قياس الاحتراق النفسي لدى القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية

*د. نهلة عيسى **نرمين علي حسن عمار

(الإيداع: 12 تشرين الأول 2020 ، القبول: 19 آيلول 2021)

الملخص:

يشعر العامل في الوسط الإعلامي أحياناً، وبعد سنوات من العمل الإعلامي بأنه غير قادر على العمل كما كان سابقاً، ويشعر بما يسمى بالاحتراق النفسي، الذي يعرف بشعور الإعلامي بالتعب والاستهلاك، وعدم وجود دافع مع شعوره بأن ما يقدمه غير مرغوب فيه وغير مهم، و يهدف البحث إلى استكشاف مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى القائم بالاتصال قي القنوات الحكومية التلفزيونية السورية كما يهدف إلى التعرف على علاقة الاحتراق النفسي ببعض المتغيرات الديموغرافية للقائم بالاتصال مثل (النوع – سنوات الخبرة)، وتم تطبيق مقياس (ماسلاك) للاحتراق النفسي على عينة تضم 50 فرداً من القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي.

وقد بينت نتائج البحث أن القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية يعاني من الاحتراق النفسي بمستويات مرتفعة.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، القائم بالاتصال، القنوات التلفزيونية الحكومية.

* أستاذة– نائب عميد كلية الإعلام للشؤون العلمية – كلية الإعلام _ جامعة دمشق–سورية.

** ماجستير – كلية الإعلام – جامعة دمشق–سورية.

Measuring the psychological combustion of the Communicator in Syrian state television channels

*Dr. Nahla Essa **Nermeen Ali Hasan Ammar

(Received: 12 October 2020,Accepted: 19 September 2021)

Abstract:

The worker in media sometimes feels, after years of media work, that he is unable to work as before, and feels what is called psychological combustion, which is known by the media's feeling of fatigue consumption, and the lack of motivation with his feeling that what he provides is not desirable and unimportant, where the research aims to explore the prevalence of the phenomenon of psychological combustion among the communicators in the Syrian government TV channels and to identify the relationship of psychological combustion with Some demographic variables of the communicator and includes (type- experience) and a Maslak measure of psychological combustion has been applied On a sample of 50 individuals in the Syrian government TV channels, the descriptive and analytical approach was adopted.

The results of the research showed that the communicator on Syrian state television channels suffers from psychological combustion at high levels.

Keywords: Psychological combustion, communicator, state television channels.

*Professor-Deputy Dean, Faculty of information for Scientific Affairs, Faculty of information, Damascus University, Syria.

** Master- Faculty of Media - Damascus University - Syria.

المقدمة:

تعتبر مهنة الإعلام في عالمنا المعاصر من المهن الصعبة التي تتطلب جهداً كبيراً كونها تحولت إلى مؤسسات هائلة، وشبكات اتصال ضخمة تحمل في داخلها عالماً معقداً من التوجهات والمصالح، **ولكل مؤسسة إعلامية نظام متشابك لمراكز النفوذ والسلطة والعلاقات، تتخذ من خلالها يومياً، وعلى مدار الساعة، قرارات حاسمة وحازمة.** (بهات حسيب، 2018) كما توصف مهنة الإعلام بأنها مهنة المتاعب والضغوط النفسية، وذلك بما تشمله من الالتزام بمواعيد طباعة وبث وتعاملات عديدة مع أحداث على المستوى الميداني، وترتيبات تكنولوجيا غير قابلة للتفاوض الخاطئ معها كل هذا، وغيرها من الظروف تحتّم على الكوادر الإعلامية أن تقف أمام مسؤولياتها المهنية، وهي في حالة من التوتر والقلق، مما يفرز ضغوط ومعاناة نفسية تتراكم عبر العديد من القرارات الإعلامية التي يتعامل معها الإعلاميون.

وعند البحث في ظاهرة الضغط المهني إعلامياً ستجد ظاهرة الاحتراق النفسي، وذلك من منطلق تشابه الظروف والخلفية التي ينمو فيها كل منهما، علماً بأن شعور الفرد بالضغط المهني لا يعني بالضرورة إصابته بالاحتراق النفسي، ولكن إصابة الفرد بالاحتراق النفسي هو حتما نتيجة لمعاناته بالضغوط الناجمة عن العمل. بعبارة أخرى، **يعتبر الاحتراق النفسي مؤشراً مميزاً لضغوط العمل المتراكمة وللمتطلبات والتوقعات التي لا يستطيع الفرد التكيف معها بنجاح.** (فتحية،2010)

وانطلاقاً مما سبق وجدت الباحثة ضرورة دراسة وقياس ظاهرة الاحتراق النفسي عند القائم بالاتصال في القنوات الحكومية السورية.

1- مشكلة البحث:

الاحتراق النفسي مرض عصري شائع فما من مجال من مجالات الحياة المعاصرة إلا ونراه بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي في حال استمرارها إلى الاحتراق النفسي.

هذا وقد تطور الاهتمام بظاهرة الاحتراق النفسي بين الباحثين والدارسين على حد سواء، وركزت أبحاث ظاهرة الاحتراق على الموظفين في قطاع الخدمات الإنسانية بما في ذلك الباحثون، الممرضون، المدرسون، المحامون، الأطباء، والمهنيون التي تتطلب أعمالهم اتصال مباشر ومستمر مع الجمهور(أبو موسى وكلاب، 2012)، ومن بين هذه المهن الإعلام وما تفرضه من ضرورة اتصال مباشر مع الجمهور بشكل كبير، وبناءً على أهمية الدور الذي يقوم به القائم بالاتصال كصانع ومرسل للرسالة الإعلامية، وما يفرضه العمل الإعلامي عليه من صعوبات وأعباء وجدت الباحثة ضرورة قياس الاحتراق النفسي لدى القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية، حيث تتحد المشكلة البحثية في الإجابة على السؤال التالي:

ما مستوى الاحتراق النفسي لدى القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية؟ وما علاقة الاحتراق النفسي ببعض المتغيرات الديموغرافية للقائم بالاتصال؟

2- أهمية البحث:

إن أهمية هذا البحث تكمن في:

- دراسة الاحتراق النفسي للتعرف على مدى انتشاره في الأوساط المهنية الإعلامية السورية، وتأثيره على أداء العاملين.
- كونها من الدراسات القليلة وفق علم الباحثة، والتي تهدف إلى قياس الاحتراق النفسي لدى القائم بالاتصال محلياً والأولى التي اهتمت بدراسة الاحتراق النفسي في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية.

- مثل هذه الدارسة تعتبر أداة للإعلام السوري تساهم في عملية تطويره عبر الكشف عن مدى معاناة القائم بالاتصال من الضغوط المهنية، وبالتالي الاحتراق النفسي مما يعيق أدائه ويضعف إنتاجياته.
- تعد هذه الدراسة خطوة هامة تجاه العمل على رفع إنتاجية العاملين، وإزالة العوائق التي تواجه عمل القائمين بالاتصال في القنوات التلفزيونية السورية الحكومية.

3- أهداف البحث:

تهدف الباحثة في هذا البحث إلى تحقيق ما يلي:

1) تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي لدى القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية.

2) التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية.

3) الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض المتغيرات الديموغرافية للقائم بالاتصال وتشمل (النوع –الخبرة)

4- تساؤلات البحث: تطرح الباحثة في هذا البحث مجموعة من التساؤلات وهي:

- **ما مستوى الاحتراق النفسي لدى القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية؟**

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية:

1) ما حجم الإنهاك العاطفي الذي يعاني منه القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية؟

2) ما مستوى تبلد المشاعر الذي يعاني منه القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية؟

3) ما حجم شعور النقص بالإنجاز الشخصي لدى القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية؟

4) ما علاقة الاحتراق النفسي ببعض المتغيرات الديموغرافية للقائم بالاتصال وتشمل (النوع –الخبرة).

5- فروض البحث:

الفرضية الرئيسية:

يعاني القائم بالاتصال في القنوات الحكومية التلفزيونية السورية من مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك العاطفي–تبلد المشاعر–شعور النقص بالإنجاز الشخصي) حيث الفرضيات التالية:

1. يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية من حيث الإنهاك العاطفي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي.
2. يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية من حيث تبلد المشاعر كأحد أبعاد الاحتراق النفسي.
3. يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية من حيث شعور النقص بالإنجاز الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي عند القائم بالاتصال في القنوات الحكومية التلفزيونية السورية تبعاً لمتغير النوع.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي عند القائم بالاتصال في القنوات الحكومية التلفزيونية السورية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

6- حدود البحث:

الحد البشري: أجري هذا البحث على عينة بلغ عددها 50 من القائم بالاتصال.

الحد المكاني: قناة الإخبارية السورية في دمشق.

الحد الزماني: فترة توزيع الاستبانة في (تشرين الأول والثاني) من عام 2019.

7- منهجية البحث:

اتبع البحث **المنهج** الوصفي التحليلي لكونه المنهج الأنسب الذي من خلاله يمكننا الحصول على المعلومات التي تؤدي إلى التحليل والتفسير.

أما عن **الطريقة** المستخدمة فهي طريقة المسح كونه من الطرق المرتبطة بالمنهج الوصفي التحليلي.

أما عن **الأداة** المستخدمة فقد استخدمت الاستمارة كأداة ميدانيّة والتي تعد إحدى أدوات المنهج الوصفيّ، وتعدُّ الاستمارة أحد وسائل الحصول على المعلومات من المبحوث نفسه، وهي أداة مهمة للتعرف على الإجابة اللفظية التي تعبر عن آراء مجموعة من الأفراد في موضوع الدراسة وتتيح لهم فرضية التعبير عن آرائهم بحرية. وتم توزيع شكل واحد للاستمارة.

8- مفاهيم البحث:

الاحتراق النفسي: هو حالة من التعب الجسمي والعقلي والانفعالي، تتميز بالاستمرارية، وبتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل ونحو الآخرين، ويعرف وفق أبعاده الثلاثة:

- **الإنهاك العاطفي Emotional Exhaustion:** هو الشعور بالتعب والإرهاق والاستنزاف وعدم القدرة على العطاء نتيجة الجهد المبذول.
- **تبلد المشاعرDepersonalization** : تغير سلبي في الاتجاهات والاستجابات كاستجابة الأفراد العديمة الشعور والقاسية تجاه الأشخاص ومعاملة الأفراد كأشياء والتي تتولد لدى الفرد نتيجة ضغط عمل زائد.
- **شعور النقص بالإنجاز الشخصي Reduced Feeling of Accomplishment:** هو انخفاض شعور الفرد بكفاءته وإنجازه المثمر في عمله مع الناس، والميل إلى تقييم الإنجازات بطريقة سلبية. (دبابي وبن ساسي، 2010)

القائم بالاتصال: الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال بإرسال الفكرة أو الرأي أو المعلومات من خلال الرسالة التي يقوم بإعدادها، وقد يكون هذا الشخص هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومات وقد لا يكون. (عبد الحميد، 1997)

القنوات الحكومية التلفزيونية: وتكون مملوكة للحكومة، ويتم تمويلها أساساً من أموال الحكومة، أو رسوم تراخيص تجمعها الحكومة (خاصة بالنسبة للراديو والتلفزيون). (عبد الله الخرعان،1996، بتصرف)

التعريفات الإجرائية:

الاحتراق النفسي: مجموع الدرجات التي يحصل عليها القائم بالاتصال وفق مقياس الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك العاطفي – تبلد المشاعر– نقص الشعور بالإنجاز الشخصي).

القائم بالاتصال: هو كل فرد يعمل داخل فريق عمل قناة الإخبارية السورية وصاحب قرار مباشر في إنتاج المضمون والمحتوى التلفزيوني سواء أكان (محرر، معد، مذيع، مصور، مخرج، مدير فترة، مونتير).

القنوات الحكومية التلفزيونية السورية: وهي القنوات التي تعود ملكيتها للدولة السورية، **ومنها قناة الإخبارية السورية التي تشكل مجتمع البحث لهذه الدراسة** وهي قناة إخبارية سورية شاملة تتوجه إلى العالم العربي متخصصة بالأخبار السياسية تبث القناة 24 ساعة بدورة برامجية كاملة حيث توجد نشرات ومواجير إخبارية على رأس كل ساعة إضافةً إلى العديد من البرامج السياسية والحوارية والاجتماعية والخدمية والاقتصادية والرياضية والثقافية وغيرها.

9-الدراسات السابقة:

الدراسات المحلية:

دراسة بركات (2014) بعنوان الاحتراق النفسي لدى عينة من الصحفيين في مدينة دمشق في ضوء بعض المتغيرات هدف البحث إلى معرفة درجة الاحتراق النفسي لدى الصحفيين العاملين في مدينة دمشق، في ضوء متغيرات (الجنس، وملكية الصحيفة، وسنوات الخبرة). وقد تم تطبيق مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، على عينة تضم 200 فرد. كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. وأشارت نتائج البحث إلى أن:

- درجة الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة في مستويي التكرار والشدة في بعدي الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر كانت متوسطة، أما في بعد نقص الشعور بالإنجاز فقد كانت عالية.
- كما تبين وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في تكرار وشدة الإجهاد الانفعالي لصالح الإناث.
- تبين وجود فروق دالة إحصائياً بين الصحفيين العاملين في الصحف الرسمية، وبين الصحفيين العاملين في الصحف الخاصة في مستويي التكرار الإجهاد الانفعالي وشدته، لصالح العاملين في الصحف الخاصة، فضلاً عن وجود فروق دالة إحصائياً بين فئات سنوات الخبرة في تكرار وشدة الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، والشعور بنقص الإنجاز لصالح الصحفيين الأقل خبرة.

الدراسات العربية:

- **دراسة أطبيقة (2018) بعنوان الضغوط المؤثرة على الممارسة المهنية الإعلامية "دراسة ميدانية للقائم بالاتصال بمدينة بني وليد الليبية** " وهدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط المؤثرة على الممارسة المهنية الإعلامية في ليبيا، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تعتمد منهج المسح حيث استخدم الباحث أداتي الاستبيان، والمقابلة الشخصية في الحصول على المعلومات من القائم بالاتصال في المؤسسات الإعلامية الليبية، واختار الباحث عينة مقصودة بلغت 66 مبحوثاً من القائمين بالاتصال في مدينة بني وليد الليبية، حيث توصلت الدراسة لمجموعة نتائج أبرزها:
  - أن القائمين بالاتصال في المؤسسات الإعلامية الليبية يتعرضون لضغوط اقتصادية بنسبة 59%
  - وأن نسبة 56% يتعرضون لضغوط اجتماعية، وأن 71% من القائمين بالاتصال في المؤسسات الإعلامية الليبية توجد معوقات كثيرة تؤثر على عملهم الإعلامي، وأبرز هذه الصعوبات كانت الصعوبات الأمنية وانتشار فوضى السلاح بنسبة 78.7%، تليها تجاهل الحكومة للإعلام والمؤسسات الإعلامية بنسبة 65%، يليها قلة الدعم المادي والمعنوي من المؤسسات الإعلامية بنسبة 62.1%.

الدراسات الأجنبية:

دراسة ريناردي **Reinardy** (2005) بعنوان: الاحتراق النفسي عند الصحفيين الرياضيين في الولايات المتحدة الأمريكية. وهدفت الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق النفسي عند الصحفيين الرياضيين حيث طبق مقياس ماسلاش بأبعاده الثلاثة على عينة مؤلفة من 249 صحفياً رياضياً يعملون في صحف يتراوح توزيعها بين 10,000 و200,000 في جميع أنحاء الولايات المتحدة تضمنت محررين صحفيين، وكتاب صحفيين، ومصممي الصفحات الرياضية وأبرز نتائج الدراسة كانت:

- يعاني الصحفيين الرياضيين من درجة متوسطة في بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، ودرجة مرتفعة من الشعور بنقص الإنجاز. أما المحررون في الصحف الرياضية فهم الأعلى درجة في الاحتراق من زملائهم في أي عمل صحفي آخر في الصحافة الرياضية. أما مصممو الصفحات الرياضية فهم أقل عرضة للاحتراق.

- كما أبرزت الدراسة أن الصحفيين الأصغر سناً (40 عاماً أو أقل) كانت لديهم درجة عالية من الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر أعلى من الصحفيين الأكبر سناً.

حدود الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفادت الباحثة من الاطلاع على الدراسات السابقة في التعرف على الضغوط المهنية التي يعاني منها القائم بالاتصال في الإعلام، والتي تسبب بدورها ضرر نفسي وجسمي له، وبالتالي احتراق نفسي. كما تم الاستفادة من الدراسات السابقة في الاطلاع على المقاييس المستخدمة في قياس الاحتراق النفسي، حيث أن البحث الحالي يختلف عن بقية الأبحاث من حيث الفترة الزمانية التي أجري فيها البحث، وهي الفترة التي عانى فيها القائم بالاتصال من ضغوط مهنية كبيرة بسبب الحرب السورية التي بدأت منذ عام 2011، ومازالت مستمرة حتى إعداد البحث، وتختلف من حيث المكان والبيئة الجغرافية عن باقي الأبحاث، كما تختلف عن **دراسة بركات (2014)** كونها اهتمت بدراسة القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية بشكل خاص عن باقي الوسائل الإعلامية الأخرى.

10- الإطار النظري للبحث:

الضغوط النفسية والاحتراق النفسي في العمل الإعلامي:

وجدت الدراسات أن الضغوط النفسية الناجمة من ضغوط العمل الإعلامي أدت في معظمها إلى الإصابات والحوادث في مجال الإعلام، فضلاً عن الظروف الفيزيقية (الإضاءة، قلة التهوية، زيادة الضوضاء، مكان العمل .... الخ) زادت في نسب الضغوط على الإعلامي.

وتعد الظروف الداخلية للإعلامي إضافةً إلى الظروف الخارجية في العمل والمتمثلة في (الأجور، العلاقات مع الزملاء، وسائط النقل)، والشروط التي تحكم مكان العمل كلها عوامل تعيق إنتاجية العمل، وتؤثر على نفسية الإعلامي، وربما تقود إلى إصابات وأمراض نفسية وجسدية. (عبد الواحد، د.ت)

حيث أصبح التوتر والإجهاد مرادفاً للإعلاميين، وظهرت أعراض مرضية اختصت فيهم، وسميت تلك الأمراض بالأمراض المهنية، ويعد الاحتراق النفسي أكثرها شيوعاً (حالة من الإعياء النفسي والجسدي تظهر بتأثير ضغط العمل الذي يتعرض له، ويؤثر بشكل سلبي في اتجاهات الصحفي نحو المهنة التي يعمل فيها). (السامرائي،2007).

أعراض الاحتراق النفسي:

ويمكن تلخيص أعراض الاحتراق بما يلي:

أعراض تمثل المرحلة الأولى من الاحتراق النفسي وتتجلى في:

- حرص الموظفين على الأعطال والإجازات الأسبوعية والأعياد وإبداء الفرحة لها.
- إبداء الرغبة في التقاعد وكثرة الحديث عنه، وعن مزاياه في الخلاص من العمل.
- الانصراف إلى البيوت بسرعة من انتهاء الدوام اليومي.

أما الأعراض المتقدمة للاحتراق فتظهر من خلال:

- القلق اليومي والإجهاد الجسمي.
- الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل، وتأثر الاندفاع والحماسة نحو العمل سلباً.
- عدم الرغبة في التعامل مع الآخرين، وتغير السلوك وحدة الطبع والانغلاق عن الآخرين، وعدم الرغبة في الظهور أمام الناس.

- يسود التذمر المتواصل من العمل وعدم الرغبة في الأداء والإنجاز والانكفاء عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة. (السامرائي،2007، ص257)

مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي:

ساهمت كرستينا ماسلاش Christina Maslash (1976) الباحثة في علم النفس الاجتماعي عبر أبحاثها في طرح مفهوم الاحتراق النفسي، وبناء أداتها المستخدمة حالياً في معظم البحوث والتي تعرف بمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي Maslach Burnout Inventoryويعتبر الاحتراق النفسي حسب مقياس ماسلاش حالة من التعب والإنهاك والاستنزاف البدني، والاستنفاذ الانفعالي الناتج عن الضغوط المستمرة التي تواجه الفرد في الحياة اليومية، حيث يتكون هذا المقياس من 22 فقرة متصلة بشعور الفرد نحو مهنته، وموزعة على ثلاثة أبعاد هي: **الإنهاك العاطفي– تبلد المشاعر – شعور النقص بالإنجاز الشخصي**، حيث قامت الباحثة بالاطلاع على عدة دراسات استخدمت المقياس، واستفادت منها بشكل رئيسي. (بن سلامة،2018).

قياس الاحتراق النفسي:

تم الاعتماد على مقياس ماسلاش لقياس الاحتراق النفسي المترجم إلى اللغة العربية والوارد في **مقياس الاحتراق النفسي المهني (عبد القادر، فرج، راغب، السيد مصطفى، 2010)**

العمل التلفزيوني والقنوات التلفزيونية الحكومية:

يكتسي الإبداع الإعلامي في الأقطار العربية طابعا حكومياً، يتضح فيما يتم إنتاجه من مضامين مغالية للقيم والمعايير الأساسية السائدة في الوقت الذي ينبغي أن يكون فيه الإبداع فعلا متحرراً، بعيداً عن الولاء للسلطة مهما كانت طبيعتها سياسية أو اقتصادية ومحركاً للتطور الاجتماعي.

ويشكل موقف السلطة ورؤيتها لدور الإعلام إحدى العقبات الكبيرة أمام قدرة هذا الإعلام على التحرر، وأداء دوره بمهنية وحرية، وفي هذا **الإطار يبدو وضع الإعلام الحكومي صعباً كونه خاضع لإرادة السلطة الساعية والراغبة في أن يبقى هذا الإعلام في خدمتها وطوع بنانها.** (عطا صديق وآخرون، 2017)

وعكس الخطاب الإعلامي الوطني (الحكومي) توجه السلطة، سواء أكان ذلك في خطابها النصي، أم في المعادل البصري الموضوعي للنص، مما أفقدها الكثير من الصدقية (رغم توافرها)، وأضعف قدرتها على التأثير في مناخ محتقن، لذلك ينبغي إعادة النظر فيما يقدم في الوسائل الإعلامية عن طريق وضع استراتيجية إعلامية وطنية تقوم على خطة مدروسة تهدف إلى تغيير الصورة السلبية عن الإعلام الوطني، وتعلي من روحية الوفاق الاجتماعي وقيم المواطنة، كما تقلل الفجوة الحادثة بين المواطنين ومؤسسات الدولة. (عيسى، 2017)

وفي ظل هذا المشهد حول طبيعة العمل الإعلامي في القنوات التلفزيونية الحكومية، وبالنظر للعديد من الضغوطات والمعوقات التي ترافق طبيعة عمل الصحفي تزيد احتمالات تعرض القائم بالاتصال في تلك القنوات لظاهرة الاحتراق النفسي.

البحث الميداني

- مصادر جمع البيانات:

اعتمد البحث على مصدرين أساسيين من أجل جمع البيانات وهما:

1- مصادر البحث: من خلال الكتب والبحوث والدراسات السابقة التي بحثت في مجال الاحتراق النفسي لدى القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية إلى جانب الدوريات والرسائل الجامعية ذات الصلة، واعتمدت الباحثة في جمع البيانات الأولية بشكل أساسي على توزيع الاستبيان حيث تم صياغة فقرات الاستبيان بما يتوافق مع فرضيات البحث وبما يلائم تساؤلات البحث من أجل الوصول إلى الأهداف المطلوبة.

- أداة البحث:

تم الاستفادة من المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع في بناء الاستبيان وصياغة فقراته، بالإضافة إلى استشارة الأستاذة المشرفة من أجل تحديد أبعاد الاستبيان وفقراته، وتم تحديد المحاور الرئيسية التي شملها الاستبيان والفقرات التي تقع ضمن كل بُعد، وبناءً على ذلك تم تصميم الاستبيان في صورته الأولية، ومن ثم عرضه على الدكتورة المشرفة لتقديم النصائح والتعديلات التي تراها ضرورية لصحة الاستبيان، ومن بعدها تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاصات ذات الصلة بموضوع الدراسة، **وبلغ عددهم 7 محكمين من كلية الإعلام في جامعة دمشق**، للتأكد من صدق الاستمارة، وبهدف اختبار ملائمة تصميم الاستمارات لأهداف البحث، وفي ضوء الملاحظات تمت التعديلات التي طلبها المحكمون حتى خرج الاستبيان في صورته النهائية، وتم اعتماده لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

يقسم الاستبيان كما يلي:

الجزء الأول: اشتمل على بيانات العوامل الديموغرافية للقائم بالاتصال أفراد عينة الدراسة (الجنس، سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: اشتمل على ما يلي:

a. قياس بُعد الإنهاك العاطفي ممثل بـ (10) عبارات
b. قياس بُعد تبلد المشاعر ممثل بـ (7) عبارات
c. تقييم بُعد شعور النقص بالإنجاز الشخصي ممثل بـ (9) عبارات

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس تقييم استجابات أفراد العينة لفقرات الاستبانة.

- أدوات التحليل الإحصائي

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث الممثلة بعبارات الاستبيان والتوزيعات التكرارية النسبية.
2. معامل الثبات (Cronbach's Alpha)
3. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
4. اختبار الدلالة الإحصائية لتقييم اتجاه أبعاد باستعمال T-test.

- ثبات وصدق أداة الدراسة (الاستبيان) الثبات (معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient):

استخدمت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين (0 – 1) وتعتبر القيمة المقبولة له (0.60) فأكثر، وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحيتها للاستخدام وكانت النتائج للاستبانة كالآتي:

الجدول رقم (1): يوضح نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحور	عدد العبارات	الثبات
الإنهاك العاطفي	10	0.83
تبلد المشاعر	7	0.66
شعور النقص بالإنجاز الشخصي	9	0.67

بناءً على ما سبق (كافة المحاور أكثر من 60%) يمكن القول بأن الاستبانات تتمتع بالثبات والمصداقية، ويمكن الاعتماد عليها في تحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المجتمع البحثي والعينة:

مجتمع البحث: يشمل مجتمع البحث القائم بالاتصال في قناة الإخبارية السورية ممن له دور في اتخاذ قرارات مباشرة في إنتاج الرسالة الإعلامية سواء أكان محرراً أم معداً أم مذيعاً أم مصوراً أم مخرجاً أم مديراً لفترة أم مونتير.

عينة البحث: اختارت الباحثة عينة قصدية متاحة من القائمين بالاتصال (محرر أو معد أو مذيع أو مصور أو مونتير أو مخرج أو مدير فترة) في قناة الإخبارية السورية وقوامها 50 مفردة.

الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة البحث:

- **النوع**

الجدول رقم (2): التوزع النسبي لأفراد العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	24	48.0
أنثى	26	52.0
Total	50	100.0

يبين الجدول (2) التوزع النسبي حسب الجنس حيث 52 % أنثى و48 ذكر، والنتيجة متقاربة بين الذكور والإناث ويفسر ذلك بطبيعة مهنة الإعلام التي تتيح فرص العمل لكل من الجنسين بشكل متساوي مقارنةً بباقي المهن التي يغلب فيها أحياناً وجود جنس عن الأخر.

- **سنوات الخبرة المهنية**

الجدول رقم (3): التوزع النسبي لأفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	العدد	النسبة %
أقل من 5 سنوات	6	12.0
5-10 سنوات	17	34.0
11 سنة فأعلى	27	54.0
Total	50	100.0

يبين الجدول (3) التوزع النسبي حسب الخبرة المهنية أن النسبة الأعلى هي أصحاب الخبرة فوق ال 11 سنة، وهي نتيجة منطقية كون مجتمع البحث من القنوات الفضائية الحكومية السورية، وبالتالي هم من فئة الموظفين الحكوميين المثبتين.

الإجابة عن تساؤلات البحث:

ما مستوى قياس الاحتراق النفسي لدى القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية؟

لمعرفة تقييم عبارات قياس الاحتراق النفسي لدى القائم بالاتصال، فقد تم قياسه من خلال (3) أبعاد (الإنهاك العاطفي، تبلد المشاعر، شعور النقص بالإنجاز الشخصي) والتي تم قياسها بعبارات تبرز هذا التقييم، والتي يعزى إليها الموافقة على تقييم أفراد عينة الدراسة حول الاحتراق النفسي من خلال الأعداد والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري) كما يلي:

1- قياس بُعد (الإنهاك العاطفي)

الجدول رقم (4): التوزع النسبي لآراء العينة حول قياس بُعد الإنهاك العاطفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الدلالة المعنوية للتقييم
أفكاري عن عملي الحالي سلبية	2.98	1.17	-0.12	0.9
ينفذ صبري بسرعة في كل مهمة عليّ تأديتها	3.78	1.17	4.73	0.000
أشعر بالتعب حينما أصحو في الصباح، لمواجهة يوم آخر في العمل	3.16	1.49	0.76	0.45
العمل مع المحيطين بي يتطلب قدراً كبيراً من الجهد	2.32	1.25	-3.84	0.000
أشعر أنني محبط بسبب عملي	3.36	1.29	1.97	0.04
قلت قدرتي على مواجهة المشكلات التي تحدث في العمل	3.68	1.28	3.74	0.000
أشعر بالاختناق وأحدث نفسي كثيراً بترك عملي الحالي	2.88	1.51	-0.56	0.58
أشعر أنني أعمل بصعوبة جداً في وظيفتي	3.58	1.31	3.13	0.000
أشعر أن عملي يحطمني	4.12	1.29	6.15	0.000
أشعر بالملل بسرعة أثناء العمل	3.6	1.31	3.24	0.000

يبين الجدول (4) ما يلي:

احتلت المرتبة الأولى في محور قياس بُعد الإنهاك العاطفي العبارة (أشعر أن عملي يحطمني)، نجد أن المتوسط الحسابي للتقييم 4.12 بانحراف معياري 1.2(يوجد تشتت في تقييم هذه العبارة) ويتجه التقييم نحو التقييم إيجابي بمستوى مرتفع، ومستوى الدلالة الإحصائية 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95% **(التقييم مرتفع)**، تليها عبارة (ينفذ صبري بسرعة في كل مهمة عليّ تأديتها)، نجد أن المتوسط الحسابي للتقييم 3.78 بانحراف معياري 1.17(يوجد تشتت في تقييم هذه العبارة) ويتجه التقييم نحو الإيجابي ومستوى الدلالة الإحصائية 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95% **(التقييم مرتفع)**، وفي المرتبة الثالثة عبارة (قلت قدرتي على مواجهة المشكلات التي تحدث في العمل)، نجد أن المتوسط الحسابي للتقييم 3.68 بانحراف معياري 1.2(يوجد تشتت في تقييم هذه العبارة) ويتجه التقييم نحو التقييم الإيجابي بمستوى مرتفع ومستوى الدلالة الإحصائية 0.00 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً

عند درجة ثقة 95% **(التقييم مرتفع)**، بينما العبارة التي احتلت المرتبة الأخيرة في هذا المقياس (العمل مع المحيطين بي يتطلب قدراً كبيراً من الجهد)، نجد أن المتوسط الحسابي للتقييم 2.32 بانحراف معياري 1.2(يوجد تشتت في تقييم هذه العبارة) ويتجه التقييم نحو التقييم السلبي ومستوى الدلالة الإحصائية 0.00 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95% **(التقييم منخفض)، وتعكس نتائج الجدول (4) بشكل عام وجود حالة من الشعور بالتعب والإرهاق والاستنزاف يعاني منها القائم بالاتصال، وبالتالي انخفاض قدرته على العطاء.**

2- قياس بُعد (تبلد المشاعر)

الجدول رقم (5): التوزع النسبي لآراء العينة حول قياس بُعد تبلد المشاعر

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الدلالة المعنوية	التقييم
أتعامل مع الأشخاص في عملي بلا عواطف كما لو كانوا أشياء	4.16	1.2	7.0	0.000	مرتفع
أصبحت أكثر قسوة تجاه الناس منذ أن بدأت هذا العمل	3.92	1.3	5.0	0.000	مرتفع
أقابل مشكلات العمل بمسؤولية	4.24	1.1	7.9	0.000	مرتفع جداً
أشعر أن عملي حولني لشخص غير مكترث	4.22	1.2	7.0	0.000	مرتفع
أسعى دائما لمشاركة الآخرين في أفراحهم وأحزانهم	3.58	1.2	3.5	0.000	مرتفع
أسعى إلى مساعدة الآخرين في عملي	4.00	1.1	6.6	0.000	مرتفع
لم أعد أهتم بما يحدث للآخرين	3.88	1.3	4.7	0.000	مرتفع

يبين الجدول (5) ما يلي:

احتلت المرتبة الأولى في محور قياس بعُد تبلد المشاعر العبارة (أقابل مشكلات العمل بمسؤولية)، نجد أن المتوسط الحسابي للتقييم 4.24 بانحراف معياري 1.17(يوجد تشتت في تقييم هذه العبارة)، ويتجه التقييم نحو الإيجابي مرتفع، ومستوى الدلالة الإحصائية 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95% **(التقييم مرتفع جداً)**. ويليها العبارة (أشعر أن عملي حولني لشخص غير مكترث)، بمتوسط حسابي للتقييم 4.22 بانحراف معياري 1.2(يوجد تشتت في تقييم هذه العبارة)، ويتجه التقييم نحو الإيجابي مرتفع جداً ومستوى الدلالة الإحصائية 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95% **(التقييم مرتفع)** وفي المرتبة الثالثة نجد عبارة من حيث العبارة (أتعامل مع الأشخاص في عملي بلا عواطف كما لو كانوا أشياء)، نجد أن المتوسط الحسابي للتقييم 4.16 بانحراف معياري 1.2(يوجد تشتت في تقييم هذه العبارة)، ويتجه التقييم نحو الإيجابي مرتفع ومستوى الدلالة الإحصائية 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95%**(التقييم مرتفع)**، بينما العبارة التي احتلت المرتبة الأخيرة في هذا المقياس (أسعى دائما لمشاركة الآخرين في أفراحهم وأحزانهم)، نجد أن المتوسط الحسابي للتقييم 3.58 بانحراف معياري 1.2(يوجد تشتت في تقييم هذه العبارة)، ويتجه التقييم نحو الإيجابي مرتفع، ومستوى الدلالة الإحصائية 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95% **(التقييم مرتفع)، حيث تعكس نتائج جدول (5) بشكل عام وجود تغير سلبي في اتجاهات واستجابات القائم بالاتصال في التعامل والتعاطف مع الأشخاص، والأحدث.**

3- قياس بُعد (شعور النقص بالإنجاز الشخصي)

الجدول رقم (6): التوزع النسبي لآراء العينة حول قياس بُعد شعور النقص بالإنجاز الشخصي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الدلالة المعنوية للتقييم
أستطيع أن أفهم بسهولة ما يريده الجمهور	3.84	1.15	5.17	0.00
أرى أنني مخيب لآمال كثير من حولي	4.3	1.16	7.89	0.00
لا أستطيع التعامل مع المشاكل الانفعالية في العمل بكل هدوء	3.3	1.34	1.58	0.12
لا تلوح في الأفق أي فرصة للترقي في عملي الحالي	2.54	1.62	-2.01	0.05
أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجاباً في حياة الآخرين	3.52	1.31	2.8	0.01
أرى أنني لم أنجز شيئاً ذا قيمة في عملي الحالي	3.76	1.42	3.78	0.00
مستوى أدائي في العمل غير مرضي بالنسبة لي	3.3	1.56	1.36	0.18
أنا قادر بسهولة أن أخلق جواً مريحاً في العمل	3.7	1.22	4.07	0.00
أعمل كثيراً لكن ما أنجزه قليل	3.46	1.46	2.23	0.03

يبين الجدول (6) ما يلي:

احتلت المرتبة الأولى في محور قياس بُعد شعور النقص بالإنجاز الشخصي عبارة (أرى أنني مخيب لآمال كثير من حولي)، نجد أن المتوسط الحسابي للتقييم 4.3 بانحراف معياري 1.16(يوجد تشتت في تقييم هذه العبارة) ويتجه التقييم نحو الإيجابي مرتفع جداً، ومستوى الدلالة الإحصائية 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95% **(التقييم مرتفع جداً)**، تليها عبارة (أستطيع أن أفهم بسهولة ما يريده الجمهور)، نجد أن المتوسط الحسابي للتقييم 3.84 بانحراف معياري 1.15 (يوجد تشتت في تقييم هذه العبارة) ويتجه التقييم نحو الإيجابي مرتفع ومستوى الدلالة الإحصائية 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95% **(التقييم مرتفع)**، وفي المرتبة الثالثة عبارة (أرى أنني لم أنجز شيئاً ذا قيمة في عملي الحالي)، نجد أن المتوسط الحسابي للتقييم 3.76 بانحراف معياري 1.4(يوجد تشتت في تقييم هذه العبارة) ويتجه التقييم نحو الإيجابي مرتفع ومستوى الدلالة الإحصائية 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً عند درجة ثقة 95% **(التقييم مرتفع)**، وحلت في المرتبة الأخيرة عبارة (لا تلوح في الأفق أي فرصة للترقي في عملي الحالي)، نجد أن المتوسط الحسابي للتقييم 2.54 بانحراف معياري 1.6(يوجد تشتت في تقييم هذه العبارة) ويتجه التقييم نحو منخفض، ومستوى الدلالة الإحصائية 0.05 وهو أكبر من 0.05 فالتقييم غير دال إحصائياً عند درجة ثقة 95% **(التقييم منخفض)، وبشكل عام تشير نتائج الجدول (6) إلى وجود حالة من عدم الرضا لدى القائم بالاتصال عن نفسه في العمل، وإلى حالة من انخفاض شعوره بكفاءته وعدم إنجازه المثمر في عمله، إضافة إلى ميله لتقييم الإنجازات بطريقة سلبية.**

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

يعاني القائم بالاتصال في القنوات الحكومية التلفزيونية السورية من مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك العاطفي–تبلد المشاعر–شعور النقص بالإنجاز الشخصي) حيث الفرضيات التالية:

1- يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية من حيث الإنهاك العاطفي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي.

تم إجراء اختبار One Sample t test لمقارنة تقييم الإنهاك العاطفي مع المتوسط الحسابي المعياري للدراسة كما يلي:

الجدول رقم (7): الدالات الإحصائية لتقييم بُعد الإنهاك العاطفي

	Test Value = 3							
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference			
					Lower	Upper		
الإنهاك العاطفي	2.961	49	0.005	0.35	0.11	0.58	3.35	0.83

يبين الجدول (7) أن متوسط قياس مستوى الإنهاك العاطفي لدى القائم بالاتصال 3.35 بانحراف معياري 0.83 **وبمستوى (وسط)** والدالة الإحصائية Sig=0.005 وهي أصغر من القياسية 0.05 إذا **يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية من حيث الإنهاك العاطفي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وهو بمستوى وسط.**

2- يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية من حيث تبلد المشاعر كأحد أبعاد الاحتراق النفسي

تم إجراء اختبار One Sample t test لمقارنة تقييم تبلد المشاعر مع المتوسط الحسابي المعياري للدراسة كما يلي:

الجدول رقم (8): الدالات الإحصائية لتقييم بُعد تبلد المشاعر

	Test Value = 3							
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference			
					Lower	Upper		
تبلد المشاعر	10.226	49	0.000	1.00	0.80	1.20	4.00	0.69

يبين الجدول (8) أن متوسط قياس مستوى تبلد المشاعر لدى القائم بالاتصال 4.00 بانحراف معياري 0.69 **وبمستوى (مرتفع)** والدالة الإحصائية Sig=0.000 وهي أصغر من القياسية 0.05 إذا **يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية من حيث تبلد المشاعر كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وهو بمستوى مرتفع.**

3- يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية من حيث شعور بالنقص كأحد أبعاد الاحتراق النفسي

تم إجراء اختبار One Sample t test لمقارنة تقييم شعور النقص بالإنجاز الشخصي مع المتوسط الحسابي المعياري للدراسة كما يلي:

الجدول رقم (9): الدالات الإحصائية لتقييم بُعد شعور النقص بالإنجاز الشخصي

	Test Value = 3							
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		Mean	Std.dev
					Lower	Upper		
شعور النقص بالإنجاز الشخصي	5.115	49	0.000	0.52	0.32	0.73	3.52	0.72

يبين الجدول (9) أن متوسط قياس مستوى شعور النقص بالإنجاز الشخصي لدى القائم بالاتصال 3.52 بانحراف معياري 0.72 **وبمستوى (مرتفع)**، والدالة الإحصائية Sig=0.000 وهي أصغر من القياسية 0.05 إذا **يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية من حيث شعور بالنقص كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وهو بمستوى مرتفع.**

الفرضية الرئيسية:

يعاني القائم بالاتصال في القنوات الحكومية التلفزيونية السورية من مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي.

تم إجراء اختبار One Sample t test لمقارنة الاحتراق النفسي مع المتوسط الحسابي المعياري للدراسة كما يلي:

الجدول رقم (10): الدالات الإحصائية للاحتراق النفسي

	Test Value = 3							
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference		Mean	Std.dev
					Lower	Upper		
الاحتراق النفسي	7.0	49	0.000	0.62	0.44	0.82	3.62	0.62

يبين الجدول (10) أن متوسط قياس مستوى الاحتراق النفسي لدى القائم بالاتصال 3.62 بانحراف معياري 0.62 **وبمستوى (مرتفع)**، والدالة الإحصائية Sig=0.000 وهي أصغر من القياسية 0.05 إذا **يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال من مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي في القنوات التلفزيونية الحكومية.**

الفرضيات الفرعية:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي عند القائم بالاتصال في القنوات الحكومية التلفزيونية السورية تبعاً لمتغير النوع.

تم إجراء اختبار Independent t test لمقارنة الفروق تبعا لمتغير النوع كما يلي:

الجدول رقم (11): الدالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً لمتغير النوع للقائم بالاتصال

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	df	sig
الإنهاك العاطفي	ذكر	24	3.1	0.6	48	0.1
	أنثى	26	3.6	0.9		
تبلد المشاعر	ذكر	24	4.1	0.6	48	0.6
	أنثى	26	3.9	0.7		
شعور النقص الشخصي بالإنجاز	ذكر	24	3.5	0.7	48	0.9
	أنثى	26	3.5	0.8		
الاحتراق النفسي	ذكر	24	3.6	0.5	48	0.6
	أنثى	26	3.7	0.7		

يبين الجدول (11) أن دالة الدلالة المعنوية للاختبار Sig أكبر من 0.05 وبالتالي **لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي من حيث (الإنهاك العاطفي، تبلد المشاعر، شعور النقص بالإنجاز الشخصي) والاحتراق النفسي الكلي عند القائم بالاتصال في القنوات الحكومية التلفزيونية السورية تبعاً لمتغير النوع.**

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي عند القائم بالاتصال في القنوات الحكومية التلفزيونية السورية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

تم إجراء اختبار One way anova لمقارنة الفروق تبعا لمتغير سنوات الخبرة كما يلي:

الجدول رقم (12): الدالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعا سنوات الخبرة للقائم بالاتصال

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الإنهاك العاطفي	Between Groups	0.835	2	0.417	0.601	0.552
	Within Groups	32.630	47	0.694		
تبلد المشاعر	Between Groups	0.643	2	0.321	0.663	0.520
	Within Groups	22.786	47	0.485		
شعور النقص بالإنجاز الشخصي	Between Groups	0.157	2	0.078	0.144	0.866
	Within Groups	25.597	47	0.545		
الاحتراق النفسي	Between Groups	0.377	2	0.189	0.467	0.630
	Within Groups	18.976	47	0.404		

يبين الجدول (12) أن دالة الدلالة المعنوية للاختبار Sig أكبر من 0.05 وبالتالي لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي من حيث (الإنهاك العاطفي، تبلد المشاعر، شعور النقص بالإنجاز الشخصي) والاحتراق النفسي الكلي عند القائم بالاتصال في القنوات الحكومية التلفزيونية السورية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

أهم النتائج التي توصل إليه البحث:

- يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال من مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي في القنوات التلفزيونية الحكومية.

- يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية من حيث شعور بالنقص كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وهو بمستوى مرتفع.
- يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية من حيث تبلد المشاعر كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وهو بمستوى مرتفع.
- يوجد دلالة معنوية لمعاناة القائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية من حيث الإنهاك العاطفي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وهو بمستوى وسط
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة عند القائم بالاتصال في القنوات الحكومية التلفزيونية السورية تبعاً لمتغير النوع.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة عند القائم بالاتصال في القنوات الحكومية التلفزيونية السورية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

مقترحات البحث:

- حث إدارة المؤسسة الإعلامية على تقديم الدعم النفسي والمعنوي للقائم بالاتصال في القنوات التلفزيونية الحكومية السورية.
- العمل على رفع كفاءة القائم بالاتصال عبر تطوير مهاراته بإخضاعه لدورات تدريبية.
- ضرورة تحفيز وتشجيع القائم بالاتصال على العمل عبر المتابعة والتقييم لأدائه باستمرار، وتقديم المكافأة المادية له.
- إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بضغوط العمل الإعلامي وتأثيرها على القائم بالاتصال.
- العمل على تحسين بيئة العمل في القنوات الحكومية التلفزيونية السورية عبر المزيد من سن القوانين التي تؤمن حرية العمل الإعلامي، وتحسين شروط مكان العمل من تهوية وإنارة وتوفير التقنيات للعمل.

المصادر والمراجع:

1. أبو موسى، أنور، وكلاب، يحيى. (2012). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل. دبلوم مهني متخصص، معهد التنمية المجتمعية، غزة، ص2.
2. السامرائي، نبيهة. (2007). علم النفس الإعلامي(مفاهيم–نظريات–تطبيقات)، ط1، دار المناهج، عمان، الأردن، ص255.
3. بركات، فاتن. (2014). الاحتراق النفسي لدى عينة من الصحفيين في مدينة دمشق في ضوء بعض المتغيرات، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، مجلد12، العدد الثاني. ص48–73.
4. بن سلامة، حنان. (2018). مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، ليبيا، ص28.
5. دبابي، بن ساسي، بوبكر، عقيل. (2010) مقارنة مستوى الاحتراق النفسي عند كل من معلمي المرحلة الابتدائية وأساتذة التعليم المتوسط وأساتذة التعليم الثانوي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص حول المعاناة في العمل، ص33.
6. عبد القادر، فرج، راغب، السيد مصطفى. (2010). مقياس الاحتراق النفسي المهني(ط1). القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
7. عبد الحميد، محمد. (1997). نظريات الإعلام واتجاهات التأثير. (ط1). القاهرة: عالم الكتاب، ص 25.

8. عبد الله الخرعان، محمد. (1996). ملكية وسائل الإعلام وعلاقتها بالوظائف الإعلامية في ضوء الإسلام، ط1، عالم الكتب، الرياض، ص23.
9. عبد الواحد، ناصر. علم النفس الاجتماعي. العراق: جامعة دجلة، كلية الإعلام، ص101.
10. عطا صديق، رامي وآخرون. (2017). دراسات في الإعلام، القاهرة: دار الكتب المصرية، ص170.
11. عيسى، نهلة. (2017). دور الإعلام في الحروب والأزمات الحرب على سورية نموذجاً – سلسة أوراق دمشق، العدد الخامس، مداد مركز دمشق للأبحاث والدراسات، ص12 -15.
12. فتيحة، مزياني. مفهوم الاحتراق النفسي: أبعاده ومراحل تكونه. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الجزائر، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، المجلد ال 3 ،2010، ص159.
13. قرادخي علي، بهات حسيب. (2018). المراسل التلفزيوني والعوامل المؤثرة في إنتاج المادة الخبرية، مركز دراسات رووداو.
14. محمد أطبقية، عبد الله. (2018). الضغوط المؤثرة على الممارسة المهنية الإعلامية "دراسة ميدانية للقائم بالاتصال بمدينة بني وليد الليبية" ، المجلة العلمية المحكمة، العدد11، جامعة سرت، ليبيا، ص307-356

المراجع الأجنبية:

Reinardy, S. (2005). Journalism Study Examines the Burnout Effect on Sports Journalists from journalism.missouri.edu