

الرقم التسلسلي : 2021/.....
رقم التسجيل

ضغوط العمل وأثره على الإحترق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم

دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف المسلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في:

تخصص : علم النفس التنظيم والعمل وتسيير الموارد
البشرية

شعبة : علم النفس

إشراف الدكتور :

مجاهدي الطاهر

إعداد الطالبتين:

سعدون سعاد

بلعابية زينة

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



ملخص الدراسة : باللغة العربية

هدفت الدراسة الحالية الى الكشف عن ضغوط العمل وأثره على الإحترق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة وعن مستوى الضغوط المهنية وكذلك معرفة الفروق في مستوى الضغوط المهنية لدى رؤساء أقسام ونوابهم جامعة محمد بوضياف بالمسيلة , كما اعتمدت الباحثان في الدراسة المنهج الوصفي , وتم اختيار عينة بلغ عدد أفرادها (48) , ولجمع البيانات تم الاعتماد على مقياس ضغط العمل ومقياس ماسلاش للاحترق الوظيفي , ولأجل تفرغ البيانات ومعالجة البيانات تم الاستعانة ببرنامج (EXCLE) , وبرنامج الحزم الاحصائية (SPSS) واستثمار الاساليب الاحصائية الموجودة به .

وكانت النتائج المتوصل اليها كما يلي :

1. مستوى ضغوط العمل مرتفع لدى رؤساء الاقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف

بالمسيلة

2. مستوى الاحترق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة بالمسيلة محمد بوضياف

مرتفع

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لرؤساء الأقسام

ونوابهم بجامعة محمد بوضياف تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ملخص الدراسة باللغة الأجنبية

Rèsumè ,

La présente étude visait à révéler le stress au travail et son impact sur l'épuisement professionnel chez les chefs de département et leurs adjoints à l'Université Mohamed Boudiaf de M'sila et sur le niveau de pressions professionnelles, ainsi que de connaître les différences de niveau de pressions professionnelles entre chefs des départements et de leurs adjoints à l'Université Mohamed Boudiaf à Msila. Les deux chercheurs de l'étude ont également adopté l'approche descriptive. Un échantillon de (48) membres, et

pour la collecte des données, l'échelle de pression au travail et l'échelle de "Maslash " d'épuisement professionnel ont été utilisées Afin de décharger les données et de traiter les données, les programmes (EXCLE) et Statistical Packages (SPSS) ont été utilisés, et les méthodes statistiques existantes y ont été investies.

Les résultats obtenus étaient les suivants:

- 1- Le niveau de pression de travail est élevé pour les chefs de départements et leurs adjoints à l'Université Mohamed Boudiaf à M'sila
- 2- niveau de combustion Le niveau d'épuisement professionnel des chefs de département et de leurs adjoints à l'Université de M'sila Mohamed Boudiaf est élevé
- 3- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans le niveau de stress au travail pour les chefs de département et leurs adjoints à l'Université Mohamed Boudiaf en raison de la variable diplôme.

شكر و عرفان

اللهم أنت ولي الحمد فلك الحمد الذي تراه يقادر قدرك ويوازن نعمك ويكافئ منك

فإني لا أحصي ثناء عليك كما أثنيت على نفسك فلك الحمد والشكر يا رب.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف "مجاهدي الطاهر" الذي لم يخل علينا

بنصائحه وتوجيهاته القيمة.

إلى كل أساتذة قسم علم النفس .

إلى كل الأساتذة الذين سهروا على إنارة دربي العلم إليا من المستوى الابتدائي إلى

المستوى الجامعي.

وفي الأخير لا أنس أن أشكر كل من ساهم في دعم وإنجاز هذا العمل من قريب أو

من بعيد.

فهرس

المحتويات



فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	ملخص الدراسة
	شكر و عرفان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدارسة	
4-3	1- إشكالية الدراسة
04	2- تساؤلات الدراسة
5-4	3-فرضيات الدراسة
05	4- أهداف الدراسة
05	5- أهمية الدراسة
6-5	6- تحديد المفاهيم إجرائيا
15-6	7- الدراسات السابقة
25-15	7-الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة
20-15	أولا : ضغوط العمل
15	1- تعريف ضغوط العمل
16-15	2- عناصر ضغوط العمل
18-16	3- مصادر ضغوط العمل
20-18	4- النظريات المفسرة لضغوط العمل
19-18	1-4 نظرية تناذر التكيف لهانز سيلبي
19	2-4 نظرية سبيلبرجر sspilberjer
20	3-4 نظرية هولمز وراه
25-21	ثانيا : الإحتراق الوظيفي

فهرس المحتويات

21	1- تعريف الاحتراق الوظيفي
23-21	2- مصادر الإحتراق الوظيفي
25-23	4- النظريات المفسرة للإحتراق الوظيفي
24-23	1-4 نظرية التحليل النفسي
24	2-4 النظرية السلوكية
25-24	3-4 النظرية الوجودية
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	
26	تمهيد
27	1- منهج الدراسة
28-27	2- الدراسة الاستطلاعية
28	3- حدود الدراسة
35-28	4- أدوات الدراسة
37-35	5- عينة الدراسة الأساسية
38-37	6- الاساليب الاحصائية المستعملة
39	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة	
40	تمهيد
52-41	1 - عرض وتحليل نتائج الدراسة
41	أولا : اختبار إعتدالية التوزيع لمتغيرات الدراسة
47-41	ثانيا : اختبار الفرضيات
43-42	1- اختبار الفرضية العامة
44-43	2- اختبار الفرضية الاولى
45-44	3- اختبار الفرضية الثانية
47-45	4- اختبار الفرضية الثالثة
52-47	2- تفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

فهرس المحتويات

48-47	1-2 تفسير ومناقشة الفرضية العامة
49-48	2-2 تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الاولى
51-50	3-2 تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية
52-51	4-2 تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة
53	3- الاستنتاج العام
54	الخاتمة
56-55	الاقتراحات
60-57	قائمة المراجع
	الملاحق



فهرس الجداول والاشكال

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
30	الجدول رقم (01) يمثل درجات تصحيح استبيان ضغوط العمل
31	الجدول رقم (02) توزيع فقرات المقياس على أبعاد الإحترق النفسي
31	الجدول رقم (03) يمثل درجات تصحيح المقياس الاحترق الوظيفي
32	الجدول رقم (04) يوضح صدق المقارنة الطرفية للاستبيان
33	الجدول رقم (05) يوضح ثبات الفا كرومباخ للاستبيان
33	الجدول رقم (06) يوضح ثبات طريقة التجزئة النصفية للاستبيان
34	الجدول رقم (07) يوضح صدق المقارنة الطرفية للاستبيان
35-34	الجدول رقم (08) يوضح ثبات الفا كرومباخ المقياس
35	الجدول رقم (09) يوضح ثبات طريقة التجزئة النصفية المقياس
36	الجدول رقم (10) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس
37	الجدول رقم (11) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
41	الجدول رقم (12) يبين نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات إجابات أفراد العينة
42	الجدول رقم (13) يوضح قيمة معامل الانحدار الخطي البسيط ومستوى الدلالة بين متغيري
43	جدول رقم (14) يمثل مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة
44	جدول رقم (15) يمثل مستوى الأداء المؤسسي لدى أفراد العينة
45	جدول رقم (16) يمثل قيمة اختبار " ف " لمعرفة الفرق متغيري الدراسة لضغوط العمل
46	جدول رقم (17) يمثل قيمة اختبار " ف " لمعرفة الفرق متغيري الدراسة للاحترق الوظيفي

فهرس الاشكال

الصفحة	الشكل
16	الشكل رقم (01) يوضح عناصر ضغوط العمل
22	الشكل رقم (02) يمثل نموذج شواب للاحتراق الوظيفي
23	الشكل رقم (03) يوضح نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي

مقدمة



المقدمة :

لقد اصبح مصطلح ضغوط العمل والاحترق الوظيفي واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع و تشكل ضغوط العمل محور اهتمام الكثير من علماء النفس، لكونها أصبحت عاملا يفرض نفسه في حل المشكلات النفسية وحتى الجسمية لدرجة العصر بعصر الضغوطات، خاصة في مجال العمل لذا نجد في العديد من دول العالم تعمل جاهدة على التقليل من الخسائر التي تلحقها هذه الظاهرة على المستويين المادي والبشري، بالإضافة إلى لجوء هذه الدول إلى البرامج التدريبية والمؤتمرات بهدف توعية العاملين وتثقيفهم حول أفضل السبل للسيطرة على هذه الضغوط، فهي تعتبر من أبرز التحديات التي تواجه الفرد في عمله ويعتبر المورد البشري من أهم ركائز المنظمات، لما لها من دور هام جدا في نمائها وتطورها فالأمراض النفسية تكلف الإنسانية ثمننا باهظا في العلاج والمتابعة.

تلعب ضغوط العمل التي يعاني منها الموظفون دورا هاما في الجوانب النفسية والجسدية للعاملين، وقد تصل إلى درجة الاحتراق الوظيفي، ما ينجم عنه من علل واضطرابات، أو اختلال العلاقات الوظيفية مع العمال الآخرين، وكذلك التعرض أكثر لإصابات العمل، مما يترك آثار سلبية على أداء الموظف والمؤسسة مما يزيد من تكاليف العمل وتبعاته المالية والمعنوية

ومن هنا نلاحظ أهمية دراسة ضغوط العمل وأثره على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء أقسام ونوابهم جامعة المسيلة ، و نتناول في دراستنا الحالية جانبا من هذه الجوانب متبعين الخطة التالية:

الفصل الأول : المعنون بالإطار العام للدراسة ويتضمن الجانب النظري ويحتوي على

تحديد الإشكالية و تحديد الفرضيات , أهداف الدراسة , أهمية الدراسة , تحديد المفاهيم إجرائيا , الدراسات السابقة وصولا الى الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة

الفصل الثاني : والذي تطرقنا فيه إلى الإطار المنهجي للدراسة وتناولنا فيه منهج الدراسة و الدراسة الاستطلاعية كذلك أدوات الدراسة و عينة الدراسة الاساسية وصولا الى الأساليب الاحصائية المستعملة

الفصل الثالث : فتطرقنا فيه إلى عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة وتناولنا فيه عرض وتحليل نتائج الدراسة ثم تطرقنا الى تفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضيات والاستنتاج العام وصولا الى الخاتمة و الاقتراحات

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

- 1- تحديد الإشكالية
- 2- تحديد الفرضيات
- 3- أهداف الدراسة
- 4- تحديد المفاهيم إجرائيا
- 5- الدراسات السابقة
- 6- الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة

1- الإشكالية :

يعتبر المناخ التنظيمي بالمنظمات ملائماً لتعدد مصادر الضغوط في العمل نظراً لتعدد المسؤوليات والمهام الإدارية والتنظيمية ، وتختلف تلك الضغوط باختلاف درجتها والعوامل المسببة لها وذلك وفق المتغيرات الشخصية والوظيفية . فالاختلاف في مواجهة الضغوط يؤثر على أدائهم الوظيفي من خلال تراكم الأعمال وضغوط العمل حيث يعرف التجربة الذاتية لدى الفرد ، تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة ، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسدية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه (عسكر ، 2000 ، ص75)

حيث تولد ضغوط العمل حالات عدم الإتزان النفسي والجسمي ومحصلة هذه لحالات ، تظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل الأمر الذي يدفع المنظمات الحديثة إلى مواجهة مشاكل ضغوط العمل وتتولد هذه الضغوط عادة من عوامل موجودة في العمل أو في بيئة العمل المحيطة يشير عسكر من جهته إلى أن الضغوط في العمل تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي تعرض لها الفرد في مجالات العمل والتي تؤدي إلى تغيرات جسدية ونفسية نتيجة لردود فعله في مواجهتها ،(عزت ، 1998 ، ص33)

إن هذا الوضع من شأنه أن يخلق الكثير من الصعوبات والمشاكل النفسية مما يؤدي إلى ما يسمى بالإحراق الوظيفي الذي يعرف بأنه حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق والتعب ناجمة عن أعباء إضافية ، يشعر معها الفرد أنه غير قادر على تحملها وينعكس ذلك على الأفراد العاملين والمتعاملين معهم ، وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم (الخرابشة وآخرون ، 2005 ، ص 30) وعرفه كلا من (الكلابي و آخرون ، 2001 ، ص 118) بأنه حالة من الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني والتي تكون على شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله كإستجابات للمضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة وتتمثل هذه الحالة في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة ،ويميل لتقويم ذاته سلبيا وإحساسه

بتدني كفاءته في العمل وفقدان التزامه الشخصي في العلاقات العمل بالإضافة لفقدانه العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها ولذا فإن هذه الدراسة سوف تتناول موضوع ضغوط العمل وأثره على الإحترق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام حيث أنهم يتعرضون لكثير من الضغوطات خاصة في الوقت الراهن وتراكم الأعمال وتعدد المهام الموكلة إليهم والمسؤوليات المتراكمة والإجهاد الزائد لديهم وعليه فأهمية دراسة ضغط العمل ترجع إلى سببين :

1- هناك من يراها سلبية وضارة تسبب إضطراب وخلل للفرد وتظهر على الفرد من خلال الآثار السلوكية والنفسية والفزيولوجية

2- هناك من يراها إيجابية تعود الفرد والمنظمة كالشعور بالمتعة والتحفيز على العمل وإنخفاض الغياب والشعور بالرضى والإنجاز والمشاركة في حل المشكلات لذا فالمشكلة التي سنحاول من خلال دراستنا هذه والمتمثلة في ضغوط العمل وأثره على الإحترق الوظيفي لدى رؤساء أقسام ونوابهم جامعة المسيلة وذلك من خلال محاولتنا الإجابة عن التساؤل العام التالي:

ما مدى تأثير ضغوط العمل على الإحترق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف المسيلة؟

التساؤلات الفرعية

- 1- ما مستوى ضغوط العمل لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف؟
- 2- ما مستوى الاحترق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل والاحترق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟

2- تحديد_الفرضيات

الفرضية العامة : تؤثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

الفرضيات الجزئية

1- مستوى ضغوط العمل مرتفع لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

2- مستوى الاحتراق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة بالمسيلة محمد بوضياف مترفع.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى :

- تهدف دراستنا هذه للكشف عن ضغوط العمل وأثره على الإحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

- مستوى الضغوط المهنية لدى رؤساء أقسام ونوابهم جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

- الفروق في مستوى الضغوط المهنية لدى رؤساء أقسام ونوابهم جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

4- أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع الذي نتناوله وهو ضغوط العمل واثره على الاحتراق الوظيفي , حيث يعد من الموضوعات المهمة والحيوية في الفكر الاداري الحديث وبالتالي ستضيف هذه الدراسة شيئاً جديداً للبحث العلمي

5- تحديد المفاهيم إجرائياً:

1- ضغوط العمل : (أ) إصطلاحاً : هو مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل الأفراد والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوى على ضغوط المتنوعة (أبو حمادة ، 2008 ، ص 86)

(ب) إجرائياً : نقصد به في دراستنا هذه بأنه مجموع درجات استجابات رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة على مقياس الضغوط المهني

الإحترق الوظيفي

(أ) اصطلاحاً : أنه مجموعة أعراض في الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد من النواحي الشخصية والإحساس بعدم الرضا على الإنجاز في المجال المهني والتي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس. (سماهر ، 2010 ، ص ص 15-16)

(ب) إجرائياً : نقصد به في دراستنا هذه بأنه مجموع درجات استجابات رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة على مقياس الإحترق الوظيفي

6- الدراسات السابقة:

6-1 : الدراسات العربية:

دراسة المحمداوي (1990) بعنوان :قياس الضغوط المهني لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعة , هدفت الدراسة الى الكشف عن مدى الفروق في الضغوط المهنية , تكونت العينة من 323 عضوا من اعضاء التدريس في جامعتي بغداد والمستنصرية , تم التوصل الى النتائج التالية :

- كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابة افراد العينة على استبانة الضغوط المهنية تعزى لمتغير المستوى التعليمي

1- دراسة يوسف محمد حرب عودة(1998) بعنوان : ظاهرة الإحترق الوظيفي وعلاقته بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية وقياس مستوى ضغط العمل والتعرف على مصادره وتكونت عينة الدراسة من 5585 معلما ومعلمة أخذ منهم عينة عشوائية طبقية مكونة من 558 معلما ومعلمة وذلك بنسبة 10% من المجتمع الأصلي،توصلت الدراسة إلى النتائج التالية

- كان مستوى انتشار ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية معتدلا
- بينت وجود ضغوط عمل لدى المدارس الحكومية في الضفة الغربية متوسطا
- لا توجد تأثير لمتغيرات (العمر ، الجنس ، المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية ، الخبرة) على كل من الإحترق الوظيفي وضغوط العمل
- يوجد علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والاحترق الوظيفي

2 - دراسة علي بن شويثل القرني (2000):بعنوان الإعلام والاحترق دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية يهدف هذا البحث إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الإحترق الوظيفي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية السعودية وذلك من خلال مسح ميداني لمختلف منسوبي الأجهزة الإعلامية الرسمية والخاصة في المملكة العربية السعودية ، تم توظيف مقياس ماسلاش للاحترق الوظيفي إلى فقرات خاصة بالضغوط المهنية ، أجريت على عينة عشوائية بلغت (134) تم التوصل إلى وجود درجات متوسطة من الإحترق الوظيفي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للقياس من الإجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر ، نقص الإنجاز الشخصي ، ومثلت الإذاعة أعلى درجات الإحترق مقارنة بوسائل الإعلام الأخرى والمؤسسات الإعلامية الرسمية أكثر احتراقا من التابعة للقطاع الخاص تشير نتائج البحث إلى أن الفئات الأكثر تعرضا للضغوط المهنية في مجال

الإعلام هي الذكور المتزوجون الأقل تعليماً ، الأصغر سناً ، الأكثر دخلاً والأقل خبرة إعلامية

3- دراسة الكلابي ورشيد (2001): بعنوان الإحترق الوظيفي دراسة استكشافية لمقياس ماسلاش على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستويات الإحترق وذلك باستخدام بيانات جمعت من 654 موظف وموظفة وتم قياس درجات الإحترق باستخدام مقياس ماسلاش المكون من 22 مفردة تم التوصل إلى الموظفين في العينة يعانون بدرجة متوسطة من الإحترق الوظيفي ، لا توجد فروق فيما يخص المستوى التعليمي أو الجنس ، توجد فروق معنوية في درجات الإحترق تعرى للعمر ومدة الخدمة.

4- دراسة سلوى عبد الله الحاج (2002): بعنوان الإحترق الوظيفي وعلاقته بالضغط وبعض المتغيرات الديموغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم ، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ومقياس ماسلاش للإحترق الوظيفي ومقياس الضغط المهني كأداة للبحث كما تكونت عينة البحث من عدد (530) معلماً ومعلمة ويعملون بالمدارس الحكومية والمدارس الخاصة بمحافظة الخرطوم ، وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- توجد علاقة دالة بين أبعاد الإحترق الوظيفي والضغط العمل لدى معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم
- توجد علاقة عكسية بين أبعاد الإحترق الوظيفي ومتغير الخبرة بمعنى أنه كلما زادت الخبرة قل الإحترق الوظيفي
- لا توجد فروق دالة لدى معلمي مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم في أبعاد الإحترق الوظيفي للحالة الاجتماعية وذلك لصالح المتزوجين من المعلمين

5- دراسة الرفوع (2005) هدفت هذه الدراسة الى معرفة درجة الاحترق النفسي لدى المشرفين التربويين في محافظات جنوب الاردن ، وقد اعتمدت الدراسة على تكرار الابعاد

الثلاثة لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وشدتها , وقد تكونت عينة الدراسة من (135) مشرفا تربويا , وقد توصلت الدراسة الى ان المشرفين التربويين في محافظات الجنوب يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على تكرار الابعاد الثلاثة لمقياس ماسلاش وشدتها تعزى لمتغيرات الجنس و سنوات الخبرة وعدد المعلمين والتفاعل بينهم .

6- دراسة الرقاد (2009) حول الاحتراق النفسي لدى مدربي رياضة السوشو - كونغ فو في الاردن هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي , لدى مدربي رياضة السوشو - كونغ فو في الاردن , وأشارت نتائج الدراسة الى ان درجة الاحتراق النفسي لدى مدربي السوشو-كونغ فو جاءت ضمن مستوى درجة احتراق نفسي متوسط .

7- دراسة السقا(2009):بعنوان : أثر ضغوط العمل على عملية إتخاذ القرارات هذه الدراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العاملة في قطاع غزة وإلى التعرف على مستوى ضغوط العمل والآثار المتوقعة لها على عملية إتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية تكون مجتمع الدراسة منافسة متخذى القرارات في المصارف العاملة في قطاع غزة والبالغ عددهم (166) فردا ، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (116) فردا باستخدام أداة الدراسة وهي الإستبانة ، كان من أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة : أن مستوى ضغط العمل لدى أفراد العينة يعد مقبول حيث احتل مجال المسؤولية تجاه الآخرين المركز الأول

- توجد مؤشرات بمستوى مقبول لضغوط العمل على عملية إتخاذ القرارات
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعملية إتخاذ القرارات
- وجدت فروق لبعض مجالات ضغوط العمل أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها : الإهتمام بالكادر البشري فيما يخص موضوع ضغوط العمل واتخاذ القرارات

• إجراء المزيد من الأبحاث حول تأثيرات ضغوط العمل المختلفة وكذلك العوامل الأخرى المؤثرة في عملية إتخاذ القرارات

8- دراسة ابو مسعود (2010) بعنوان ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجها هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين بقطاع غزة وتحديد العلاقة مابين ظاهرة الاحتراق الوظيفي حسب الجنس العمر الراتب المؤهل العلمي المسمى الاداري الحالة الاجتماعية وتكون مجتمع الدراسة من (821) موظف وموظفة , طبقت الدراسة على 258 منهم والذين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية والبسيطة وتوصلت نتائج الدراسة الى ان الموظفين الاداريين يعانون من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي فيما كان مستوى احتراق منخفض على بعد الانجاز الشخصي .

9- دراسة سماهر مسلم عباد أبو مسعود (2010) بعنوان : ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة أسبابها وكيفية علاجها ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة وتحديد العلاقة مابين ظاهرة الإحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس ، العمر ، الراتب ، المؤهل العلمي ، المستوى الإداري ، الحالة الاجتماعية)، وتحديد أسباب ومصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها ، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، طبقت الدراسة على 258 موظف تم إختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات تم التوصل للنتائج التالية:

أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل عام مستوى متوسط من الإحتراق الوظيفي على بعديه فيما كان مستوى متوسط من الإحتراق منخفضا على بعد الإنجاز الشخصي هذا وأظهرت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة

إحصائية بين كلا من صلاحيات العمل وقلة التعزيز الإيجابي ودرجة الإحترق الوظيفي على بعده فيما كان مستوى متوسط من الإحترق منخفضا على بعد (الإنجاز الشخصي) هذا وأظهرت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كلا من الصلاحيات العمل وقلة التعزيز الإيجابي ودرجة الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة ، في حين كان هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كلا من انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم ودرجة الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة ، كما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق بأبعاده الثلاثة تغرى لكلا من المتغيرات (الحالة الاجتماعية - العمر - المؤهل العلمي - الخبرة - المستوى الإداري) .

10-دراسة زبيدات خولة احمد (2012) بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الاداء الوظيفي لدى مديري المدارس التربوية والتعليم هدف الدراسة الى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاداء الوظيفي , تكونت عينة الدراسة من 144 مدير و 574 معلم ومعلمة , توصلت نتائج الدراسة إلى

- مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس جاءت بمستوى متوسط , مستوى الاداء الوظيفي من وجهة نظر المعلمين جاء مرتفعا
- توجد علاقة إيجابية طردية بين بيئة العمل ومستوى الاداء الوظيفي
- توجد علاقة سلبية عكسية بين طبيعة العمل ومستوى الاداء الوظيفي
- توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 تغرى لمتغير الخبرة وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تغرى لمتغيري الجنس والمؤهل العلمي

11- دراسة الجسار (2015) بعنوان مصادر الضغوط النفسية السائدة وعلاقتها بمستوى الاداء الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية والتعليم في محافظة المفرق , تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي وعينة مكونة من 150 موظف و موظفة وتوصلت نتائج الدراسة الى :

• ان الضغوط النفسية و الاداء الوظيفي لدى العاملين في مديرية التربية والتعليم في محافظة المفرق جاءت بمستوى متوسط

• العلاقة بين الضغوط النفسية والأداء الوظيفي علاقة عكسية

توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في مستوى الضغوط النفسية تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور

12- دراسة الشايب عمر ابراهيم (2016) بعنوان ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها باداءها الوظيفي في مدارس محافظة اربد , هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية والأداء الوظيفي , على عينة مكونة من 95 مدير ومديرة وتوصلت نتائج الدراسة الى :

• ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية جاءت بدرجة كبيرة

• مستوى الاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية جاء بدرجة كبيرة

• توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 في مستوى الضغوط النفسية وتعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور .

13- دراسة حليلة مشتر (2017 م) :بمعنوان ضغط العمل وعلاقته بالاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط دراسة ميدانية بمتوسطات دائرة عين الحجل - المسيلة , هدفت الدراسة إلى تحديد نوع العلاقة بين ضغوط العمل والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ومعرفة مستوى الإحترق الوظيفي لدى الأساتذة والتعرف على مدى تأثيرات المتغيرات الديموغرافية على مستوى ضغط العمل، استخدمت المنهج الوصفي وتم إختيار العينة التي بلغ عددها 68 فردا وبعد المعالجة الإحصائية توصلت إلى النتائج التالية :

• توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاحترق الوظيفي

• توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والاحترق الوظيفي لدى الأساتذة التعليم المتوسط

• توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

14- دراسة فتيحة أميرة زيد الخير (2019) : بعنوان ضغوط العمل و أثرها على إتخاذ القرارات لدى رؤساء الأقسام و نوابهم بجامعة المسيلة ,هدفت الدراسة الى الكشف عن درجة تأثير ضغوط العمل على إتخاذ القرارات لدى رؤساء الاقسام و نوابهم جامعة المسيلة , تم الاعتماد على المنهج الوصفي وعلى عينة تكونت من 36 مفردة , وبعد المعالجة الاحصائية للبيانات خلصت الدراسة للنتائج التالية :

• تؤثر الضغوط المهنية على اتخاذ القرارات لدى رؤساء الاقسام ونوابهم بدرجة كبيرة

• مستوى الضغوط المهنية لدى رؤساء الاقسام ونوابهم مرتفع

• وجود فروق دالة احصائيا في الضغوط المهنية لدى رؤساء الاقسام ونوابهم.

6-2 الدراسات الأجنبية :

1- دراسة شواب وإيوانكبي Schwab Iwamaci (1982) بعنوان غموض دور المعلم ودور الصراع وعلاقته بالاحتراق الوظيفي أجريا دراسة حول المعلم ودور الصراع وعلاقته بالاحتراق الوظيفي استخدم مقياس ماسلاش بالإضافة إلى الإستبانة المتعلقة بصراع دور المعلم وغموضه على عينة - بالو م.أ وكانت أبرز النتائج الدراسة كما يلي :

• وجود علاقة جوهرية بين الصراع ودور الغموض للمعلم من جهة وبين أبعاد الإحتراق الوظيفي لدى المعلمين من جهة أخرى

• أوضحت الدراسة أن صراع الدور على سبيل المثال له تأثير مخف عن الآخر في أبعاد الإحتراق الوظيفي لدى المعلمين من جهة أخرى

2- دراسة Duffy and mcgoldrck 1990 بعنوان : ضغوط العمل وعلاقته بالصحة النفسية هدفت الدراسة على مستويات ضغوط العمل الصحية والنفسية على عينة

من سائقي السيارات على عينة تكونت من (376) سائق وكان من النتائج التي توصلت إليها هي وجود علاقة عكسية بين هذين المتغيرين حيث لوحظ ان افراد ذوي المستويات العالية من الضغوط يتمتعون بانخفاض في مستوى درجات الصحة النفسية والعكس

3- دراسة والتر جملش وجوزف تورلي(1993) بعنوان : بعنوان العلاقة بين غموض الدور وضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لمدرسي المدارس وقد هدفت إلى التعرف على العلاقة بين غموض الدور وضغوط العمل والاحتراق الوظيفي ، وأسفرت نتائج الدراسة على العلاقة القوية بين ضغوط العمل وغموض الدور والاحتراق الوظيفي وقد أضفت الدراسة بتدريب المدرسين على أساليب الإسترخاء قبل استلام مهام الإدارية (ناشي ، 2009 ، ص83)

4- دراسة أنجل Angle (1997): بعنوان العلاقة بين الإجهاد و الاحتراق الوظيفي والجدية في العمل والدعم الاجتماعي لدى معلمي المدارس الثانوية في المدن : هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الإجهاد والاحتراق الوظيفي والجدية في العمل والدعم الاجتماعي لدى معلمي المدارس الثانوية في المدن ، قام الباحث بفحص أثر المتغيرات السكانية من ناحية إحصائية واستخدام معامل الارتباط بيرسون ، حيث تبين وجود علاقة كبيرة ذات دلالة إحصائية بين الجدية في العمل والإجهاد والدعم الاجتماعي والاحتراق الوظيفي كما فسرت الجدية في العمل جزءا كبيرا من التباين في مستويات الإحتراق - كما وجدت فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لكل من المتغيرات العمر ، ومستوى التعليم وسنوات الزواج ، كما أثبتت النتائج أن قلة الطلاب وقلة دافعتهم هي المصدر الرئيسي المسبب للإجهاد لدى المعلم (مشتر، 2017، ص 17)

3-6 : التعقيب على الدراسات السابقة

- استخدام معظم الدراسات نفس أدوات البحث وهي مقياس ماسلاش ومقياس ضغوط العمل -معظم الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي

- معظم الدراسات كانت مقارنة لدراستنا وتقريبا نفس العينة ومتمثلة في رؤساء أقسام ونوابهم ومستشارين ومدراء

- بعد استعراض الدراسات التي تناولت متغير ضغط العمل والاحتراق الوظيفي رغم قلتها نجد أن هناك بعض النقاط المشتركة في كثير من الدراسات

6-4 : مدى الاستفادة من الدراسات السابقة

ساعدتنا هذه الدراسات على إختيار الإجراءات المناسبة لدراستنا منها الزيادة المعرفية حول موضوع ضغوط العمل وأثره على الاحتراق الوظيفي وإثراء الإطار النظري من هذه الدراسات مع دراستنا ونقاط التلاقي بينهم , وكذلك إضافة كبيرة ساعدتنا في إختيار الإجراءات المناسبة لدراستنا منها المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات وطرق التحليل وكذلك في اختيار العينة وأيضا في مناقشة الفرضيات وكذلك الخطوات المنهجية في تحديد الاشكالية وضبط اهمية وأهداف الدراسة مع الحرص على تجنب الوقوع في أخطاء الدراسات السابقة .

7-الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة :

أولا / ضغوط العمل

1- تعريف ضغوط العمل

تعريف لوثنانز (lothamz) :هو استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه إنحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة (حمادات ،2008،ص

(126

تعريف بارن Barrime :

فقد عرفه بأنه الإستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو تهديد الحقيقة أو التصويرية التي تنشأ عن البيئة (عيصارة آخرون ، 2008 ، ص 62)

ويعرف حسن ضغوط العمل 2004 : بأنها مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية وجدانية غير سارة كما التوتر والقلق (زيد الخير , 2019 , ص 20)

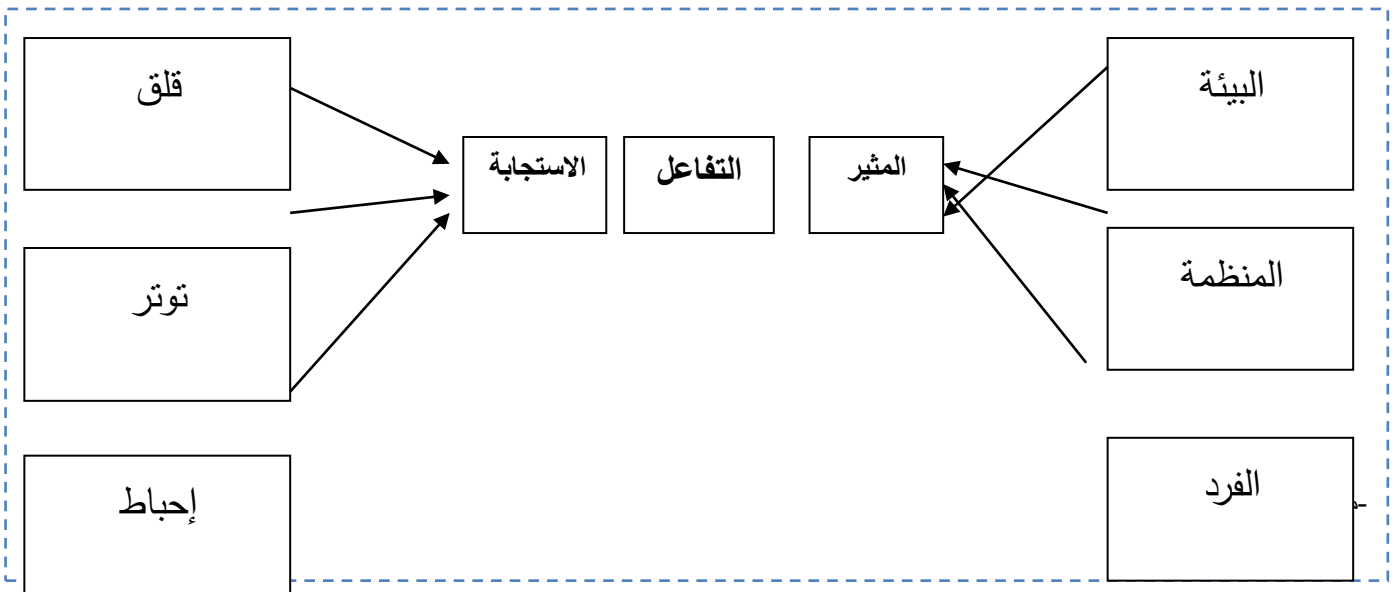
2- عناصر ضغوط العمل:

حدد سيزلاقي ولاسس **sizlagi and lassez** ثلاثة مكونات لضغوط العمل وهي:
*المثير : هو ما يتعرض له من مؤثرات ناتجة عن الفرد أو المنظمة أو البيئة ويترتب عليها شعور بالضغط

* الاستجابة : تتمثل في ردة فعل نفسية أو جسدية أو سلوكية تجاه الضغط

* التفاعل : هو الذي يحدث بين مسببات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات (زيد الخير ، 2009 ، ص 22-23)

شكل رقم (01) يوضح عناصر ضغوط العمل



يتعرض الأفراد في أعمالهم إلى المصادر كثيرة لضغوط العمل سواء كان مصدرها العمل أم خارجه ككثرة العمل وروتينه وضيق الوقت ، ومتطلبات السرعة السلبية ودقة في الإنجاز وبيئة العمل المزعجة ، ومشكلات التعامل مع الجمهور ، والعلاقات السلبية مع رئيس العمل وغير ذلك وتتباين مصادر الضغوط من حيث الكمية أو الطبيعة حسب المهن والوظائف ، فهناك مهن ووظائف أكثر عرضة من غيرها للضغوط ، أو أنها تتعرض لمصادر ضغط غير موجودة في مهن أخرى

(ريجو ، 1999 , ص 292)،

كما يمكن تصنيف المصادر لضغوط العمل كالتالي:

أولاً/ غموض المصادر:

يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات ، ويقصد بمفهوم غموض الدور هو عدم تأكد الموظف بخصوص المتطلبات الأساسية للوظيفة .

ينشأ غموض الدور عند ما لا يملك الفرد معلومات عن دوره في المنظمة أو القسم الذي يعمل فيه، أو عندما تكون أهداف العمل غامضة ، فيمثل كعرض الأهداف التنظيمية مصدرا رئيسيا لضغوط العمل، حيث تشير كلمة الدور إلى مجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من الفرد الذي يشغل مركزا معيننا، ويمثل غموض الدور حسب الغيص 1997 ، عدم التأكد بماذا يعمل الفرد أو متى وكيف ، ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية سواء كانت مسؤولية الفرد أو مصادر السلطة أو تقييم مشرف لأداء الفرد أو التغيرات التنظيمية والأمان الوظيفي (أبو روز ، 2014 ، ص 12)

بمعنى أن غموض الدور يمثل عدم التأكد فيما يتعلق بماذا يعمل الفرد متى وكيف ، لقد تبين أن غموض الدور يسود بدرجة كبيرة في الوظائف الإدارية عن الوظائف غير الإدارية ، وقد يحدث غموض الدور أيضا في الوظائف غير الإدارية عندما يفشل المدير في

تخصيص الوقت الكافي لتوضيح متطلبات الدور المتوقع من المرؤوس ويتركه غير متأكد من الطريقة التي يؤدي بها عمله .

ثانيا/ صراع الدور:

فمثلا قد تتطلب وظيفة الفرد العمل لساعات طويلة والسفر لمسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره كزوج وأب، وكذلك يحدث نتيجة تعارض ما هو مطلوب من الفرد في عمله كأن يطلب منه أن يعمل بسرعة عالية وفي نفس الوقت المحافظة على جودة عالية للسلعة أو الخدمة يقدمها ، كما يمكن أن يحدث الصراع نتيجة لتعارض متطلبات العمل مع قيم الشخص ومبادئه كأن يطلب من العامل المسلم العمل وقت صلاة الجمعة (الخضر ، 2005 ، ص79)

ويأخذ صراع الدور أكثر من صورة وهي كما يلي:

أ/ صراع الدور الذي مصدره شخصا واحدا : ويحدث هذا النوع من الصراع عندما يتعرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص

ب/ صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخصين : عندما يواجه الفرد متطلبات متعارضة من شخصين أو أكثر في نفس الوقت

ت/ صراع الدور الناتج عن التعارض بين متطلبات الدور والقيم الشخصية:

ويحدث هذا النوع من الصراع عندما تتعارض قيم ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في وظيفته

ث/ صراع الدور الناتج تعدد أدوار الفرد:

ويحدث هذا النوع من الصراع عندما يكون للفرد أكثر من دور وتتعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض

ثالثا/ عبئ العمل (الدور): ويأخذ عبئ العمل صورتين أساسيتين هما :

1- زيادة عبئ الدور : وهناك نوعين من زيادة عبئ الدور

- **عبئ الدور كمي:** حيث يتعين على العامل أداء أعمال كثيرة في وقت قصير
- **عبئ كفي:** وهو عبئ ناتج عن نقص في المهارات المطلوبة لأداء مهام معينة (**سلطان ، 2004 ، ص 204**)

2- انخفاض عبئ الدور:

ويقصد به أن الفرد لديه عمل قليل وأن عمله غير كاف للإستعاب طاقته وقدراته واهتماماته ، فالعامل على خط الإنتاج الذي يستخدم قدرة واحدة من قدراته يكون عرضة للشعور بالملل والرتابة ، وبالتالي يفتقر الفرد إلى الشعور بالأهمية أو التحدي أو الإثارة في عمله (**إسماعيل ، 2005 ، ص 60**)

4- النظريات المفسرة لضغوط العمل :

تعددت النظريات ومدارس علم النفس التي اهتمت بالتفسير للضغط النفسي العام كل حسب آرائه وتوجهاته ، ومن أهم هذه النظريات نجد:

4-1- نظرية تناذر التكيف لهانز سيلبي HsLey :

شرح الطبيب الكندي الأصل نظريته في كتابه " ضغوط الحياة : الذي ألفه سنة 1956 عندما كان طالبا في كلية الطب حيث كان لتخصصه الدراسي في دراسته الفيسيولوجيا والأعصاب تأثير كبير في صياغة هذه النظرية من خلال اهتمامه للاستجابات الجسم الفيزيولوجية (**علوطي ، 2008 ، ص 18**)

وقد قام بتبسيط الضغوط وتقدم في دراستها حيث أشار إلى أن كثيرا من العوامل البيئية يحول الجسم عن حالة التوازن كالحرارة ، البرودة الألم ، السموم ، **toxique** الفيروسات وغيرها ، وتتطلب من الجسم الاستجابة لهذه العوامل تسمى الضغوط أو **مثيرات الضغط stress** وتتضمن أي شيء يتطلب من الجسم أن يعبئ **Mobilize** استجابة لمواجهة الجسم يستجيب للضغوط بجهاز منظم من التغيرات الجسمية والكيميائية التي تعد الفرد للتجنب **FLLe** وبذلك يرى سيلبي أن الضغوط تكون من تلك المجموعة من ردود الفعل

التي أطلق عليها عرض التكيف العام Gneral adaptatiom فالجسم عادة يقابل التحدي للبيئة ويتكيف مع الضغوط ووفق لسبلي فإن عرض التكيف العام يتكون من ثلاثة مراحل :

المرحلة الأولى مرحلة الإنذار (التنبيه alarme) : وفيها يتم استشارة الجهاز العصبي المستقل والجهاز الغدي ، ويظهر الجسم تغيرات مميزة للتعرض المبدئي للضغط وفي نفس الوقت ينخفض مستوى المقاومة

المرحلة الثانية مرحلة الاستنزاف (الإرهاك Exhaustiom) وفيه تنهك طاقة الكائن الأزمة للتكيف ويحدث الانهيار الصحي ومعاناة الجسم من تلف أو أضرار لا يمكن إيقافه بعد التعرض لفترة طويلة لمثير ضاغط وقد تظهر علامات إستجابة الإنذار من جديد أو صوت الكائن الحي ركز سبلي على الاستجابات البيولوجية التي تنتج عن محاولة الشخص أن يتكيف لمتطلبات البيئة وإعتبار الإستجابة للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة وبحكمه طبيب متخصص في المظاهر الفسيولوجية أخفق في التركيز على البيئة الشخصية والميكانيزمات النفسية الدفاعية وأهمل الفروق الفردية للاستجابة مع المواقف المنظمة (حسن ، 2006 ، ص ص 24-25)

4-2- نظرية سيلبرجر 1992 spiLberger :

اعتمد سيلبرجر تفسيره للضغوط على نظرية الدفاع حيث أثبت من خلال دراسته التي قام بها أن الضغوط تلعب دور ما في إثارة الاختلافات على مستوى الدافع كل حسب إدراكه للضغط للأشخاص الذين يختلفون في ميلهم للقلق وقد صاغ نظريته على الضغط ، القلق ، التعلم وهو يرى أن النظرية الشاملة يجب أن تأخذ في اعتبارها للعوامل التالية :

- طبيعة وأهمية الضغوط في المواقف المختلفة
- قياس مستوى شدة القلق الناجمة عن الضغوط في المواقف المختلفة
- قياس الاختلافات الفردية في الميل للقلق

- توفر السلوك المناسب للتغلب على حالات القلق الناتجة عن الضغوط في مختلف المواقف

- توضيح الدفاعات السيكولوجية الذي يستخدمها الأفراد الذين تجري عليهم تجارب التعلم للتخفيف من حالة القلق

تحديد القوة النسبية للاستجابات الصحية والميول نحو الأخطاء التي تنتج عن التعليم ولذلك نجد أن النظرية تركز على المتغيرات المتعلقة بالمواقف الضاغطة وإدراك الفرد لها (عياش، 2005، ص 25)

4-3- نظرية هولمز و راه

يتفق توماس هولمز thomas Holmas وريتشارد راهerichard (1967) مع سبلي على أن الضغوط النفسية يمكن أن يكون لها تأثيرات بدنية غير أنهما وزملائهما قد ركز على ضغوط أحداث الحياة التي يمكن أن تسبب ردود أفعال ضاغطة، كما أنهم أرادوا أن يطوروا طريقة لقياس شدة ردود الأفعال هذه وأخرجوا بنموذج الحياة المسببة للضغوط الذي نحن بصدد تناوله في السياق الحالي . (حسن ، 2006 ، ص ص 29 ، 30)

ثانيا / الإحترق الوظيفي :

1 - تعريف الإحترق الوظيفي : يعتبر الإحترق الوظيفي من المفاهيم الحديثة نسبيا ويعتبر فريد نبرجر أو من إستخدم هذا المصطلح في أوائل السبعينيات للإشارة إلى الإستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية والذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة

- تعريف (kyricom1987)

أنه مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد في مجال العمل ولفترة طويلة (الزبود، 2002، ص 206)

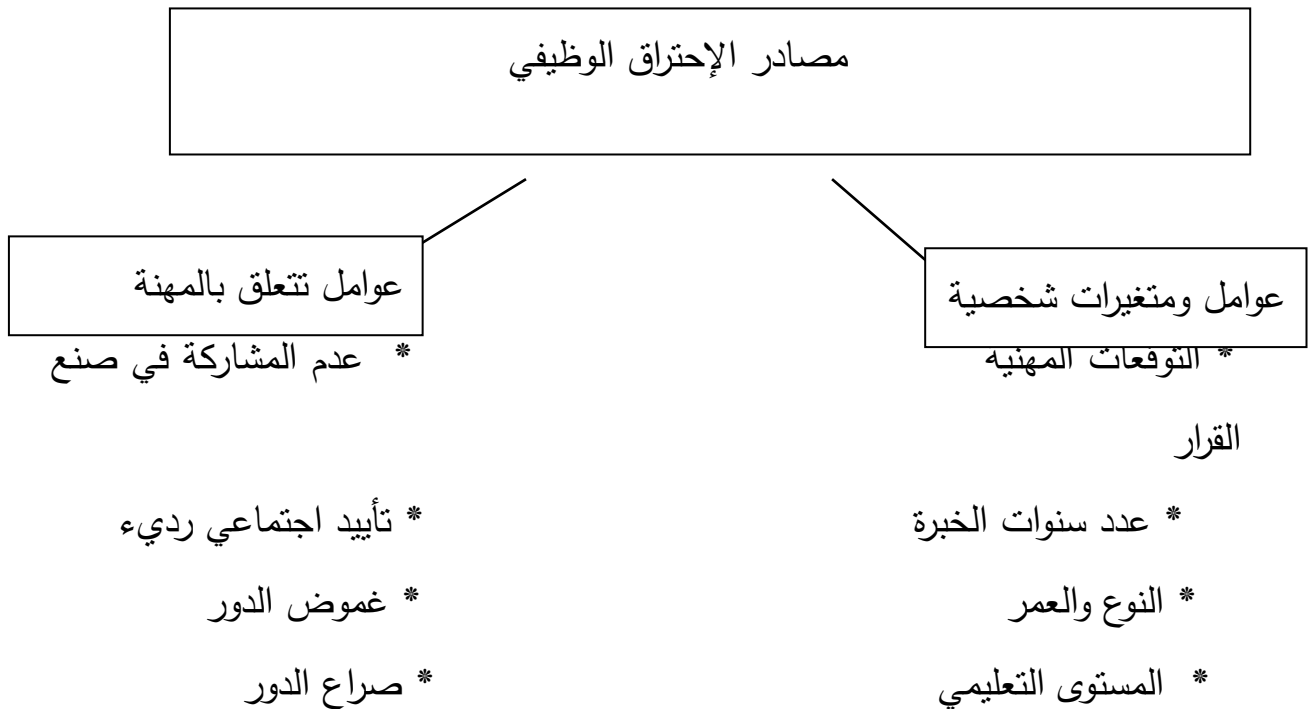
- ويرى شرنييس (1980) :إن الإحترق الوظيفي ظاهرة تتصف بالقلق

والإنهاك الجسمي والانفعالي كاستجابة للضغوط المرتبطة بالعمل وتحدث في النهاية تغيرات سلوكية وتتعلق بالإتجاهات نتيجة لذلك (المأمون ، 2012 ، ص 86)

- وكما عرفه : على أنه الأعباء والضعف تصيب الجسد ، وتستنفذ طاقته الحيوية نتيجة المتطلبات التي تفوق قدرة الفرد (طايبي ، 201 ص 15)

2- مصادر الإحتراق الوظيفي : ويمكن ان نلخصها في النماذج التالية :

الشكل رقم (02) يمثل نموذج شواب للاحتراق الوظيفي



المصاحبات السلوكية

* التعب الأقل

* زيادة معدل

* ترك مهني

(مشتر ، 2017، ص52)

ظاهرة الإحترق الوظيفي

*الإجهاد الإنفعالي

مجهودا

* تبدل المشاعر

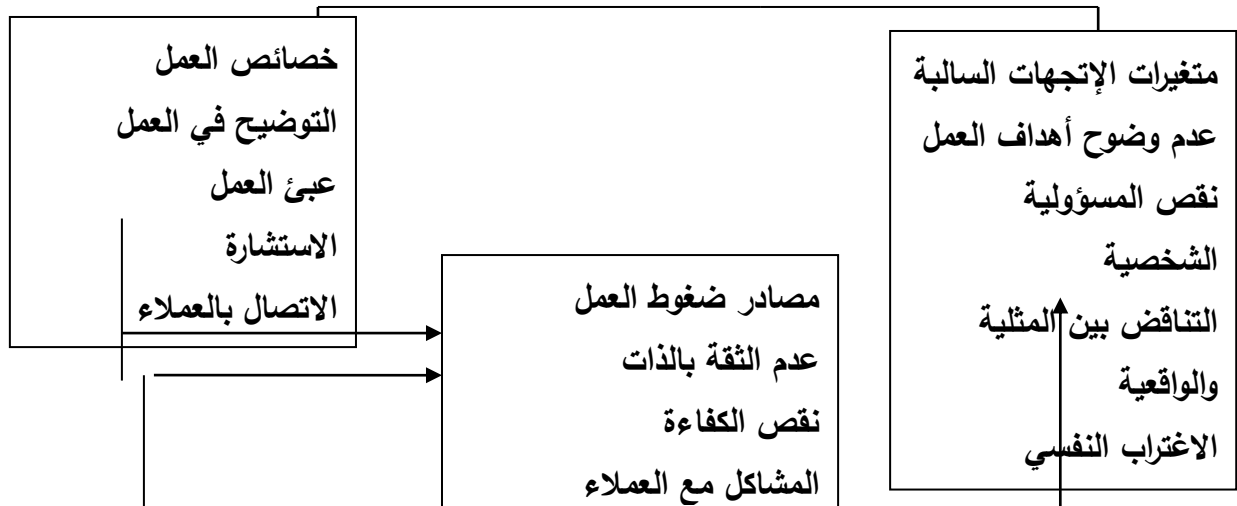
الغياب

* نقص الإنجاز

3- نموذج تشيرنس للإحترق الوظيفي :

قدم تشيرنس (1986م) النموذج الشامل للإحترق الوظيفي وقد قابل مع معاونيه ثمانية وعشرون مهنيا مبتدئا في أربع مجالات هي : الصحة ومجال القانون ومجال التمرين في المستشفيات العامة ومجال التدريس في المدارس الثانوية وتم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين

الشكل رقم (03) يوضح نموذج تشيرنس للإحترق الوظيفي



المتغيرات الشخصية
الخصائص الديموغرافية
التوجهات المهنية

4- النظريات المفسرة للإحترق الوظيفي

لم يدرس مفهوم الإحترق الوظيفي بشكل محدد وواضح في النظر بصورة استكشافية وتم ربطه بضغوط العمل وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها وبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك نظريات نفسية ثلاث تناولت ظاهرة الإحترق الوظيفي وهي :

* النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي * النظرية السلوكية * النظرية المعرفية أو الوجودية

وسوف نعرض بإيجاز هذه النظريات وبيان مدى لعلاقة بينهما في تحديدها وتفسيرها لظاهرة الإحترق الوظيفي

4-1 - نظرية التحليل النفسي :

فسرت نظرية التحليل النفسي الإحترق الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط على الأنا لمدة طويلة وذلك مقابل الإهتمام بالعمل مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدرات الفرد مع عدم قدرة الفرد على مواجهته ذلك الضغوط بطريقة سوية أو أنه ناتج عن عملية كبت أو الكف للرغبات الغير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الإحترق الوظيفي أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به وفقدان الأنا الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها كما أنه يمكن إستخدام بعض عينات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الإحترق الوظيفي كالتنفيس الإنفعالي

4-2 - النظرية السلوكية : تفسر النظرية السلوكية الإحترق الوظيفي في ضوء عملية

التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف بيئية غير مناسبة فالمعلم مثلا الذي يعمل في المدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية اللازمة ويوجد بها مدير ومعلمين

غير متعاونين وكذلك تلاميذ لا تتوفر فيهم دافعية صادقة للتعلم فضلا عن ضغوط الزوجية والأولاد إضافة إلى الإرتفاع الكبير في تكاليف الحياة كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة وإذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفية مقبولة فإنه قد يتعلم سلوكا غير سوي بيومي الإحتراق Bumo ومع ذلك فيمكن إستخدام تقنيات التعديل السلوك المقابلة تلك المشكلة ومن التقنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الإحتراق الوظيفي : فئة التعزيز وزيادة الدعم للفرد والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضبط والاسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة

4-3- النظرية الوجودية :

تتركز على تفسيرها للاحتراق الوظيفي على عدم وجود المعنى في حياة الفرد فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته يعاني من الفراغ الوجداني الذي يجعله يشعر بعدم أهميته حياته ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته يحقق أهدافه مما يعارض للاحتراق الوظيفي لذلك فالعلاقة بين الإحتراق الوظيفي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز القول إذا أن الإحتراق الوظيفي يؤدي لفقدان المعنى من حياة الفرد كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي للاحتراق الوظيفي مع هذا فإن يمكن الاقتصار على واجهة نظر واحدة ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء فنقول : إن الإحتراق الوظيفي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به إذ تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد لضغوط لا يتحملها سواء أكانت ضغوط زياد العبء أو ضغوط قلة العبء ولم يستطع التعامل معها بطريقة سوية فتستغل كفاءةه ويترتب عليه قلة لدعم المقدم له وكذلك قلة إنتاجية مما يعرض الفرد بالاحتراق الوظيفي بل قد يترك عمله أو على الأقل تقدير توجد النية لترك العمر إن وجد عملا مناسباً غير عمله الحالية مما يسير النثر الخطير الإحتراق الوظيفي على المجتمع كله (أبو السعود ، 2010 ، ص ص 19-20)

الفصل الثاني : الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

1. منهج الدراسة
2. الدراسة الاستطلاعية
3. حدود الدراسة
4. أدوات الدراسة
5. عينة الدراسة الاساسية
6. الاساليب الاحصائية المستعملة

خلاصة الفصل

تمهيد:

لا يمكن بأي حال من الأحوال الحديث عن دراسة علمية مهما كان مجالها دون ضبط إطارها المنهجي ، والذي يعتبر نقطة تلاقي الجانب النظري مع التطبيقي وهو الأمر الذي يجعلنا نتحكم فيه، كما يعتبر دليل الباحث في تنفيذ بحثه مع ضمان التسلسل السليم لخطوات البحث العلمي.

وستتطرق في هذا الفصل الى تحديد اجراءات الدراسة الاستطلاعية ومجال الدراسة المكاني والزمني والمجال البشري ، واختيار عينة للدراسة ، وإتباع منهج وأدوات خاصة للوصول إلى البيانات والمعلومات التي تسلط الضوء على الجوانب المراد كشفها في هذه الدراسة.

1- منهج الدراسة : إن أي دراسة علمية لا تخلو من الاعتماد على منهج من أجل القيام بها وفق قواعد و أسس و في دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي بطريقة التحليل والارتباط الذي يعتمد على وصف وتحليل ظاهرة الدراسة بدقة وموضوعية ، كما يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الظواهر التي تبدو أنها في طريق التطور و النمو. و تم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة كونه يلائم طبيعة الموضوع من خلال دراسة ضغوط العمل وأثره على الإحترق الوظيفي ، ويعرف المنهج الوصفي بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات و تصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كفيلا ودقيقا للاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة وعلى الرغم من أن الوصف الدقيق المتكامل هو الهدف الأساسي في البحوث الوصفية إلا أنها كثيرا مما تتعدى الوصف إلى التفسير وذلك في حدود الإجراءات المنهجية المتبعة وقدرة الباحث على التفسير والاستدلال (جويدار , 1996, ص 96)

2- الدراسة الاستطلاعية: بعد الموافقة على موضوع الدراسة واخذ الترخيص الذي

يسمح لنا بإجراء الدراسة الميدانية تم اجراء الدراسة الاستطلاعية التي كانت تهدف الى:

- استكشاف ميدان الدراسة الأساسية بصورة عامة.
- جمع المعلومات حول مكان ومجتمع الدراسة.
- التعرف على مدى ملائمة أدوات الدراسة على العينة .
- التعرف على مدى فهم عينة الدراسة لعبارات المقياسين.
- التعرف على خصائص السيكمترية لأدوات الدراسة.
- معرفة إجراءات التطبيق في الدراسة.
- التعرف على أهم العراقيل والصعوبات التي من الممكن أن تعترض الباحث لتفاديها في الدراسة الأساسية.
- التأكد من جدوى الدراسة التي يرغب الباحث في القيام بها.

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

- تُوفّر الفرصة للباحث لتقويم مدى مناسبة البيانات التي يحصل عليها للدراسة
- تساعد على تحقق الباحث في اختبار أولي للفروض.

وقد قمنا بإجراء الدراسة الاستطلاعية خلال شهر افريل 2020 بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، على رؤساء اقسام ونوابهم الذين يعملون في الجامعة ، بهدف التأكد من مدى فهمهم لعبارات المقياسين. والتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

2-1 حدود الدراسة الاستطلاعية: يعتبر تحديد مجالات الدراسة من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية والانسانية ،

2-2 عينة الدراسة الاستطلاعية : للتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة، قمنا بتطبيق أدوات الدراسة (استبيان ضغوط العمل ومقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي) معاً على عينة استطلاعية قصديه قوامها (30) فرداً ، بهدف التحقق من صلاحية أداتي الدراسة للتطبيق على أفراد العينة الأساسية من خلال حساب الصدق والثبات بالطرق الإحصائية الملائمة

3- حدود الدراسة

يعتبر تحديد مجالات الدراسة من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية والانسانية

أ-المجال البشري:

تم إجراء هذه الدراسة على رؤساء الأقسام ونوابهم في جامعة المسيلة.

ب-المجال المكاني:

تم إجراء هذه الدراسة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ج-المجال الزمني : تم إجراء هذه الدراسة في الموسم الدراسي 2021/2020 خلال شهر أبريل.

4-أدوات الدراسة:

ان الادوات هي الوسائل اللازمة والضرورية التي يستخدمها الباحث للوصول للمعلومة اللازمة للدراسة وبعد الإطلاع على الخصائص النفسية والاجتماعية لأفراد العينة والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة واستطلاع رأي افراد العينة عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي

اعتمدت الباحثة على أدوات رئيسة هي:

* استبيان ضغوط العمل

*مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي.

1- استبيان ضغوط العمل.

***وصف استبيان :**

يتكون الاستبيان من (30) فقرة للتعرف على مستوى موضوع ضغوط العمل لدى رؤساء اقسام ونوابهم بجامعة المسيلة هذه الاستبانة تم تصميمها من طرف الباحث علي بن حمد بن سليمان النوشان (2003) في دراسة بعنوان ضغوط العمل واثرها على عملية اتخاذ القرار لدى القيادات الادارية في عدد من الاجهزة الامنية والمدنية في مدينة الرياض (زيد الخير , 2009 , ص42)

وتم تكييفه على البيئة الجزائرية والمحلية من طرف الباحثة زيد الخير فتيحة اميرة 2019 في دراسة بعنوان ضغوط العمل واثرها على اتخاذ القرارات لدى رؤساء الاقسام ونوابهم بجامعة المسيلة حيث احتوى الاستبيان على ثلاثين عبارة حول معرفة المصادر المسببة

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

لضغوط العمل التي تواجه القيادات الادارية , وهذه المصادر تتمثل في (صراع الدور ,زيادة اعباء الدور كميًا , زيادة اعباء الدور نوعيًا , التطور الوظيفي , المسؤولية اتجاه الآخرين)
***تصحيح الاستبيان:**

يتم تصحيح الاستبيان وفقاً لخمس مستويات حسب ليكارت الخماسي وتتراوح الدرجة على كل عبارة ما بين خمسة درجات كأعلى درجة و درجة واحدة كأدنى درجة كالتالي:

جدول رقم (1) يمثل درجات تصحيح استبيان ضغوط العمل

دائماً	غالبا	احيانا	نادرا	ابدا
5	4	3	2	1

2- مقياس الاحتراق الوظيفي.

استخدمت الباحثتان مقياس ماسلاش الإحتراق النفسي الذي تم وضعه من قبل ماسلاش جاكسون (1971م)، لقياس الإحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية وقام عدد من الباحثين بتعريب المقياس ليتناغم مع البيئة العربية منهم (داوني وزملاؤه 1979 م ، ومقابلة وسلامة 1990 م ، الوابلي 1995 م ، محاد موسي 2019 م ، قام بتكييفه على البيئة الجزائرية)، يتكون المقياس من (22) فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته حيث يطلب من المفحوص الاستجابة لكل فقرة متدرجة بشكل سباعي (،أبدا ، بضع مرات في السنة ، مرة في الشهر او اقل ، بضع مرات في الشهر ، مرة كل اسبوع ، بضع مرات في الاسبوع ، كل يوم تقريبا) ويتكون هذا المقياس من ثلاثة أبعاد رئيسية للإحتراق النفسي (الوظيفي)

1- الإجهاد الانفعالي : ويقاس مستوى الإجهاد والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص

نتيجة العمل مع فئة معينة أو في مجال معين وتقيس هذا البعد (09) فقرات

2- تبدل المشاعر : ويقاس مستوى الإهتمام أو اللامبالاة نتيجة للعمل مع فئة معينة أو

مجال معين ، وتقيس هذا البعد (خمس فقرات 5)

3- نقص الشعور بالإنجاز :

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

ويقيس طريقة تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا في عمله ، وتقيس هذا البعد (ثمان فقرات 08) أما توزيع فقرات المقياس على هذه الأبعاد الثلاثة فيمكن توضيحها من خلال الجدول التالي :

الجدول (2) : توزيع فقرات المقياس على أبعاد الإحترق النفسي

المجموع	توزيع الفقرات	البعد
09 فقرات	1-2-3-6-8-13-14-20	الإجهاد الانفعالي
05 فقرات	5-10-11-15-22	تبلد المشاعر
08 فقرات	4-7-9-12-17-18-19-21	نقص الشعور بالإنجاز
22 فقرة		المجموع

تصحيح المقياس :

يتم تصحيح المقياس وفقاً لسبعة مستويات حسب ليكارت السباعي وتتراوح الدرجة على كل عبارة ما بين سبعة درجات كأعلى درجة و درجة واحدة كأدنى درجة كالتالي:

جدول رقم (3) يمثل درجات تصحيح المقياس الإحترق الوظيفي

ابدا	بضع مرات في السنة	مرة في الشهر او اقل	بضع مرات في الشهر	مرة كل اسبوع	بضع مرات في الاسبوع	كل يوم تقريبا
1	2	3	4	5	6	7

الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة :

أولاً : استبيان ضغوط العمل:

1- صدق الأداة:

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

1-1-الصدق التمييزي : تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية وعددها (20) فراد ، و تستخدم هذه الطريقة في حساب صدق الاستبيان من خلال قدراته على التمييز بين طرفي الاستبيان أي بين المجموعتين الدنيا والعليا، وهذه الطريقة تستخدم في حساب الصدق التكويني وصدق المحتوى ، حيث قمنا بترتيب درجات العينة تنازليا وأخذت نسبة 27 % من طرفي التوزيع ($5,4 = 100/20 \times 27$) بالتقريب يساوي 05 أفراد) و حساب الفرق باختبار "ت" بين متوسطي المجموعتين كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (04) يوضح صدق المقارنة الطرفية للاستبيان

المجموعة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	القرار
العليا	05	98	05,71	08	04,163	,0000	دالة
الدنيا	05	77	09,66				

من خلال الجدول رقم (04) وجدنا أن قيمة (ت) المحسوبة (04,163) وهي دالة عند مستوى دلالة 0.01 مما يشير على أن الاستبيان قادر على التمييز بين مجموعتين مما يؤكد على صدق الاستبيان وهذا ما يطمئن الباحثان على تطبيقه في الدراسة الأساسية.

2- الثبات: وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان بالطرق التالية:

2-1-ثبات بطريقة الفا كرومباخ: استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات ، وذلك لإيجاد معامل ثبات الاستبيان ، وهي طريقة ألفا كرومباخ والنتائج كما هي ممثلة في الجدول التالي:

جدول (05) يوضح ثبات الفا كرومباخ للاستبيان

معامل الفا كرومباخ	عدد العبارات	الأبعاد الاستبيان
0.770	30	استبيان ضغوط العمل

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

من خلال الجدول رقم (05) يتضح أن معامل الثبات بطريقة ألفا كرومباخ لمحاور الاستبيان جاءت محصورة ما بين (0,878 و 0,920)، في حين بلغت قيمة ألفا كرومباخ للاستبيان ككل ب (0,770)، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية و جيدة ومقبولة من الثبات تطمئن الباحثان على تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

2-2- الثبات بطريقة التجزئة النصفية: تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية وعددها (20) أفراد لحساب ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول للاستبيان وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون ومعادلة جوتمان والنتائج كما هي مبينة في الجدول:

جدول (06) يوضح ثبات طريقة التجزئة النصفية للاستبيان

الاستبيان	العدد	معامل الارتباط	معامل سبيرمان	معامل جوتمان
النصف الأول	15	0,754	0,821	0,821
النصف الثاني	15			

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية بين نصفي الاستبيان قدر معامل الارتباط بـ (0,754) وهذه القيمة قبل تعديل وتصحيح الطول، وبعد تصحيح طول الاستبيان بطريقة سبيرمان براون، فقد بلغ معامل الثبات (0,821)، أما بطريقة جوتمان فقد بلغ معامل الثبات (0,821) وهذا يؤكد أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يطمئن الباحثان إلى تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

ثانيا: مقياس الاحتراق الوظيفي:

1- الصدق:

1-1- الصدق التمييزي: تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية وعددها (20) فراد ، و تستخدم هذه الطريقة في حساب صدق الاستبيان من خلال قدراته على التمييز بين طرفي الاستبيان أي بين المجموعتين الدنيا والعليا، وهذه الطريقة تستخدم في حساب الصدق التكويني وصدق المحتوى ، حيث قمنا بترتيب درجات العينة تنازليا وأخذت نسبة 27 % من طرفي التوزيع $(27 \times 20) / 100 = 05,40$ بالتقريب يساوي 05 أفراد) و حساب الفرق باختبار "ت" بين متوسطي المجموعتين كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (07) يوضح صدق المقارنة الطرفية للاستبيان

القرار	مستوى الدلالة	قيمة "ت"	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الجموعة
دالة	,0000	18,18	08	3,62	102	5	العليا
				0,19	88	5	الدنيا

من خلال الجدول رقم (07) وجدنا أن قيمة (ت) المحسوبة (18,18) وهي دالة عند مستوى دلالة 0.01 مما يشير على أن الاستبيان قادر على التمييز بين مجموعتين مما يؤكد على صدق المقياس وهذا ما تطمئن الباحثان على تطبيقه في الدراسة الأساسية.

2- الثبات: وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان بالطرق التالية:

2-1- ثبات بطريقة ألفا كرومباخ: استخدمت الباحثان طريقة أخرى من طرق حساب الثبات، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس ، وهي طريقة ألفا كرومباخ والنتائج كما هي ممثلة في الجدول التالي:

جدول (08) يوضح ثبات ألفا كرومباخ المقياس

معامل ألفا كرومباخ	عدد العبارات	الاستبيان
0,702	22	استبيان الاحتراق الوظيفي

من خلال الجدول رقم (08) يتضح أن معامل الثبات بطريقة ألفا كرومباخ بلغت قيمة ألفا كرومباخ المقياس ككل ب (0,702)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية و جيدة ومقبولة من الثبات تطمئن الباحثان على تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

2-2- الثبات بطريقة التجزئة النصفية: تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية وعددها (20) أفراد لحساب ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول المقياس وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون ومعادلة جوتمان والنتائج كما هي مبينة في الجدول:

جدول (09) يوضح ثبات طريقة التجزئة النصفية المقياس

الاستبيان	العدد	معامل الارتباط	معامل سبيرمان	معامل جوتمان
النصف الأول	11	0,686	0,797	0,788
النصف الثاني	11			

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية بين نصفي القدر مقياس عامل الارتباط بـ (0,686) وهذه القيمة قبل تعديل وتصحيح الطول، وبعد تصحيح طول الاستبيان بطريقة سبيرمان براون ، فقد بلغ معامل الثبات (0,797)، أما بطريقة جوتمان فقد بلغ معامل الثبات (0,788) وهذا يؤكد أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يطمئن الباحثان إلى تطبيقه على عينة الدراسة الأساسية.

5- عينة الدراسة الأساسية :

إن أي ظاهرة تربوية أو نفسية تعتمد أساسا على العينة المأخوذة من هذه الظاهرة ، إذا أنه بدون عينة لا نستطيع دراسة أي مشكلة ، و العينة هي جزء من مجتمع البحث و حجم العينة هو عدد عناصرها ، كما تعتبر العينة مجموعة من المشاهدات المأخوذة من مجتمع معين و يفترض أن تكون الإحصائيات التي تتصف بها هذه المشاهدات ممثلة لمعالم المشاهدات في المجتمع، و في هذه الدراسة تم الاعتماد على العينة القصدية . و تتكون العينة الدراسة من 48 فردا ، و تحصلنا على هذه العينة عن طريق المصلحة المتخصصة بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة .

1-5 : خصائص العينة :

ولقد قامت الباحثة بعرض أهم الخصائص المميزة لعينة الدراسة اعتمادا على الجداول البسيطة و ذلك للتعبير بصورة أوضح و أدق عن خصائص عينة الدراسة من حيث السن ، الجنس ، الدرجة العلمية ، وفيما يلي عرض للأهم هذه الخصائص .

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

5-1-1 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس: شملت عينة الدراسة على كل

مستويات الجنس ، والنتائج كما هي في الجدول التالي:

جدول رقم (10) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
الذكور	45	%93,75
الإناث	03	%06,25
المجموع	48	%100

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة حسب الجنس من جنس الذكور والبالغ عددهم (45) ونسبة قدرت ب (93,75%) ، ثم فئة جنس الإناث والبالغ عددهم (03) ونسبة مئوية قدرت ب (06,25%)، وعليه فإن اغلب افراد عينة الدراسة من جنس الذكور.

5-1-2: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي : شملت عينة الدراسة على كل

مستويات المؤهل العلمي والنتائج ، كما هي في الجدول التالي:

جدول رقم (11) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

السن	تكرار	النسبة
ماجستير	08	%16,66
دكتوراه	30	%62,50
أستاذ تعليم عالي	10	%20,83
المجموع	48	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي تمثلت في اكبر فئة المؤهل العلمي ذوي مستوى دكتوراه بتكرار (30) ، ونسبة مئوية قدرت ب (62,50%) ، ثم تليها فئة المؤهل العلمي ذوي مستوى استاذ تعليم عالي بتكرار قدر ب

(10) ونسبة مئوية قدرت بـ (20,83%) ، في حين نلاحظ أن ما نسبته (16,66%) التي تمثل الفئة المؤهل العلمي ذوي المستوى ماجستير والبالغ عددهم بـ (08)، وعليه فإن أغلب أفراد العينة من الفئة المؤهل العلمي ذوي مستوى دكتوراه.

6- : الأساليب الإحصائية المستعملة:

تم الاستعانة في هذه الدراسة بنظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS والذي هو أحد وأهم وأشهر حزم البرامج الجاهزة في مجال المعالجة الإحصائية للبيانات إذ يتمتع هذا البرنامج بالعديد من الخصائص الفريدة التي تميزه عن باقي البرامج المماثلة وأهم هذه الخصائص بساطة الاستخدام وسهولة الفهم، واعتمدت الباحثة في دراستها على الأساليب الإحصائية التالية :

- التكرار والنسب المئوية.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
-
- المتوسط الفرضي.
- اختبار **test-t** لعينتين مستقلتين: لحساب الصدق بالمقارنة الطرفية.
- اختبار **test-t** لعينة واحدة
- معامل الثبات : ألفا كرونباخ .
- معامل الثبات: طريقة التجزئة النصفية.
- معامل الارتباط بيرسون: لدراسة العلاقة بين المتغيرين.
- معامل الانحدار الخطي البسيط لدراسة الاثر بين المتغيرين
- اختبار تحليل التباين الأحادي **one way anova**

خلاصة الفصل :

تناولنا في هذا الفصل التمهيدي الجانب التطبيقي الخطوات المنهجية التي يتبعها الباحث من أجل ضبط الإجراءات الميدانية الخاصة بالدراسة وتوضيح أهم الطرق والأدوات المستعملة

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

في جمع المعلومات وتسلسلها وتنظيمها وأيضا عرض هذه الطرق والأدوات وتوضيح كيفية إستعمالها بالإضافة إلى المجالات التي تمت فيعا الدراسة من مجال مكاني وزماني كما حددنا كل من مجتمع وعينة البحث الذي تمحورت حوله دراستنا، والهدف منها جمع المعلومات في أحسن الظروف وعرضها في أحسن الصور لأجل الوصول إلى نتائج مصاغة بطريقة عملية تساعد على إيجاد حلول للمشكلة المطروحة سلفا وتكمن أهمية الفصل كونه يعتبر الركيزة المنهجية التي يعتمد عليها الباحث لرسم خريطة عمل واضحة المعالم والأبعاد ويحدد الإطار المنهجي والعلمي الذي يجب على الباحث أن يلتزم به ليعطي مصداقية علمية لبحثه فالباحث الذي يتبع هذه الخطوات والإجراءات أثناء إنجازه لبحث للوصول إلى نتائج علمية ودقيقة يمكن الإعتماد عليها مستقبلا وحتى إمكانية تعميمها.

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد :

(1) عرض نتائج الدراسة

(2) مناقشة نتائج الدراسة

(3) الاستنتاج العام

(4) الخاتمة

(5) الاقتراحات

تمهيد:

في هذا الفصل سيتم عرض العلاقات بين متغيرات الدراسة ، من خلال علاقات أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع ، وعلى الفروق في البيانات الشخصية بالنسبة للمتغير المستقل باستعمال الأساليب الإحصائية الملائمة لاختبار فروض الدراسة وذلك بالتطرق للنقاط التالية:

1. اختبار اعتدالية التوزيع لبيانات متغيرات الدراسة.
2. اختبار العلاقات والأثر بين متغيرات الدراسة.
3. اختبار الفروق بين متغيرات الدراسة.

1 - عرض وتحليل النتائج :

أولاً : اختبار اعتدالية التوزيع لمتغيرات الدراسة:

يجب تحديد ما إذا كانت بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على استبيانات الدراسة التي يتم دراستها يتبع التوزيع الطبيعي أم لا. وفي دراستنا نستخدم طريقة اختبار Shapiro-Wilk لان عدد العينة اقل من 50.

جدول رقم (12) : يبين نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات إجابات أفراد العينة.

النتيجة	Shapiro-Wilk			مقاييس الدراسة
	Sig.	Df	Statistic	
البيانات تتبع التوزيع الطبيعي	0.200*	48	0,965	استبيان ضغوط العمل
البيانات تتبع التوزيع الطبيعي	0.200*		0,925	مقياس الاحتراق الوظيفي

قاعدة: هي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ أو (مستوى المعنوية sig) اكبر من 0.05 فان البيانات تتبع توزيع طبيعي.

المصدر : من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (12) أعلاه نجد نتائج اختبار Kolmogorov-Smirnov بالنسبة لبيانات إجابات العينة على بنود استبيان المتعلق بمتغيرين ضغوط العمل و مقياس الاحتراق الوظيفي تظهر أن مستوى المعنوية 0,200 SIG=0, وهي اكبر من (0.05)، أي أن قيمة P. Value تساوي 20% وهي اكبر من مستوى المعنوية 5%، وهذا مما يدل على أن بيانات إجابات أفراد العينة تتبع التوزيع الطبيعي، ولهذا يجب استخدام الإحصاءات المعلمية للإجابة على تساؤلات وفرضيات الدراسة.

ثانياً : اختبار الفرضيات:

1- اختبار الفرضية العامة: والتي تنص على انه : تؤثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الاقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة " ولاختبار والتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة الأثر بين متغيري الدراسة ، والنتائج المتحصل عليها كما هي في الجدول التالي:

جدول رقم (13) يوضح قيمة معامل الانحدار الخطي البسيط ومستوى الدلالة بين

متغيري ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

متغير المستقل	متغير التابع	ثابت الانحدار	معامل الانحدار	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة T	قيمة F	مستوى المعنوية
ضغوط العمل	الاحتراق الوظيفي	0.603	10.688	0.822	0.676	12.768	163.010	0.000

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أعلاه نجد أن معامل الارتباط بيرسون بين ضغوط العمل بأبعاد في المتغير التابع الاحتراق الوظيفي بلغ $R = 0.822$ وهو معامل ارتباط موجب مما يفسر وجود علاقة بين المتغيرين موجبة قوية طردية ، وهذا راجع إلى أن ضغوط العمل الايجابي تعود بالإيجاب على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم. أما عن القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت 0.676 مما يعني أن نسبة 67.60%، وهذا معناه أن ضغوط العمل يفسر بنسبة 67.60% من التغيرات التي تحدث في الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم ، أو أن نسبة 67.60% من التغيرات التي تحدث في الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم تعزى إلى ضغوط العمل ، والباقي 32.40% ترجع إلى عوامل أخرى منها الخطأ العشوائي.

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

وعن معنوية الكلية للنموذج فقد بينت نتائج الاختبار F التي بلغ قيمته 163.010 عند مستوى المعنوية 0.000 ، وهي اصغر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 ، وأما لاختبار معنوية النموذج الانحدار الجزئية فقد بلغت قيمة T 12.768 عند مستوى المعنوية 0.000 وهي اقل من مستوى الدلالة 0.05 ومعامل الانحدار للمتغير ضغوط العمل لنموذج الانحدار معنوي وهو موجب أي تأثير ايجابي وهذا يعني بزيادة وحدة واحدة في المتغير ضغوط العمل تؤدي إلى زيادة في الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم ، وبهذه النتائج نقبل الفرضية العامة التي تنص على انه : يؤثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة بدرجة كبيرة ، وعليه فإنه تحققت الفرضية العامة.

ومنه معادلة الانحدار المفسرة للعلاقة بين ضغوط العمل و الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم هي : الاحتراق الوظيفي = 10.688 + 0.603 * ضغوط العمل .

2- اختبار الفرضية الجزئية الأولى: والذي تنص على أن: " مستوى ضغوط العمل مرتفع لدى رؤساء الاقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة " و لاختبار والتحقق من صحة هذه الفرضية استخدمت الباحثتان المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الفرضي للاستبيان وقيمة اختبار (ت) للحكم على النتيجة ، والنتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (14) يمثل مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة

مستوى المعنوية	قيمة ت	درجة الحرية	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدرجة الكلية	عدد الفقرات	العينة	ضغوط العمل
0,000	75,70	47	90	10,34	113	150	30	48	

من خلال جدول رقم (14) يتضح أن: استجابات أفراد العينة على استبيان ضغوط العمل لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، والبالغ عددهم (48) فردا ، نجد أن المتوسط الحسابي بلغ (113,00) بانحراف معياري قدر بـ (10,34) والمتوسط الفرضي (90)، كما أن قيمة المتوسط الحسابي اكبر من قيمة المتوسط الفرضي ، وهذا ما يدل أن مستوى ضغوط العمل لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة مرتفع ، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها بـ(75,70) عند مستوى الدلالة (0,000) . وعليه فإنه تحققت الفرضية الجزئية الأولى.

3- اختبار الفرضية الجزئية الثانية: والذي تنص على أن : " مستوى الاحتراق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة بالمسيلة محمد بوضياف مترفع " و لاختبار والتحقق من صحة هذه الفرضية استخدمت الباحثان المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والمتوسط الفرضي للمقياس وقيمة اختبار "ت" للحكم على النتيجة ، والنتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (15) يمثل مستوى لاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة

مستوى المعنوية	قيمة ت	درجة الحرية	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدرجة الكلية	عدد الفقرات	العينة	لاحتراق الوظيفي
0,000	61,00	47	88	13,40	118,08	154	22	48	

من خلال جدول رقم (15) يتضح أن : استجابات أفراد العينة على المقياس الاحتراق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، والبالغ عددهم (48) فردا ، نجد أن المتوسط الحسابي بلغ (118,08) بانحراف معياري قدر بـ (13,40) والمتوسط الفرضي (88) ، كما أن قيمة المتوسط الحسابي اكبر من قيمة المتوسط الفرضي ، وهذا ما يدل أن مستوى الاحتراق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

بالمسيلة مرتفع ، وهذا ما دلت عليه قيمة اختبار "ت" والتي بلغت قيمتها ب(61,00) عند مستوى الدلالة (0,000). وعليه فإنه تحققت الفرضية الجزئية الثانية.

4- اختبار الفرضية الجزئية الثالثة: والتي تنص : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة تعزى لمتغير المؤهل العلمي " وللتحقق من صحة الفرضية قامت الباحثتان باستخدام اختبار "ف" تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لمعرفة الفروق على كل متغير من متغيرات الدراسة كما هي موضحة كالتالي التالي:

4-1 الفروق في مستوى ضغوط العمل لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف تعزى لمتغير المؤهل العلمي:

وكانت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي كما هي في الجدول:

جدول رقم (16) يمثل قيمة اختبار " ف " لمعرفة الفرق متغيري الدراسة لضغوط العمل

الاستبيان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار "ف"	مستوى الدلالة
ضغوط العمل	بين المجموعات	47,358	2	23,679	,214	,808
	داخل المجموعات	4978,642	45	110,636		
	المجموع الكلي	5026,000	47			

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

من خلال الجدول رقم (16) أعلاه يتبين لنا أن قيمة اختبار تحليل التباين " f " في مستوى ضغوط العمل بلغت بـ (1.364) عند مستوى الدلالة (0.261) وهي قيمة غير دالة واكبر من مستوى الدلالة (0.05) و عليه أنه : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

2-4 الفروق في مستوى الاحتراق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف تعزى لمتغير المؤهل العلمي

وجاءت نتائج اختبار تحليل التباين كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (17) يمثل قيمة اختبار " ف " لمعرفة الفرق متغيري الدراسة الاحتراق

الوظيفي

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار "ف"	مستوى الدلالة
الاحتراق الوظيفي	بين المجموعات	337,825	2	168,913	,937	,399
	داخل المجموعات	8113,842	45	180,308		
	المجموع الكلي	8451,667	47			

من خلال الجدول رقم (17) أعلاه يتبين لنا أن قيمة اختبار تحليل التباين " f " في مستوى الاحتراق الوظيفي بلغت بـ (1.364) عند مستوى الدلالة (0.261) وهي قيمة غير دالة واكبر من مستوى الدلالة (0.05) و عليه أنه : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

من خلال ما تم عرضه للفرضية الجزئية الثالثة لم تتحقق أي أن الباحثان متأكدتان بنسبة 95% من نتائج الدراسة مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

2- تفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

2-1 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

والتي نصت " على ان تؤثر الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء ونواب الاقسام بجامعة المسيلة"

وبعد المعالجة الاحصائية لنتائج الفرضية تبين لنا " ان الضغوط المهنية تؤثر على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الاقسام ونوابهم بجامعة المسيلة " .

وتعزو الباحثتان نتائج الدراسة الى ان الضغوط المهنية التي يتلقاها رؤساء الاقسام ونوابهم في مسارهم المهني يجعلهم يشعرون بالاحتراق الوظيفي ، وكذلك الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني والتي تكون على شكل تعبيرات يستخدمها رؤساء الاقسام ونوابهم تجاه عملهم كاستجابات للمضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة يجعلهم يشعرون بإحساس أن مصادرهم العاطفية مستنزفة وهو الامر الذي يجعلهم يميلون لتقويم ذاتهم سلبيا وإحساسهم بتدني كفاءتهم في العمل وفقدان التزامهم الشخصي في العلاقات العمل بالإضافة لفقدانهم العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل الجامعة وخارجها.

ونتيجة استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي التي يتلقاها رؤساء الاقسام ونوابهم ينتج عنها إنحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لديهم وهو ما يؤثر على مسارهم المهني ويجعلهم يشعرون بالاحتراق الوظيفي ، كم ان أنه مسؤولية الموكلة لرؤساء الاقسام ونوابهم تجعلهم يستجيبون للمواقف الضاغطة التي يتلقونها في الوسط الجامعي ، وكثرة الاعمال الروتينية وضيق الوقت ومتطلبات السرعة السلبية ودقة في الإنجاز وبيئة العمل المزعجة كما هو الحال في ظل تفشي فيروس الكورونا ، ومشكلات التعامل مع الطلبة قد تجعلهم يشعرون بعلاقات سلبية جراء ما يتلقونه من تعليمات وأوامر من العمداء ورئيس الجامعة

حول سير الدراسة والمحافظة على البروتوكول الصحي تجعلهم يتأثرون في حياتهم المهنية والذي يتطور الى احتراق وظيفي.

وقد اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات التي بينت ان الضغوط المهنية لها اثر على الاحتراق النفسي مثل دراسة سلوى عبد الله الحاج (2002) التي بينت ان هناك علاقة بين الاحتراق الوظيفي والضغوط المهنية. وكذلك دراسة حليلة مشتر 2017 التي بينت ان هناك علاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي ، - دراسة والتر جملش وجوزف تورلي (1993) التي بينت هناك علاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.

2-2 مناقشة الفرضية الجزئية الاولى :

والتي تنص على أن : " مستوى ضغوط العمل مرتفع لدى رؤساء الاقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

وتعزو الباحثان الى ان الضغوط ماهي إلا استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة بصف عامة ورؤساء الاقسام ونوابهم بصفة خاصة ، حيث ان المسؤولية التي يتحملوها وكثرة الانشطة والمهام الموكلة اليهم خاصة في ظرف تفشي كورونا وهذا مازاد من حدة المواقف الضاغطة للمسؤوليات لديهم والتي اصبحت لديهم تهديدا لحقيقتهم أو تصوراتهم التي تنشأ عن البيئة التي فيها وهي الجامعة ، وهو الامر الذي يحول جسمهم عن حالة التوازن كالحرارة ، البرودة الألم ، السموم وغيرها ، مما تتطلب من الجسم الاستجابة لهذه العوامل والتي تعتبر ضغوطا ، كما ان ما يتعرض له رؤساء الاقسام ونوابهم من مؤثرات ناتجة عن افراد من طلبة وأساتذة و اداريين او الجامعة يترتب عليهم شعور بالضغط الذي قد يجعله في مستوى مرتفع. كما ان الدور الذي يقومون به خاصة في ضل جائحة كورونا أدى إلى غموضه نتيجة بعض الادوار الاستثنائية الطارئة والمفاجئة قد تجعلهم يشعرون بالقلق والتوتر فهو يعد محفزا طبيعيا وجيدا للاستمرار في العمل وتقديم أفضل ما عندهم ، وهو الامر الذي يؤدي بهم الى الشعور بالضغوط مثل الاجتماعات الطارئة و تنظيم سير الدراسة والمحافظة على

البروتوكول الصحي وهو الامر الذي يجعلهم في حيرة من المصادر الرئيسية لضغوط العمل التي تمارس عليهم في الجامعة ، الامر الذي يتطلب وقوعهم في غموض الدور وعدم تأكدهم بخصوص المتطلبات الأساسية للوظيفة التي يقومون بها .

بالإضافة الى ان العمل لا ينتهي عند نهاية الدوام الدراسي ، بل يحمل رؤساء الاقسام ونوابهم هموم ومعاناة عملهم معهم الى المنزل ، وهو ما يعني ان ما يتعرضون له في عملهم من ضغوط تؤثر في حياتهم الاسرية ، ومن هنا نجد ان حياتهم حلقة مترابطة يؤثر بعضها ببعضها الاخر لان ما يمرون به من مواقف وأحداث محبطة او ضاغطة في المنزل ينعكس على عملهم و أدائهم .

اذا فالضغوط ظاهرة نفسية آخذة في الازدياد لدى رؤساء الاقسام ونوابهم بسبب ما يشهده الوقت الراهن (تفشي وباء كورونا) .

وتتفق نتيجة الدراسة مع نتائج بعض الدراسات مثل دراسة دراسة فتيحة أميرة زيد الخير (2019) والتي توصلت الى ان مستوى الضغوط المهنية لدى رؤساء الاقسام ونوابهم مرتفع وكذلك دراسة علي بن شويثل القرني (2000) التي اسفرت عن نتائج البحث إلى أن الفئات الأكثر تعرضا للضغوط المهنية في مجال الإعلام هي الذكور ، وكذلك دراسة duffy and mcgoldrick (1990) توصلت الى وجود مستويات عالية من الضغوط بانخفاض درجة الصحة النفسية ، وكذلك دراسة الشيباب (2016) التي توصلت الى ان ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية جاءت بدرجة كبيرة ، اما دراسة زبيدات (2012) ، ودراسة جبار (2015) ، و دراسة سماهر مسلم عباد أبو مسعود (2010) توصلت الى ان ضغط العمل جاء بمستوى متوسط .

ومن هنا نلاحظ أن جائحة كورونا ادت الى زيادة الاعمال مقارنة بالفترات السابقة ، فقد تراكمت وكثرت خاصة بنظام التدريس الحالي والمتمثل في طريقة التفويج والدفعات ، وهذا ما أدى الى تراكم الاعمال اي ضغوط العمل فيظهر القلق والتعب والإرهاق . الذي يؤدي الى زيادة الاعباء على عاتق رؤساء الاقسام ونوابهم .

2-3 اختبار الفرضية الجزئية الثانية :

والذي تنص على أن : " مستوى الاحتراق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة مترفع "

وتعزو نتيجة هذه الدراسة الى ان الإحتراق الوظيفي كالأستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية كما هو الحال لرؤساء الأقسام ونوابهم نتيجة ارهاقهم لأنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة المنال وهذا قد يتجلى في مترتبات العمل التي يقومون بها طوال اليوم في الجامعة او حتى في المنزل , مما ينتج لديهم سلوكات من الضغط النفسي الذي يتعرضون له في مجال عملهم ولفترة طويلة حتى وان كانوا في منازلهم حول القضايا التي تدور عن الجامعة , وهو الامر الذي يجعلهم يشعرون بالاحتراق الوظيفي

إن الاعباء والمشاكل وكثرة الظواهر التي تتصف بالقلق والإنهاك الجسمي والانفعالي كاستجابة للضغوط المرتبطة بالعمل لرؤساء الأقسام ونوابهم ما تؤدي بهم في النهاية الى تغيرات سلوكية تتعلق الاجهاد النفسي الذي يعتبر كاستجابة عن حالتهم النفسية نتيجة الادوار التي يقومون بها طوال اليوم وارتباطهم بكل ما يتعلق بشؤون الطلبة والأساتذة والموظفين من جهة و المسؤولين عليهم من جهة اخرى مما يجعلهم في صراع و والتي قد تصيب جسدهم ، وتستنفذ طاقتهم الحيوية نتيجة المتطلبات التي تفوق قدرتهم على اداء المهام الموكلة اليهم مما يجعلهم في احتراق وظيفي مرتفع .

كما ان عملية الضغط التي يشعرون بها على نواتهم لمدة طويلة وذلك مقابل الإهتمام بالعمل مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدراتهم مع عدم قدراتهم على مواجهته هذه الضغوط بطريقة سوية وما يجعلهم في عملية كبت أو الكف للريجات الغير المقبولة او المتعارضة في مكونات لشخصيتهم مما ينشأ عنه صراع بين هذه المكونات والتي قد تنتهي بهم في أقصى مراحل الإحتراق الوظيفي , كما ان نتيجة ظروف بيئية غير مناسبة لهم في العمل التي قد لا تتوفر فيها الوسائل اللازمة وعدم وجود التعاون , وكذلك المرحلة التي يمرون

بها الطلبة مثل نقص الدافعية الصادقة للتعلم جعلتهم يشعرون بالاحترق الوظيفي , وفضلا عن اهتمامات رؤساء الأقسام ونوابهم بالشؤون الحياتية الجامعية يجدون انفسهم امام حتمية فقدان بعض الواجبات المنزلية التي تتشكل منها ضغوط زوجية لهم و للأولاد , إضافة إلى الإرتفاع الكبير في تكاليف الحياة . كل هذه العراقيل والمشاكل تنصب تحت البيئة المحيطة بهم مما يجعلهم يشعرون بعدم التكيف و فقدان الثقة وعدم وجود المعنى في حياتهم يجعلهم يشعرون بالفراغ الوجداني الذي يحرمهم من التقدير الذي يشجعهم على مواصلة حياتهم اليومية بشكل عادي وهو الامر الذي يؤدي بهم الى الاحترق الوظيفي وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة - دراسة أنجل AnjLe (1997) اتفقت دراستنا مع هذه الدراسة كون المعلم يعاني من نفس ضغوط العمل في غالبية المواقع , اضافة الى ان الموظف الاداري يقدم العديد من الواجبات الادارية حاله حال المعلم من حيث المجهودات المبذولة . اما دراسة ابو مسعود (2010) ودراسة الرقاد (2009) ودراسة الرفوع (2005) أتت درجة الاحترق الوظيفي بدرجة متوسطة . ويعتقد الباحثان اختلاف نتائج الدراسة يعود الى جائحة كورونا اكثر من الفترات السابقة , و ايضا اختلاف مجتمع وعينة الدراسة وذلك من حيث المهام الموكلة اليهم و كذلك الظروف الفيزيكية المحيطة ببيئة العمل

2-4 تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة :

والتي تنص : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل والاحترق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

1- بعد تحليل النتائج تبين انه لا توجد فروق في ضغوط العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي

وتعزو نتيجة هذه الدراسة الى ان تقلد منصب رئيس القسم او نائب رئيس القسم لا يدخل في الاعتبار المستوى التعليمي بغض النظر تمنح الاولوية لمن يستطيع تحمل المسؤولية وله

القدرة على تحقيق اهداف القسم و رعاية شؤونه , وهذا يعني ان جميع رؤساء الاقسام ونوابهم يتعرضون لضغوط مهنية بنفس المستوى ورغم اختلاف درجاتهم العلمية وتلقي هذه النتائج مع كل ما توصل اليه كل من محمداوي (1990) , krantz and raisan (1988) , حيث كشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة على استبانة ضغوط العمل تعزى الى متغير المؤهل العلمي , ويرى الباحثان ان هذا التفاوت الذي حصل في تحليل نتائج الفرضية الثالثة فيما يتعلق بضغط العمل الذي يتعرض اليه رؤساء الاقسام ونوابهم , فانهم يتعرضون جميعا الى نفس الضغوط المهنية بصرف النظر عن مستوياتهم العلمية .

2- وبعد تحليل النتائج تبين انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وهذا ما يدل ان درجة الاحتراق الوظيفي التي يتعرض لها رؤساء الاقسام ونوابهم بنفس المستوى رغم اختلاف درجاتهم العلمية وهذا ما وافق دراسة سلوى عبد لله الحاج (2002) على انه لا توجد فروق دالة لدى معلمي مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم في أبعاد الإحتراق الوظيفي وكذلك دراسة الرفوع (2005) وافقت ان المشرفين التربويين في محافظات الجنوب يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على تكرار الابعاد الثلاثة لمقياس ماسلاش وشدتها تعزى لمتغيرات الجنس و سنوات الخبرة وعدد المعلمين والتفاعل بينهم وعليه فانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل و الاحتراق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وهذا ما وافق دراسة يوسف محمد حرب عودة(1998) انه لا توجد تأثير لمتغيرات (العمر ، الجنس ، المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية ، الخبرة) على كل من الإحتراق الوظيفي وضغوط العمل . وهذا دليل على انهم يتعرضون لنفس مستوى الضغوط المهنية والاحتراق الوظيفي رغم اختلاف درجاتهم العلمية .

3- الاستنتاج العام

تناولت الدراسة الحالية موضوع الضغط المهني واثاره على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة , حيث وبعد المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة أسفرت عن النتائج التالية :

4. مستوى ضغوط العمل مرتفع لدى رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة محمد بوضياف

بالمسيلة

5. مستوى الاحتراق الوظيفي لرؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة بالمسيلة محمد بوضياف

مترفع

6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لرؤساء الأقسام ونوابهم

بجامعة محمد بوضياف تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الخاتمة



الخاتمة :

ان المناقشات العديدة التي ثارت في الدوائر العلمية المختلفة حول اهمية العنصر البشري داخل المؤسسات بمختلف انماطها ومجالاتها وقد خلف وراءها تراكما معرفيا هائلا ومتزايدا في تحليل الجوانب المتعددة لهذا الاخير .

فاشكالية هذه الدراسة متعلقة بموضوع ضغوط العمل وأثره على الاحتراق الوظيفي وتعتبر هاته الظاهرتين من الظواهر الانسانية المهمة إذ تشمل أبعاد نفسية , اجتماعية , وكل هذه الابعاد لها انعكاسات لدى رؤساء الاقسام ونوابهم . فالجامعات تعيش وضع صعب بالنظر للتحديات الكبيرة التي تواجهها , وهذا الوضع يتطلب تسخير رؤساء الاقسام ونوابهم كل الامكانيات المتوفرة لديهم , ومن خلال دراستنا تبين لنا انهم يعانون من ضغوط عمل واحتراق وظيفي و يرجع سبب ذلك لمستوى الاعمال التراكمية التي تشكل عبء عليهم فهي نقطة مهمة يجب الحرص على التعامل معها و تحويلها من قوة مدمرة الى قوة بناء وإيجاد نظام مرن و سريع و فعال يستخدم للتقليل من الارهاق او الازعاج او القلق او التوتر التي تؤدي الى ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي .

وفي الختام لا بد ان نشير الى نقطة مهمة وهي ان هذا الموضوع لازال يحتاج الى جهد فائق التأصل والتحليل باعتباره موضوع شديد التعقيد لاتصاله بفروع كثيرة من العلوم المختلفة , كما أنه متصل بظواهر كمية متعددة وظواهر نوعية متعددة يصعب اخضاعها للقياس الكمي

4-الاقتراحات

لقد كان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو للكشف عن ضغوط العمل وأثره على الإحترق الوظيفي والكشف عن مستوى الضغوط المهنية والتعرف على اهم الفروق في مستوى الضغوط المهنية من خلال عرضها على رؤساء الأقسام ونوابهم , لدى فإن الباحثان من خلال هذه الدراسة يقترحان بعض التوصيات التي تقلل من الضغوط المهنية و الإحترق الوظيفي لدى رؤساء الاقسام و نوابهم و التقليل من المعاناة وذلك من واقع نتائج الدراسة التي توصلنا اليه الباحثان

وفيما يلي أهم الاقتراحات التي من الممكن طرحها :

- الاهتمام بالعوامل التي تساهم في التقليل من درجة الضغوط المهنية و الإحترق الوظيفي , وذلك من خلال زيادة الحوافز المعنوية والعمل على توفير مستلزمات واحتياجات متطلبات العمل التي تساعد رؤساء الاقسام ونوابهم على اداء اعمالهم
- تنمية و تقوية العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل وذلك من خلال تنمية روح الجماعة والعمل كفريق واحد وتنمية الثقافة المتبادلة بينهم والتأكيد على تفعيل هذه العلاقات
- العمل على إيجاد بيئة عمل مناسبة وملائمة ومشجعة للتعاون بين العاملين ومعرزة للشعور بحب العمل والانتماء إليه
- الإستعانة بالخبراء والاستشاريين للاستفادة منهم للتعرف على اهم المصادر المسببة لضغوط العمل والإحترق الوظيفي وطرق التعامل معها وكيفية مواجهتها
- إثراء وإغناء الاعمال التي يؤديها رؤساء الاقسام ونوابهم وذلك من خلال تنويعها والتقليل ما أمكن من الاعمال الروتينية وتحسين الحياة الوظيفية لديهم , لأن ذلك يؤدي الى شعورهم بالتحدي والمتعة في العمل ويقلل من الملل والإكتئاب الذي يؤدي الى الإحترق الوظيفي

نظرا لندرة الدراسات السابقة حول هذا الموضوع بشكل دقيق فإنه يوصي بإجراء مزيد من الدراسات حول ضغوط العمل و أثره على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم ، وكذلك السعي لمعرفة أهم العوامل التي من شأنها أن تساهم في التقليل من ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي



قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع العربية :

- شوقي , ابراهيم عبد الحميد (1998) . علم النفس وتكنولوجيا الصناعة . دار الطباعة . دار قباء للطباعة . القاهرة .
- أبو حمادة , أشرف (2008) . أثر ضغوط العمل والاعترا ب الوظيفي في أداء موظفي أمانة عمان الكبرى . دراسة حالة . رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة عمان . الاردن .
- أبو موسى , وآخرون (2011) . الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين . بحث تكميلي لنيل درجة دبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني .
- راجح , أحمد عزت (1976) . اصول علم النفس . ط10 . المكتب المصري الحديث . الاسكندرية .
- الخرابشة , عمر . عريبات , أحمد (2005) الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر . مجلة أم القرى للعلوم التربوية و الإجتماعية والإنسانية . مجلد 17 . العدد 2 .
- الشياب , عمر ابراهيم (2016) . ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي في مدارس محافظة إربد . الاردن .
- الكلابي , سعد . مازن , رشيد (2001) . الاحتراق الوظيفي . دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية . مجلة جامعة الملك سعود . م 13 . العلوم الادارية (1) .
- ابو روز , رامي بكر (2014) . ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الادارية في وزارة المالية بقطاع غزة . رسالة ماجستير في قسم القيادة والإدارة الأكاديمية جامعة الأقصى . غزة .

- سماهر, مسلم عياد أبو مسعود (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة - اسبابها وكيفية علاجها . رسالة ماجستير . كلية التجارة قسم إدارة الأعمال . الجامعة الاسلامية . غزة . فلسطين .
- شريط , محمد حسن المأمون (2012). دراسة مقارنة لمستويات الاحتراق الوظيفي عند مدربي بعض الأنشطة الرياضية المختارة . رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه . جامعة سيدي عبد الله - الجزائر 2 . الجزائر .
- عبيدات , محمد . وآخرون (1999) . منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات . ط2 . دار وائل عمان
- الخضر , عثمان حمود (2005) . علم النفس التنظيمي . ط1 . مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع . الكويت .
- عسكر , علي (2000) ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها . ط 2 . دار الكتاب الحديث . الكويت .
- علوطي , عاشور (2008) . الضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التقاعد وعلاقته بالرضا الوظيفي . اطروحة دكتوراه في علم النفس والعلوم التربوية والارطفونيا . كلية العلوم الإنسانية جامعة منتوري . قسنطينة .
- عياش , سمير (2004) . علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور . رسالة ماجستير . جامعة الرياض .
- زيد الخير , فتيحة اميرة (2019) ضغوط العمل وإثرها على رؤساء الاقسام ونوابهم بجامعة المسيلة . مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس . تخصص تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية . جامعة محمد بوضياف . المسيلة .

- محمد اسماعيل , بلال (2005) . السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق . دار الجامعة الجديدة . مصر .
- حسن , محمد . حمادات , محمد (2008) . السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية . ط1 . حامد للنشر والتوزيع . عمان . الاردن .
- العياصرة , محمود معن احمد . بني احمد , مروان محمد (2008) . ادارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغير . ط1 . دار حامد .
- مشتر , حليلة (2017) . ضغط العمل وعلاقته بالاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط .مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي . كلية العلوم الانسانية والاجتماعية . قسم علم النفس . جامعة محمد بوضياف . المسيلة .
- حسن مصطفى , رامي (2006) . ضغوطات الحياة وأساليب مواجهتها . ط1 . مكتبة زهراء الشرق . مصر .
- الرقاد , رائد (2009) . الاحترق الوظيفي لدى مربيي رياضة السوشو - كونغ فو . مجلة جامعة النجاح للأبحاث .جامعة النجاح للأبحاث . الاردن . العدد 23 / 279 .
- روناد .ي , ريجو (1999) . المدخل الى علم النفس الصناعي والتنظيمي . تر : فارس حلمي . ط1 . مركز وابد سيرفيس للاستشارات والتطوير الاداري . القاهرة . مصر .
- زبيدات , خولة احمد (2012) . ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الاداء الوظيفي لدى مديري مدارس التربية والتعليم في لواء قصبه المفرق . رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة آل البيت . المفرق . الاردن .
- سرحان , ياسر (2014) . المعجم الاساسي في المصطلحات الادارية العربية القديمة والمعاصرة . مجلد 1 . معهد الادارة العام . الرياض .

- طايبي , نعيمة (2013) . علاقة الاحتراق الوظيفي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين . رسالة مقدمة لنيل أطروحة الدكتوراه . تخصص علم النفس العيادي . جامعة الجزائر 2 . الجزائر .
- سعيد , محمد . سلطان , انور (2004) . السلوك التنظيمي . دار الجامعة الجديدة . مصر .
- السقا , ميسون سليم (2009) . أثر ضغوط العمل على اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العامة بقطاع غزة . رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير . الجامعة الاسلامية . غزة . فلسطين .
- ناشي , نهلة محمد . الحربي , الجابري (2009) أثر ضغوط العمل على مستوى العلاقات الانسانية بين المشرفات التربويات بإدارة الاشراف التربوي . رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير . تخصص إدارة تربوية وتخطيط . جامعة ام القرى مكة المكرمة .السعودية .
- المراجع الاجنبية :

Duffy.c .and mcgoldrick (1990) . stress and the bus driver innk transport industry . work and stress 4 .

الملاح



الملحق رقم : 01
تسهيل مهمة الطالب من القسم



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

المسيلة في : 04/04/2021

إلى السادة : رؤساء الأقسام بجامعة محمد بوضياف المسيلة

الموضوع: تسهيل مهمة لإجراء الدراسة الميدانية

تحية عطرة وبعد ...

في إطار انجاز دراسة ميدانية (مذكرة تخرج) لطلبة السنة الثانية ماستر

الشعبة: علم النفس التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية
نرجو من سيادتكم المحترمة تسهيل مهمة الطالب (ة) المذكور (ة) أدناه وتقديم المساعدة الممكنة واللازمة في حدود
أغراض البحث العلمي، وما يسمح به القانون، وهذا على مستوى المصالح التي تشرفون عليها.

عنوان الدراسة: ضغوط العمل وأثره على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام بجامعة المسيلة

المشرف: مجاهدي الطاهر

رقم التسجيل 1635092281

1- اسم ولقب الطالب: سعدون سعاد

رقم التسجيل 1635086611

2- اسم ولقب الطالب بلعابية زينة

في الفترة الممتدة من : 2021/.../... إلى غاية 2021/.../...م

نائب العميد المكلف بالبعث والتكوين العلمي والملاقات الخارجية
الدكتور: مرزوق لبراهيم

في الأخير لكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

رئيس القسم
علاء مصباح

Téléphone / Fax
E-mail

(213) 0355353054
univ28psy@yahoo.com

قسم علم النفس . الهاتف / الفاكس
البريد الإلكتروني



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2021/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): بيلدون نسكاد

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 2003 83 168

الصادرة بتاريخ: 26-04-2016 عن دائرة: تونس

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس التطبيقي والعمل تحت رقم التسجيل: 16-16-35-09-99-21

والمكلف بإنجاز أعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: تبعات العمل وانزعه على الاحتراف الوظيفي لدى رؤساء

الأقسام ونوابغ دراسته ميدانية بجامعة محمد بوضياف

بالمسيلة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني(ة):

لمسكاد

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2021/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): بالعالية زينة

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): حالية

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1.007.65.935

الصادرة بتاريخ: 02-06-2015 عن دائرة: المسيلة

المسجل بكلية: العلوم الانسانية بقسم: علم النفس

تخصص: علم النفس العملي والتنظيم تحت رقم التسجيل: 161635086611

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: منعوا العمل و اثره على الاحتراق الوظيفي لدى

رؤساء الأقسام ولوايهم دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف

بالمسيلة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني(ة):

بالعالية

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

ملحق رقم 03 : ادوات الدراسة

1- استبيان ضغوط العمل

2- مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

أستاذي الفاضل

تحية عطرة وطيبة لكم

أضع بين أيديكم إستمارة خاصة بدراسة ضغوط العمل وأثره على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام بجامعة المسيلة، أرجو منكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيها بهدف إعتماها كمصدر للبيانات الأزمة لإعداد البحث العلمي كجزء من متطلبات لنيل درجة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

نرجو من سيادتكم التكرم بقراءة كل عبارة بدقة ووضع علامة (X) في الخانة التي ترونها تتفق معكم من حيث تعبيرها عن شعوركم نحو عملكم

ملاحظة : إجاباتكم ستحفظ بسرية تامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

البيانات الشخصية

الجنس: ذكر

أنثى

السن:

المؤهل العلمي: ماجستير

دكتوراه

أستاذ التعليم العالي

السنة الجامعية: 2020م - 2021م

مقياس ضغوط العمل

الرقم	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	مهام وأهداف العمل الذي أقوم به ليست واضحة لي					
2	أقوم بمهام وأعمال أشعر بأنها غير ضرورية					
3	أضطر لأخذ بعض الأعمال في نهاية الدوام وعطل الأسبوع لإنجازها					
4	متطلبات جودة العمل المطلوب مني إنجازها مبالغ فيها بدرجة كبيرة					
5	ليس هناك فرص مناسبة لي بأن أرتقي في الجهاز الذي أعمل فيه					
6	تقع علي مسؤولية تطوير أداء الموظفين العامين معي					
7	ليس واضحا تماما منى هو المسؤول عن عملي مباشرة في الجهاز الذي أعمل فيه					
8	أمضي وقتا طويلا في اجتماعات غير مهمة تشغلني عن أداء عملي الأساسي					
9	المهام الموكلة لي صعبة وغير واضحة					
10	يتحتم علي أن أقوم بتقديم الرأي والمشورة للموظفين العاملين معي لمساعدتهم في حل بعض مشاكل العمل التي تواجههم					
11	لا أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي					
12	لا يوجد التزام بخطوط الاتصال في الإدارة التي أعمل فيها					
13	أكلف بتأدية مهام ومسؤوليات متنوعة في وقت واحد					
14	المهام التي يطلب مني تأديتها تزداد تعقيدا مع مرور الوقت					
15	لا أعتقد بأنني أخدم مستقبلي الوظيفي في البقاء بالإدارة					

					التي أعمل فيها	
					ما أتخذه من قرارات ومواقف تؤثر على مصالح الآخرين من حولي	16
					طريقي في أداء العمل غير مقبولة من معظم زملائي	17
					لدي أعمال كثيرة لا أتمكن من إنجازها خلال ساعات الدوام الرسمي	18
					ما يتوقع مني أن أقدمه للإدارة التي أعمل فيها أكثر ما أملك من مهارات وقدرات	19
					لا أرى أن هناك علاقة بين ما أقوم به من عمل وبين تحقيق الأهداف الأساسية للإدارة التي أعمل فيها	20
					يطلب مني أداء أعمال متناقضة من عدة رؤساء في الإدارة التي أعمل فيها	21
					لا أستطيع أن آخذ وقتاً للراحة أثناء الدوام الدراسي	22
					ليس لدي التدريب والخبرة الكافيين لإنجاز الأعمال المطلوبة مني على الوجه الأكمل	23
					لدي مسؤولية تجاه المستقبل الوظيفي للعاملين في الإدارة	24
					أحاول إنهاء عمليين في آن واحد كل ما أمكن لي ذلك	25
					أشعر بأنني أعمل في الوظيفة الغير المناسبة	26
					لا أروح عن نفسي بشكل مناسب عندما أكون في إجازة أو عطلة	27
					أسمح للعمل بأن يطغى على حياتي الخاصة	28
					أبذل أقصى ما لدي من قدرات في العمل إلى الدرجة التي أصبحت فيها متعباً من جراء ذلك	29
					أحياناً يطلب مني القيام بأعمال في الإدارة التي أعمل فيها تتناقض مع المبادئ والقيم التي أحملها	30

مقياس الإحراق الوظيفي

الرقم	الفقرات	أبدا	بضع مرات في السنة	مرة في الشهر أو أقل	بضع مرات في الشهر	مرة كل أسبوع	بضع مرات في الأسبوع	كل يوم تقريبا
01	أشعر بأنني استنزفت عاطفيا بسبب عملي							
02	أشعر باستنفاذ كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي							
03	أشعر بإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر							
04	أستطيع أن أفهم بسهولة شعور عملائي							
05	أشعر بأنني أعامل العملاء وكأنهم جمادات أو أشياء لا بشر							
06	أشعر أن أتعامل مع الناس طوال اليوم بسبب لي التوتر							
07	أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل والعملاء							
08	أشعر وكأنني احترق داخليا بسبب عملي							
09	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين							
10	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل							
11	أشعر بالقلق في أن اسبب لي هذا العمل قسوة في مشاعري							
12	أشعر بالنشاط و الحيوية							
13	أشعر بإحباط في عملي							
14	أشعر بأنني أبذل جهدي الأكبر في عملي							
15	إنني في الواقع لا أعبأ لما يحدث لبعض الآخرين							
16	أتعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي							
17	أستطيع ويسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه							
18	أشعر بالإبتهاج من خلال عملي وتعاملي مع العملاء							
19	حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل							
20	أشعر وكأنني على شفة الهاوية بسبب عملي							
21	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل الانفعالية							
22	أشعر أن العملاء يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها							

ملحق رقم 04 : مخرجات الحزمة الإحصائية spss

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الضغط	48	113,00	10,345566	1,49949
الاحتراق	48	118,0823	13,40333	1,06100

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الضغط	75,70321	47	,000	123,96000	120,9847	126,9353
الاحتراق	61,0021	47	,000	96,44000	94,3347	98,5453

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	47,35866	2	23,6790	0,214	808,
Intragroupes	4978,6421	45	110,6366		
Total	5026,0000	47			

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	337,82566	2	168,9130	0,937	933,
Intragroupes	8113,84233	45	180,308		
Total	8451,66755	47			

ملاحق الخصائص السيكومترية لادوات الدراسة

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes		
	F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatéral)

VAR00001	Hypothèse de variances égales	7,990	,013	,1634	08	,000
	Hypothèse de variances inégales			,1634	,6836	,000

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
770,	30

Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,944
		Nombre d'éléments	^a 15
	Partie 2	Valeur	,927
		Nombre d'éléments	^b 15
Nombre total d'éléments			30
Corrélation entre les sous-échelles			754,
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		218,
	Longueur inégale		218,
Coefficient de Guttman			218,

Test des échantillons indépendants						
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes		
		F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatéral)
VAR00001	Hypothèse de variances égales	,9909	034,	183,18	08	,000
	Hypothèse de variances inégales			,16318	,6836	,000

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
702,	22

Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	466,
		Nombre d'éléments	^a 11
	Partie 2	Valeur	,927
		Nombre d'éléments	^b 11
Nombre total d'éléments			22
Corrélation entre les sous-échelles			686,
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		797,
	Longueur inégale		788,
Coefficient de Guttman			788,

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ