

رقم التسلسلي: / 2018

رقم التسجيل:

ضغط العمل وعلاقته بالاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط

- دراسة ميدانية بمتوسطات دائرة عين الحجل - بالمسيلة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

شعبة: علم النفس

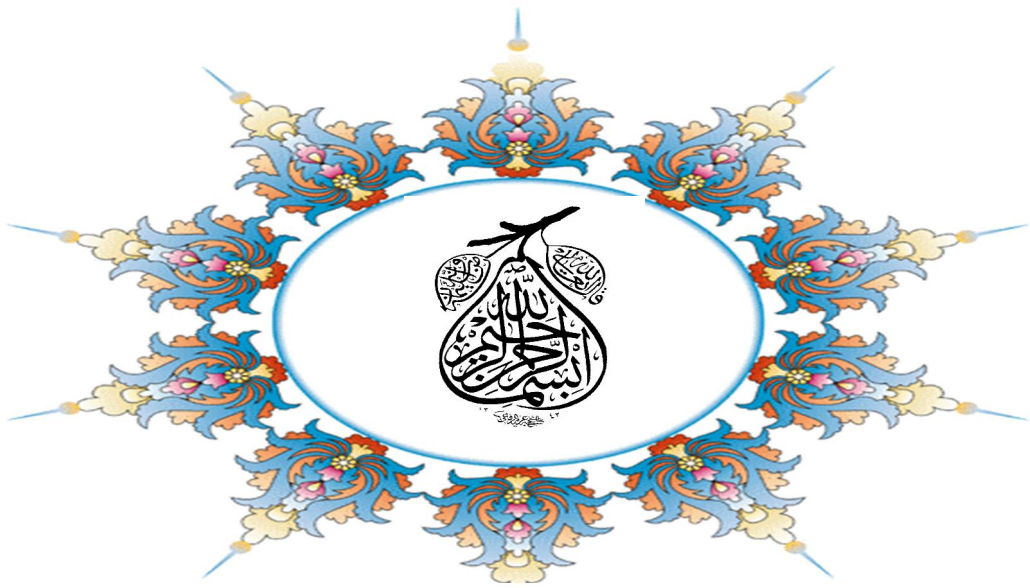
إشراف الدكتور:

عبد الوهاب مغار

إعداد الطالبة:

حليمة مشتر

السنة الجامعية : 2018/2017



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر و عرفان

يقول الله عز وجل في محكم تنزيله

"و إذا تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم "

سورة إبراهيم ، الآية (07)

نحمد الله تعالى ونشكره هو الذي أمدنا بالعقل والجهد

ووقفنا لإتمام هذا العمل المتواضع

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور الفاضل والمحترم

"مغار عبد الوهاب "

الذي لم يبخل عليا بعطائه العلمي وأرائه وأفكاره ونصائحه وإرشاداته من خلال مراحل هذا

البحث، فجزاه الله عني كل خير ووقفه إلى ما يحبه ويرضاه .

كما نتقدم بالشكر إلى جميع أساتذة قسم علم النفس و بالأخص

"ضياف زين الدين -عاشور علوطي -دوباخ قويدر-مجاهدي الطاهر "كما لا ننسى أستاذتي

المحبوبة "عفاف بليل"

وأخيرا أتقدم بفائق شكري وامتناني لجميع أفراد مكتبة باب الجامعة التي كان لهم الفضل في إنجاز
مذكرتي

*مشتتة حليلة *

إهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهيبه والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى الذراع الواقى والكنز الباقي إلى من

جعل العلم والأخلاق منبع اشتياقي

إلى الذي جعل لحياتي معنى وزرع في قلبي بسمة

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار والذي العزيز رحمه الله عليه

إلى نور عيني وروح قلبي ونبع الحنان إلى بسمتي في الحياة والسر الوجود إلى من وصى الرحمان ببرها وخير

صحبتها ووضع الجنة تحت أقدامها أُمي الحبيبة أطال الله في عمرها

إلى تاج رأسي وقرّة عيني ووسام فخري

إلى من ساندي في حياتي ومشواري الدراسي إلى روح طال غيابها عني أخي الغالي " مبارك " رحمه الله عليه

والى من شاركوني الأفراح والأحزان إخوتي حفظهم الله "سمرة - حيزية - عبلة - عيشة - هنية - فطيمة - سارة "

وبنات أختي "سلسبيل أميمة " وإخوتي من الرضاعة أسامة ويعقوب و أولاد أختي حمزة وكريم وسعيد ونوح.

والى شموع الدار والكتاكت الصغار "محمد الإسلام-علولة-معز نجم الدين-صفاء-مبارك بن عزيز- مبارك

لوصيف

اللواتي لم تلدهم أُمي إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينايع الصدق الصافي إلى من معهم

سعدت وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة

سرت والى من كانوا معي على طريق النجاح والخير إلى من عرفت كيف أجدهم

وعلمي إن لا أضيعهم أصدقائي

"سناء - عاتكة - نصيرة - مجدة - مروة - نفيسة - مليكة - حلیم - علي - فوزي

مشر حليمة

فهرس المحتويات :

الصفحة	الموضوع
-	شكر وعرفان
-	إهداء.....
-	فهرس المحتويات.....
-	فهرس الجداول
-	فهرس الأشكال.....
أ ب	مقدمة.....

الفصل التمهيدي

4	1 -الإشكالية.....
7	2 - فرضيات
8	3 - أهمية الدراسة
8	4 - أهداف الدراسة
8	5 - تحديد المصطلحات.....
11	6 - الدراسات السابقة.....

الفصل الأول: ضغط العمل

19	تمهيد.....
20	1-تعريف ضغط العمل
20	2-علاقة ضغط العمل ببعض المصطلحات الأخرى.....
22	3-عناصر ضغط العمل
23	4-مراحل ضغط العمل
25	5-أنواع ضغط العمل
27	6-مصادر ضغط العمل
31	7-الآثار المترتبة على ضغط العمل
34	8-نماذج ضغط العمل

36 خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الاحتراق الوظيفي

38 تمهيد

39 1 - تعريف الاحتراق الوظيفي

40 2 - أبعاد الاحتراق الوظيفي

41 3 - أسباب الاحتراق الوظيفي

44 4 - أعراض الاحتراق الوظيفي

47 5 - مراحل الاحتراق الوظيفي

48 6 - نظريات ونماذج

54 7 - سبل المواجهة الاحتراق الوظيفي والوقاية منه

57 خلاصة الفصل

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

59 تمهيد

60 1 - الدراسة الاستطلاعية

60 2 - منهج الدراسة

61 3 - أدوات الدراسة

64 4 - الخصائص السيكمترية

69 5 - مجتمع وعينة الدراسة

70 6 - الأساليب الإحصائية

72 خلاصة الفصل

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

74 تمهيد

75 1 - عرض نتائج الفرضيات

80 2 - تحليل وتفسير نتائج الفرضيات

93 3 - خلاصة نتائج الدراسة

94 4 - اقتراحات

96خاتمة
99قائمة المراجع والمصادر
-الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
47	يوضح تصنيف أعراض الاحتراق الوظيفي.	01
54	يوضح مصادر ومظاهر والمصاحبات السلوكية حسب نموذج شفاف للاحتراق الوظيفي	02
56	سبل مواجهة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين من	03
62	يوضح توزيع بنود ضغط العمل	04
64	يوضح أبعاد وبنود المقياس ومجموع عباراته.	05
65	يوضح قياس ثبات الاستبيان ضغط العمل باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الاختبار الأول والاختبار الثاني	06
66	يوضح معاملات ارتباط أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي الثلاثة بالدرجة الكلية	07
67	يوضح درجات البدائل لكل من الاستبيان والمقياس	08
68	يوضح درجة الموافقة على البدائل لكل من الاستبيان والمقياس	09
69	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس .	10
70	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	11
70	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	12
75	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لعبارات البعد صراع الدور	13
76	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لعبارات البعد غموض الدور	14
77	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لعبارات البعد عبء العمل	15
78	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لعبارات مقياس الاحتراق الوظيفي	16
79	يوضح ترتيب أهمية متغيرات الدراسة حسب إجابات أفراد العينة	17
80	بين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي	18
82	يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي	19
84	بين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي	20
86	يوضح فروق إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس	21
88	يوضح فروق إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير السن	22
90	يوضح فروق إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الخبرة	23
91	بين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين ضغط العمل و الاحتراق الوظيفي	24

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
23	يوضح عناصر ضغط العمل	01
25	يوضح مراحل ضغط العمل	02
34	يوضح نموذج جيبسون وزملائه	03
52	يوضح نموذج شواب للاحتراق الوظيفي	04
53	يوضح نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي	05



مقدمة

لقد أصبح مصطلح الاحتراق الوظيفي واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر، ويشمل مختلف المجالات ومن بينها مجال التربية والتعليم، ويظهر الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات نتيجة لعدد من المشاكل التي ترتبط بشكل مباشر بعملية التدريس وتعتبر مهنة التدريس من أكثر المهن الضاغطة حيث تتطلب كثيرا من التحمل والصبر والعطاء، ونظرا لما تقتضيه من مستويات عالية من الكفاءات والمهارات لدى المعلمين إذ يعتبر المعلم فيه الحجر الأساس فهو بمثابة القوة الدافعة للعملية التعليمية التي يتفق عليها تحقيق أهداف التربية ونجاحها، ولعل المعلم من أكثر الفئات تعرضا للضغوط والاحتراق الوظيفي نظرا للدور المهم الذي يسند له المجتمع وتوقعاته لإيصال الرسالة بكل أمانة وإتقان كونه الركيزة الأساسية في العملية التعليمية في جميع المجتمعات، وبالرغم من التطور والتغير الذي حدث في المجتمعات، فلم يقلل من دوره الكبير وبالإضافة إلى مضاعفات الاحتراق الوظيفي السلبية على المعلمين تنعكس تأثيراته الخطيرة على العاملين يمثل مشكلة باهظة التكلفة على المعلم والمدرسة والتي تتمثل في تدني معدلات الإنتاجية والغياب لفترات طويلة أوترك المهنة وهذا راجع إلى حدة الضغوط وطبيعتها التي تؤول إلى الاحتراق الوظيفي ومن هنا جاءت دراستنا "ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط".

ولقد انطوت هذه الدراسة على جانبين، الأول نظري والثاني تطبيقي ميداني.

شمل الجانب النظري للدراسة على :

➤ **الفصل الأول :** وهو الإطار المفاهيمي للدراسة، تم طرح الإشكالية وتحديدها، صياغة الفرضيات تحديد المصطلحات الواردة في الدراسة وتوضيح أهمية وأهداف الدراسة وأخيرا عرض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وتعقيب عليها.

- **الفصل الثاني:** خصص لضغط العمل، إذ يتضمن تمهيد وتعريف ضغط العمل، وعلاقته ببعض المصطلحات الأخرى، عناصره، مراحلها، أنواعه، مصادره، الآثار المترتبة عليه، نماذج ضغط العمل وأخيرا خلاصة الفصل.
- **الفصل الثالث:** تناول ظاهرة الاحتراق الوظيفي، كان بداية بالتمهيد للفصل، تعريف الاحتراق الوظيفي، أبعاده، أسبابه، أعراضه، مراحلها، نظريات ونماذج وأخيرا خلاصة.
- **الفصل الرابع :** تم تناول الدراسة الاستطلاعية والإجراءات المنهجية والدراسة الأساسية والأدوات المستعملة.
- **الفصل الخامس:** اشتمل على عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها بعد الاقتراحات والخاتمة.



الفصل التمهيدي

يعتبر الفصل التمهيدي الإطار العام الذي يبنى عليه البحث والذي على أساسه يتم تحديد الإشكالية وضبط خطوط ومعالج الدراسة.

1. الإشكالية:

إن المنظمات باختلاف أحجامها ونشاطها والقطاعات التي تنتمي إليها تضمن استمرارها وتحقيق أهدافها من خلال العنصر البشري الذي يعتبر المحرك الرئيسي لباقي عناصر الخاصة بالعمل داخل المنظمة إلا أنه في الكثير من الأحيان يواجه العديد من المعوقات والمواقف ومن بينها ضغوط العمل والتي ترجع لمصادر مختلفة منها الشخصية أو التنظيمية أو البيئة المحيطة به والتي تسبب له الشعور بالضيق والتوتر والقلق وتعيقه على أدائه الوظيفي وكذا علاقته مع زملائه ورؤسائه وتزيد من معدل الغياب والتمارض والصراع وكذا عدم فهمه للدور الذي يؤديه وشعوره بالاعتزاز داخل عمله ،وقد لا ينعكس ذلك على الحالة النفسية للفرد فحسب بل يتعدى ذلك إلى الحالة الجسمية والاجتماعية على حد سواء لأن ضغوط العمل تعتبر من العوامل المؤثرة في حدوث الإجهاد الزائد لدى الفرد وعليه فأهمية دراسة ضغط العمل ترجع إلى سببين :

(1) هناك من يراها سلبية وضارة تسبب اضطراب وخلل للفرد والمنظمة معا، تظهر على الفرد من خلال الآثار السلوكية والنفسية و الفيزيولوجية أما على مستوى المنظمة تظهر في زيادة التكاليف المالية ،وتدني مستوى الإنتاج، ضعف الاتصال ،دوران العمل ،انخفاض الروح المعنوية .

(2) هناك من يراها إيجابية تعود بالفائدة على الفرد والمنظمة كالشعور بالمتعة والتحفيز على العمل والتنافس البناء، وانخفاض الغياب ،والشعور بالرضا والإنجاز والمشاركة في حل المشكلات . وهذا ما أشار إليه لازوراس 1966 إلى إن الآثار السلوكية للضغوط العمل تشمل تغيرات الوجه والأقدام والأحجام وكذلك اضطرابات النوم والتي تظهر في شكل ارق

كما قد تظهر الآثار السلوكية في نقص الميول والحماس والشك في الزملاء وهذا ما أكده في نظريته على وجود متغيرات وسيطية تتوسط العلاقة بين الفرد والبيئة مركزا على العمليات المعرفية لدى الفرد ودورها في الاستجابة للضغوط ومواجهتها. إلا إن نموذج لببير ونيومان يفترض إن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل إنما تأتي من مصدرين رئيسيين هما الفرد والمنظمة حيث إن التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد قد يؤدي إلى الضغوط التي تترك أثارها على الفرد والمنظمة مما قد يدفع كلا منها إلى الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط.

كما تناول جيبسون في نظريته مصادر ضغوط العمل المختلفة وتأثير عملية الإدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به وبالتالي على نتائج وأثار الضغط ويشير إلى دور الفروق الفردية (معرفية، عاطفية، ديموغرافية، بيولوجية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها. حيث ينظر إلى ضغط العمل على انه حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته وتؤدي لإحداث تغييرات داخلية في الفرد وتجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي وهو الاستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصورية التي تنشأ عن البيئة. وضغط العمل ثلاثة أبعاد :

1- صراع الدور :يتمثل في وجود تعارض في متطلبات العمل التي ينبغي للفرد القيام بها أو وجود أكثر من طلب على الفرد الاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة للآخر .

2- غموض الدور :يتجسد في غياب تصور واضح للفرد لما يجب إن يؤديه في عمله وعلى الأهداف التي ينبغي عليه تحقيقها وعلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته.

3- عبء العمل :هو زيادة المهام الملقاة على عاتق الفرد وان بعض هذه المهام تتطلب قدرات ومهارات عالية لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد والكيفية المطلوبة .

التعرض المستمر للمشكلات والمواقف الضاغطة التي تعيق أدائه وانعكاساتها السلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم تزيد من حدة ضغوط العمل هذه الأخيرة بتفاقمها تؤدي إلى حدوث

الاحتراق الوظيفي الذي يعرف بأنه استنزاف الطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي التي تظهر نتيجة للضغوط الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته مما ينعكس آثاره سلباً بشكل مباشر على الأفراد والمؤسسة التي يعمل بها وللاحتراق ثلاثة أبعاد: الإجهاد الانفعالي والذي يقيس مستوى التعب والإرهاق وفقدان الطاقة والتوتر الانفعالي التي يصل لها الأساتذة، وتبدل المشاعر وهو حالة التحول السلبي تجاه الآخرين وبرودة المشاعر وجمودها وعدم الإحساس وأخيراً الشعور بنقص في الإنجاز ويقصد به التقييم الذاتي بطريقة سلبية، وهذا الموضوع استقطب فكر العديد من الباحثين وتم تناوله في الدراسة يوسف محمد عودة (1998) بعنوان ظاهر الاحتراق الوظيفي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية و أسفرت نتيجتها على انه توجد علاقة إيجابية بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي، ولا توجد تأثير لمتغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العملي، الحالة الاجتماعية). حيث إن هذه الظاهرة مست جميع المجالات من بينها مهنة التدريس التي تلعب دوراً كبيراً في تنمية المجتمع، ومن أكثر المهن إقبالاً بضغط العمل نظراً لما تنطوي عليها من أعباء ومتطلبات ومسؤوليات بشكل مستمر، الأمر الذي يتطلب مستويات عالية من الكفاءات والمهارات الفنية والشخصية من جانب المعلم، حيث إن المعلم كغيره يتأثر بما يجري حوله من تغيرات ويتعرض لمشكلات وضغوط مختلفة، يمكن القول إن تعوقه في أدائه ودوره المنشود والمتوقع، ومن هنا يطرح التساؤل هل توجد علاقة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط؟

2. التساؤل العام :

❖ هل توجد علاقة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين

الحجل - المسيلة ؟

التساؤلات الجزئية :

1-هل توجد علاقة بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل-المسيلة؟

2-هل توجد علاقة بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل -المسيلة؟

3-هل توجد علاقة بين عبء العمل وعلاقة والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل -المسيلة؟

4-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية ببلدية عين الحجل -المسيلة ؟

الفرضية العامة :

❖ توجد علاقة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل - المسيلة.

الفرضيات الجزئية :

1-توجد علاقة بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل -المسيلة.

2-توجد علاقة بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل -المسيلة.

3- توجد علاقة بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل -المسيلة .

4-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية ببلدية عين الحجل-المسيلة.

3 - أهمية الدراسة :

- مدى جدية الضغوط و أين تكمن أسبابها .
- إعطاء نظرة واسعة عن أهم مصادر ومسببات ضغط العمل .
- قلة الدراسات التي تناولت مشكل ضغط العمل الذي يعاني منه أساتذة التعليم المتوسط وعلاقته بالاحتراق .
- يساهم هذا البحث في تغطية جانب النقص الموجود في الدراسات المحلية خاصة ما يتعلق بقطاع التربية .

4 - أهداف الدراسة :

- تحديد نوع العلاقة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.
- معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط .
- معرفة مستوى ضغط العمل لدى أساتذة العليم المتوسط .
- التعرف على مدى تأثير المتغيرات الديموغرافية على مستوى ضغط العمل .
- التفريق بين الضغط والاحتراق والإجهاد ، باعتبارها مصطلحات علمية متداولة بين الباحثين وفي الكثير من الأحيان يستعمل مصطلح مكان في مكان آخر حسب ملاحظة الباحث

5 - تحديد المصطلحات :

رغبة في تجاوز اللبس في بعض المصطلحات والمفاهيم الواردة في هذه الدراسة ارتأت الباحثة تحديدها وضبطها .

الضغط لغة: ضغط ضغطاً، أي عصره زحمة، ضيق عليه، وهي كلمة إنجليزية مشتقة من كلمة

أخرى (De Stress) وتعني الحزن والإنهاك وتنقسم إلى جزئيين:

DE: تعني سيء .

Stress: تعني الضغط (حميتي كنزة 2016:ص5)

حسب القاموس المدرسي: الضغط مصدر ضغط، العصر، الكبس، التشدد، والتضييق. (صيفي محمد امين 2017:ص7)

ضغط العمل مفهوما :

✓ هي مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق.(عبد الفتاح خليفات ،شرين محمد المطارنة اثر 2010:ص603)

✓ هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ،أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط .

ضغط العمل إجرائيا :

هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد عينة البحث الحالي من خلال استجابتهم على استبيان ضغط العمل .

الاحتراق الوظيفي :

لغة: المعجم الوسيط (1985)حرق يحرق حرقا ،وزيد بالآلف والتاء فأصبح احتراقا، ومنه حرق الحديد حرقا أي برده ،ويقال أحرقت النار الشيء أي أحرقتة وأهلكته والحرق النار ولهيبها . ويؤيد ذلك المعنى أبو الفضل بن منظور 1956 في لسان العرب فذكر إن الحرق بالتحريك أي النار والتحريك أي النار، والتحرق أي تأثيرها في الشيء ومنه قول المجامع في نهار رمضان (احتترقت أي هلكت). (هتهات نوال:2015،ص2)

اصطلاحا :

تعريف آل مشرف (2002): الاحتراق الوظيفي (Burnout) بأنه ظاهرة استنزاف جسدي وانفعالي بشكل كامل، بسبب الضغط الزائد عن الحد وينتج عنه عدم توازن المتطلبات والقدرات، بحيث يشعر الفرد بأنه غير قادر على التعامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي للاحتراق الوظيفي . (مروان حسن البربري 2016:ص36)

تعريف الاحتراق الوظيفي مفهوما :

هو قمة الضغوط النفسية الشديدة ويصيب الأفراد الملتزمين والمخلصين في عملهم أكثر من غيرهم، وينتج عنه إصابة الفرد بالتعب المستمر، الصداع، وقلة النوم، التقليل من قيمة الذات تغييرات سلبية في التفكير والسلوك في مجال العمل.

(محمد احمد خدام مشاقبة 2016:ص546)

الاحتراق الوظيفي إجرائيا :

هو الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة البحث الحالي من خلال استجابتهم على مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي المستخدم .

أبعاد ضغط العمل إجرائيا :

➤ **صراع الدور:** شعور الفرد بتعارض إمكاناته وقدراته مع الدور أو الوظيفة التي يقوم بها أما لعدم فهمه لدوره الوظيفي، وإما لعدم وجود توصيف سليم لوظيفته وإما لتعارض الأوامر والتوجيهات الصادرة مع إدارته ومفاهيمه التي قد تكون صائبة أو خاطئة . كما هو عبارة عن مجموعة من المتطلبات والتوقعات المطلوب من الفرد القيام بها بحكم موقعه الوظيفي وعندما يحدث تعارف بين هذه المتطلبات الفرد يحدث صراع الدور .

➤ **غموض الدور:** عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب إن يؤديه، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه، وكذا الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود

سلطته ومسؤولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق التقييم الأداء مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا والميل إلى تركه. ويحدث حينما لا يعلم الفرد حقيقة ما مطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمل .

➤ **عبء العمل :** يعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد (المتاح) ويعمل وقتاً إضافياً لا يتحمله أو يعمل في وظيفة أخرى غير وظيفته الأساسية، التي لا تتناسب مع قدراته ومهاراته .

6 - الدراسات السابقة :

الدراسات العربية :

1) دراسة فريدة ايقارب (2009):

بعنوان "اثر صراع وغموض الدور المهني على الاحتراق الوظيفي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني"

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة غموض الدور وصراع الدور المهني لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني، وكذا محاولة تبيان مختلف المشاكل والعراقيل التي يتعرض لها في حياته المهنية أو عند أدائه لمهامه ونشاطاته. كما استخدمت المنهج الوصفي في اختيار أفراد العينة. والأدوات مقياس ماس لاش للاحتراق الوظيفي واستبيان صراع وغموض الدور، وكانت النتائج كالتالي :

➤ وجود علاقة ارتباطية دالة بين صراع الدور المهني حيث كلما زادت درجة صراع الدور كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مستشار التوجيه المدرسي .

➤ وجود علاقة ارتباطية دالة بين غموض الدور المهني كلما زادت درجة غموض الدور كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مستشار .

➤ وعند دراسة الفروق للكشف عن تأثير عامل الجنس والأقدمية توصلت النتائج إلى:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة صراع الدور وغموضه لدى مستشار التوجيه سواء أكان من الذكور أو الإناث .
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في البعد الأول الخاص بالاحترق عند الإناث منه عند الذكور أما البعد الثاني المتمثل في تبدل المشاعر والبعد الثالث في تدني الشعور بالإنجاز فلا توجد فروق بينهما .
 - ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بين المستشار الأقل أقدمية والأكثر أقدمية .
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق الوظيفي بين مستشاري التوجيه المقيمين بمركز التوجيه .م.م مهني ومستشاري التوجيه .م.م المقيمين بالثانويات .
- (2) دراسة سلوي عبد الله الحاج (2002):

ب عنوان "الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الديموغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم".

هدفت إلى معرفة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالضغط وبعض المتغيرات الديموغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم .

وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ومقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي ومقياس الضغط المهني كأداة للبحث .

كما تكونت عينة البحث من عدد(530) معلما ومعلمة يعملون بالمدارس الحكومية والمدارس الخاصة بمحافظة الخرطوم .

وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

- توجد علاقة دالة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والضغط العمل لدى معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم .
- توجد علاقة عكسية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي ومتغير الخبرة بمعنى انه كلما زادت الخبرة قل الاحتراق الوظيفي .
- لا توجد فروق دالة في أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم تعزى للنوع .
- وجود فروق دالة لدى معلمي مرحلة الأساس بحافظة الخرطوم في أبعاد الاحتراق الوظيفي للحالة الاجتماعية وذلك لصالح المتزوجين من المعلمين. (سهيلة رابح رزق الله:2015،ص45)
- (3) دراسة علي بن شويل القرني (2000):
بعنوان " الإعلام والاحتراق الوظيفي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية "
- يهدف هذا البحث إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية السعودية .
- وذلك من خلال مسح ميداني لمختلف منسوبي الأجهزة الإعلامية الرسمية والخاصة في المملكة العربية السعودية .
- الأداة: تم توظيف مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي إلى فقرات خاصة بالضغوط المهنية .
- عينة: أجريت على عينة عشوائية بلغت 134 فردا .

أهم النتائج:

وجود درجات متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للقياس من الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي، ومثلت الإذاعة

أعلى درجات الاحتراق مقارنة بوسائل الإعلام الأخرى والمؤسسات الإعلامية الرسمية أكثر احتراقاً من التابعة للقطاع الخاص .

تشير نتائج البحث إلى إن الفئات الأكثر تعرضاً للضغوط المهنية في مجال الإعلام هي الذكور المتزوجون الأقل تعليماً، الأصغر سناً، الأكثر دخلاً والأقل خبرة إعلامية .(بحري صابر :2015،ص22).

4) دراسة يوسف محمد حرب عودة (1998):

بعنوان "ظاهرة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي وعلاقتها بضغط العمل لدى المعلمين المدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية، وقياس مستوى ضغط العمل والتعرف على مصادره .

كما هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة ما بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل وعدد من المتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، الخبرة، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية).

وتكونت عينة الدراسة من 5585 معلماً ومعلمة اخذ منهم عينة عشوائية طبقية مكونة 558 معلماً ومعلمة، وذلك بنسبة 10% من المجتمع الأصلي .

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

➤ كان مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية معتدلاً .

➤ بينت النتائج وجود ضغوط عمل لدى المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية متوسطاً .

➤ لا يوجد تأثير لمتغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة) على كل من الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل .

➤ يوجد علاقة ايجابية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي . (بوبر دبابي :2012،ص31)

(5) دراسة سميرة ميسون، وفوزية محمدي (ورقة) :

بعنوان "إدراك مصادر ضغوط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية "

تهدف الدراسة إلى البحث عن إدراك مصادر ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى المعلمين بالابتدائي .

وتم البحث من خلال تطبيق استبيان يقيس إدراك مصادر الضغط واستبيان أعراض الاحتراق الوظيفي خاصة بالمعلمين بالمرحلة الابتدائية باختلاف سنوات الأقدمية، والجنس .

وتمثلت الإجراءات الميدانية في المنهج الوصفي الذي يلائم الدراسة، أما عينة الدراسة فتمثلت في 80 معلم ومعلمة فكانت النتائج كالتالي :

➤ يوجد علاقة بين إدراك المعلمين لمصادر ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لديهم وتتفق نتيجة البحث مع دراسة "هيبس ومالين 1991" التي تؤكد إن المعلمين الأكثر إحساسا بالضغط العمل هم الأكثر احتراقا وظيفيا، وتتفق مع دراسة "فيلدنج وجل 1992".

➤ لا توجد اختلاف في الاحتراق الوظيفي بين المعلمين والمعلمات باختلاف درجة إدراكهم (الأكثر إدراكا والأقل إدراكا) لمصادر الضغط لا تتفق نتيجة بحثنا مع دراسة "يوسف نصر" مقابلة التي إلى إن المعلمات أكثر احتراقا من المعلمين .

➤ لا يوجد اختلاف في الاحتراق الوظيفي بين المعلمين الأكثر أقدمية والأقل أقدمية باختلاف درجة إدراكهم لمصادر ضغط العمل . تتفق هذه النتيجة مع الدراسة "فوقية محمد راضي 1999" في وجود ارتباط سالب بين مدة الخبرة و الإنهاك الوظيفي .

الدراسات الأجنبية :

(1) دراسة شواب و ايوانيكي (Schwab and Iwanacki) (1982):

بغنوان "غموض دور المعلم ودور الصراع وعلاقته بالاحتراق الوظيفي".

اجريا دراسة حول دور المعلم ودور الصراع لديه وعلاقته بالاحتراق الوظيفي .

تم استخدام مقياس ماسلاش بالإضافة إلى الاستبانة المتعلقة بصراع دور المعلم وغموضه على

عينة بالولايات المتحدة الأمريكية وكانت ابرز النتائج الدراسة كما يلي:

➤ وجود علاقة جوهرية بين الصراع ودور الغموض للمعلم من جهة وبين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين من جهة أخرى .

➤ أوضحت الدراسة إن صراع الدور على سبيل المثال له تأثير مخف عن الآخر في أبعاد الاحتراق الوظيفي ،فصراع الدور على سبيل المثال له تأثير في بعدي الإجهاد تبدل المشاعر في حين إن غموض الدور له تأثير في شعور بنقص الإنجاز (سهيلة حسين رابح رزق الله:2015،ص65).

(2) دراسة والتر جملش وجوزف توريلي (Walter Gmelch and Joseph Torellim) (1993):

Torellim

بغنوان "العلاقة بين غموض الدور وضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لمديري المدارس".

وقد هدفت إلى التعرف على العلاقة بين غموض الدور وضغوط العمل والاحتراق

الوظيفي .وقد أسفرت نتائج الدراسة على العلاقة القوية بين ضغوط العمل وغموض الدور ،وقد

أوصت الدراسة بتدريب المديرين على أساليب الاسترخاء قبل استلام مهام العمل الإدارية (نهلة

محمد ناشي :2009،ص83).

3) دراسة انجل Angle(1997):

بعنوان " العلاقة بين الإجهاد والاحتراق 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 اثر المتغيرات السكانية من ناحية إحصائية واستخدام معامل ارتباط بيرسون ،حيث تبين وجود علاقة كبيرة دالة إحصائيا بين الجدية في العمل والإجهاد والدعم الاجتماعي والاحتراق الوظيفي .

كما فسرت الجدية في العمل جزءا كبيرا من التباين في مستويات الاحتراق .

وكما وجدت فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لكل من متغيرات العمر، ومستوى التعليم ،وسنوات الزواج ،كما أثبتت النتائج إن قلة الطلاب وقلة دافعيتهم هي المصدر الرئيسي المسبب للإجهاد لدى المعلم .

5. التعقيب على الدراسات:

- استخدام معظم الدراسات نفس أداة البحث وهي مقياس ماسلاش واستبان ضغط العمل ،وهذا في دراسة كل من فريدة ايقارب، ودراسة علي بن شويل القرني ،وشواب و ايوانيكي .
- معظم الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي للكشف عن العلاقة بين المتغيرات وهذا في دراسة كل من سلوي عبد الله الحاج ،وفريدة ،سميرة ميسون ن ،وانجل .
- معظم الدراسات كانت مقارنة لدراستي واستخدمت تقريبا نفس عينة الدراسة "المعلمين " .
- توصلت معظم نتائج الدراسات على انه توجد علاقة بين الضغط والاحتراق الوظيفي .

الفصل الثاني

ضغط العمل

تمهيد

- 1- تعريف ضغط العمل
 - 2- علاقة ضغط العمل ببعض المفاهيم الأخرى
 - 3- عناصر ضغط العمل
 - 4- مراحل ضغط العمل
 - 5- أنواع ضغط العمل
 - 6- مصادر ضغط العمل
 - 7- آثار المترتبة على ضغط العمل
 - 8- نماذج ضغط العمل
- خلاصة الفصل.

تمهيد

إن الإنسان اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر ومن نتائجه الواضحة تعرض العاملين في العديد من المجالات المختلفة لمستويات عالية من الضغوط والتوترات التي تترك أثارها النفسية والجسمية والاجتماعية والاقتصادية عليه أو على المنظمة التي يعمل فيها، وهذا الأمر ينعكس على أدائه الوظيفي وسلوكاته وعلاقاته مع زملائه ورؤسائه في العمل بحيث تعيق أهداف المنظمة أو المؤسسة التي ينتمي إليها

1) تعريف ضغط العمل :

تعريف لوثنانز (Luthans) بأنه: "استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المنظمة".

(محمد حسن محمد حمادات :2008،ص126)

تعريف بيير وينومان **Beehr and Newman**: ضغط العمل بأنه حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته ،وتؤدي لإحداث تغيرات داخلية في الفرد تجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي . (محمد الصيرفي 2009:ص62)

تعريف بارن **Barrine**:

فقد عرفه بأنه الاستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصورية التي تنشأ عن البيئة . (معن محمود عياصرة ،مروان محمد بني احمد 2008:ص107)

ويعرف حسن 2004: ضغوط العمل "بأنها مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته تتسبب في حالة عاطفية ،وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق" (حمزة خليل الخدام ،وعز الدين احمد النعيمي :2016،ص79)

2) علاقة ضغط العمل ببعض المصطلحات الأخرى:

❖ القلق **Anxiété**:

هو حالة غير محددة تعبر عن عدم شعوره بالسعادة تجاه المستقبل وهو يعتبر نتيجة سيكولوجية لتعرض الفرد للضغط و لنقص إشباع الحاجات ،كما انه أكثر الأعراض

السيكولوجية الملحوظة لضغط العمل ،وكما يقلل الشعور بالقلق بزيادة الشعور بالذات ويختلف عن الضغط في نقطتين :

- ضغط العمل يعتبر سببا مباشرا لظهور القلق.
- ضغط العمل له جانبان سلبي وايجابي بينما القلق يعبر عن الجانب السلبي. (محمد الصيرفي 2008:ص17)

❖ الإحباط Frustration:

الحالة الانفعالية التي يمر بها الفرد حين يدرك وجود عائق يمنعه من إشباع دافع لديه أو توقع مثل هذا العائق في المستقبل مع ما يرافق ذلك من تهديد وتوتر نفسي .

(لعجايلية يوسف 2015:ص28)

❖ الإجهاد Epuisement:

يشير هذا المصطلح إلى نتائج التعرض للضغوط على المدى الطويل والتي يعانها الفرد والتي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والإنهاك وتظهر لدى الفرد حيث يعبر عنها بصفات مثل : خائف ،ومكتئب ،ومتوتر ،وتعبر عن نفسها في صورة أعراض جسمية ونفسية مثل اضطرابات الوجدان والمعارف وأعراض سلوكية مثل :الزيادة في تدخين السجائر واضطرابات الأكل والعنف وعدم تقبل الآخرين والنقد .

(عاشور خديجة 2012:ص189)

❖ الأزمة Crise:

هي الحادثة المفاجئة التي تتطلب من القيام باستجابات فورية نحوها والتي قد تؤدي بالفرد إلى مكابدة بعض المشكلات النفسية والصحية بعد حدوثها مثل الكوارث الطبيعي. (زريبي

أحلام 2014:ص14)

❖ **التعب La Fatigue**: وفي نفس المعنى عرفت الموسوعة العالمية التعب بأنه استجابة تنشأ عن طريق العمل الكثيف وينتهي الإحساس به عن طريق الراحة ويمكن إبراز نقاط الخلاف بين الضغط والتعب فيما يلي :

- إن مصادر ضغوط العمل تتنوع لكن غالبا ما ينتج عن مصدر واحد وهو عبء العمل الزائد.
- التعب ينتهي بالحصول على قدر من الراحة والنوم ،بينما الضغط غالبا ما يكون مستمرا. (شارف خوجة مليكة 2011:ص34)

❖ الاحتراق La Bourne :

"هو حالة سلبية مستديمة مرتبطة بالعمل تصيب أفراد عاديين ،تنتابهم حالة من الإنهاك العام والإجهاد ،مع إحساس بانخفاض الإمكانات والرغبة في العمل إضافة إلى اعتقاد راسخ لديهم بوجود تعطل في العمل "

(Alastair Coull and all .2007.p.2)

(3) عناصر ضغط العمل :

حدد سيزلاقي و ولاس ثلاثة مكونات لضغط العمل وهي :

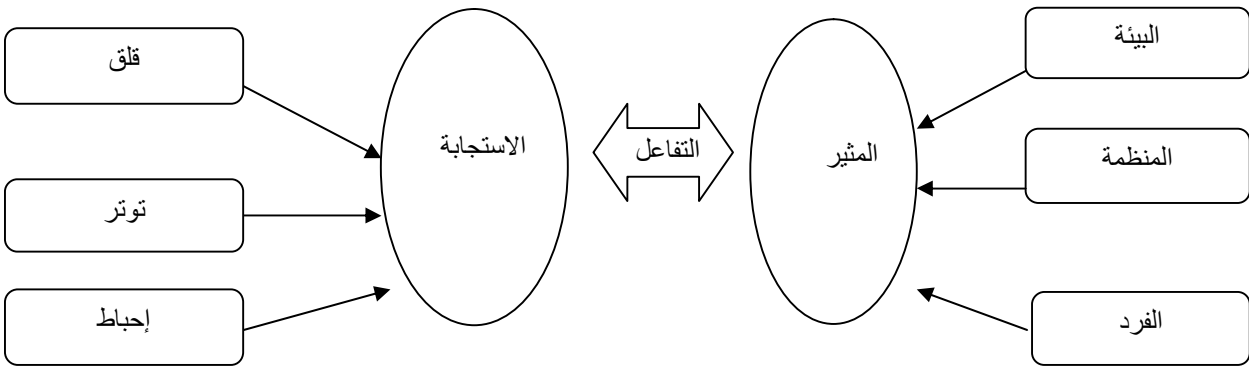
❖ **المثير** :هو ما يتعرض له من مؤثرات ناتجة عن الفرد أو المنظمة أو البيئة ويترتب عليها شعور الفرد بالضغط . (فاروق عبد فلية ،السيد عبد المجيد:2005،ص306)

الاستجابة :تتمثل في ردة فعل نفسية أو جسمية أو سلوكية تجاه الضغط وهناك استجابات تلاحظان كثير:

- الإحباط: ويحدث نتيجة وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له .

- القلق: وهو الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف. (قراري حنان:2014،ص37)

❖ **التفاعل:** الذي يحدث بين مسببات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات. (ميسون سليم السقا 2009:ص10)



الشكل رقم (01) يوضح عناصر ضغط العمل .

المصدر: (غناي بسمة 2016:ص22).

4) مراحل ضغط العمل :

كانت أول محاولة لتفسير مراحل ضغوط العمل ، قام بها الطبيب والعالم (هانس سيلبي Hans Selye) حيث اقترح إن الفرد يمر بثلاث مراحل حينما يتعرض لضغط ما :

❖ مرحلة الإنذار Alarm Reaction:

ويطلق عليها كذلك مرحلة الإنذار المبكر أو المرحلة الإحساس بوجود الخطر تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا (كإحساس الحشوي ،الام المعدة وتقلص القولون أو الذكريات). أما خارجيا كمختلف المواقف التي يتعرض لها الفرد خلال حياته، ويمكن

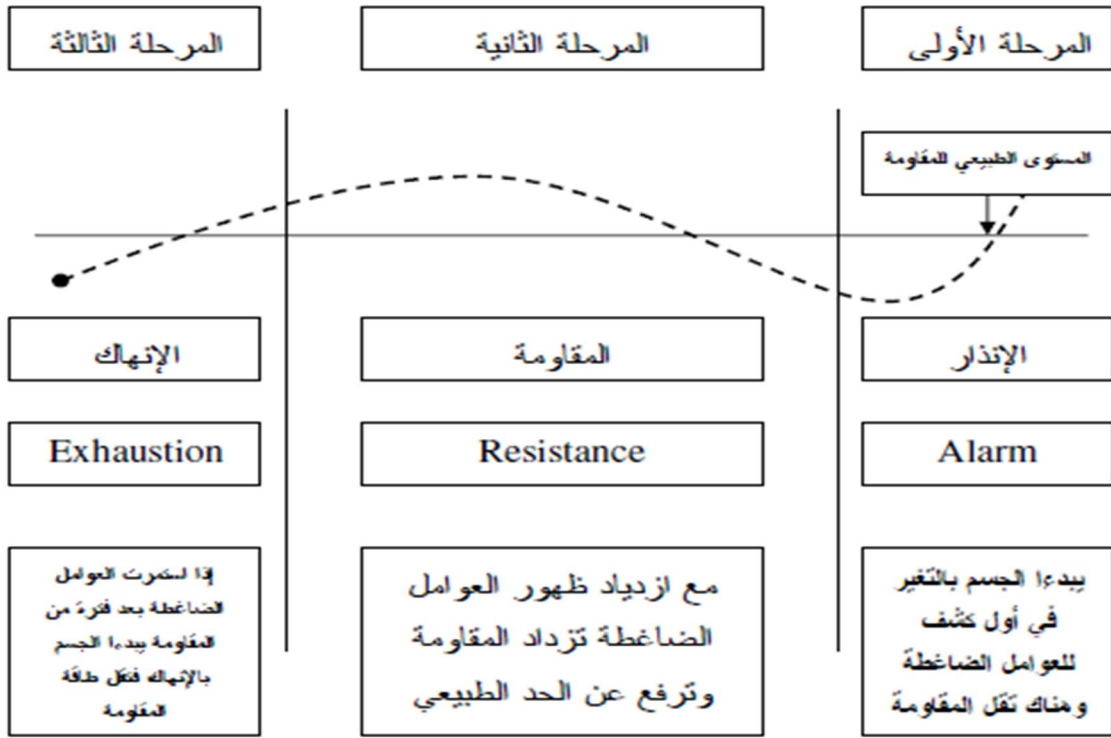
القول بان هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة ،عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة ،يترتب عليها بعض المظاهر ،التي يمكن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهمها : زيادة ضربات القلب ،الأرق ،الأعصاب ، الضحك الهستيري ،سوء استغلال الوقت ،استهداف للحوادث ،حساسية النقد. (خضير كاظم فريجات وآخرون 2009:ص38)

❖ مرحلة المقاومة Resistance:

ويطلق عليها أيضا اسم مرحلة التكيف الكامل أو التوازن ،وهي مرحلة أساسية لميكانيزم الضغط تسير بواسطة الجهاز الودي، يزداد النشاط الفيزيولوجي في هذه المرحلة تزايدا سريعا يجعل الفرد يعيش ضغطا يوميا وتوترا داخليا ،إلا إن هذا الأخير يتلاءم مع هذه المرحلة بعكس ما يحدث في مرحلة الإنذار التي تأتي فجأة وعلى شكل صدمة بيد إن استمرار عامل الضغط أو عدم قيام ميكانيزم الدفاع بدوره ،يصل الفرد إلى مرحلة. (رونو Renaud 1990 :ص37)

❖ مرحلة الإنهاك (الإرهاق) Exhaustion:

تحدث هذه المرحلة عندما يتعرض المورد البشري (الفرد) للضغوط لفترة زمنية طويلة وبصفة مستمرة ومتكررة ،حيث يصاب على أثرها بالإنهاك نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ،وتظهر عليه بعض المظاهر مثل : التفكير في ترك العمل ،وانخفاض كبير في الدافعية ، ومعدلات الأداء...الخ. (زوزو مروى 2016:ص12)



الشكل رقم (02): يوضح مراحل ضغط العمل .

المصدر: (سامر بطرس، مجلة: 2009، ص176)

5) أنواع ضغط العمل :

هناك أنواع متعددة لضغط العمل، والتي اتفق الباحثين على تصنيفها وفق لعدة معايير فبعضهم قسمها وفق الآثار، وبعضهم وفقاً للفترة الزمنية التي يستغرقها، والآخر وفقاً لمصادرها

1. تصنيف ضغوط العمل حسب أثارها: (تصنيف هانز سيلبي 1956)

• الضغوط الإيجابية :

وهي عبارة تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للفرد والمنظمة فبالنسبة للفرد تكون الضغوط الإيجابية بمثابة حافز لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء ومن ثم تحقيق النجاح وتساعد على التفكير وتحافظ على التركيز في العمل وتمد الفرد بالثقة في النفس، أما

بالنسبة للمنظمة فإنها تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء الفرد، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج. (غني دحام تناي الزبيدي: 2015، ص161)

• الضغوط السلبية:

وهي الضغوط الضارة المؤذية، ذات الانعكاسات السلبية على الفرد تظهر لديه أعراض: التوتر، القلق، الاكتئاب، الإحباط، سرعة التهيج والاستثارة، الميل إلى العنف والعدوانية، إضافة إلى الأعراض الجسدية كالإصابة بأمراض القلب، القرحة المعدية، تصلب الشرايين مما يؤدي إلى سوء التكيف وانخفاض مستوى الإنتاجية. (عقون آسيا 2012:ص95)

2. تصنيف ضغوط العمل حسب المدة الزمنية التي تستغرقها :

يميل بعض العلماء مثل جينز Jains إلى تقسيم الضغوط تبعا للفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى تأثيرها في صحة الإنسان النفسية والبدنية إلى :

• **الضغوط البسيطة:** يطلق عليها اسم ضغوط قصيرة المدى، وهي التي تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة. (عاشور زكرياء 2016:ص53)

• **الضغوط المتوسطة:** (متوسطة المدى) وهي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية أو زيادة شخص غير مرغوب فيه أو الآلام الصادرة عن مرض في المعدة أو الأمعاء. (إبراهيم عز الدين 2016:ص30)

- الضغوط الشديدة: يطلق عليها ضغوط طويلة المدة، وتستمر عادة من أسابيع إلى شهر بل سنوات مثل غياب شخص عزيز للسفر، أو الموت، أو مثل النقل من مكان العمل أو الإيقاف عن العمل حتى زوال السبب. (فاروق عبد فلية، نفس المرجع السابق: ص307)

3. تصنيف ضغوط العمل حسب مصدرها :

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: وهي ضغوط يتعرض لها الفرد داخل المؤسسة أثناء ممارسته مسؤولياته ومهام وظيفته، مما يؤول دون قيامه بتأديتها بالشكل المطلوب مثل: الضوضاء، الحرارة، سوء التهوية .

- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: وتظهر نتيجة لتفاعل الفرد مع الزملاء في مجال العمل مثل: الصراع داخل المؤسسة، اختلاف المهارات بين الأفراد .

- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: ترجع هذه الضغوط إلى الخصائص الشخصية للفرد، وهي تختلف من شخص إلى آخر، حسب طباعه ونمط شخصيته فعلى سبيل المثال نجد الشخص سريع الغضب، المثابرة يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ (خديجة حوحو 2017:ص37)

- (6) مصادر ضغط العمل: يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة وتعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد نذكر البعض منها :

أولاً: مصادر ضغط العمل المتعلقة بالفرد:

- ❖ طبيعة العمل: إن طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة أو مدى أهمية العمل وكمية ونوعية المعلومات المرتردة من تقييم الأداء كلها من العوامل التي من المحتمل إن تكون مصدرا أساسيا للإحساس بالضغط، بعض الوظائف

بطبيعتها تتضمن ضغوطا عالية مثل رجال الإطفاء ،وكبار المدير ،والجراحين في إن وظائف أخرى مثل المحاسبين وخبراء التأمين اقل ضغوط.

(ميسون سليم السقا نفس المرجع 2009:ص11)

❖ **صراع الدور**: ينشا عادة صراع الدور عندما يطلب منه العديد من الأعمال المتناقضة أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد له بأنها خارج نطاق عمله. (عيسى إبراهيم المعشر 2009 :ص20)

❖ **غموض الدور**: يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات ويعني غموض الدور عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته وعدم معرفته بما يجب إن يؤديه وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه ،كذلك افتقاره إلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها ،مما يترتب عليه ،ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل والميل لتركه. (بحري صابر 2015:ص114)

❖ **عبء العمل**: يميل معظم الناس إلى تفصيل القيام بالأعمال إلي توفر لهم إثبات الذات وذلك لما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد ،هذه الأعمال غالبا ما يجعل أصحابها مشغولين ولكن ليس إلى درجة الإنهاك ،كما أنها في نفس الوقت تستثير اهتماماتهم وإبداعاتهم ،بمعنى آخر، فإن الأفراد غالبا ما يكونون سعداء في أعمالهم ، عندما لا تكون هذه الأعمال تحمل طابع الضغط عليهم ،أو أنها مملة لدرجة أنهم يفقدون الحماس في أدائها .ونظرا لتعدد الخصائص المرتبطة بعبء العمل في مجال الضغوط.

(عبد القادر سعيد بنات 2009:ص17)

❖ **مفهوم الذات:** هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية، والتصورات والتعميمات الخاصة بالذات، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفا نفسيا لذاته .

ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة للعناصر المختلفة لكيونته الداخلية والخارجية .

❖ **نمط الشخصية:** يعرفها عمار كشرود (1994) في معجمه بأنها "تشير إلى الخصائص والسمات التي تتوفر في تركيب بنيان وكيان الشخص" فالشخصية التي تتميز بصفات كالهروب والمقاومة وانخفاض مستوى الطموح وتصلب وجمود الرأي، وصعوبة اتخاذ القرار، والتردد نجدها مستهدفة من طرف الضغوط وتشكل عائقا في التأقلم بالنسبة لصاحبها . (عمار الطيب كشرود 1994:ص266)

❖ **مركز التحكم في الأحداث:** تتعلق بمدى اعتقاد الفرد في تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به، والفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملا في الأحداث من حوله بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بان ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته .

(رونالد.ي.ريجيو، ترجمة فارس حلمي 1999:ص295)

ثانيا :مصادر ضغط العمل التنظيمية :

❖ **عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:** يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسير المنظمة حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد على عدة عوامل منها :

• أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه .

- درجة تعقيد القرار .
- مدى مشاركة في اتخاذ القرار .
- المسؤولية المترتبة على القرار .
- درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار .

ويرجع الهنداوي إن عدم مشاركة في اتخاذ القرارات يعد مصدرا لضغوط العمل وذلك لسببين هما :

- ✓ ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها وأنه كل مهمل ،ليس لأفكاره أو آراءه قيمة ،ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار .
- ✓ تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال -على الأقل من وجهة نظر الفرد- الهدف الذي سطرت من أجله وهو ما يعني مقاومة واعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه. (صيفي محمد أمين 2017:ص28)

❖ تقييم الأداء :

يعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط فهو حكم متعدد الأبعاد ،على قدرة فرد ما لشغل عمل وتطويره، ويقوم به احد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية.

فالتقييم عندما لا يؤسس بطريقة موضوعية والتي تعتمد على كفاءة الأداء وتتدخل فيه العلاقات الشخصية والمحسوبة بين القائد و الأتباع فان هذا يولد نوعا من الإحباط لدى بعض المرؤوسين نظرا لعدم تقدير إمكانياتهم ومساواتها لقدرات زملائهم الأقل منهم كفاءة وقد ينفصل

بعض الزملاء عنهم فيما يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز وهذه الأشياء تعد مصدرا من مصادر الضغوط . (عزوي جيلالي 2014:ص80)

❖ الأجر والمكافآت:

تعتبر الأجر والمكافآت الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات ،وهي المحدد الرئيسي و الأساسي لمستوى معيشة الفرد وإنما المؤشر للمركز الوظيفي ،واهم مصادر ضغوط العمل تكمن في الأجر ونظام الحوافز ،انه يرتبط ذلك بعملية العدالة والمساواة فيما يتعلق بمدى مكافئة هذه الأجر والامتيازات بالنسبة للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة ومدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل ،إضافة إلى مدى كفاية هذا في الأجر مع المتطلبات العامة للعيش الكريم نظرا لما يشهده العالم الآن من أزمات اقتصادية .

❖ الظروف المادية :

إن اختلال ظروف العمل المادية من تهوية ،إضاءة ،رطوبة ،حرارة عالية ،أو التعامل مع مواد كيميائية كالغازات يمكن أن تؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه ،ونظرا للارتباط الوثيق بين هذه الأمور وصحة وسلامة الفرد البدنية فإنها يمكن أن تكون مصدرا أساسيا من مصادر ضغوط. (فوزية رياحي 2016:ص29)

(7) الآثار المترتبة على ضغط العمل :

تعددت الآثار الناجمة عن ضغوط العمل ،فمنها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي ومنها ما يقع على الأفراد العاملين ويؤثر بالسلب على أدائهم ومنها ما يقع على المنظمة ويؤثر على أدائها ككل وفيما يلي أهمها :

❖ الآثار الإيجابية: إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك إذ إن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها ومنها:

➤ التحفيز على العمل .

➤ الرغبة في العمل وزيادة الدافعية .

➤ الشعور بالرضا الوظيفي .

➤ الشعور بالإنجاز .

➤ انخفاض الغياب و التأخر .

➤ المشاركة والتعاون لحل المشكلات .

➤ التنافس البناء. (ميسون سليم السقا، المرجع السابق:ص18)

❖ الآثار السلبية: يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة ومنها ما يلي :

➤ آثار الضغط على الفرد:

✓ الآثار السلوكية: من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتاد، ومن أهم تلك التغيرات المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن، فقدان الشهية، التغير في عادات النوم واستخدام الأدوية المهدئة، العدوانية، وعدم احترام الأنظمة والقوانين في المنظمة .

✓ الآثار النفسية: يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين ومن أهم تلك الأعراض الحزن، الكآبة، الشعور بالقلق، فقدان الثقة بالغير، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، النسيان المتكرر، التردد، اللامبالاة .

✓ الآثار الفسيولوجية: يوضح عدد متزايد من الدراسات منها Holt (1982) ودراسة Matteson (1982) وتقرير مجلة Human Resource Magazine (1991) إن هناك علاقة قوية بين الضغط والاضطرابات الفسيولوجية، كما إن البحوث الطبية تكشف عن أكثر من 50% من الأمراض يرتبط أصلا بالضغط، ومن هذه الأمراض الأزمات القلبية، ارتفاع ضغط الدم، قرحة المعدة، سكر الدم، الربو، الصداع النصفي، آلام الظهر ويطلق البعض على هذه الأمراض مسمى أمراض التكيف لأنها تنشأ عن طريق العدوى أو المكروبات . (حسن حريم 2013:ص340)

➤ آثار الضغط على المنظمة :

- ✓ زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب، التوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل آلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد).
- ✓ تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته .
- ✓ صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية .
- ✓ الاستياء من جو العمل .
- ✓ عدم الرضا الوظيفي .
- ✓ الغياب و التأخر عن العمل .
- ✓ ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات .

✓ عدم الدقة في اتخاذ القرار .

✓ سوء العلاقة بين الأفراد .

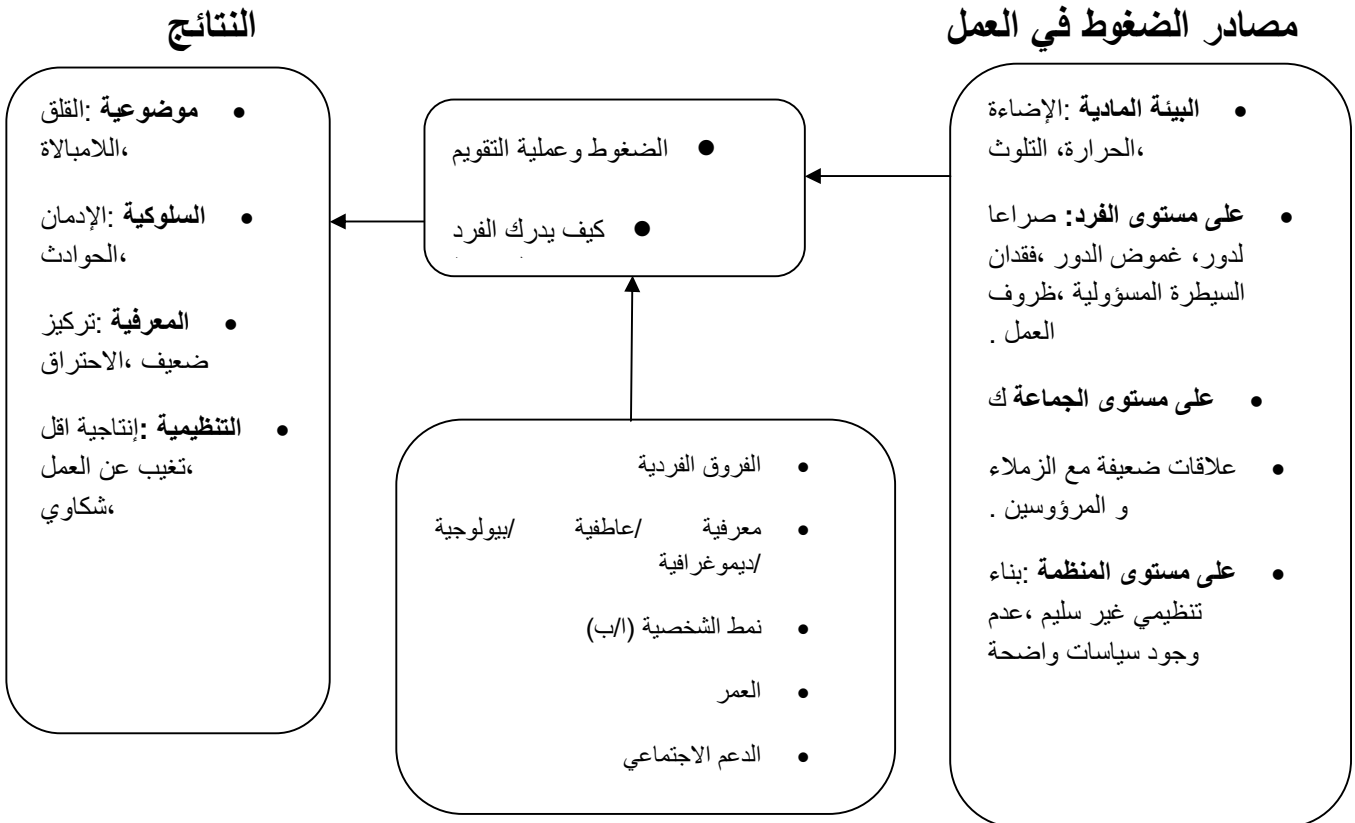
✓ سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات .

✓ التسرب الوظيفي. (عبد القادر سعيد بنات ،نفس المرجع السابق :ص23)

8 نماذج ضغط العمل :

❖ نموذج جيبسون وزملائه Gibson Ivancevich and Donnelly:

يوضح نموذج جيبسون مصادر ضغوط العمل المختلفة ،و تأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به وبالتالي على نتائج وأثار الضغط ،ويشير النموذج إلى دور الفروق الفردية (معرفية ،عاطفية ،ديموغرافية ،بيولوجية)على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها. (هبيبة نريمان صبرين:ص366)



الشكل رقم (03) يوضح نموذج جيبسون وزملائه.

المصدر (هبيته نريمان صبرين ، نفس المرجع السابق ،ص366)

❖ **نموذج هانز سيلبي**: ويسمى نموذج الأعراض العامة للتكيف 1974، يعد هذا النموذج من أقدم النماذج التي حاولت تفسير ضغوط العمل حيث يشير سيلبي في نموذجه إلى إن أي سبب من مسببات ضغوط العمل له تأثيرات سلوكية أو فسيولوجية على الفرد تتمثل في ردود الفعل الجسمية والنفسية، وان هذه الردود لا تحدث في وقت واحد بل تمر بثلاث مراحل (الإندار، المقاومة، والإنهاك). (عمامرة جعفر :2016،ص45)

❖ **نموذج بيير و نيومان Peehr and Newman**:يركز هذا النموذج في تفسيره لضغوط العمل على العلاقة بين مسببات ضغوط العمل والتوترات التي تصيب الفرد، أي بين الجانب البيئي و الآثار الإنسانية الناجمة عنها ويشير هذا النموذج إلى إن مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها الانفراد ناتجة عن التفاعل بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها ويترتب على هذا التفاعل ظهور الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط. (عاشور زكرياء :2016، نفس المرجع السابق ،ص49)

❖ **نموذج موراي**: يرى موراي انه يوجد مفهومان أساسيان هما الحاجة والضغط على اعتبار إن المفهوم الأول "الحاجة" يشير إلى المحددات الجوهرية الداخلية للسلوك ،ومفهوم "الضغط" يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط بأنه صفة موضوع بيئي تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين .

ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما :

✓ ضغط بيئا ويشير الدلالات والموضوعات البيئية كما يدركها الفرد .

✓ ضغط ألفا ويشير الخصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي ،ويوضح موراي إن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول أي إن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة ،أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة النشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.(نهلة محمد ناشي الجابري الحربي :2009،ص48)

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل تبين لنا إن ضغوط العمل هي عبارة عن حالة تنشأ لعدم توافق الفرد مع بيئة العمل بسبب تفاعل عدة عوامل ومؤثرات تتعلق بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة أو بالفرد نفسه يترتب عليها العديد من الآثار السلوكية أو النفسية أو الفسيولوجية للعاملين في المؤسسة .

فمعظم الناس في عصرنا الحالي يواجهون شتى أنواع الضغوط أثناء العمل لأسباب قد تكون ناتجة عن العمل نفسه أو خارجه، وقد تباينت آراء الباحثين في معرفة المصادر التي تؤدي إلى ضغوط العمل حيث يتعرض الفرد إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد، لهذا ازداد اهتمام الباحثين بدراسة العديد من السبل والطرق التي يمكن إن يتبعها الفرد والمنظمة في التخفيف من حدة ضغوط العمل .

كما توصلنا إلى إن هناك آثار إيجابية ناتجة عن ضغوط العمل بالإضافة إلى آثار سلبية تقع على كل من الفرد والمنظمة.

الفصل الثالث:

الاحترق الوظيفي

تمهيد

- 1- تعريف الاحترق الوظيفي
 - 2- أبعاد الاحترق الوظيفي
 - 3- أسباب الاحترق الوظيفي
 - 4- أعراض الاحترق الوظيفي
 - 5- مراحل الاحترق الوظيفي
 - 6- نظريات ونماذج الاحترق الوظيفي
 - 7- سبل مواجهة الاحترق الوظيفي والوقاية منه
- خلاصة الفصل

تمهيد :

لاشك إن المتطلبات التي تزايدت على الإنسان المعاصر جعلته فريسة للضغوط المحيطة به من كل جانب وهذه الضغوط لعبت دورا كبيرا في نشأة الأعراض السيكو مترية وأصبحت بمثابة خطرا داهم يهدد صحة وسلامة النفس والجسدية معا. وعجز الإنسان عن مواجهة هذه الضغوط والتعامل معها إضافة لاستمرارها يؤدي إلى ما يسمى بالاحترق الوظيفي والذي يظهر على سلوك الفرد وتصرفاته وتوقعه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي، وكنتيجة لفرض الضغوط والمواقف الضاغطة نفسها أصبحت جزءا لا يتجزأ من حياة الناس، وربما ذلك احد الأسباب التي جعلت الاهتمام بها على مستوى البحث والدراسة أمرا مبررا وفي هذا الصدد نحاول عرض الاحترق الوظيفي بشكل من التفصيل في هذا الفصل.

1) تعريف الإحترق الوظيفي:

يعتبر الإحترق الوظيفي من المفاهيم الحديثة نسبياً ويعتبر فريد نبرجر أول من استخدم هذا المصطلح في أوائل السبعينات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهني الإنسانية والذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة .

وقد أصبح مفهوم الإحترق الوظيفي مصطلح واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع العاصر فقد بينت كريستينا ماسلاش إن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب .

تعريف Berlman and Hartiman:

الإحترق الوظيفي على انه الاستجابة إلى استنفاد عاطفي مزمن على ثلاثة أبعاد رئيسية هي الإجهاد النفسي والعاطفي، والتعامل الآلي والجفاف مع العملاء، وإنتاجية عمل متدنية .

وكما عرفه (Kyricon، 1987):

بأنه مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد في مجال العمل ولفترة طويلة. (نادر فهمي الزبيد: 2002، ص206)

ويرى شرنيس (1980):

إن الإحترق الوظيفي ظاهرة تتصف بالقلق والتوتر والإنهاك الجسدي والانفعالي كاستجابة للضغوط المرتبطة بالعمل، وتحدث في النهاية تغيرات سلوكية وتتعلق بالاتجاهات نتيجة لذلك. (شريط محمد الحسن المأمون : 2012، ص86)

وكما عرّف على انه الإعياء والضعف تصيب الجسد وتستنفد طاقته الحيوية نتيجة المتطلبات التي تفوق قدرة الفرد. (طايبي نعيمة : 2013، ص15)

تعريف كرئيس:

يعرف الإحتراق الوظيفي بأنه العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل مع ارتباطه بعمله نتيجة ضغوط العمل التي تعرض لها أثناء عمله (محمود معن احمد العياصرة: ص96)

تعريف لازاريوس:

بأنه حالة من الإنهاك التي تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على عاتق الأفراد بما هو أكثر من طاقتهم وقدراتهم ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من شخص لآخر.

كما أوردت كريستينا ماسلاش تعريف الإحتراق الوظيفي بأنه فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل. حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي الذين يجعلان هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين كما إن الإحتراق الوظيفي "خبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي. (احمد محمد عوض بني احمد 2007:ص17).

(2) أبعاد الإحتراق الوظيفي :

مع بداية الثمانينيات تم نشر أول أبحاث تجريبية ميدانية عن الإحتراق الوظيفي، ومنذ ذلك الحين أصبح مفهوم الإحتراق الوظيفي معرّفاً ومتصوراً بشكل أكثر وضوحاً وحددت له في ثلاثة أبعاد:

• البعد الأول: الإجهاد الانفعالي (الإعياء الانفعالي): Emotional Exhaustion:

هو عامل خارجي يتلقاه فرد ما في زمان ومكان معين، إذ يحاول هذا إن يسخر دفاعات ذهنية في مواجهته، وتصحب الأوليات الحيوية تلقائياً حركة الدفاعات العقلية، وقد تنتشوش الحياة النفسية بفعل هذا التأثير الذي يجلب مخاطر جسدية تبعاً لحالة البنية النفسية والسياق الجسدي والاجتماعي (جان بنجامان ستورا 1997: ص ص 11-12).

ويرى تايلور: إن الإجهاد "هو عملية تقييم الأحداث كمواقف مهددة والاستجابة لها من خلال تغيرات معرفية وانفعالية وأخرى فسيولوجية". (لوكيا الهاشمي 2006: ص 10).

• البعد الثاني: ضعف الإنجاز الشخصي : ReducallFeelin of PersonalAccomplishment

وهو يعبر عن التقييم الذاتي للاحترق ويمثل شعور الفرد عدم الكفاءة والفعالية وفقدان الدافعية للإنجاز وانخفاض الإنتاجية في العمل وانحدار المشاعر ويميل الفرد إلى تقييم إنجازاته الشخصية بطريقة سلبية والميل للاكتئاب الانسحاب وعدم القدرة على مواجهة الضغوط أو التكيف معها والشعور بالفشل وضعف تقدير الذات. (أمل فلاح فهد العملان 2008: ص 17).

• البعد الثالث: تبدد المشاعر: Depersonalization:

يوضح هذا البعد الاتجاهات السلبية تجاه من يعمل معهم الموظف المحترق وظيفياً وهذه الاتجاهات السلبية تكون أحياناً تهكمية (ساخرة) لا تمثل الخصائص المميزة للعامل وتعرف كل من ماسلاشوبينر هذا البعد من الاحترق الوظيفي بأنه "إحساس بالإنسانية والسخرية من العملاء" (هوارى أحلام: 2014، ص 50)

3) أسباب الإحترق الوظيفي:

وترجع ماسلاشولينر MaslashLeiter أسباب الإحترق الوظيفي إلى العمل الزائد والمكثف والذي يتطلب وقتا أكثر يفوق طاقة من يقوم به، ويتسم بالتعقيد، فضلا عن إن المكافآت والأجور لا تعادل مقدار الجهد، ويطلب من الموظفين تقديم الكثير مقابل حصولهم على القليل، مما يفقدهم المتعة في العمل وتغيب العلاقات العاطفية في العمل. وعموما هناك عدد من الأسباب التي يمكنها إن تؤدي إلى حدوث ظاهرة الإحترق الوظيفي وتتمثل في ثلاثة جوانب فردية واجتماعية وتنظيمية .

❖ العوامل الخاصة بالجانب الفردي:

هناك شبه اتفاق معظم الباحثين على إن الموظف الأكثر التزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة للإحترق الوظيفي من غيره ويرجع ذلك كونه تحت ضغط داخلي للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء، ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه، فمثلا العامل الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض إلى ظاهرة الإحترق الوظيفي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات سلوكية وضغوطات وقلة الإمكانيات (عامري رزيقة: 2015، ص23).

العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي:

تجد العديد من المؤسسات نفسها أحيانا ملتزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلقون بأعبائهم عليها، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي المنوط بالعاملين الذين يعملون في هذه المؤسسات وإزاء محاولات هؤلاء التوفيق بين مصلحة العمل

وأهدافه ورسالته ومصلحة المواطنين إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم، وبالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن ويجعلهم عرضة للاحترق.

(سماهر مسلم عياد أبو مسعود: 2010، ص28)

❖ العوامل التنظيمية أو الإدارية :

للجانب الوظيفي دور كبير في الإصابة بالاحترق الوظيفي كون الوظيفة مهمة جدا في حياة الفرد من حيث تحقيق حاجاته الأساسية كالمسكن والرعاية الصحية فضلا عن أثرها في تكوين شخصية الموظف في تحقيق احتياجاته الشخصية المتوقعة من الوظيفة سيدفعه للشعور بعدم الرضا والوظيفي والضغط المؤدي في نهاية المطاف إلى الوظيفي ،فقد توصلت بحوث الخاصة بالاحترق الوظيفي إلى ثلاثة فرضيات :

✓ ذكرت البحوث الخاصة بالضغط النفسي وطرق التعامل معه بان فقدان الإمكانيات والقوى يعتبران من مسببات الضغط والقلق والإرهاك، وعندما تستمر هذه الأعراض تتطور الحالة إلى ما يسمى بالعجز، حيث إن الموظف يجد نفسه غير قادر على القيام بأي شيء لتحسين وضعه، وهذا ما يؤدي به إلى الاحترق الوظيفي، وبناء عليه من الممكن الافتراض بان أي عمل لا يملك فيه الفرد النفوذ والمصادر لحل المشاكل التي تواجهه يكون مصدر للضغط، وفي حال استمرار هذه الحالة والاحترق الوظيفي.

(هوارى أحلام: 2014، ص39)

✓ تشير البحوث الخاصة بالإجهاد النفسي كذلك، إلى نقص الإثارة للفرد تؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب على فرط الاستثارة، لذلك فاعت العمل الرتيب الخالي من الإثارة والتنوع والتحدى يؤدي إلى الإجهاد والاحترق الوظيفي، فأى فشل يواجهه الفرد عند تحقيقه للحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في شعوره بحالة عدم الرضا، والإجهاد

وبالتالي الإحتراق، فالكثيرون يأتون إلى عملهم متوقعين الكثير، فهم يريدون زملاء مساندين، عملاء يعترفون بالجميل ويقدرّون جهودهم

وعملا مشوقا، فضلا عن الاستقلالية وفي نفس الوقت يريدون راتبا كافيا، وفرصا للترقية والتطور الوظيفي، كما يريدون مسؤولين متفهمين وأكفاء وشعور بالإنجاز، هؤلاء غالبا يصابون بخيبة أمل، ومع إن درجة الرضا الوظيفي المنخفضة ليست هي الإحتراق، غير أنها تمثل تحذيرا لما سيأتي.

✓ للمناخ الوظيفي في المؤسسة والتركيب الوظيفية دخل في عملية الإحتراق، وهنا تبرز أهمية القيادة والإشراف وطبقا لكتابات (جولد نبرج Golden berg) يميل الإداريون في مؤسسات الخدمات الإنسانية ومن ضمنها المدارس إلى افتراض إن المؤسسة أيا كان نوعها، يجب إن تركز على حاجات المستفيدين من خدماتها، وإهمال حاجات القائمين بالمسؤولية فيها، كما أنها تخلق تركيبة إدارية وظيفية وأسلوب تحكم من أجل محاسبة هؤلاء العاملين إذا خرجوا عن الخط المرسوم، الأمر الذي يؤدي إلى خلق أنظمة إشرافية استبدالية وصراعات بين العاملين والإدارة، وتزايد المنافسة بينهم، يضاف إلى هذا ظاهرة الإحتراق الوظيفي ظاهرة معدية، ففي أي موقع عمل يكون فيه الأغلبية في حالة الإحتراق الوظيفي فاعت نسبة حدوثه لأي عضو جديد في العمل تكون عالية.

(مغار عبد الوهاب 2015:ص116-ص117)

4) أعراض الإحتراق الوظيفي:

للإحتراق الوظيفي مجموعة من الأعراض تميزه عن غيره من الظواهر وهي (أعراض جسمية، أعراض عاطفية ووجدانية، أعراض ذهنية معرفية، أعراض سلوكية، أعراض سيكوسوماتية، أعراض فسيولوجية)

❖ الأعراض جسمية:

- ✓ تتمثل في الإعياء والأرق.
- ✓ ارتفاع ضغط الدم.
- ✓ زيادة في إفرازات الغدة الدرقية.
- ✓ تغيرات في الهضم وما يصاحبه من غثيان وتقيء.
- ✓ كثرة التعرض للصداع واللجوء إلى التدخين.
- ✓ الدوار والإغماء والعرق.
- ✓ تتمل اليدين والقدمين.
- ✓ سرعة نبضات القلب.
- ✓ الإحساس بالإرهاك والتعب طوال اليوم. (البتال زايد بن محمد:2000،ص65).

❖ الأعراض العاطفية(الوجدانية):

نفاذ الطاقة الانفعالية للشخص بسبب انخفاض القدرة على التحكم الانفعالي وهي أعراض متعلقة بالآخرين وتتمثل في الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء والانعزال والميل إليه، أو الانسحاب من الجماعة وتوترات الغضب اليومية ينتج عنه مزاج سيء، حزن شديد مع تهيج.(نشوة كرم عمار أبو بكر دردير:2007،ص34)

❖ الأعراض الذهنية:

الشعور باليأس والدونية، الفشل والتقدير السلبي مع التأنيب للضمير يمكن إن يمس بالقدرات المعرفية للشخص (فقدان القدرة على التركيز والانتباه اضطراب في عملية التذكر، تدني القدرة على اتخاذ القرار، فقدان القدرة على تحمل الإحباط)من الناحية العلائقية (تصور

سلبى للعلاقة بالأخر تشاؤم غير مبرر إحباط، قلق الإسقاط على الآخرين حيل دفاعية ذهنية يمكن إن تظهر).

❖ الأعراض السلوكية:

يتخذ المصاب بالاحترق الوظيفي سلوكا دفاعيا يظهر من خلال الشدة والصرامة مع الآخرين إضافة إلى المقاومة الشديدة لأي تغيير لان كل تغيير لديه بذل مجهود إضافي بالتكيف، انخفاض النشاط لديه بشكل كبير أو العكس زيادة كبيرة في النشاط ولكنه غير مجدي بما يتسم بالاندفاعية المفرطة والتأخر في اتخاذ القرارات اضطرابات في سلوك الأكل شراهة في الكل أو فقدان الرغبة في الأكل.

❖ الأعراض السيكوسوماتية:

مثل القرحة المعدية، الربو، داء السكري، التهاب المفاصل .

❖ الأعراض فسيولوجية:

مثل الضغط الدموي، ارتفاع الدم، ارتفاع الكولسترول في الدم، تدني حاسة اللمس .

(خلاصي مراد: 2014، ص79-ص80-ص81)

الجدول رقم (01) يوضح تصنيف أعراض الإحتراق الوظيفي.

أنواع الأعراض	الأعراض	المصدر
أعراض سلوكية	<ul style="list-style-type: none"> • التغيب عن العمل • تدني مستوى الأداء • النظر إلى الساعة بين الحين والأخرى • يحسب باستمرارياً لأيام العطل • لا يهتم بمظهر العام • لا يأخذ قسطاً كافياً من النوم 	عدنان الفرح (1999)
أعراض انفعالية	<ul style="list-style-type: none"> • القلق المبالغ فيه حول مرضاه ومشكلاتهم • سرعة الغضب • قلة المرونة في المعاملة • الشعور المتكرر بالإحباط • الإكثار من حيل الدفاع النفسي في التعامل مع الآخرين • الشعور بالاكتئاب • النظرة السلبية للذات • الإحساس باليأس والعجز والفشل • الخوف 	عدنان الفرح (1999)
أعراض فسيولوجية جسدية	<ul style="list-style-type: none"> • اضطرابات المعدة • ارتفاع ضغط الدم • التعب عند القيام بأقل مجهود • زيادة ضربات القلب • النسيان الملل • اضطرابات في النوم 	عدنان الفرح (1999)

المصدر: (سعاد مخلوف: 2012، ص 88- ص 89)

5) مراحل الإحترق الوظيفي :

ما يميز الإحترق النفسي عن باقي الحالات القريبة منه، هو أنه لا يحدث دفعة واحدة، فهناك مراحل يمر عبرها ،حتى يصل الفرد إلى الذروة من المعاناة جراء الإحترق الوظيفي ،ويجمع أهل الاختصاص في الإحترق الوظيفي إن هناك أربعة مراحل :

❖ **مرحلة الاستغراق: Involvement** وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

❖ **مرحلة التبلد: Stagnation**

هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجيا، وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، وينتقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة، كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

❖ **مرحلة الانفصال: Detachment**

وفيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي، واعتلال الصحة البدنية، والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي. (إيمان محمد مصطفى زيدان 1998:ص11).

❖ **المرحلة الحرجة: Juncture**

وهي أقصى مرحلة في سلسلة الإحترق الوظيفي، وفيها تزداد الأعراض البدنية، والبدنية والنفسية، والسلوكية، سوء، وخطرا، ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح الانفجار ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار.

(نوال بنت بن احمد الزهراني 2008:ص14)

6) نظريات ونماذج الإحترق الوظيفي

حاولت نظريات علم النفس تفسير ظاهرة الإحترق الوظيفي على الرغم من أنها لم تتحدث عنها بشكل مباشر بل من خلال كونها حالة داخلية نفسية حالها حال القلق والتوتر ومن هذه النظريات .

❖ النظرية السلوكية:

لقد اهتمت المدرسة السلوكية بالسلوك ورأت انه متعلم سواء كان ذلك السلوك سوبيا أو غير سوبيا، إذا ذكر لويس ملكية (1990) إن السلوكيون يرون إن معظم أفعالنا متعلمة سواء السوية أو غير السوية ومن ثم يمكن تعديلها باستخدام قوانين التعلم إذا توافرت الأحوال والعوامل الملائمة مع التركيز على السلوك الحاضر وتوفير بيئة مناسبة.

إذا كان الأمر هكذا فان الإحترق الوظيفي كسلوك ينتج عن عملية تعلم الفرد وتفاعله مع أحوال البيئة غير المناسبة وبذلك فهو سلوك لاسوي، فان السلوك اللاسوي هو الفشل في تعلم مهارات التعامل مع البيئة وتعلم سلوك غير مناسب كما أضاف الحراملة (2007) إن السلوكيون يعدون الإحترق الوظيفي حالة داخلية ناتجة عن عوامل بيئية وأحوال مضطربة إذا ما ضبطت أمكن فيها تقليل الإحترق الوظيفي، ولذلك يمكن استخدام استراتيجيات تعديل السلوك لتخفيف من آثار الإحترق الوظيفي ولتحقيق أعلى مستوى من الأداء. (ضحى بدر مفتن 2013:ص48).

❖ نظرية التحليل النفسي:

عن جرادي ألتيجاني (2006) أشار موراي Muray.H في تفسيره للضغط النفسي ،إن الإنسان في سيرورة الزمن قد يصل إلى لحظة التكيف والتوازن النفسي كنتيجة للديناميكية النفسية التي تحدث في داخله أو قد لاتصل، كما يعتبر موراي الحاجة من محددات السلوك

والضغط يعتبر من القوى التي تعترض هذا السلوك، وتتم عملية الربط بينهما خلال تفاعل ديناميكي وقد تناول موراي مفهوم الحاجة مكان الغرائز عند فرويد كما أكد إن فهم السلوك ينبغي إن يتضمن تحليلا للظروف البيئية المسببة للضغط ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما :

✓ ضغط بيتا Beta Stress: يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

✓ ضغط ألفا Alpha Stress: يشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما هي في الواقع، ويرى موراي إن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول لان تلك الضغوطات تعتبر حقيقة إدراكه ووجهة نظره الذاتية عكس النوع الثاني الذي هو خارج إرادته وذاتيته.

ومن هنا نستخلص إن الضغط النفسي حسب موراي ينشا من وجود الحاجة لدى الإنسان والتي تعبر عن حالة النقص والافتقار النفسي والجسمي التي لم تلق الإشباع بعد، وتصبح عاملا مهددا للفرد إذا لم يتم إشباعها فيسعى للبحث عن طرق تساعد على إشباعها (سامية رحال 2010:ص73-ص74)

❖ النظرية المعرفية :

ترد السلوك الإنسان إلى انه مصدر داخلي معرفي، كعمليات عقلية يدرك الفرد الموقف، ليستجيب ويحقق الهدف المحدد، فإذا كان إدراكه إيجابيا، ينتج عنه الرضا والمعنوية العالية، أما إذا كان إدراكه سلبيا، فيقود إلى أعراض تؤدي بالضرورة إلى الإحتراق الوظيفي.

(محمود جمال السلفي 2014:ص1210)

❖ نموذج شواب وآخرون للاحترق الوظيفي عند المعلمين 1986:

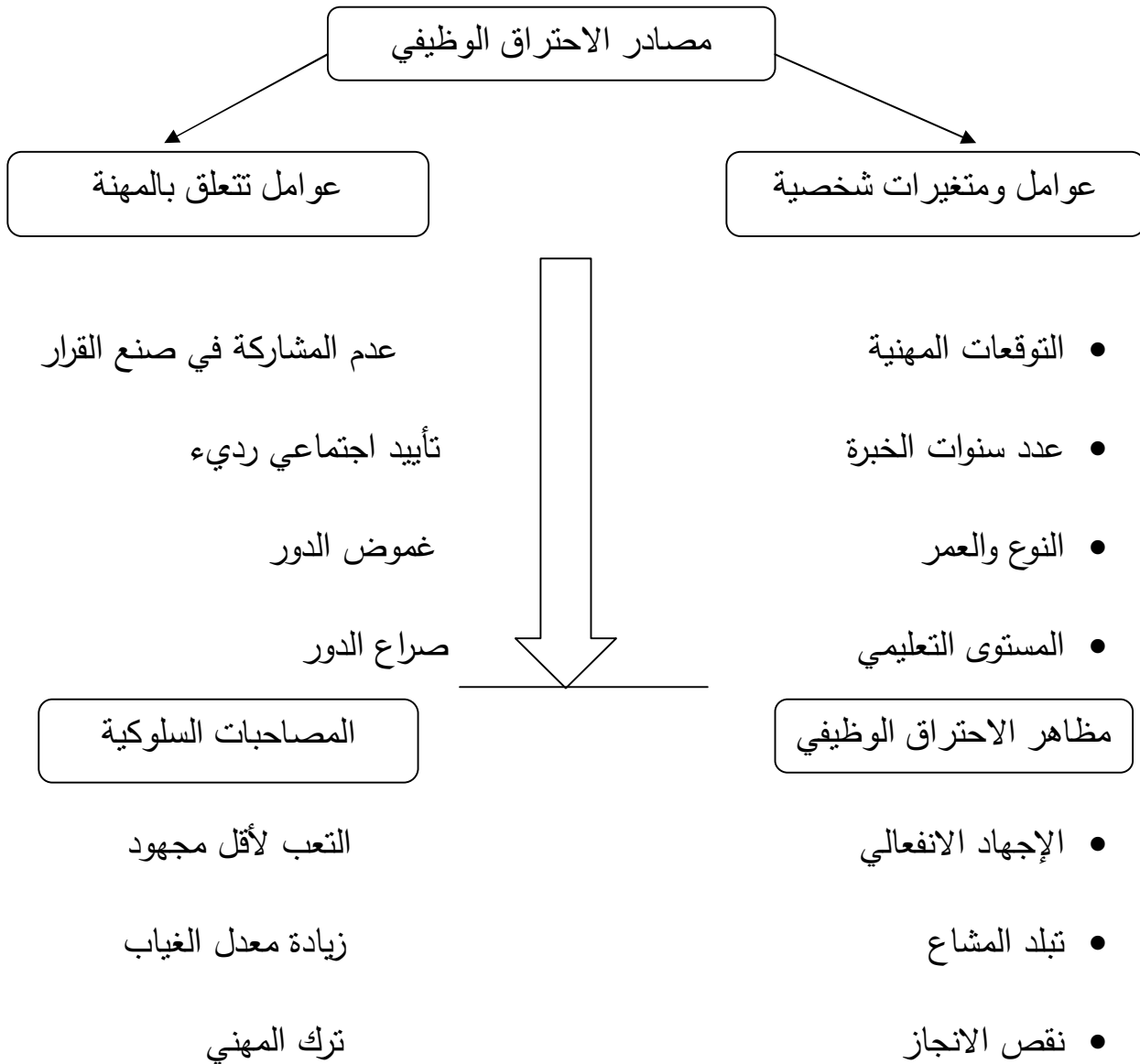
ويحدد هذا النموذج مصادر الاحترق الوظيفي ومظاهره ومصاحباته السلوكية حيث صنف مصادر أو أسباب الاحترق الوظيفي إلى أسباب تتعلق بالمدرسة وأخرى تتعلق بشخصية المعلم تتمثل الأولى في عدم مشاركة المعلم في اتخاذ القرارات، والتأييد الاجتماعي الرديء، إضافة إلى صراع الدور وغموضه، أما المصادر التي ترتبط بالمعلم ذاته فتتمثل في توقعات المعلم نحو دوره المهني والمتغيرات الشخصية الخاصة بالمعلم مثل (العمر والنوع وعدد سنوات الخبرة والمستوى التعليمي).

كما أشار النموذج إلى مظاهر أو أبعاد النموذج بعد ذلك تتمثل في الإجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر ونقص الإنجاز الشخصي للمعلم.

كما تناول التأثيرات السلبية الناتجة عن الإصابة بالاحترق الوظيفي والمتمثلة في التعب لأقل مجهود وزيادة معدل الغياب بل وقد يصل الأمر بالمعلم إلى ترك المهنة.

على الرغم من إن النموذج قد أشار إلى الاحترق الوظيفي من جوانب متعددة إلا انه اغفل بعض المصادر التي يؤدي إلى حدوثه، والمتعلقة بالمدرسة نفسها مثل الضغوط المهنية، بما فيها من ظروف الراحة، والعمل، ومدى مناسبة المرتبات للجهد المبذول والتعامل مع الزملاء والتلاميذ، وكثافة الفصول، ومناسبة المناهج لمستوى إعداد المعلم.

(غبشي خالد، قيسي سليم 2015:ص11)

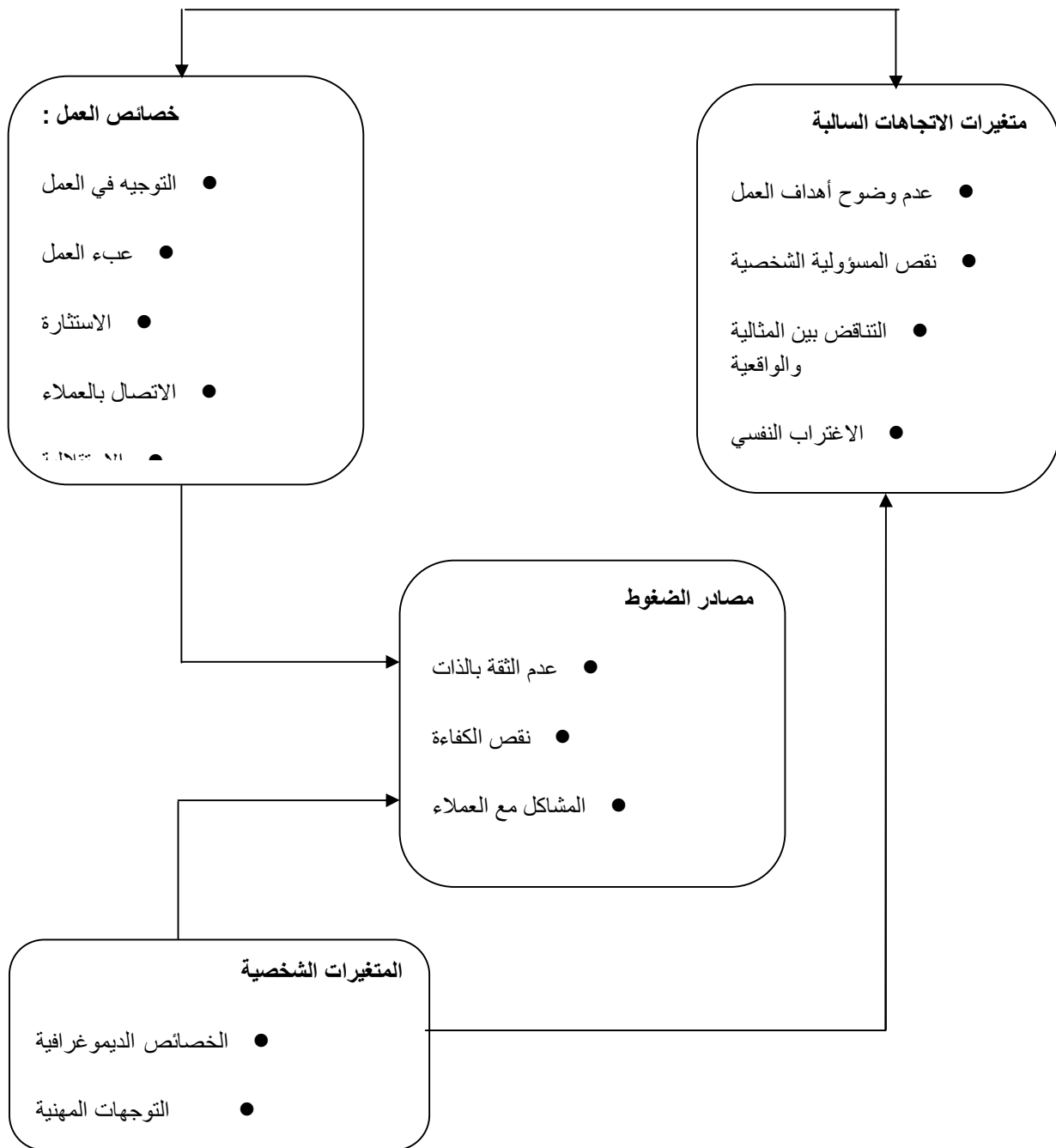


الشكل رقم (04) يمثل نموذج شواب للاحتراق الوظيفي

المصدر: (إيمان محمد مصطفى: 1998، نفس المرجع، ص 17)

❖ نموذج تشيرنس للاحترق الوظيفي :

قدم تشيرنس (1986) النموذج الشامل للاحترق الوظيفي ، وقد قابل مع معاونيه ثمانية وعشرون مهنيًا مبتدئًا في أربعة مجالات هي : الصحة ومجال القانون ، ومجال التمريض في المستشفيات العامة ، ومجال التدريس في المدارس الثانوية ، وتم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين ، ويوضح الشكل التالي نموذج



الشكل رقم (05) يمثل نموذج تشيرنس للاحترق الوظيفي .

المصدر (ختم على ضمور :2008،ص14-ص15)

❖ نموذج شفاف وآخرون للاحترق الوظيفي (1986):

يشير هذا النموذج إلى المصادر والمظاهر والمصاحبات السلوكية للاحترق الوظيفي، وذلك كما هو موضح في الشكل التخطيطي. (حاج سعيد فتحة:2016، ص40)

الجدول رقم (02) يوضح مصادر ومظاهر والمصاحبات السلوكية حسب نموذج شفاف للاحترق الوظيفي

مصادره	
عوامل خاصة	عوامل ومتغيرات شخصية
<ul style="list-style-type: none"> • صراع الدور • غموض الدور • عدم المشاركة في القرار • تأييد اجتماعي رديء 	<ul style="list-style-type: none"> • الجنس -السن-سنوات الخبرة . • المستوى التعليمي . • التوقعات المهنية .
مظاهره(الأبعاد)	المصاحبات السلوكية
<ul style="list-style-type: none"> • استنزاف انفعالي . • فقدان الهوية الشخصية. • نقص في الانجاز الشخصي . 	<ul style="list-style-type: none"> • ترك المهنة . • زيادة معدل الغيابات . • التعب لأقل مجهود

المصدر : (حاج سعيد فتحة :2016،ص40)

7- سبل مواجهة الإحتراق الوظيفي والوقاية منه: يرى عسكر (2003) إن حالة الإحتراق الوظيفي ليست بالدائمة، وبالإمكان تفاديها والوقاية منها. ويعتبر قيام الفرد العامل بدوره في الحياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي، والاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكملة للجهود المؤسسية في تفادي الإحتراق الوظيفي

ويشير الباحثون إلى إن منع أو تقليل الإحتراق الوظيفي ليس بالأمر السهل، نظرا للتباين بين المهتمين في القدرات والتوقعات، الأمر الذي يجعل الحد من الإحتراق الوظيفي أمرا صعبا، وقد استخلص الباحثون إجراءات عدة يعتبرونها جهودا ترمي إلى منع أو تقليل الإحتراق الوظيفي إلى أدنى درجة ممكنة، ومن هذه الإجراءات ما يلي :

1. عدم المبالغة من الجانب المهني في توقعاته.
2. إعطاء المهنيين قدرا كافيا من الاستقلالية في القرارات الخاصة لكل مهني .
3. تقليل العبء الوظيفي، من خلال تقليل نسبة العملاء لكل مهني .
4. تكوين صداقات مع مهنيين آخرين في مجالات غير المجال الذي يعمل فيه .
5. الاهتمام ببرامج التطوير والنمو من الناحية المهنية .
6. توسيع نطاق المسؤولية للمرؤوسين، والعمل على إيجاد فرص للمشاركة بالقرارات التي تخصهم مباشرة .
7. إيجاد روح التآزر والاستعداد لتقديم الدعم النفسي في بيئة العمل .
8. الإعداد أو التدريب على مهارات العلاقات، والتعامل مع الآخرين بجانب الإعداد التخصصي .
9. الابتعاد لفترة زمنية عن العمل الاعتيادي والانشغال بمسؤوليات أخرى .

10. معرفة طرق لتقليل الضغط العصبي والقلق الناتجين من ظروف العمل بمختلف جوانبها .

11. النظرة للقيم الإنسانية من جانب المسؤولين على أنها أهم من القوانين والتنظيمات الإدارية تحكم المؤسسة . (مروان حسن البربري :2016، ص45)

ويلخص الباحث سبل مواجهة الإحترق الوظيفي لدى العاملين من خلال الجدول رقم (03)التالي :

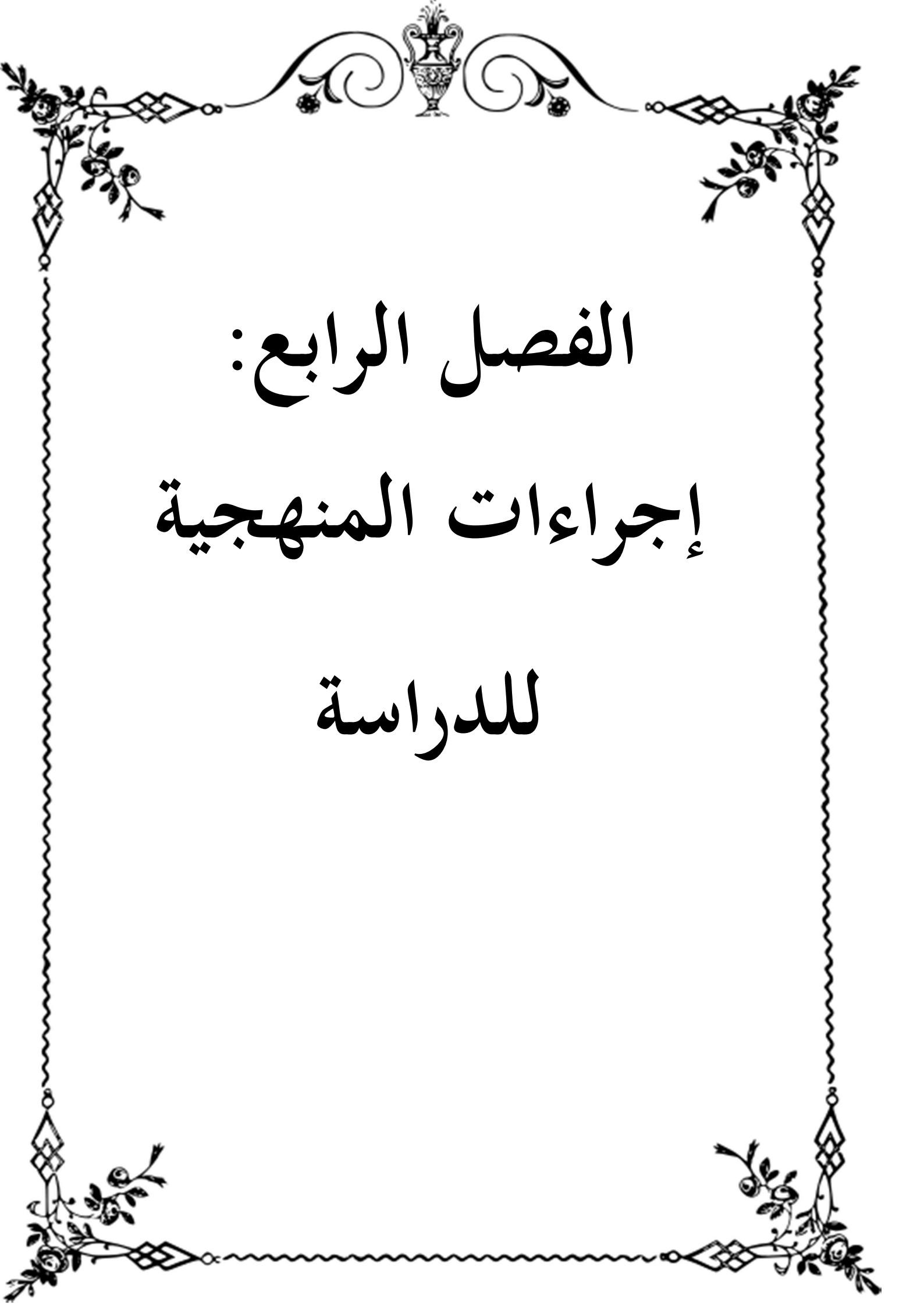
<p>(2) الحرص على إعطاء العاملين حقوقهم كاملة .</p>	<p>(1) تبني الإدارة للعاملين ،واقتراحاتهم، وطلباتهم ، والتعامل معهم بجدية .</p>
<p>(4) الحرص على تنوير العمل الإداري بشكل دوري ومنظم .</p>	<p>(3) العمل على تدريب العاملين ،بما يتلاءم ومتطلبات العمل الحديثة .</p>
<p>(6) تبني اللامركزية في الإدارة ، وتفويض الصلاحيات بما يتناسب وانجاز الأعمال حسب النظام .</p>	<p>(5) وضع الشخص المناسب في المكان المناسب ،وبما يتلاءم والمؤهل العلمي لديه.</p>
<p>(8) تفعيل مبدأ الحوافز المادية والمعنوية ، التي تزيد من مستوى الكفاءة الإدارية ،وانجاز العمل .</p>	<p>(7) تبني مبدأ الشورى في اتخاذ القرارات ، وخاصة التي تخص العاملين الإداريين .</p>
<p>(10) توزيع المهام بشكل عادل بين العاملين ،وعدم التحيز لموظف على حساب موظف آخر .</p>	<p>(9) اعتماد مبدأ الترقيات على كفاء العلمية والعباء الوظيفي بغض النظر عن العلاقات الشخصية ،والقرب من الإدارة .</p>

المصدر : (حسن البربري :2016، نفس المرجع ،ص45)

خلاصة الفصل :

وفي الأخير نرى إن ظاهرة الإحترق الوظيفي من المشكلات الرئيسية التي يعاني منها المدرسون أثناء أدائهم لواجبهم المهني مما يؤثر سلبا في حياتهم النفسية والاجتماعية والأكاديمية .

إذ يتعرض المدرسون وخاصة -مدرسي المتوسط-كغيرهم من العاملين في ميادين الخدمات الاجتماعية والإنسانية لعدد من الضغوط النفسية المهنية التي قد يترتب عليها تراجع في الأداء الوظيفي للمدرس نتيجة توافر الشروط اللازمة للعملية التعليمية ،وذلك من حيث صعوبة مواكبة التطور السريع في وسائل التعليم وكثافة المناهج والرتابة في العمل ،وصعوبة التعامل مع الطلاب إضافة إلى عدم توافر المكافآت المعنوية أو المادية وقلة الدعم الاجتماعي لدور المدرس .



الفصل الرابع:
إجراءات المنهجية
للدراسة

تمهيد:

بعدها أتممنا الجانب النظري والذي قمنا فيه بضبط الإشكالية والتي تدور حولها الدراسة، وتطرقنا بشيء من التفصيل إلى متغيرات الدراسة المتمثلة في المتغير المستقل "ضغط العمل" والمتغير التابع "الاحتراق الوظيفي". لذا وجب علينا تطرق إلى الجانب الميداني المنهجي وذلك للتأكد من المعطيات الموجودة في البحث وتحويلها إلى معطيات كمية وإعطائها طابعا إحصائيا وذلك باستخدام الأدوات الملائمة العلمية لتقصي الحقائق والمنهج المتبع وتحديد مجال الزماني والمكاني في هذه الدراسة .

1) الدراسة الاستطلاعية :

تتكون عينة الدراسة الاستطلاعية التي اعتمدها الباحث كمرجع للدراسة الأساسية من 30 استاذًا من التعليم المتوسط بمختلف متغيراتهم الديموغرافية (الجنس، الأقدمية، السن).

هدفت دراستنا الاستطلاعية إلى ما يلي :

- معرفة عينة الدراسة وخصائصها وجمع المعطيات الخاصة به.
- التعرف على الصعوبات التي يمكن إن نلقاها في الدراسة الاستطلاعية ثم محاولة تفاديها في الدراسة الأساسية.
- من أجل ذلك اتبعنا الإجراءات التالية :
- الحصول على الترخيص من الجامعة من أجل تنفيذ الجانب الميداني .
- الاتصال المباشر بمديرية التربية وذلك لإجراء الدراسة متوسطات .

2) مجالات الدراسة :

المجال الزمني : خلال السداسي الثاني ابتداء من 2018/03/05 الى غاية 2018/04/12
تمت فيها الدراسة الاستطلاعية أما الدراسة الأساسية تمت ابتداء من اليوم 2018/04/12 الى غاية 2018/05/05.

المجال المكاني :

تمت الدراسة في مؤسسة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل ولاية مسيلة .

3) منهج الدراسة :

إن ميدان علم الاجتماع يضع جل اهتماماته لاكتشاف الظواهر الاجتماعية المتفشية في المجتمع لدراستها وتحليلها بغية اكتشاف الحلول التي تخفف من حدتها ،وذلك باستخدام أساليب ومناهج تساعد الباحث على الدراسة ويمكن تعريف المنهج على انه :

"مجموعة القواعد العامة التي يعتمدها الباحث ما لديه من أفكار أو معلومات من أجل الوصول إلى النتيجة المطلوبة " (مروان عبد المجيد إبراهيم:2000،ص60)

وانطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة "ضغوط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي "

اعتمدنا في معالجة هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي هو: "طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية. (موريس أنجرس،ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون :2006،ص98)

ولقد رأينا انه الأنسب للدراسة ويضمن لنا وصف ورصد دقيق لكل ما يحيط بالمشكلة ويحدد خصائصها ويستخدم هذا المنهج للكشف عن العلاقة بين المتغيرات لأنه يكشف عن الواقع و تحديد أبعاده ووصف عن مسببات الظواهر الاجتماعية واكتشاف حلول لها .

4) أدوات الدراسة :

إن الأدوات هي الوسائل اللازمة والضرورية التي يستخدمها الباحث للوصول إلى المعلومة اللازمة للدراسة "إن اختيار الأداة يتوقف على موضوع البحث وطبيعته ونوعية مجتمع الدراسة والظروف والملابسات التي تحيط بالموضوع ويمكن للباحث إن يختار وسيلة واحدة أو أكثر كما يمكنه إن يحدد الوسائل حسب الهدف للدراسة .

فبعد التعرف على الأهداف التي تدور حولها الدراسة والمنهج المستخدم تم الاعتماد على الأدوات التالية :

أولاً: استبيان خاص بالمتغير المستقل وهو "استبيان ضغط العمل " .

ثانياً :مقياس خاص بالمتغير التابع وهو مقياس "ماسلاش للاحتراق الوظيفي " .

• الاستبيان :

يتكون استبيان ضغط العمل التي قامت الباحثة بتصميمه من 24 عبارة تتوزع هذه العبارات على ثلاث أبعاد وهي :

1. صراع الدور : يتكون من (10) بنود (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10).
2. غموض الدور : يتكون من (6) بنود (11-12-13-14-15-16).
3. عبء العمل : يتكون من (8) بنود (17-18-19-20-21-22-23-24).

للإجابة عن الاستبيان تم الاعتماد على (5) بدائل :

دائما (5) - غالبا (4) - أحيانا (3) - نادرا (2) - أبدا (1).

الجدول رقم (04): يوضح توزيع بنود ضغط العمل .

المجموع	البنود										الأبعاد
10	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	صراع الدور
6	/	/	/	/	16	15	14	13	12	11	غموض الدور
8	/	/	24	23	22	21	20	19	18	17	عبء العمل

ثانيا : مقياس ماسلاش :

أعدت هذا المقياس وسوزان جاكسون سنة (1981)، ليقاس الاحتراق الوظيفي والنفسي للعاملين في مجال الخدمات الاجتماعية والإنسانية، يتكون المقياس من 22 عبارة تتوزع هذه العبارات على ثلاث أبعاد هي :

✓ بعد الإنهاك الانفعالي : يتكون من تسعة بنود (20-16-14-13-8-6-3-2-1) وتتراوح نتائج البعد من (0-54).

✓ تبدل المشاعر : يتكون من خمسة بنود (22-15-11-10-5) وتتراوح نتائج هذا البعد (0-30).

✓ الشعور بنقص الانجاز: يتكون من ثمانية بنود (21-19-18-17-12-9-7-4) وتتراوح نتائج هذا البعد من (0-48).

ولقد ترجم مقياس ماسلاش لعدة لغات منها العربية ، ذلك لأنه يتمتع بخصائص سيكومترية الجيدة ، جعلته مقياس يعتمد عليه في البحوث العلمية .

وقد ترجم الدرمان Alderman هذا المقياس بأنه الأكثر استخداما لقياس الضغوط المهنية ، حيث تم توظيفه في أكثر من 180 دراسة منذ وضعه من قبل (كريستينا ماسلاش 1981).

ويتوجه هذا المقياس النفسي إلى قياس ثلاث أبعاد رئيسية للإجهاد والاحتراق الوظيفي :

➤ **الإنهاك الانفعالي Emotionl Exhaustion**: الذي يعني إن يشعر الفرد بكونه متعبا ومجهدا إلى درجة كبيرة ، ومستنزفا في عاطفته ودهنه ووجدانه.

➤ **التبدل المشاعر Depersonalization**: وقد ترجم بعض الباحثين ذلك بالتجرد عن الخواص الشخصية ، أو الشعور بالتبدل في الأحاسيس تجاه العمل والآخرين .

➤ **الانجاز الشخصي Personal Achievement**: الذي يقيس مستوى الشعور بتحقيق أو عدم تحقيق إنجازات شخصية على سعيد العمل .

وطبقا لما ذكرته (ماسلاش) فإن نتائج المقياس يمكن تصنيفه على ثلاث درجات من الاحتراق الوظيفي ، حيث قد يكون :

➤ **منخفضا** : إذا تحصل الفرد على درجات منخفضة على البعد الأول والثاني ودرجة مرتفعة على البعد الثالث .

➤ **معتدلا** : عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة .

➤ **مرتفعا** : إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعد الأول والثاني ومنخفضة البعد الثالث وذلك من خلال الاستجابة لمقياس من خمسة درجات هي :

الجدول رقم (05): يوضح أبعاد وبنود المقياس ومجموع عباراته .

الأبعاد	البنود										المجموع
إجهاد الانفعالي	1	2	3	6	8	13	14	16	20	9	
تبلد المشاعر	5	10	11	15	22	/	/	/	/	5	
شعور النقص بالانجاز	4	7	9	12	17	18	19	21	/	8	

(5) الخصائص السيكومترية لأدوات القياس :

من اجل التأكد من الاستبيان والمقياس ،اختارت الباحثة إن يقيس الاتساق الداخلي ،وذلك بتطبيقهما على عينة تتكون من 30 فردا بجميع اختلافاتهم ومتغيراتهم الشخصية .

استبيان ضغط العمل :

(ا) صدق الاستبيان :

"وهو يعني التأكد من انه سوف يقيس ما اعد لقياسه كما يقصد بالصدق شمول الاستبيان " .

وللتأكد من صدق أداة الدراسة قمنا باستخدام صدق المحكمين كأداة من إن الاستبيان يقيس ما اعد له حيث قمنا باستخدام بتوزيع الاستبيان على مجموعة من الأساتذة أصحاب

الاختصاص ليحكموا مدى وضوح فقرات الاستبيان ومدى كفايتها ومناسبتها للمحاور المقترحة، والاستفادة من اقتراح ما يرونه ضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، وكذلك توجيهاتهم فيما يتعلق بالبيانات على الملاحظات والتوجيهات التي أبقاها المحكمون، قمنا بآء إجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين حيث تم حذف بعض العبارات وتغيير صياغة بعضها الأخر.

(ب) ثبات الاستبيان :

يقصد بثبات هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس الأفراد وفي نفس الظروف ، بمعنى آخر إعطاء الثبات للنتائج التي تحصل عليها الباحث إذ ما أعيدت التجربة على نفس المجموعة المتشابه ويعتبر أسلوب ثبات عن طريق الاختبار - إعادة الاختبار (Test Retest) من أكثر طرق إيجاد معامل الثبات صلاحية ولفياس ثبات استبيان ضغط العمل تم إيجاد معامل الثبات بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (TestReTest) على عينة استطلاعية وكان عددهم 15 فرد حيث تم تطبيق الاختبار الأول على العينة ثم بعد 15 أيام تم إعادة التطبيق للاختبار العينة نفسها وتحت نفس الظروف تقريبا ثم قامنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات الاختبارين (Test ، ReTest) وكانت قيم معامل الارتباط عالي ودالة إحصائياً حيث إن قيمة $\text{sig}=0.000$ وهي أقل من 0.01 حيث بلغت قيمته $0,799^{**}$ وهذا يعني أن جميع عبارات الاستبيان ثابت وجاهز للتطبيق على عينة الدراسة

جدول رقم (06): يوضح قياس ثبات الاستبيان ضغط العمل باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الاختبار الأول والاختبار الثاني.

العلاقة			
دلالة الاحصائية	الاختبار الثاني		
دال عند 0.01	0,799**	Pearson Correlation	الاختبار الأول
	0,000	Sig. (2-tailed)	
	15	N	

مقياس الاحتراق الوظيفي :

(أ)الصدق :

للتأكد من الاتساق الداخلي (الصدق الداخلي) للمقياس تم حساب درجة الارتباط (معامل بيرسون) بين الأبعاد الثلاثة (الإنهاك الانفعالي ،تبلد المشاعر ،الشعور بنقص الانجاز)والدرجة الكلية للمقياس .

جدول رقم (07) يوضح معاملات ارتباط أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي الثلاثة بالدرجة

الكلية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	البعد
0.01	0.650	الإجهاد الانفعالي
0.01	0.901	تبلد المشاعر
0.01	0.653	نقص الشعور بالانجاز

حساب درجات الارتباط على مستوى الدلالة (0.01) فان مقياس الاحتراق يتمتع بدرجة عالية من الصدق لأبعاده الثلاثة ،وقد جاء بعد تبدل المشاعر الأول ب (0.901)، يليه بعد نقص الشعور بالانجاز ب(0.653)، ثم الإجهاد الانفعالي ب(0.65).

ب) الثبات :

قبل توزيع وعرض الاستبيان على عينة الدراسة ،كان واجب على الباحث التأكد من مدى قابليته للتطبيق ،لأجل ذلك تم تطبيق طريقة الاختيار وإعادة ،الاختبار ،وذلك بحساب معامل الارتباط ،الذي يعبر عن مدى الارتباط بين الدرجات المتحصل عليها عند تطبيقه لأول مرة ،والدرجات المتحصل عليها عند إعادة التطبيق .

وعليه تم اختيار العينة الاستطلاعية المكونة من 15 أستاذا تم اختيارهم بالطريقة العشوائية ووزع عليهم الاستبيان وبعد أسبوعين تم توزيع الاستبيان مرة ثانية ،وبعد حساب معامل ارتباط بيرسون وكانت النتيجة المتحصل بعد العمليات الحسابية 0.71 ويعتبر على مستوى التصميم الخطي لمعاملات الارتباط كبير ، ومقبول.

التحليل الوصفي إجابات أفراد عينة الدراسة نحو عبارات الاستبيان ضغط العمل ومقياس الاحتراق الوظيفي

قبل اختبار الفرضيات نحاول معرفة إجابات أفراد العينة من خلال تحليل عبارات كل محور من محاور المقياس حيث ارتبطت الفقرات بمقياس ليكرت الخماسي والذي يعبر من خلاله أفراد العينة عن مدى موافقتهم (اتجاه ورأي إيجابي لأفراد العينة) أو اعدم موافقتهم (اتجاه ورأي سلبي لأفراد العينة) لكل عبارة من عبارات المقياس ضمن خمس درجات كما يلي :

الجدول (08) يوضح درجات البدائل لكل من الاستبيان والمقياس .

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1	2	3	4	5

ولتحديد مستويات الموافقة استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية :

✓ المتوسط الحسابي بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات المقياس ومقارنتها.

✓ والانحراف المعياري ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات تحول درجة المتوسط الحسابي وعدم تشتتها.

✓ المدى لتحديد طول الفئة = (أعلى درجة (دائما) - أدنى درجة (أبدا)) / عدد المستويات، وهذا لتحديد ات

✓ جاههم نحو كل عبارة هل هم : موافقون بدرجة جدا ، مرتفعة ، موافق نوعا ما ، منخفضة، منخفضة جدا

✓ تحديد طول الفئة باستخدام المدى حيث: $(5 / (1-5) = 0.8$ حيث نحصل على مجالات كما يلي :

الجدول (09) يوضح درجة الموافقة على البدائل لكل من الاستبيان والمقياس .

مجال المتوسط الحسابي	مقياس لكرت	درجة الموافقة
[1 - 1.80]	من 01 إلى 1.80 درجة	أبدا
[1.80 - 2.60]	من 1.80 إلى 2.60 درجة	نادرا
		درجة منخفضة جدا
		درجة منخفضة

درجة متوسطة	أحيانا	من 2.60 إلى 3.40 درجة	[3.40 - 2.60]
درجة عالية	غالبا	من 3.40 إلى 4.20 درجة	[4,20 - 3.40]
درجة عالية جدا	دائما	من 4.20 إلى 5 درجة	[5 - 4.20]

✓ ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري بينهما.

(6) عينة الدراسة الأساسية :

مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة من الأساتذة العاملين في مؤسسات التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل بولاية المسيلة، وهذا وقد تم اختيار عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية، حيث تم اختيار متوسطتين من مجموع متوسطات الموجودة في بلدية عين الحجل والمقدرة ب(8)متوسطات .

وقد تم اختيار عينة استطلاعية حجمها 30 فردا لاختبار الاتساق الداخلي والثبات، وبعد التأكد من صدق وثبات الاستبيان والمقياس وتم توزيع 80 استبيان ومقياس، تم استرجاع 75 استمارة، وبعد مراجعة جودة الاستمارة تم الحصول على 68 استمارة صالحة للدراسة والتحليل من المجتمع من المجتمع الكلي (8متوسطات) المقدر ب219 استاذ وأستاذة .

خصائص عينة الدراسة :

جدول رقم(10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس .

النسبة	العدد		
%38.2	26	ذكور	الجنس
%61.8	42	إناث	
%100.0	68	Total	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الجنس حيث بلغ عدد الأساتذة الإناث 42 ونسبة مئوية قدرت بـ 61.8 في حين بلغ عدد الذكور 26 بنسبة مئوية قدرت بـ 38.2 ويمكن القول ان هناك تباين بين الذكور و الإناث.

الجدول (11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

النسبة	العدد		
%33.8	23	من 23 إلى 30 سنة	السن
%35.3	24	من 31 إلى 40 سنة	
%30.9	21	من 41 إلى 53 سنة	
%100	68	Total	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة موزعين حسب متغير السن حيث بلغ عدد من الأساتذة من السن 31 إلى 40 سنة 24 ونسبة مئوية 35.3 في حين بلغ عدد الأساتذة ذات السن 41 إلى 53 هو 21 ونسبة مئوية قدرت بـ 30.9 أخيرا بلغ عدد الأساتذة ذات السن 23 سنة إلى 30 هو 23 ونسبة مئوية 38.8.

الجدول (12) التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

النسبة	العدد		
17.6%	12	من 01 سنة إلى 05 سنوات	الخبرة
26.5%	18	من 06 إلى 10 سنوات	
22.1%	15	من 11 إلى 15 سنة	
33.8%	23	من 12 إلى 32 سنة	
100.0%	68	Total	

من خلال الجدول يتضح أن الأفراد العينة موزعين حسب متغير الحالة الاجتماعية حيث بلغ الأساتذة الذين بلغ أقدميتهم من السنوات 6 إلى 10 سنوات هو 18 بنسبة مئوية 17.6 في حين بلغ الأساتذة ذات الأقدمية من 11 إلى 15 هو 15 فرد ونسبة مئوية 22.1 وبلغ الأساتذة الذين أقدميتهم من 12 إلى 32 سنة هو 23 وبنسبة مئوية قدرت بـ 33.8 وهذا ما نستخلصه هو أن الأساتذة لديهم أقدمية من 12 إلى 32 سنة أكثر من الأساتذة من لديهم أقدمية 5 سنوات إلى غاية 15 سنة.

(7) الأساليب الإحصائية المستعملة:

إن جمع البيانات عن طريق الاستبيان والمقياس دون تبويبها وتحليلها تبقى النتائج مبهمة وغير دالة، وعليه فقد تم معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.V25، وبرنامج EXCEL في عملية تفريغ البيانات، أما الوسائل الإحصائية المعتمدة في هذه الدراسة هي :

1- المتوسط الحسابي: وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين

2- الانحراف المعياري: وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو بعد، والتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي بينها.

3- معامل الارتباط بيرسون لقياس الارتباط للعلاقة بين المتغيرين.

4- اختبار (T-TEST) لـ عينتين مستقلتين (Test T pour échantillons indépendants) لقياس الفروق في المتغيرات الشخصية .

5- اختبار (ANOVA) لـ أكثر من عينتين مستقلتين (تحليل التباين الأحادي)

خلاصة :

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى خطوات إجراء الدراسة وعرض المجالات التي تمت فيها هذه الدراسة كذلك المنهج المتبع لوصف خصائص عينة البحث والمجتمع، وكما أظهرت الأدوات والوسائل المستعملة لجمع البيانات .

الفصل الخامس:

عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

أولا: عرض النتائج

ثانيا: تحليل وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات.

خلاصة نتائج الدراسة

اقتراحات الدراسة

تمهيد

بعد ما تطرقنا في الفصل السابق المخصص لإجراءات المنهجية وقمنا بإجراءات الدراسة الأساسية وتم تطبيق على أفراد العينة أدوات البحث والحصول على النتائج ومعالجتها عن طريق الأساليب الإحصائية سيتم في هذا الفصل عرض وتحليل وتفسير النتائج التي أسفرت عليها هذه الدراسة واستخلاص ما يتضمنه استشهادهما بالجانب النظري لمحاولة معرفة العلاقة بين ضغط العمل و الاحتراق الوظيفي ومعرفة الفروق في متغيرات الدراسة تبعا للمتغيرات الديموغرافية وفي الأخير نتبعها ببعض الاقتراحات المتعلقة ببحثنا.

عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة:

- عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات استبيان ضغط العمل

01-01- عرض وتحليل نتائج إجابات العينة لعبارات البعد صراع الدور

جدول رقم (13) : نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لعبارات البعد صراع الدور

الترتيب	العبرة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الاتجاه العام
1	اشعر أنني مقيد لا استطيع عمل شيء	2,50	0,985	درجة منخفضة
2	أرى إن مهاراتي غير موظفة في عملي	2,09	1,116	درجة منخفضة
	أعاني من صراع الأدوار بين عملي ومسؤولياتي العائلية	2,63	1,326	متوسطة
4	اشعر بعدم التوافق بين انجازي للإعمال وأرائي الخاصة	2,44	1,070	درجة منخفضة
5	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداء العمل بشكل سليم	2,68	1,419	متوسطة
6	اشعر بالضيق عندما الإدارة تحاول تغيير قراراتي	3,18	1,371	متوسطة
7	ينتابني شعور بالضيق عندما تفوض صلاحياتي لأحد زملائي	3,21	1,560	درجة متوسطة
8	يطلب مني القيام بأعمال لا تتوافق مع قيمي وديني	1,37	0,731	درجة منخفضة جدا
9	اضطر لمخالفة بعض الإجراءات لأتمكن من أداء عملي	2,44	1,098	درجة منخفضة جدا
10	تخصصي لا يتناسب مع مادة التدريس المسندة لي	1,25	0,799	درجة منخفضة جدا
	بعد صراع الدور	2,3779	0,54931	درجة منخفضة

من خلال الجدول أعلاه نجد: المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات البعد /والمعلق ب:صراع الدور:بلغ ($\bar{x}=2,3779$) وبالانحراف معياري بلغ

($\delta=0,54931$) وهو اقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد وهو ضمن مجال الموافقة (من 1.80 إلى 2.60 درجة) أي أن إجابات أفراد العينة موافقون على أن درجة صراع الدوري بدرجة منخفضة حسب وجهة نظرهم.

01-02- عرض وتحليل نتائج إجابات العينة لعبارات البعد غموض الدور

جدول رقم(14) : نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لعبارات البعد غموض الدور

الترتيب	العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الاتجاه العام
11	لا تصلني معلومات كافية عن عملي في الوقت المناسب	1,91	0,973	منخفضة
12	تتغير قواعد العمل بصورة مستمرة	2,29	1,066	منخفضة
13	كثيرا ما أقوم بأعمال لا اعتبرها جزء من عملي	2,16	1,002	منخفضة
14	لسبب ما أجد صعوبة في التركيز أثناء عملي	2,60	1,053	متوسطة
15	تفتقر وظيفتي إلى وضوح الأهداف التي ينبغي تحقيقها	1,79	0,986	منخفضة
16	اشعر بان مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة بدقة	1,85	1,011	منخفضة
	بعد غموض الدور	2,1029	0,59853	درجة منخفضة

من خلال الجدول أعلاه نجد: المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات البعد /والمترقب ب:غموض الدور:بلغ ($\bar{x}=2,1029$) وبالانحراف معياري بلغ ($\delta=0,59853$) وهو اقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد وهو ضمن مجال الموافقة (من 1.80 إلى 2.60 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن درجة غموض الدوري بدرجة منخفضة حسب وجهة نظرهم .

01-02- عرض وتحليل نتائج إجابات العينة لعبارات البعد عبء العمل

جدول رقم(15) : نتائج تحليل لإجابات أفراد العينة لعبارات البعد عبء العمل

العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الاتجاه العام
17	3,10	1,426	درجة متوسطة
18	4,22	0,861	درجة عالية
19	3,09	1,335	درجة متوسطة
20	3,57	1,428	درجة عالية
21	3,03	1,338	درجة متوسطة
22	2,18	1,092	درجة منخفضة
23	4,49	0,922	درجة عالية جدا
24	3,59	1,438	درجة عالية
بعد عبء العمل	3,4081	0,73162	درجة عالية

من خلال الجدول أعلاه نجد: المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات البعد /والمتعلق ب: عبء العمل:بلغ $(\bar{x}=3,4081)$ وبالانحراف معياري بلغ $(\delta=0,73162)$ وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد وهو ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة) أي أن إجابات أفراد العينة موافقون على أن درجة عبء العمل هي بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم .

02- عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات مقياس الاحتراق الوظيفي
جدول رقم(16) : نتائج تحليل إجابات أفراد العينة لعبارات مقياس الاحتراق الوظيفي

الترتيب	العبرة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الاتجاه العام
1.	اشعر إن عملي يستنفذني انفعاليا نتيجة عملية التدريس	3,56	1,250	عالية
2.	اشعر إن طاقتي مستنفذة مع نهاية عملي بالتدريس	4,16	1,192	عالية
3.	اشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح واعرف إن علي مواجهة عمل جديد	3,28	1,208	متوسطة
4.	من السهل معرفة مشاعر تلاميذ	3,63	0,991	عالية
5.	اشعر أنني أتعامل مع بعض التلاميذ وكأنهم أشياء لا بشر	1,88	1,140	منخفضة
6.	إن التعامل مع التلاميذ طول يوم العمل يسبب لي الإجهاد	3,01	1,215	متوسطة
7.	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل التلاميذ	3,54	0,871	عالية
8.	اشعر باحتراق الوظيفي من عملي	3,41	1,318	عالية
9.	اشعر إن لي تأثيرا ايجابيا في حياة كثير من الناس خلال عملي	4,10	0,813	عالية
10.	أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بالتدريس	1,88	1,166	منخفضة
11.	اشعر بالانزعاج والقلق لان مهنتي تزيد من قسوة عواطفني	1,96	1,275	منخفضة
12.	اشعر بالحيوية والنشاط	3,91	1,033	عالية
13.	اشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة التدريس	1,96	1,152	منخفضة
14.	اشعر أنني اعمل في هذه المهنة بإجهد كبير	3,79	1,288	عالية
15.	حقيقة لا اهتم بما يحدث مع التلاميذ من مشاكل	1,72	1,183	منخفضة جدا
16.	إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى الضغوط شديدة	2,81	1,055	متوسطة

17.	استطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع التلاميذ	4,37	0,896	عالية جدا
18.	اشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع التلاميذ	4,29	1,037	عالية جدا
19.	أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة	4,01	1,000	عالية
20.	اشعر وكأني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة	2,96	1,398	متوسطة
21.	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي	4,22	0,895	عالية جدا
22.	اشعر إن التلاميذ يلومونني عن بعض مشاكلهم	1,62	0,915	منخفضة جدا
	الاحترق الوظيفي	3,1858	0,42797	درجة متوسطة

من خلال الجدول أعلاه نجد: المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات افراد العينة على عبارات مقياس الاحتراق الوظيفي/والمترقب ب: الاحتراق الوظيفي: بلغ $(\bar{x}=3,1858)$ وبالانحراف معياري بلغ $(\delta=0,42797)$ وهو اقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمجال وهو ضمن مجال الموافقة (من 2.60 إلى 3.40 درجة) أي أن إجابات أفراد العينة موافقون على أن درجة الاحتراق الوظيفي هي بدرجة متوسطة حسب وجهة نظرهم .

الجدول (17) يوضح ترتيب أهمية متغيرات الدراسة حسب إجابات أفراد العينة

الترتيب	الاتجاه العام	انحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
02	منخفض	0,54931	2,3779	صراع الدور
03	منخفض	0,59853	2,1029	غموض الدور
01	عالي	0,73162	3,4081	عبء العمل
منخفض		0,51303	2,6526	ضغط العمل
متوسط		0,42797	3,1858	الاحتراق الوظيفي

حسب إجابات أفراد العينة توصلنا إلى ما يلي :

بالنسبة لمتغيرات ضغط العمل فإن عبء العمل احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.40 يليه متغير صراع الدور بمتوسط حسابي بلغ 2.37 يليه متغير غموض الدور بمتوسط حسابي بلغ 2.10 أن قيمة الإجمالية للمتوسط الحسابي لضغط العمل حسب وجهة نظرهم هي 2.65 بدرجة منخفضة لدى أفراد العينة المستجوبين. في حين أن القيمة الإجمالية للمتوسط الحسابي الاحتراق الوظيفي بلغت 3.18 وبدرجة متوسطة لدى أفراد العينة المستجوبين

عرض نتائج الفرضية الأولى:

توجد علاقة بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. ولتحقق من هذه الفرضية اعتمد

جدول رقم (18) : بين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة

المتغيرات							النتائج
النتيجة	مستوى المعنوية	قيمة R المجدولة	قيمة R المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
توجد علاقة دالة إحصائياً	0.005	0.236	0.336**	0.54931	2.3779	68	صراع الدور
				0.42797	3.1858		الاحتراق الوظيفي

من خلال الجدول نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير إجابات لدى أفراد عينة الدراسة على إجمالي عبارات المتعلقة ب صراع الدور ومتغير إجاباتهم على إجمالي عبارات الاحتراق الوظيفي بلغ : $R_{cal} = 0.336$ و أكبر من قيمة معامل الارتباط المجدولة $R_{tab} = 0.236$. عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 67 وانه أيضا قيمة مستوى المعنوية sig يساوي 0.005 أقل من مستوى الدلالة 0.05 .

ومنه القيمة المحسوبة للمعامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين ($R_{cal} = 0.366$) دالة إحصائياً عند 0.05 مما سبق توصلنا إلى انه توجد علاقة معنوية بين صراع الدور

والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. وبالتالي فإن الفرضية تحققت أي : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين صراع الدور و الاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

مناقشة نتائج الفرضية الأولى :

يتضح من خلال عرض النتائج الفرضية الأولى كما هو موضح في الجدول (18) وجود علاقة ارتباطية بين صراع الدور والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل ولاية المسيلة .

واتفقت نتيجة هذه الفرضية مع دراسة لطفي راشد (1992) التي أثبتت إن الموظف يتعرض لصراع الدور في العمل عند وجود تعارض لصراع الدور في العمل وعند وجود تعارض مطالبه التي ينبغي القيام بها أو وجود أكثر من مطلب وعلى الموظف الاستجابة لأحدهم فيصعب عليه الاستجابة لآخر لذلك يعاني الفرد من الموافق الضاغطة التي تفرض عليه متطلبات متعارضة وفي نفس السياق توصلا Woodman - Slown 1984 في أبحاثهما إلى إن موظفو الإدارة الوسطى والمشرفون يتعرضون لصراع الدور عند القيام بمهام وأعمال يشعرون أنها غير ضرورية وكذلك عندما يطلب منهم أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص أو مسؤولين في القطاع الذي يعمل فيه وعند دخولهم في صراعات بين المدير وموظفي الإدارة الوسطى والتنفيذية فإن الموظف يدرك أنها مواقف ضاغطة ،واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة شواب و ايوانيكي 1982.

ويمكن تفسير ذلك من خلال التجربة الذاتية التي يدركها الفرد نتيجة لعوامل أو مسببات متعلقة بالفرد أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب عليها آثار ونتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل وينشأ هذا النوع -صراع الدور -من التوتر نتيجة التعارض والاختلاف بين توقعات العاملين من المنظمة وتوقعات المنظمة من العاملين ،كما تتعارض توقعات الدور مع بعضها البعض ،وعندها تتعارض مصالح الأفراد مع تعليمات المنظمة ويظهر هذا عندما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة

،ويتلقى عدة أوامر متعارضة ،كما انه يرجع إلى طبيعة الموقف والتكيف معه ويعود إلى عدم ملائمة الدور مع قيم ومعتقدات التي يتمسك بها الفرد ويعود إلى قلة وصول المعلومات كافية عن العمل وقلة الاتصال بين الجماعة والدعم الاجتماعي وهذا ما ثبت في التعريف الذي يرى إن صراع الدور هو وجود تعارض في متطلبات العمل التي ينبغي القيام بها أو وجود أكثر من طلب على الفرد والاستجابة للآخر ويعتبر كمصدر مسبب للضغط يعتمد على طبيعة الموقف الذي يحدث فيه الصراع ،وعلى الفرد إدراك الموقف والقدرة على التكيف معه. (أيقارب فريدة نفس المرجع ،ص23).

وكما تشير نظرية لازاروسFazaus إلى العلاقة التبادلية المستمرة بين الفرد والمحيط وبناءً على ذلك فهي تركز على التقدير المعرفي والمقاومة Folkman -Lazurs (1988) وان الضغط لا توقف على الموقف الخارجي بقدر ما يتوقف على طبيعة التفسير والمعاني التي يعطيها الفرد لهذا الموقف وعلى الاستجابة التي يتبناها بناءً على ذلك التفسير. عرض نتائج الفرضية الثانية :

التي نصت على توجد علاقة بين غموض الدور والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

جدول رقم (19) : يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين غموض الدور والاحترق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة

النتائج							المتغيرات
النتيجة	مستوى المعنوية	قيمة R المجدولة	قيمة R المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
توجد علاقة دالة إحصائياً	0.001	0.236	0.390**	0.59853	2.1029	العينة 68	غموض الدور
				0.42797	3.1858		الاحترق الوظيفي

من خلال الجدول نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير إجابات لدى أفراد عينة الدراسة على إجمالي عبارات المتعلقة بغموض الدور ومتغير إجاباتهم على إجمالي عبارات الاحتراق الوظيفي بلغ : $R_{cal} = 0.390$ و أكبر من قيمة معامل الارتباط المجدولة $R_{tab} = 0.236$. عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 67 وأنه أيضا قيمة مستوى المعنوية sig يساوي 0.005 اقل من مستوى الدلالة 0.05 .

ومنه القيمة المحسوبة للمعامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين ($R_{cal} = 0.390$) دالة إحصائيا عند 0.05 مما سبق توصلنا إلى انه توجد علاقة معنوية بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. وبالتالي فان الفرضية تحققت اي : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.
مناقشة نتائج الفرضية الثانية :

يتضح من عرض نتائج الفرضية الثانية. كما في الجدول رقم (19) عن وجود علاقة ارتباطية بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع ما توصل قبل ذلك Beehr (1995) في دراسته عن غموض الدور في العمل الذي ينجم حسب هذه الدراسة عن عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف ،فيما يخص الدور المطلوب منه لإنجاز من طرف الأشخاص المسؤولين في التنظيم الإداري مثل المديرين والمشرفين ،وحتى النصوص الرسمية .مما يجعل الموظف يشعر بغموض الدور المطلوب أدائه عند تقديم معلومات غير واضحة ومتناقضة من قبل المدير الإداري والمدير التقني ،وفي نفس الوقت كما هو الحال بالنسبة لمهنة التدريس وانفقت كذلك مع دراسة شواب واويانكي 1982.

ويمكن تفسير نتائج هذه الفرضية حسب بعض الدراسات العلمية فان الموقف ينشأ عند الفرد في العمل عندما لا تكون لديه معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء عمله بطريقة ترضيه، فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على علم بأهداف العمل أو الإجراءات التي عليه إتباعها وقد يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله، نتيجة لذلك

يعاني الموظف من الحيرة والغموض وتكون سببا للضغط وخاصة عندما يكون محروما من التغذية الرجعية والتي تبين له نتائج الأداء وما يترتب عليه. وهذا ما أثبتته كاهن وآخرون (1993) في تعريفه لغموض الدور بأنه فقدان الوضوح في دور الشخص، والأهداف التي يحققها وفي مدى مسؤولياته. أما مارشال وكوبر (1978) فيرى هذان الباحثان إن غموض الدور هو الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الشخص في أدائه لدوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود المسؤوليات وسلطته والمعلومات الخاصة بالسياسات وقواعد المنظمة وطرائق تقييم الأداء ويترتب على ذلك إن يصبح الشخص غير متأكد من متطلبات وظيفته وينشأ غموض الدور عندما لا تتوفر المعلومات الواضحة والملائمة لدى الفرد عن الدور المطلوب منه، أو عن منهجية القيام به، أو عن نتائج قيامه بالدور، كما ينشأ غموض الدور كذلك عن التعارض بين هذه المعلومات وزيادة على ذلك تم إثباته في دراسة والترجملش وجوزيف توريلي (1993) التي أسفرت نتائجها على وجود علاقة قوية بين ضغوط العمل وغموض الدور والاحترق الوظيفي، ومن هنا نستطيع القول بان الفرضية ثبتت صحتها .

عرض نتائج الفرضية الثالثة :

التي نصت على توجد علاقة بين **عبء العمل والاحترق الوظيفي** لدى أساتذة التعليم المتوسط.

جدول رقم (20): بين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين **عبء العمل والاحترق الوظيفي** لدى أفراد عينة الدراسة.

النتائج							المتغيرات
النتيجة	مستوى المعنوية	قيمة R المجدولة	قيمة R المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
توجد علاقة دالة إحصائياً	0.000	0.236	**0.612	0.73162	3.4081	العينة 68	عبء العمل
				0.42797	3.1858		الاحترق الوظيفي

من خلال الجدول نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير إجابات لدى أفراد عينة الدراسة على إجمالي عبارات المتعلقة بعبء العمل ومتغير إجاباتهم على إجمالي عبارات الاحتراق الوظيفي بلغ : $R_{cal} = 0.612$ و أكبر من قيمة معامل الارتباط المجدولة $R_{tab} = 0.236$. عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 67 وانه أيضا قيمة مستوى المعنوية sig يساوي 0.005 أقل من مستوى الدلالة 0.05 .

ومنه القيمة المحسوبة للمعامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين ($R_{cal} = 0.612$) دالة إحصائيا عند 0.05 مما سبق توصلنا إلى انه توجد علاقة معنوية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. وبالتالي فإن الفرضية تحققت أي : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين عبء العمل و الاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

يتضح من نتائج الفرضية كما موضح في الجدول رقم (20) وجود علاقة ارتباطية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما جاء به هب Hebb بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير، والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوط العمل، وفي هذه النظرية أكد هب إن العمل ذا المتطلبات القليلة يؤدي إلى ملل، حيث إن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعا من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالي من القلق، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي، وما يتبعه من اعرض كالانطواء والإثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء.

(باهي سلامي: 2008، ص77)

ويمكن تفسير الضغوط الناجمة عن عبء العمل الزائد إذا كان العمل بقدرات وموارد الفرد البشرية أي زيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعدد المهام في وقت ضيق، أو عدم تناسب قدرات الفرد مع مهام العمل من حيث قلة تأهيله أو حدائته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل، وهذا ما تم تأكيده على أنه هنالك علاقة طردية بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها، نغني بذلك أنه كلما زادت المسؤوليات في العمل زادت الضغوط وقد أثبتت الدراسات إن هؤلاء الأفراد يعانون من حالة توتر شديدة انعكست على صحتهم الجسدية (مثل القرحة في المعدة، ارتفاع ضغط الدم، ونسبة السكر في الدم) (عيسى إبراهيم المعشر: 2009، ص20). وكما أثبتته هريبون فرويد نبيرجو (1974) في تعريفه للاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الانهماك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم. ومن هنا نستطيع القول بان الفرضية تحققت وتم إثبات صحته. (سماهر مسلم عياد أبو مسعود: 2014، ص25).

عرض نتائج الفرضية الرابعة :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد أساتذة التعليم المتوسط نحو ضغوط العمل تبعاً لاختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، الخبرة) ولمعرفة تأثير المتغيرات الديمغرافية على إجابات أفراد فإننا ندرس كل متغير ديمغرافي على حدا وللكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الفئات المتغيرات الديمغرافية نستخدم اختبار (T-TEST) في حالة دراسة الفروق بين المتوسطين، واختبار التباين الأحادي one – way ANOVA في حالة دراسة الفروق بين أكثر من متوسطين كما يلي :

عرض نتائج الفرضية بالنسبة للمتغير الجنس

الأدوات الإحصائية لاختبار الفرضية : للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار 'ت' (T-TEST) للدلالة على الفروق بين المتوسطات لفئتين فقط وهما لمتغير الجنس (ذكور والإناث) ويستخدم اختبار (T-TEST) لتقدير الفرق بين المتوسطيهما .

والجدول التالي هو ملخص للجدول (ملخص لنتائج اختبار (T-TEST) لـ عينتين مستقلتين (Test T pour échantillons indépendants) ... انظر ملحق مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (21): يوضح فروق إجابات أفراد العينة تبعا متغير الجنس

القرار	Sig	درجة الحرية	T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	الجنس	إجابات العينة نحو ضغوط العمل
توجد فروق	0,002	66	3,145	0,45009	2,8862	26	ذكور	
				0,50053	2,5079	42	إناث	

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا:

أن: قيمة (T) المحسوبة بلغت ($T_{cal} = 3.145$) وهي أكبر من القيمة (T) الجدولية ($T_{tab} = 1.998$) عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 66، وأيضا قيمة ($0.002 = Sig$) أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه توجد فروق دالة إحصائية أي توجد اختلافات في آراء و اتجاهات أفراد العينة المستجوبين بين الجنسين (ذكور وإناث) نحو ضغوط العمل لدى أساتذة التعليم المتوسط ولصالح الذكور لان المتوسط (2.88) أكبر من متوسط الحسابي للإناث (2.50) مما سبق توصلنا فإن الفرضية تحققت اي : توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في آراء و اتجاهات أفراد العينة (أساتذة التعليم المتوسط) نحو ضغوط العمل تبعا لاختلاف متغير (الجنس).
مناقشة نتائج الفرضية بالنسبة لمتغير الجنس:

يتضح من عرض نتائج الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (21) انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور وهذا يعني إن الذكور يسجلون مستويات أعلى في ضغوط العمل بالمقارنة مع الإناث وهذا يرجع لطبيعة المرأة التي تستجيب أكثر للمواقف الضاغطة في مهنة التدريس نظرا لمسؤولياتها المتعددة داخل وخارج أسرتها وقدرتها على مواجهتها والتغلب عليها والتكيف معها ،وهذا ما اختلف مع دراسة يوسف محمد حرب (1998) التي أسفرت على انه لا يوجد تأثير لمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، والخبرة). وكذا دراسة يوسف نصر التي أسفرت على إن المعلمات أكثر احتراقا من المعلمين.

ويمكن تفسير ذلك بشعور العاملين الذكور بعدم الأمان الوظيفي وعدم الاستقرار النفسي وصراع الأدوار وتعارضها مع بعضها البعض والأعباء المهنة التي يقوم بها وكذا تعدد المسؤوليات والواجبات التي تلقي على عاتقهم كالمسؤولية الكاملة عن أسرهم، فهم بحاجة ماسة خصوصا بالأوضاع التي نعيشها للوظائف التي يعملوا بها، ولكن في الغالب الإناث تكون أعمالهم ليست هي الأساس لقيام أسرهم، إلا إن الإناث يتمتعوا بالصبر وتحمل الانتقادات من المسؤولين مع تعدد الأدوار التي يقومون بها في نفس الوقت دورها كربة بيت ومعلمة وهذا ما اختلف مع دراسة الباحثان (Chen and Specetor.1992) التي تناولت العلاقات الارتباطية بين المواقف الضاغطة وبعض السلوكيات الغير سوية ونفت وجود فروق بين جنس الإناث والذكور، فيما يخص الضغط لموقف صراع وغموض الدور. ودراسة حريم (2003) حيث لا يوجد اختلاف في ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس، ودراسة جودة و اليافي (2002) توصلت انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث على بعد ضغوط العمل .

عرض نتائج الفرضية بالنسبة لمتغير السن

صحة الفرضية تم استخدام اختبار ' تحليل التباين الأحادي للدلالة على الفروق بين أكثر من متوسطين للفئات متغير السن لتقدير الفرق بين متوسطي والجدول التالي هو ملخص للجدول (ملخص لنتائج اختبار (ANOVA) ل أكثر من عينتين مستقلتين (فئات السن) (تحليل التباين الأحادي) ... انظر ملحق مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (22): يوضح فروق إجابات أفراد العينة تبعا لمتغير السن

النتيجة	sig	قيمة F	متوسط المربعات Mean Square	درجة الحرية df	مجموع المربعات Mean Square	مصدر التباين Sum of Squares
غير دالة	0,054	3,064	0,760	2	1,519	Between Groups بين المجموعات
			0,248	65	16,115	Within Groups داخل المجموعات
				67	17,634	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا: أن: قيمة (F) المحسوبة بلغت ($F_{cal}=3.064$) وهي أقل من القيمة (F) الجدولية ($F_{cal}=3.1433$) عند مستوى الدلالة 0.05 وأيضا قيمة (0.054) = (Sig) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه لا توجد فروق دالة إحصائية أي لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل تبعا لاختلاف متغير (السن) .

اتخاذ القرار مما سبق توصلنا إن الفرضية لم تتحقق اي : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في آراء و اتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل تبعا لاختلاف متغير (السن) .

مناقشة الفرضية:

عرض نتائج الفرضية بالنسبة لمتغير السن:

من خلال عرض نتائج الفرضية الموضحة في الجدول رقم (22) تبين لنا انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء واتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل تبعا لمتغير الجنس . وهذا ما اتفق مع دراسة يوسف محمد حرب عودة (1998) التي أشارت على انه لا يوجد تأثير لمتغير العمر على كل من الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل . وكما اختلفت مع دراسة انجل (1997) بعنوان العلاقة بن الإجهاد والاحتراق الوظيفي والجدية في العمل والدعم الاجتماعي لدى معلمي المدارس الثانوية في المدن وأسفرت نتائجها على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر وكذا دراسة تايلور وآخرون (1990) بعنوان إدراك الرياضي للضغوط الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالانسحاب الرياضي والتي توصلت إلى إن الرياضيين الأصغر سنا يعانون الاحتراق والضغط أكثر من الرياضيين الأكبر سنا .

عرض نتائج الفرضية بالنسبة لمتغير الخبرة

الأدوات الإحصائية لاختبار الفرضية : للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار ' تحليل التباين الأحادي للدلالة على الفروق بين أكثر من متوسطين للفئات متغير الخبرة لتقدير الفرق بين متوسطيهما والجدول التالي هو ملخص للجدول (ملخص لنتائج اختبار (ANOVA) ل أكثر من عينتين مستقلتين (فئات الخبرة) (تحليل التباين الأحادي) ... انظر ملحق مخرجات

برنامج spss

الجدول رقم (23) : يوضح فروق إجابات أفراد العينة تبعا متغير الخبرة

النتيجة	sig	قيمة F	متوسط المربعات Mean Square	درجة الحرية df	مجموع المربعات Mean Square	مصدر التباين Sum of Squares
غير دالة	0,945	0,125	0,034	3	0,103	Between Groups بين المجموعات
			0,274	64	17,531	Within Groups داخل المجموعات
				67	17,634	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا: أن: قيمة (F) المحسوبة بلغت ($F_{cal}=0.125$) وهي أقل من القيمة (F) الجدولية (2.754) عند مستوى الدلالة 0.05 وأيضا قيمة ($=0.954$) (Sig) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه لا توجد فروق دالة إحصائية أي لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل تبعا لاختلاف متغير (الخبرة) اتخاذ القرار مما سبق توصلنا أن الفرضية لم تتحقق أي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في آراء و اتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل تبعا لاختلاف متغير (الخبرة).

مناقشة الفرضية :

مناقشة نتائج الفرضية بالنسبة لمتغير الاقدمية :

يتضح من عرض نتائج الفرضية في الجدول رقم (23) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل تعزى لمتغير الاقدمية. أي إن زيادة الخبرة ترتبط بالأقدمية فكلما نضج الفرد وزاد عمره صقلت خبراته وزادت مهاراته، مما يؤهل المرء لحل المشكلات الحياتية والمهنية ومن المتفق عليه إن أصحاب العمل يفضلون العمال الأكثر أقدمية نظرا لما يتم إنجازه في العمل لان هذا الهدف لا يتحقق إلا في مناخ مهني يتصف بالاستقرار و التحرر من الضغوط .

ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية على انه لا توجد اختلاف بين الأساتذة الأكثر اقدمية والأقل اقدمية هذا راجع إلى درجة إدراكهم للضغوط وكيفية الاستجابة لها و استيعاب شدتها والتأقلم معها ، وعدم محاولة التغلب عليها ومواجهتها وهذا ما اتفق مع دراسة فوقية محمد راضي (1999) في وجود ارتباط سالب بين مدة الخبرة وضغط العمل وانفقت مع دراسة يوسف عودة محمد حرب 1998 حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية في الضفة الغربية والتي أشارت إلى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي وضغط العمل لا تتأثر بعامل الخبرة .

عرض نتائج الفرضية العامة :

توجد علاقة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

جدول رقم (24) : بين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.

النتائج							
المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة R المحسوبة	قيمة R المجدولة	مستوى المعنوية		
ضغط العمل	2.6526	0.51303	0.555**	0.236	0.000	العينة	توجد علاقة
						68	دالة إحصائية
الاحتراق الوظيفي	3.1858	0.42797					

من خلال الجدول نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير إجابات لدى أفراد عينة الدراسة على إجمالي عبارات المتعلقة ب ضغط العمل ومتغير إجاباتهم على إجمالي عبارات الاحتراق الوظيفي بلغ : $R_{cal} = 0.555$ و اكبر من قيمة معامل الارتباط المجدولة $R_{tab} = 0.236$. عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 67 وانه أيضا قيمة مستوى المعنوية sig يساوي 0.000 اقل من مستوى الدلالة 0.05 .

ومنه القيمة المحسوبة للمعامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين ($R_{cal} = 0.555$) دالة إحصائية عند 0.05 مما سبق توصلنا إلى أنه توجد علاقة معنوية بين ضغط العمل والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. وبالتالي فإن الفرضية تحققت: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين ضغط العمل و الاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية :

يتضح من عرض نتائج الفرضية الرئيسية ،كما موضح في الجدول رقم (24) وجود علاقة ارتباطية بين ضغط العمل وعلاقته بالاحترق الوظيفي وكانت هذه العلاقة ايجابية ،أي كلما زادت درجة الضغط زادت درجة الاحترق الوظيفي. واتفقت نتيجة هذه الفرضية مع دراسة سلوي عبد الله الحاج التي دلت على وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد الاحترق الوظيفي وضغط العمل لدى معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم ،ومن بين الدراسات التي اتفقت ونتيجة هذه الدراسة فريدة أيقارب (2009)، ودراسة سميرة ميسون وفوزية محمد (ورقلة).

ويمكن تفسير هذه النتيجة بالرجوع إلى عدة عوامل منها الشخصية والتنظيمية والبيئية وكذا المواقف التي يتعرض لها والمشكلات التي تواجهه ويتميز بعدم القدرة على التكيف مع هذه المواقف والحالات الشعورية التي تنتابه من القلق والتوتر والإحباط والتعب ،كما أنها حالة تنتج عن ضعف الانسجام والتوافق بين الأفراد وبيئة العمل وعدم فهمه للدور الذي يؤديه وطبيعة العمل ويمكن إن يرجع إلى نمط شخصية الفرد ومفهومه لذاته ،وكل هذا يسبب له الاحترق الوظيفي الذي يحدث عندما يتعرض الفرد للضغوط لفترة طويلة وبصفة مستمرة ومتكررة حيث يصاب على أثرها بالإرهاك نتيجة للتكرار المقاومة ومحاولات التكيف وتظهر عليه بعض المظاهر مثل التفكير في ترك العمل وانخفاض كبير في الدافعية ومعدلات الأداء ومن هنا نستطيع القول بان نتائج الجدول أعلاه قد أثبتت صحتها.

خلاصة :

أسفرت الدراسة الحالية بعنوان ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي على النتائج التالية :

➤ توجد علاقة بين ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط المسيلة .

➤ توجد علاقة بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط المسيلة .

➤ توجد علاقة بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط المسيلة .

➤ توجد علاقة بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط .

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس .


➤ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو ضغط العمل تعزى لمتغير السن .

➤ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو ضغط العمل تعزى لمتغير الأقدمية .

اقتراحات

لقد اعتمدت الباحثة في الدراسة الحالية التسجيل أهم التوصيات والمقترحات التي جاءت بنا على لسان الأساتذة في الدراسة الحالية إلى تسجيل أهم التوصيات أكثر واقعية والأقرب إلى انشغالات هؤلاء الأساتذة وتعطي حلولاً يراها الأنسب لهم وجاءت التوصيات كما يلي :

1. الاهتمام بالجانب النفسي للأساتذة وذلك من خلال إجراء فحوصات أو جلسات نفسية من فترة إلى أخرى (كل 6 اشهر إلى 8 اشهر).
2. توفير جو مناسب للأستاذ داخل الحجرة الصف بتقليص عدد التلاميذ داخل القسم الواحد.
3. توفير الوسائل التعليمية اللازمة التي تتماشى مع فحوى الإصلاحات التربوية الجديدة.
4. تقليل من كثافة البرامج وتقليص الحجم الساعي للتدريس. الاهتمام بالتكوين المستمر نفسياً، وبيداغوجياً، وتربوياً ليزداد إدراكهم كأساتذة ومربين وتزداد قدرتهم على التحكم والتغلب على المشكلات التربوية التي تواجههم من جهة والقدرة على التحكم في انفعالاتهم من جهة أخرى.
5. العمل على تهيئة عمل مناسبة تسهم في مساعدة المعلم على تجاوز المشكلات التي تعترضه وتسبب له الاحتراق الوظيفي.
6. الاهتمام بالأستاذ من جميع الجوانب مع تقديم له الدعم والمساندة لتقليل من الاحتراق الوظيفي.
7. وجود نظام حوافز مستمر وعادل بين الأساتذة



خاتمة

إن المناقشات العديدة التي ثارت في الدوائر العلمية المختلفة حول أهمية العنصر البشري داخل المؤسسات بمختلف أنماطها ومجالها، قد خلف ورائها تراكماً معرفياً هائلاً ومنتزاداً في تحليل الجوانب الأخيرة المتعددة لهذا الأخير.

فإشكالية هذه الدراسة متعلقة بظاهرتي ضغط العمل والاحتراق الوظيفي تصب في هذا الجانب، على اعتبار أن هاتين الظاهرتين من الظواهر الإنسانية المعقدة، إذ لها أبعاد نفسية اجتماعية تربوية تتفاعل بنائياً ووظيفياً وبطريقة معقدة مشكلة لنا واقع هذه الظاهرة، وكل هذه الأبعاد بطبيعة الحال لها انعكاساتها من الناحية السوسيو نفسية تربوية في مجال الدراسة .

ولما كانت دراستنا تهدف إلى الكشف عن العلاقة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي بمتوسطات بلدية عين الحجل -المسيلة -ومحاولة معرفة طبيعة تأثير الجنس والسن و الأقدمية على ضغط العمل، وذلك على عينة قوامها 68 استاذ وأستاذة واختيرت بطريقة عشوائية، وهذا من خلال إجاباتهم على استبيان ضغط العمل بمحاورة الثلاث (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل) ومقياس الاحتراق الوظيفي (ماسلاش).

فقد تبين لنا إن المدرس في هذه المؤسسة التربوية محل الدراسة -ومن خلال بحثنا وهذا في إطاره، وضمن حدوده- أنه يعيش في ضغوط عمل واحتراق وظيفي فلم تكن أغلب تلك العوامل محل إشباع حاجاته بل كانت محل ضغط عله، وساهمت بالسلب في حدوث وزيادة الاحتراق الوظيفي فالدراسة توصلت إلى مجموعة من النتائج من أهمها :

1. بالنسبة لمحاور ضغط العمل فإن عبء العمل احتل المرتبة الأولى وبدرجة عالية وبمتوسط حسابي 3.40 و يليه صراع الدور بمتوسط حسابي 2.37 ثم يليه غموض الدور بمتوسط حسابي 2.10.

2. بالنسبة لمتغير ضغط العمل فإن إجمالي المتوسط الحسابي حسب إجابات الافراد 2.65 بدرجة منخفضة وفي حين إن قيمة إجمالي المتوسط الحسابي للاحتراق الوظيفي 3.18 بدرجة متوسطة .
3. إن واقع العلاقة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي العام للأساتذة مجال الدراسة وفق محاوره الثلاثة واعتمادا على نتائج معامل الارتباط بيرسون ،حيث وصلت قيمة R المحسوبة 0.555 وهذه النتيجة إيجابية وطرديّة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعلم المتوسط.
4. كما توصلت إلى انه توجد علاقة بين كل من محاور ضغط العمل (صراع الدور، وغموض الدور، وعبء العمل) والاحتراق الوظيفي ،وهذا ما اتفق مع دراسة ايقارب فريدة (2009) ودراسة شواب وايبوانيكي(1982) ودراسة والتر جملش وجوزف توريلي (1993).
5. كما توصلنا إلى انه توجد فروق في ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور ولا توجد فروق في ضغط العمل تعزى لكل من السن والخبرة .
وفي أخير أظهرت النتائج أن الأساتذة في التعليم المتوسط ، يعانون من ضغوط في العمل بسبب الأعباء الزائدة وعدم وضوح الأدوار وغيرها ،وعليه قدمت الباحثة مجموعة من الاقتراحات من اجل تخفيف من حدة الضغوط لكي لا يصل الأستاذ إلى أعلى مراحل الضغط ألا وهو الاحتراق الوظيفي.



قائمة

المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر

1 / الكتب:

1. احمد محمد عوض بني احمد: (2007)، الاحتراق الوظيفي والمناخ التنظيمي في المدارس، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
2. البتال زايد بن محمد: (2000)، الاحتراق الوظيفي :ضغوط العمل النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة ،ماهيته-أسبابه-علاجه، سلسلة إصدارات أكاديمية، التربية الخاصة.
3. جان بنجامان ستوار: (1997)، الإجهاد وأسبابه وعلاجه، ط1، دار المنشورات عويدات للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
4. حسن حريم : (2013)، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات الأعمال)، ط4، دار حامد للنشر والتوزيع.
5. خيضر كاظم محمود فريجات وآخرون : (2009)، السلوك مفاهيم معاصرة ، ط1، مكتبة الجامعة الشارقة، عمان ، الأردن.
6. رونالد .ي. ريجيو: (1999)، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي ، ترجمة فارس حلمي ، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
7. سامر بطرس ،جلدة : (2009)، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة ، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
8. غني دحام تناي الزبيدي وآخرون : (2015)، إدارة السلوك التنظيمي ، ط1، دار غيداء ، عمان ، الأردن.
9. فاروق عبد فلية ،السيد عبد المجيد: (2005)، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
10. لوكيا الهاشمي: (2006) الإجهاد، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر.
11. محمد الصيرفي : (2008)، الضغط والقلق الإداري ،مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية ،مصر.

12. محمد الصيرفي: (2009)، التحليل على مستوى المنظمات الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي، جزء4، دار الكتب الجامعي الحديث ،مصر.
13. محمد حسن محمد حمادات : (2008)، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ،ط1، دار حامد للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن.
14. محمود معن احمد العياصيرة:الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي، درا حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
15. مروان عبد المجيد إبراهيم : (2000)، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ،ط1،مؤسسة الورق للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن.
16. معن محمود عياصرة ،مروان محمد بني احمد: (2008)،إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغير ،ط1،دار حامد.
17. موريس أنجريس : (2006) ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ،ط2،ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ،دار القصبه للنشر والتوزيع ،الجزائر.

2 / الرسائل العملية

18. يوسف لعجالية: (2015)،مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،تخصص عمل وتنظيم ،جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر.
19. حنان قوراري: (2014)،ضغط العمل وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ،تخصص علم النفس ،جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر.
20. ميسون سليم السقا : (2009)، اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العاملة بقطاع غزة ، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ،الجامعة الإسلامية ،غزة ،فلسطين.
21. بسمة غناي: (2016)،اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال والسكرتيريا ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر ،تخصص تسيير الموارد

البشرية ،جامعة محمد خيضر -بسكرة ،الجزائر .

22. زوزو مروى : (2016)، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة ،رسالة مقدمة لنيل شهادة ماستر

،تخصص تسيير ،جامعة محمد خيضر -بسكرة ،الجزائر .

23. عقون آسيا : (2012)،الضغط النفس المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمي

التربية الخاصة ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،تخصص علم النفس ،جامعة

فرحات عباس -سطيف ،الجزائر .

24. عاشور زكرياء: (2016)،علاقة إدارة الوقت بمستوى ضغوط العمل من وجهة نظر

عمال المركبات الرياضية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر ،نشاطات البدنية الحركية

،جامعة محمد خيضر -بسكرة ،الجزائر .

25. إبراهيم عز الدين : (2016) ،تأثير ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي دراسة حالة

المؤسسة العمومية استشفائية زيوشي محمد .طولقة ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر

،تخصص علوم التسيير ،جامعة محمد خيضر -بسكرة ،الجزائر .

26. خديجة حوحو : (2017) ،دور إدارة الوقت في التخفيف من ضغوط العمل دراسة

حالة مديرية التجارة لولاية بسكرة ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر ،تخصص علوم

التسيير ،جامعة محمد خيضر -بسكرة ،الجزائر .

27. عيسى إبراهيم المعشر : (2009)، اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق

الأردنية فئة الخمسة نجوم ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،تخصص إدارة أعمال

،جامعة الشرق الوسط ،الأردن .

28. بحري صابر: (2015)، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحافي

الجزائري ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ،تخصص عمل وتنظيم ،جامعة العربي بن

المهيدي-أم البواقي ،الجزائر .

29. عبد القادر سعيد بنات : (2009)،ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في

شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير

،الجامعة الإسلامية ،فلسطين .

30. صيفي محمد أمين : (2017)،الضغوط المهنية وأثرها على مستوى أداء أساتذة

- التربية البدنية والرياضية في مرحلة التعليم المتوسط ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر ،تخصص تربية الحركة للطفل والمراهق ،جامعة محمد خيضر -بسكرة ، الجزائر.
31. عزاوي جيلالي : (2014) ، نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،تخصص عمل وتنظيم ،جامعة وهران ، الجزائر.
32. فوزية رباحي : (2016)،اثر ضغوط العمل على الإبداع الإداري للعاملين ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر ،تخصص تسيير الموارد البشرية ،جامعة محمد خيضر - بسكرة ، الجزائر.
33. عمامرة جعفر : (2017)،علاقة الأداء الوظيفي بضغوط العمل لدى العاملين في المنشآت الرياضية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر ،تخصص إدارة وتسيير المنشآت الرياضية ،جامعة محمد خيضر -بسكرة ، الجزائر.
34. زربيي أحلام : (2014)،استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك نشاط الصب ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،تخصص علوم التسيير ،جامعة وهران ،الجزائر.
35. شارف خوجة مليكة: (2011)مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،تخصص علم النفس المدرسي.
36. شريط محمد الحسن 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.
37. طايبني نعيمة : (2013) علاقة الاحتراق الوظيفي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين ،رسالة مقدمة لنيل أطروحة الدكتوراه ،تخصص علم النفس العيادي ،جامعة الجزائر 2.
38. نهلة محمد ناشي الجابري الحربي : (2009)، اثر ضغوط العمل على مستوى العلاقات الإنسانية بين المشرفات التربويات بإدارة الإشراف التربوي بمدينة مكة المكرمة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،تخصص إدارة تربوية وتخطيط ،جامعة ام القرى

مكة المكرمة، السعودية.

39. أمل فلاح فهد العمالان: (2008)، الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية وعلاقتها باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الصحة النفسية، جامعة الزقايق، الكويت.

40. هوارى أحلام: (2013)، الاحتراق الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في ضوء بعض المتغيرات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص انتقاء وتوجيه، جامعة أبي بكر بلقايد-تلمسان، الجزائر.

41. عامري رزيقة: (2015)، الاحتراق الوظيفي لدى عمال البلديات، رسالة مقدمة لنيل مذكرة الماستر، تخصص عمل وتنظيم، جامعة قاصدي مرباح-ورقة، الجزائر.

42. سماهر مسلم عياد أبو مسعود: (2010)، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة أسبابها وكيفية علاجها، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

43. مغار عبد الوهاب: (2015)، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالإجهاد المهني لدى عمال قطاع التربية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص عمل وتنظيم، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، الجزائر.

44. نشوة كرم عمار أبو بكر دردير: (2007)، الاحتراق الوظيفي للمعلمين ذوي النمط (أ-ب) وعلاقته بأساليب المواجهة للمشكلات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة فيوم.

45. خلاصي مراد: (2014)، الاحتراق الوظيفي لدى الإطارات وعلاقته بالمجهودات المهنية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص عمل وتنظيم، جامعة قسنطينة 2، الجزائر.

46. سعاد مخلوف: (2012)، الدعاء وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى الجراح، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم نفس العيادي، جامعة منتوري-قسنطينة، الجزائر.

47. إيمان محمد مصطفى زيدان: (1998)، مدى فعالية كل من الإرشاد النفسي الموجه في تخفيف حدة الاحتراق الوظيفي، جامعة القاهرة، مصر.

48. نوال بنت عثمان بن احمد الزهراني: (2008)، الاحتراق الوظيفي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير، تخصص إرشاد النفسي، جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية.
49. ضحي بدر مفتن: (2013)، الاحتراق الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال الحكومة والأهلية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة بغداد، العراق.
50. سامية رحال: (2010)، اختبار علاقة الأنماط السلوكية للشخصية و استراتيجيات المواجهة وبعض المتغيرات الديموغرافية بالاحتراق الوظيفي لدى عينة رجال الأمن الوطني، تخصص علم النفس عيادي، الجزائر.
51. غبشي خالد، قيسي سليم: (2015)، الاحتراق الوظيفي وعلاقته باستراتيجيات التكيف مع المواقف الضاغطة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، رسالة مقدمة لنيل الماستر، تخصص تربية حركية لدى الطفل والمراهق، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر.
52. حاج سعيد فتيحة: (2016)، مستويات الاحتراق الوظيفي لدى أطباء التخدير، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم النفس العيادي، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر.
53. مروان حسن البربري: (2016)، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى لإعلام والإنتاج الفني، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأقصى-عزة، فلسطين.
54. ختام علي ضمور: (2008)، الاحتراق الوظيفي لدى الأم العاملة وأثره في طريقة تعامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر أمهات العاملات في محافظة الكرك، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير، تخصص إرشاد والتربية، جامعة مؤتة، العراق.
55. نبيل منصور: (2011)، مفهوم الذات وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لحكام كرة القدم معهد التربية والرياضية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الإرشاد النفسي الرياضي، معهد سيدي عبد الله -زرالدة، جامعة الجزائر 3.
56. سهيلة حسين رباح رزق الله: (2015)، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري، رسالة مقدمة لنيل رسالة الماجستير، تخصص الإرشاد النفسي والتربوي، جامعة السودان.

57. ايقارب فريدة : (2009)، اثر صراع وغموض الدور المهني على الاحتراق الوظيفي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علوم التربية، جامعة الجزائر.

58. هتهات نوال : (2015)، مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي دراسة استكشافية على عينة من الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماستر، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

3/ المجالات العلمية :

59. حمزة خليل الخدام ،عز الدين احمد النعيمي: (2016)،ضغوط العمل وأثرها في صناعة القرارات الإدارية في مديرية الأمن العام بإقليم الشمال ،الأردن ،جامعة آل البيت ،المجلة العربية للدراسات الأمنية ،المجلد 32،العدد66 (77-100)الرياض.

60. عاشور خديجة : (2012)، ضغوط العمل (النظريات والنماذج) ،مجلة العلوم الإنسانية ،العدد 26،جامعة محمد خيضر -بسكرة ،الجزائر.

61. عبد الفتاح خليفات ،شرين محمد المطارنة : (2010)،اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم الجنوب ،مجلة جامعة دمشق العدد(1+2)،مجلد 26،جامعة مؤتة ،الأردن.

62. محمد احمد خدام مبشاقة: (2016)، الاحتراق الوظيفي لدى المرشد الطلابي في منطقة الحدود الشمالية وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد 1مارس 2016، المجلد17،كلية التربية والآداب ،جامعة الحدود الشمالية .

63. محمود جمال السلفي: (2014)،مستويات الاحتراق الوظيفي لدى معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس الخاصة ، مجلة علوم التربية، مجلد 40،ملحق 4،عمان،الأردن.

64. نادر فهمي الزيود : (2002)،واقع الاحتراق الوظيفي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن ،مجلة العلوم التربوية ،العدد الأول، يناير، 2002، الاردن.

65. هبيبة نريمان صبرين :الضغوط المهنية و آليات إدارتها ،مجلة تاريخ العلوم ،العدد6

،جامعة عنابة ،الجزائر.

4 / المعاجم والقواميس


66. عمار الطيب كشرود : (1994)،معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي

والإدارة (إنجليزي -عربي)،دار الكتب الوطنية ،ليبيا.

5 / المراجع بالأجنبية:

67. Alastair Coull and Anouk. Heyraud1 and Frederique . D;Beate Schulze; Tanja Wranik (2007);Centre de Compétence Pour la Performance et la Qualité de vie au travail; p.on ligne;www.performanceandqualityoflife.ch

68. Renaud J;(1990);Guide anti-stress .Marabout ;Alleur Belgique.



الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

استمارة بحث

أستاذي الفاضلأستاذتي الفاضلة

تحية عطرة وطيبة لكم

أضع بين أيديكم استمارة خاصة بدراسة ضغط العمل وعلاقته بالاحترق الوظيفي، أرجو منكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيها بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من متطلبات لنيل درجة الماجستير تخصص علم النفس العمل والتنظيم .

نرجو منكم التكرم بقراءة كل عبارة بدقة ووضع علامة (x) في الخانة التي ترونها تنفق معكم من حيث تعبيرها عن شعوركم نحو عملكم .

ملاحظة :إجاباتكم ستحفظ بسرية تامة ولا تخدم سوى الهدف العلمي .

تقبلوا تحياتي وشكري لكم على حسن تعاونكم

البيانات الشخصية :

الجنس: ذكر (...) أنثى (...).

السن : سنة .

الاقدمية : سنة .السنة الدراسية : (2017-2018)

استبيان ضغط العمل

رقم	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	اشعر أنني مقيد لا أستطيع عمل شيء					
2	أرى إن مهاراتي غير موظفة في عملي					
	أعاني من صراع الأدوار بين عملي ومسؤولياتي العائلية					
4	اشعر بعدم التوافق بين انجازي للإعمال وأرائي الخاصة					
5	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداء العمل بشكل سليم					
6	اشعر بالضييق عندما الإدارة تحاول تغيير قراراتي					
7	ينتابني شعور بالضييق عندما تفوض صلاحياتي لأحد زملائي					
8	يطلب مني القيام بأعمال لا تتوافق مع قيمتي وديني					
9	اضطر لمخالفة بعض الإجراءات لأتمكن من أداء عملي					
10	تخصصي لا يتناسب مع مادة التدريس المسندة لي					
11	لا تصلني معلومات كافية عن عملي في الوقت المناسب					
12	تتغير قواعد العمل بصورة مستمرة					
13	كثيرا ما أقوم بأعمال لا اعتبرها جزء من عملي					

					لسبب ما أجد صعوبة في التركيز أثناء عملي	14
					تفتقر وظيفتي إلى وضوح الأهداف التي ينبغي تحقيقها	15
					اشعر بان مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة بدقة	16
					أتحمل مسؤولية عدة مهام وواجبات منفصلة عن بعضها البعض	17
					اشعر بالإرهاق الشديد عند الانتهاء من العمل	18
					اضطرب عندما يطلب مني العمل لساعات إضافية	19
					حجم العمل الذي أقوم به أكثر من اللازم	20
					اشعر بالملل نظرا لتكرار نفس العمل	21
					يطلب مني انجاز بعض الأعمال بطريقة اعتقد أنها غير صحيحة	22
					عملي يتطلب اليقظة والسرعة اللازمة في جميع الأوقات	23
					حجم العمل لا يتوافق والزمن المقرر له	24

الاحترق الوظيفي

رقم	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	اشعر إن عملي يستنفذني انفعاليا نتيجة عملية التدريس					
2	اشعر إن طاقتي مستنفذة مع نهاية عملي بالتدريس					
3	اشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح واعرف إن علي مواجهة عمل جديد					
4	من السهل معرفة مشاعر تلاميذ					
5	اشعر أنني أتعامل مع بعض التلاميذ وكأنهم أشياء لا بشر					
6	إن التعامل مع التلاميذ طول يوم العمل يسبب لي الإجهاد					
7	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل التلاميذ					
8	اشعر باحترق الوظيفي من عملي					
9	اشعر إن لي تأثيرا ايجابيا في حياة كثير من الناس خلال عملي					
10	أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بالتدريس					
11	اشعر بالانزعاج والقلق لان مهنتي تزيد من قسوة عواطفني					
12	اشعر بالحوية والنشاط					
13	اشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة التدريس					

					اشعر أنني اعمل في هذه المهنة بإجتهاد كبير	14
					حقيقة لا اهتم بما يحدث مع التلاميذ من مشاكل	15
					إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى الضغوط شديدة	16
					استطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع التلاميذ	17
					اشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع التلاميذ	18
					أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة	19
					اشعر وكأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة	20
					أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي	21
					اشعر إن التلاميذ يلومونني عن بعض مشاكلهم	22

لجنة التحكيم :

الإمضاء	درجة	الاستاذ
		مغار عبد الوهاب
		عاشور علوطي
		دويخ قويدر
		ضياف زين الدين
		نقبيل بوجمعة

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة ضغط العمل بالاحتراق الوظيفي، وتحديد العلاقة الارتباطية بين أبعاد ومستويات ضغط العمل وأبعاد ومستويات الاحتراق الوظيفي، لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل ولاية- كما اعتمدت الباحثة في الدراسة على المنهج الوصفي القائم على جمع وتحليل البيانات، وتم اختيار عينة بلغ عدد أفرادها 68، حيث تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من المجتمع الأصلي البالغ 219 أستاذ وأستاذة. ولجمع البيانات تم الاعتماد على استبيان ضغط العمل الذي قامت بتصميمه الباحثة المكون من (24) فقرة ومقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي، ولأجل تفرغ البيانات ومعالجة البيانات تم الاستعانة ببرنامج (EXCLE) وبرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) واستثمار الأساليب الإحصائية الموجودة به .

وكانت النتائج المتوصل إليها كما يلي :

1. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بالمسيلة .
2. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بالمسيلة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بالمسيلة .
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بالمسيلة .
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس كما لا توجد فروق تعزى لمتغير الخبرة والسن .

Le résumé :

Cette étude vise à identifier la relation entre le stress de travail et l'épuisement professionnel, et à déterminer la corrélation entre les dimensions et les niveaux du stress de travail et entre les dimensions et les niveaux de l'épuisement professionnel, chez les professeurs d'enseignement moyen à la commune d'Ain El-Hadjel wilaya de M'sila.

Le chercheurs'est également appuyé sur une approche descriptive basée sur la collecte et l'analyse de données, un échantillon de 68 membres a été sélectionné, où ils ont été choisis au hasard parmi la communauté originale de 219 professeurs.

Et pour la collecte des données, on a basé sur le questionnaire du stress de travail, qui a été conçu par le chercheur de 24 paragraphes, et sur la norme MASLACH pour l'épuisement professionnel. Et afin de décharger et de traiter les données, on a utilisé l'Excel et on a exploité les méthodes statistiques dans le programme de paquets statistiques (SPSS).

Les résultats de notre recherche étaient les suivants :

1. Il existe une corrélation statistiquement significative entre le stress de travail et l'épuisement professionnel chez les professeurs d'enseignement moyen à M'sila.
2. Il existe une relation statistiquement significative entre le conflit de rôle et entre l'épuisement professionnel chez les professeurs d'enseignement moyen à M'sila.
3. Il existe une relation statistiquement significative entre l'ambiguïté du rôle et l'épuisement fonctionnel chez les professeurs d'enseignement moyen à M'sila.
4. Il existe une relation statistiquement significative entre la charge de travail et l'épuisement fonctionnel chez les professeurs d'enseignement moyen à M'sila.
5. Il existe des différences statistiquement significatives dans le stress de travail en raison de la variable de sexe en faveur des hommes, et il n'y a pas de différences dues aux variables d'expérience et d'âge.