الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قســـــــم: علم النفس
الرقم التسلسلي:

الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدي مستخدمي المؤسسات التربوية

دراسة ميدانية بمتوسطة خرخاش أحمد غزال المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس
تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

من إعدادالطالبين: إشراف الاستاذ:العمري واضح
- تريرات داود
- زلاقي رياض

أعضاء لجنة المناقشة

الرقم	الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
01	أ.د بركات عبد الحق	محمد بوضياف. المسيلة	رئيسا
02	أ.د واضح العمري	محمد بوضياف. المسيلة	مشرفا
03	د.خوجة حمزة	محمد بوضياف. المسيلة	ممتحنا

السنة الجامعية 2026/2025

شكـــــر وعرفان

يسرنا تقديم هذا الشكر لوالدينا الذين سهروا على تربيتنا وتعليمنا ،وكل من درسنا،كما

يسرنا أن نوجه شكرنا لكل من نصحنا أوأرشدنا أو أساهم معنا في إعداد هذا البحث بإيصالنا للمراجع والمصادر المطلوبة في أي مرحلة من مراحله ،ونشكر على وجه الخصوص أستاذنا الفاضل المشرف على هذا العمل الاستاذ الدكتور,(العمري واضح)علىمساندتنا وإرشادنا بالنصح والتصحيح،كما نشكر إدارة قسما لعلوم الانسانية الجتماعية بجامعة محمد بوضياف المسيلة. ونسأل الله تعالى أن يكون في المستوى المطلوب بعد العناية والبحث والترتيب والتنسيقومعالجة الموضوعاتي حتى قمنا بكتابة هذاالبحث والذي نرجوا منا لله أن ينال استحسانكموأن يضيف قيمة علمية للمكتبات بإذن الله تعالى.

*** ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية ،ولقد تمت وفق المنهج الوصفي الارتباطي لتناسبه مع موضوع**

الدراسة ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا لجمع البيانات مقياس الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش

،ومقياس الأداء الوظيفي لعبد العزيز مرزوق، إذ طبقا على عينة اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة شملت36مستخدم ومستخدمة بمتوسطة خرخاش أحمد غزال المسيلة، أما عن الأساليب الإحصائية فقد كان اختبار(ت)ومعامل ارتباط سيبرمان هما الأسلوبان المناسبان.

ولقد أسفرت الدراسة على جملة من النتائج نذكرها كما يلي:

-عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس (ذكر/أنثى).

- عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي بين منتسبي (الأسلاك الخاصة) ومنتسبي (الأسلاك المشتركة).

- عدم إمكانية التنبؤ بالأداء الوظيفي من خلال درجات الاحتراق النفسي.

Abstract:

Summary: This studyaimed to determine the relationshipbetween burnout and job performance amongusers of educational institutions. It wasconductedusing a descriptive correlationalapproach, as itwassuitable for the study'ssubjectmatter. To achieve the study's objectives, weused Christina Maslach's Burnout Scale and Abdul Aziz Marzouq's Job Performance Scale to collect data. Thesewereadministered to a sampleselectedusing simple randomsampling, comprising 36 male and femaleusers at Kharfash Ahmed Ghazal IntermediateSchool in M'Sila. The t-test and Sperman'scorrelation coefficient were the appropriatestatisticalmethods.

The studyyielded a number of results, which I recall as follows:

There is no statisticallysignificantcorrelationbetween burnout and job performance.

There are no statisticallysignificantdifferences in the level of burnout attributable to the gender variable (male/female).

No statisticallysignificantdifferences in burnout betweenmembers of the Special Forces and members of the Joint Forces.

- Job performance cannotbepredicted by burnout scores.

ذ

الإهداء:

إلى كل
العابرين في حياتنا وتركوا أثرا جميلا لا ينسى
وآثارا لن تزول
أمي الحبيبة
والدي الغالي
زوجتي أولادي فذة كبدي
اخواتي واخوتي وكل من يعنون لي في هذه الحياة
إلى الوالد الكريم
إلى الام الغالية
إلى اخوتي واخواتي
إلى كل ما كان لهم فضلا علي
أهدي ثمرة هذا العمل

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر وعرفان	أ
الملخص	ب
الاهداء	ج
فهرس المحتويات	د-ه
فهرس الأشكال	و
مقدمة	ط-ي
الفصل الأول: الاطار النظري للدراسة	
الإشكالية	12
الفرضيات	13
أهمية الدراسة	14
أهداف الدراسة	14
التعريفاتالإجرائية	15
الدراسات السابقة	15
الخلفيةالنظريةلمتغيراتالدراسة	21
لمتغير الأول: الاحتراقالنفسي	
تمهيد	21
1. تعريف الاحتراق النفسي	21
2. أعراض الاحتراق النفسي	22
3. أسباب الاحتراق النفسي	23
4. علاقة الاحتراق النفسي والاضطرابات الأخرى	24
5. الأطر النظرية المفسرة للاحتراق النفسي	26
6. مؤشرات الاحتراق النفسي	27
7. مراحل الاحتراق النفسي	28
8. أبعاد الاحتراق النفسي	28
خلاصة	29
المتغير الثاني: الأداءالوظيفي	29
تمهيد	29
1. مفهوم الأداء الوظيفي	29
2. محددات الأداء الوظيفي.	30
3. عناصر الأداء الوظيفي	31
4. أبعاد الأداء الوظيفي.	31
5. آليات تعزيز الأداء الوظيفي	34
6. معاييرتحديدالأداءالوظيفي	35
7. تقييمالأداءالوظيفي	35
خلاصة	38

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد	40
المنهج الدراسة	40
الدراسة الاستطلاعية	40
عينة الدراسة	41
أدوات الدراسة	43
الدراسة الأساسية	47
الأساليب الاحصائية	48
خلاصة	49
الفصل الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها	
تمهيد	51
اعتداليةالتوزيعلأداتيالدراسة	51
عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها	52
الاستنتاجالعام	60
خاتمة	61
قائمة المراجع	63
قائمة الملاحق	70

فهرس الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	توزيع مجتمع الدراسة	41
2	توزيع عينة الدراسة	42
3	توزيع العينةحس بطبيعةعمل المستخدم	43
4	توزيع العبارات على أبعادمقياس الاحتراق النفسي	44
5	يوضح نتائج المقارنة الطرفية لمقياس الأداءالوظيفي	46
6	يوضح قيمة ألفاكرومباخ	47
7	يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغيرالجنس	47
8	يوضحخصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الرتبة الاكاديمية فيالعمل	48
9	نتائج اختبار (كولموجروف-سميرنوف)	51
10	نتيجةمعامل الارتباط سبيرمان بين متوسطي درجات المقياسين	52
11	حساب الفروق لمتغيرالجنس على مقياس الاحتراق النفسي	54
12	حساب الفروق لمتغيرالاسلاك على مقياس الاحتراق النفسي	56
13	نتائج تحليل الانحدار لاختبار التنبؤ بمستوى الأداء الوظيفي	58

مقدمة:

يشهد عالم الشغل في الآونة الأخيرة تحولات متسارعة، حيث أصبحت المسائل المتعلقة بالصحة النفسية في مقدمة اهتمامات الباحثين وصناع القرار بسبب ازدياد الضغوط النفسية والمهنية، حيث يعتمد نجاح المنظمات على عملية التفاعل بين الكفاءات المهنية والمهارات النفسية وبين العوامل البيئية في العمل، والتي تلعب دوراً أساسياً في تحديد جودة الأداء واستمرارية المنظمات ومن بين هذه العوامل يظهر الاحتراق النفسي كأحد أهم العقبات التي تواجه الأفراد داخل بيئة العمل. يعد الاحتراق النفسي حالة من الارهاق والانهاك والاستنزاف الجسدي والعقلي والعاطفي ناتج عن تعرض الفرد لضغوط متواصلة في بيئة العمل، دون وجود فترات كافية للتعافي وتبرز هذه الحالة من خلال مجموعة من الأعراض مثل الشعور بالإجهاد المستمر وفقدان الرغبة والحماس، وتراجع الإنتاجية تراجع الدافعية وإذا استمرت دون تدخل، فإنها تسبب مشكلات أكثر تعقيداً كالاكتئاب، الانسحاب الاجتماعي وقد يصل الأمر إلى ترك الوظيفة.

بالإضافة إلى ذلك يعد الأداء الوظيفي أحد المعايير الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتقييم كفاءة موظفيها وتحقيق أهدافها ويتأثر هذا الأداء بمجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية والمهنية حيث يعد الاحتراق النفسي من أبرز المؤثرات السلبية عليه.

من خلال هذه الدراسة سنحاول توضيح العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، حيث أن عدم الاهتمام بالصحة النفسية للأفراد يعد من أسباب تراجع مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسات وهذا بدوره يؤدي إلى ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي داخل بيئة العمل.

وقد تم الاعتماد على الخطة التالية في دراستنا، حيث تم تحديد الفصل الأول بعنوان تقديم موضوع الدراسة وتطرقنا فيه الاشكالية والتساؤلات التي تدور حولها الدراسة وكذلك الفرضيات، والأهمية والهدف منها، كما تطرقنا إلى التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة.

، أما الفصل الثاني فكان مخصص للخلفيات النظرية لمتغيرات الدراسة حيث تطرقنا أولا إلي الاحتراق النفسي وتناولنا فيه مفهوم الاحتراق النفسي مراحله أبعاده أسبابه أعراضه وكذلك مستوياته وفي الأخير طرق الوقاية منه،ثم مفهوم الأداء الوظيفي ومحدداته وعناصره والعوامل المؤثرة فيه وآليات تعزيزه وأخيراً تقييمه، كما تطرقنا فيه أيضا إلى الإجراءات المنهجية حيث تناولنا فيه كل من الدراسة الاستطلاعية والمنهج المتبع فيها وأداة الدراسة والعينة والخصائص السيكومترية المستخدمة ثم تطرقنا بعدها إلى الدراسة الأساسية وتطرقنا فيها إلى عينة الدراسة والمنهج المطبق فيها والاختبارات التي طبقت على الدراسة الأساسية أما الفصل الثالث والأخير فقد تطرقنا فيه إلى الإجابة عن تساؤلات الدراسة وعرض وتفسير نتائج الفرضيات وبعدها استنتاج عام وتوجيهات ، ثم الخاتمةوبعدها قائمة المراجع و الملاحق.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

1. الإشكالية
2. الفرضيات
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. التعريفات اجرائية
6. الدراسات السابقة
7. الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة
خلاصة

1.الإشكالية:

يعتبر العصر الحالي حسب الخبراء والباحثين عصر الاحتراق النفسي والضغوط الرقمية، على الرغم من التطورات العلمية والتكنولوجية العالية التي انعكست على جميع جوانب الحياة المختلفة، إلا أن تأثير هذه الظواهر وانعكاسها أصبح جلياً في جميع الاصعدة، خاصة على الأداء الوظيفي، والذي يهدد استقرار المنظمات وكذلك أهداف الأفراد، لذا وجب وضع استراتيجيات للتعايش وتطوير كفاءات التعامل معها.

وفي ظل التحديات المتزايدة التي تواجه بيئات العمل الحديثة، أصبحت ظاهرة الاحتراق النفسي واحدة من أبرز القضايا التي تؤثر على الأفراد والمنظمات على حد سواء، إذ يظهر الاحتراق النفسي كنتيجة لضغوط العمل المستمرة وعدم التوافق بين الحياة المهنية والشخصية، وقلة الدعم النفسي والاجتماعي، مما يؤدي إلى تدهور الصحة النفسية والجسدية للموظفين.

تعد المؤسسات التربوية الركيزة الأساسية في قطاع التعليم، حيث تلعب دوراً هاماً في تنشئة وتعليم الأجيال، وصقل مواهبهم، وكذلك توجيه اهتماماتهم وميولهم في الاتجاه الصحيح، ناهيك عن تزويد المجتمعات بإطارات ومواهب قادرة على النهوض بالمؤسسات قدماً، مما يجعل موظفيها في غاية الأهمية، حيث يعد مستخدمي المؤسسات التربوية حجر الأساس بها، فهم المسؤولون عن تعليم وتأهيل وحماية ومرافقة التلاميذ، وكذا الإشراف عليهم داخل المؤسسات لتوفير جو ملائم للدراسة والتعلم. ولكن في ظل التطور التكنولوجي والعلمي المتسارع، يواجه مستخدمي المؤسسات التربوية ضغوطاً متزايدة مثل: ضغط التلاميذ، والأولياء، والالتزامات المهنية، ونمط القيادة الصارم.

إن تسارع وتيرة التغيرات الاجتماعية والتكنولوجية في القرن الواحد والعشرين جعلت بيئات العمل أكثر تعقيداً وتحدياً من أي وقت مضى، وهذا ما توصلت إليه دراسة **"مبارك عباس الشمري (2018)"** حول الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات صعوبات التعلم في دولة الكويت، حيث اعتمد على المنهج الوصفي في دراسة الظاهرة، وبعد استخدام الباحث لمقياس "ماسلاش" بأبعاده الثلاثة، تبيّن أن المعلمين والمعلمات يعانون من الاحتراق النفسي في بعدي الإجهاد العاطفي والانجاز بمستوى متوسط، بينما كان بعد "تبلد المشاعر" أقل ظهوراً، كما أن نتائج الدراسة لم تظهر أي فروق تبعا لمتغيرات سنوات الخبرة والسن.

وفي نفس السياق، أظهرت دراسة **"نجلاء مرزوق ناصح البقمي (2021)"** بعنوان "الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة نجران" منشورة، على عينة من 107 عضواً من أعضاء هيئة التدريس، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي الارتباطي. أظهرت النتائج بعد استخدام مقياس "ماسلاش" ومقياس الأداء الوظيفي، أن مستوى الاحتراق النفسي منخفض جداً لدى العينة، وبالمقابل مستوى الأداء الوظيفي عالٍ جداً. كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً في مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية لصالح أستاذ مساعد، وفي مستوى الأداء الوظيفي لصالح أستاذ، وفي وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث، وفي مستوى الأداء الوظيفي لصالح الذكور، ووجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الخبرة المهنية لصالح سنوات الخبرة من (5-10 سنوات)، وفي مستوى الأداء الوظيفي لصالح سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات .

بناءً على ما تقدم من طرح نظري ودراسات سابقة، يمكن صياغة التساؤلات والفرضيات كالتالي:

*** التساؤلات**

*هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي و الاداء الوظيفي لدى مستخدميالمؤسسات التربوية ؟

* هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستخدميالمؤسسات التربوية تعزى لمتغير الجنس (ذكر/أنثى)؟

*هلتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية تعزى لمتغير(الأسلاك الخاصة/الأسلاك المشتركة).

*هل يمكن التنبؤ بمستوى الاداء الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية من خلال درجاتهم في مقياس الاحتراق النفسي ؟

2. الفرضيات

* توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي و الاداء الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية .

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية تعزى لمتغير الجنس (ذكر/أنثى).

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية تعزى لمتغير (الأسلاك الخاصة/الأسلاك المشتركة).

*يمكن التنبؤ بمستوى الاداء الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية من خلال درجاتهم في مقياس الاحتراق النفسي .

3.أهمية الدراسة:

- إلقاء الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي والآثار التي تتركها على الأداء الوظيفي.
- محاولة إيجاد حلول واستراتيجيات لإدارة الضغوط المهنية بهدف رفع الأداء الوظيفي وتحسين بيئة العمل.
- تشخيص أسباب الاحتراق النفسي لوضع حد لها أو إدارتها.
- إثراء المكتبات الجامعية بدراسات علمية دقيقة لغاية البحث العلمي.
- تسليط الضوء على الأطر النظرية لظاهرة الاحتراق النفسي وكيفية تشكلها لدى مستخدمي المؤسسات التعليمية.
- دراسة العلاقة الارتباطية بين الصحة النفسية للمستخدم والأداء.
- تزويد المسؤولين بمقترحات وتوصيات عملية حول كيفية تحسين بيئة العمل وتخفيف الضغوط المهنية لضمان جودة الأداء.
- تحسيس الموظفين بأعراض الاحتراق النفسي قبل وصولهم إلى مرحلة الانهيار مما يساهم في الحفاظ على استقرارهم المهني.

4.أهداف الدراسة:

- الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية.
- التقصي عن مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي بين مستخدمي المؤسسات التربوية.
- معرفة الفروق بين الجنسين في مستوى الاحتراق والأداء لدى مستخدمي المؤسسات التربوية.
- معرفة الفروق في الرتبة في مستوى الاحتراق والأداء لدى مستخدمي المؤسسات التربوية.

5.التعريفات الإجرائية:

- يعرف التعريف الإجرائي بأنه تحديد المفهوم أو المتغير بذكر العمليات أو الإجراءات أو الملاحظات التجريبية التي تدل عليه واللازمة لدراسته (محمد الطيب،2005، ص 100)ومنه كانت التعاريف الإجرائية لهذه الدراسة كما يلي:

1.5الاحتراق النفسي:

هو الدرجة التي يحصل عليها المستجيبون من أفراد عينة الدراسة من مستخدمي المؤسسات التربويةمن خلال إجاباتهم عن فقرات الستبيان، وهو حالة من الإجهاد البدني والذهني والنفعالي نتيجة التعامل المباشر مع أحداث العمل الضاغطة، وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود مضاعف.

2.5الأداء الوظيفي:

هو مجموعة السلوكيات التي تعبر عن تنفيذ مستخدمي المؤسسات التربوية لأعمالهم ومسؤولياتهم المرتبطة بوظيفتهم والتي تكلفهم بها وزارة التربية الوطنية، ويساوي الدرجة التي يحصل عليها المستجيبون من أفراد عينة الدراسة من الأساتذة والاداريين والمشرفين والعمال المهنيين من خلال إجاباتهم عن فقرات الستبيان.

3.5مستخدمي المؤسسات التربوية:

"هم جميع الأفراد والموظفين الذين يعملون بشكل رسمي ودائم أو مؤقت داخل المؤسسة التربوية (الابتدائية، الثانوية، المتوسطة)، ويساهمون بشكل مباشر أو غير مباشر في تسيير العملية التعليمية، والتربوية، والإدارية، والخدماتية، وتُضبط حقوقهم وواجباتهم وفقاً للقوانين واللوائح التنظيمية لقطاع التربية والتعليم .".

6.الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء عرضا للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي, والتي أجريت في السنوات السابقة, حيث تم البحث التراث الأدبي ذي الصلة بالموضوع, قد لاحظنا أن في معظمها قد ركزت على البحث في علاقة الحتراق النفسي ببعض المتغيرات الأخرى, وقليل منها تناول علاقة الحتراق النفسي بالأداء الوظيفي لدى جميع مستخدمي المؤسسات التربوية، ويستعرض الباحث تحت هذا القسم أهم الدراسات والبحوثالعربية والأجنبية التي من شانها تقديم المساعدة العلمية من اجل انجاز دراسة بمقاييس علمية دقيقة من الناحية النظرية والإجرائية ومقارنة النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات بالدراسة الحالية.

1.6الدراسات المتعلقة بمتغير الاحتراق النفسي:

1.1.6الدراسات العربية:

***دراسة مقابلة وسلامة (1993):** وتهدف هذه الدراسة إلى الكشف عنمستويات الاحتراق النفسي لدى الأساتذة الأردنيين وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية والوظيفية مثل(الجنس والخبرةالمؤهل العلمي، المرحلة التعليمية) ، وقد استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ووزع على عينة مكونة 434أستاذ وأستاذة في جميع المراحل التعليمية ومن أهم نتائجها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الخبرة التعليمية، إذ بين أن الأساتذة الذين لديهم خبرة من 1إلى 5 سنوات كانوا الفئة الأكثر تعرضا للاحتراق النفسي.

دراسة عبد الله محمد (1995):هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بعض السماتالشخصية والنوع ومدة الخبرة على درجة الحتراق للمعلمين, وتكونت العينة من 184معلمومعلمة, من المرحلة الثانوية وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة بين المعلمينوالمعلمات في الحتراق النفسي بينما ظهرت فروق ترجع لسمات الشخصية فكلما ارتفعتالدرجة على سمات الشخصية انخفضت درجة الحتراق النفسي فهذه السمات الشخصية تزيدمن فعالية الفرد وتقلل كذلك من تعرضه للاحتراق النفسي, كما كان المعلمون الأكثر خبرةاقل احتراقا عن الأقل خبرة

***دراسة السرطاوي بالسعودية(1997)**: وهدفت هذه الدراسة للكشف عن مستويات ومصادر الحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، على عينة من286 معلم ومعلمة في معاهد

ومراكز التربية الخاصة التابعة لوزارة المعارف السعودية بالرياض، واستخدام مقياس الحتراقالنفسي ماسلاش تبين أن مستوى الحتراق النفسي كان معتدل على بعدي الشعور بالنجازوالإجهاد النفعالي، في حين كان المستوى متدنيا بخصوص تبلد المشاعر، كما أظهرتالنتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المتخصصين في التربية الخاصةعلى بعد الإجهاد النفعالي وذلك لصالح المتخصصين في التربية الخاصة، ولم تكشفالدراسة عن وجود أية دلالة إحصائية وفق متغيري التخصص ونمط الخدمة وذلك على بعدتبلد المشاعر، في حين كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائيا وفق نفس المتغيرينعلى بعد نقص الشعور بالنجاز وذلك لصالح المتخصصين في التربية الخاصة الذينيعانون من مشاعر نقص الشعور بالنجاز أكثر من غير المتخصصين.

***دراسة ابراهيم امين القيروتي وفريد مصطفى خطيب (2006):**وتهدف الدراسة إلى معرفة الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة العاديين والموهوبين وذوي صعوبات التعلم بجامعة عمان، اشتملت الدراسة على عينةمكونة من 447 معلما و معلمة، واستخدم الباحث مقياس سترنك 1996للاحتراقالنفسي، وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس والمؤهلات التعليمية ومستويات الخبرة والحالة الاجتماعية كما أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير فئة الطالب الذي يعلمه الأستاذ ولصالح معلمي الطلبة ذوي الإعاقة الشديدة ومعلمي الطلبة الموهوبين.

لا توجد أي فروق جوهرية في مستوى الاحتراق تعود للموضوع الدراسي الذي يدرسه الأستاذ أو المؤهل العلمي.

***دراسة دبابي بوبكر وبن ساسي عقيل (2010):**هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس, وعما إذا كانت فروق تعود إلى المستوى الذي يدرسه المعلم, أو الجنس أو الخبرة المهنية وقد جرت الدراسة بمدينة ورقلة الموسم الدراسي

2009// 2010ولقد تم استعمال المنهج الوصفي الاستكشافي, حيث تكونت العينة من

425معلما ومعلمة منهم (201معلم في مرحلة ابتدائية) و (146 أستاذ متوسط)و(88أستاذثانوي)، وقد استخدمت الدراسة مقياس ماسلاش المقنن للاحتراق النفسي, وتوصلتدراستهم إلى وجود احتراق نفسي منخفض لدى غالبية أفراد العينة في جميع أبعاد المقياس،كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين أفراد مجتمع الدراسة تعزى إلى متغيراتالمستوى التعليمي والجنس والخبرة المهنية.

2.1.6الدراسات الأجنبية:

***دراسة كريستينا ماسلاش وسوزان جاكسون (1982):** بهدف التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عينات كبيرة من العاملين في المهن التي تتطلب تفاعلا مستمرا مع الآخرين كالمحاماة، الشرطة، التمريض، الطب النفسي، الإرشاد والتعليم.

***دراسة كرياكووستكليف (1978):** كان الهدف من هاته الدراسة التعرف على مصادر الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي في إنجلترا ومدى انتشاره وقد صممما لهذا البحث استبيان حيث وزع على عينة مكونة من 257معلم، وتوصلا إلى النتائج التالية:

انه يوجد حوالي 25 معلم مصابون بالاحتراق النفسي.

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي ومتغيرات الدراسة الجنس،العمر، الخبرة.

***دراسة رتشارد سون (1989):**هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي وبين أساليب الإشراف التربوي. وأشارت نتائجها إلى أن أسلوب الإشراف التربوي غير المتعاون يؤدي إلى مستوى عالي من الاحتراق النفسي، كما خلصت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز يختلف بين الأساتذة

الذكور فقد سجل الذكور مستويات أعلى من نقص الشعور بالإنجاز.

***دراسة جاك وجيل (2003):** هدفت هذه الدراسة إلى تقصي العلاقة بين ضغوط التدريس والاحتراق النفسي والقلق والتوتر لدى عينة مكونة من 86معلما ومعلمة في المرحلة الأساسية والثانوية وتوصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل الناجمة عن مهنة التدريس تؤدي للاحتراق النفسي.

2.6الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي :

1.2.6الدراسات العربية :

***دراسة السبيعي شيبب منصور (1999):** هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة في مدينة الرياض على عينة من 414,كانت من ابرز نتائج هذه الدراسة إن أكثر ما يتعرض له ضباط الشرطة من مصادر الضغوط يتمثل في نوع العمل وكميته, قلة فرص النمو الوظيفي, وصراع الأدوار, أن هذه الضغوط لها تأثير كبير على مستويات الأداء الوظيفي للأفراد.

دراسة العنزي (2009): وتهدف الدراسة إلى معرفة العلاقة بين درجة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لمديري ومديرات المدارس البتدائية بمنطقة الحدود الشمالية التعليمية والتعرف على ما إذا كانت درجة الرضا الوظيفي لدى مجتمع الدراسة تختلف والتعرف على العلاقة بين درجة الأداء الوظيفي لمديري ومديرات المدارس البتدائية والرضا الوظيفي لديهم.

***دراسة بوعطيط (2009):** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز، وكانت عينة الدراسة مكونة من 49عاملا منفذا, وقد بينت النتائج وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي, كما أظهرت انه لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى الأقدمية.

***دراسة إيمان جبريل(2006):** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي، وهيدراسة ميدانية أجريت في الجامعات الفلسطينية في محافظة غزة على الموظفين العاملين تحت المسمى الوظيفي، عميد، نائب، عميد، مدير، مساعد، مدير، رؤساء أقسام،وكانت عينة الدراسة مكونة من 170 موظف، وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين الأمنالوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بغزة.

2.2.6الدراسات الأجنبية:

***دراسة يانسن (Janssen, 2016)**المعنونة بـ: "أثر تقييم الأداء على الدافعية الداخلية للموظفين: الدور المعدّل للنظرية الضمنية للشخصية لدى المديرين". هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين نظام تقييم الأداء والدافعية الداخلية لدى العاملين، مع تحديد الدور المعدّل والمفسر الذي تلعبه "النظرية الضمنية للشخصية" (Implicit Person Theory) لدى المديرين والرؤساء في توجيه هذه العلاقة. واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، حيث طُبقت الدراسة على عينة مكونة من الموظفين والمشرفين الإداريين في بيئة العمل. ولجمع البيانات تم استخدام مقياس تقييم الأداء ومقياس الدافعية الداخلية بالإضافة إلى استبيان خاص بالنظرية الضمنية للشخصية للمديرين. وتوصلت أبرز نتائج الدراسة إلى أن لعملية تقييم الأداء أثراً جوهرياً في تشكيل الدافعية الداخلية للموظفين، وأن هذا الأثر يتأثر سلبًا أو إيجابًا بالخلفية الفكرية والنظرية الضمنية التي يتبناها المدير حول طبيعة شخصية مرؤوسيه وقابليتهم للتطور؛ إذ تسهم النظرة المرنة والتطويرية للمدير في تعزيز دافعيتهم الداخلية للعمل والتطوير الذاتي.

***دراسة كيم (Kim, 2014)**المعنونة بـ: "تقييم الأداء: محددات قبول موظفي القطاع العام له". هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل والمحددات الأساسية التي تحكم مستوى قبول ورضا موظفي القطاع العام (الخدمة المدنية) تجاه أنظمة تقييم الأداء الوظيفي المطبقة عليهم. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي لملائمته لطبيعة الموضوع، حيث جرى تطبيق الدراسة على عينة ممثلة من الموظفين العموميين في المؤسسات الحكومية، واعتمد الباحث على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بـ (إدراك عدالة التقييم، الثقة في الإدارة، الرضا الوظيفي، ومستوى القبول). وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن قبول الموظفين لنظام تقييم الأداء يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى إدراكهم لعدالة وموضوعية الإجراءات المتبعة، كما أظهرت النتائج أن الثقة المتبادلة بين الموظف والمشرف المباشر، ووضوح المعايير، تلعب دوراً حاسماً في الرفع من مستويات قبول التقييم وتحويله إلى أداة لتطوير الأداء العام بدلاً من كونه مصدرًا للضغط أو التوجس.

***دراسة بيتر(2000):**وتهدف الدراسة إلى معرفة مدى اختلاف المناخ التنظيمي،مقارنة المناخ التنظيمي بين الشركات ذات الأداء المرتفع(فوق المتوسط/مرحلة النمو)والشركات ذات الأداء المنخفض تنظيمي قياس تأثير المناخ التنظيمي على العاملين في هذه الشركات،تحديد طبيعة العلاقة بين ابعاد المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي."**بحثتجريبي**".

6.3. التعليق على الدراسات السابقة:

أوجه التشابه:

من حيث المنهج:تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة (قواسمة، 2003) و(دبابي وبن ساسي، 2010)، وغيرها في الاعتماد على المنهج الوصفي كونه الأنسب للبيئة التربوية.

من حيث الأدوات: تقاطعت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام الاستبيانوالمقاييس المقننة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

من حيث مجتمع الدراسة والعينة: تشابهت الدراسة الحالية مع دراستي (مقابلة وسلامة، 1993؛ كرياكووستكليف، 1987) في استهداف قطاع التربية والتعليم والتعامل مع فئة الموظفين التربويينوالأساتذة.

من حيث النتائج: تشابهت نتيجتنا بخصوص "الجنس" مع دراسة (عبد الله محمد، 1995) ودراسة (القيروتي وخطيب، 2005) في عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي بين الذكور والإناث.

أوجه الاختلاف:

من حيث الهدف:تفردت الدراسة الحالية بمحاولة التنبؤ بالأداء الوظيفي من خلال الاحتراق النفسي عبر نموذج الانحدار الخطي البسيط.

من حيث متغير الأسلاك: تميزت الدراسة الحالية بإدخال مقارنة نوعية هامة في قطاع التربية وهي (أسلاك خاصة / أسلاك مشتركة)، بينما ركزت الدراسات السابقة على مقارنة التخصص (تربية خاصة/عادي) ا الاطوار التعليمية (ابتدائي/متوسط/ثانوي)

من حيث حجم العينة: ركزت الدراسة الحالية على عينة محدودة (n=32) في مؤسسة التعليم المتوسط على وجه التحديد، بينما اتسمت الدراسات السابقة بالعينات الضخمة والمتشعبة عبر عدة قطاعاتاقتصايدية ومستويات تعليمية.

من حيث الأساليب الإحصائية: تميزت الدراسة الحالية بخطوة باختبار اعتدالية التوزيع **(**كولموجروف-سميرنوف**)** قبل تحديد نوع الأساليب الإحصائية، وبناء عليه تم الانتقال للإحصاء اللا معلمي (معامل سبيرمان)، في حين اندفعت بعض الدراسات السابقة لتطبيق اختبارات معلمية مباشرة دون فحص شرط الاعتدالية.

7. الخلفيةالنظرية لمتغيرات الدراسة

المتغير الأول: الاحتراق النفسي

تمهيد:

يعتبر الاحتراق النفسي من أبرز الظواهر السيكولوجية الحديثة التي فرضت نفسها على البيئة المهنية المعاصرة، كاستجابة حتمية لتصاعد الضغوط العمليّة الناتجة عن التحولات الديموغرافية المتسارعة وتداعيات العولمة. فبعد أن كانت الظروف السائدة سابقاً تحدُّ من ظهور مثل هذه الاضطرابات، بات من الضروري اليوم تشريح هذا المفهوم وفهم مسبباته. وبناءً عليه، يهدف هذا الفصل إلى تأطير الاحتراق النفسي

1.تعريف الاحتراق النفسي:

اصطلاحياً، واستعراض أدبياته النظرية والدراسات السابقة التي تناولته، مع تحليل أبعاده ومؤشراته ومختلف التبعات المترتبة عليه.

أصبح الاحتراق النفسي في الآونة الأخيرة مفهوماً شائعاً و منتشراً بشدة ذلك نتج عن زيادة الضغوطات المهنية و تأثيرها على العمال و لذا يمكن تعريف الاحتراق النفسي من خلال العديد من التناولات التي تطرقت اليها اذ يعرفه كل من " بيركان و هارتمان " على أنه استجابة للإجهاد النفسي و الأداء المنخفض في العمل و كذا أسلوب التعامل مع الآخرين "عسكر علي" ، (2009، ص 22،30) فهو حسبهما ناتج عن الاجهاد و الأداء المنخفض داخل وسط العمل و كذلك يكون وليد التعامل مع الآخرين و ما يتم التعرض له من خلال مواجهتهم و قد عرفه كل من كافري و أرنسون على أنه حالة من التعب يتميز بها بصفة أكثر الأفراد الذين يتعاملون مع الأشخاص الآخرين أو الجمهور، العاملين الاجتماعيين و عمال الصحة و ما يلفت النظر في هذا التعريف أنه ركز على العامل و عمال الصحة الذين لهم احتكاكاً بارز بالجمهور و ما يصدر عنه من ضغوطات كما عرفته ماسلاش وليتر على أنه : " حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السلبية مثل التوتر و عدم الاستقرار و الميل للعزلة و أيضا بالاتجاهات السالبة نحو العمل و الزملاء " ، و بالتالي يكون حسبهما مميزا بالعزلة ، عدم الاستقرار و السلبية في التعامل (filizBilge 2006 p20) و كتعريف شامل لما سبق ذكره يمكن القول بأن الاحتراق النفسي هو ظاهرة نفسية تدميرية وليدة ضغوطات مهنية و احتكاك بالآخرين تنجز عنها سلوكات سلبية هدامة تجاه العامل أو الموظف ، أما الدليل التشخيصي للاضطرابات DSM 5 في نسخته الخامسة فيعرف الاحتراق النفسي على أنه متلازمة تتسم بمجموعة من العلامات و الأعراض و المتغيرات في السلوكيات المهنية ، و هي تتضمن جملة من الأبعاد أساسا تتمثل في الاجهاد أو الاستنزاف الانفعالي ، تبلد المشاعر و كذا الشعور بنقص الانجاز طبعا وفق مراحل متعددة تتجسد في مرحلة الاستغراق أين يظهر مستوى عالي من الرضا المهني ، مرحلة التبلد أين تقل الكفاءة و ينخفض مستوى الأداء المهني ، مرحلة الانفصال أين يدرك الفرد ما يحدث و يبدأ لانسحاب ثم تأتي المرحلة الحرجة أين تزداد الأعراض البدنية و النفسية و السلوكية، وأدرجها ضمن الاضطرابات التواصل الاجتماعي وذلكلما تشمله من ضعف في القدرة على التواصل الاجتماعي (DSM 5, 2015, 27).

2.أعراض الاحتراق النفسي:

من الطبيعي و البديهي أن يكون لأي اضطراب جملة من المميزات أو ان صح القول الأعراض التي تميزه و الأماكن ليعبر عن اضطراب حقيقي والتي تتجسد في الاحتراق النفسي من خلال:

1.2الأعراض العضوية : أثبتت الدراسات التي تم اجراؤها حول الاحتراق النفسي أن من يعانون من متلازمة الاحتراق النفسي تميزهم جملة من الأعراض العضوية التي تتجسد من خلال اضطرابات على مستوى النوم ، الصداع ، أوجاع البطن مشاكل في الهضم و غيرها أي أن معاناتهم من هذا الاضطراب يولد لديهم مشاكل عضوية كثيرة و هناك ينعكس التأثير النفسي على الجانب العضوي.

2.2الأعراض السلوكية : بطبيعة الحال أي اضطراب في الجانب النفسي سيولد أثرا على الجانب السلوكي و هذا هو شأن الاحتراق النفسي الذي يعكس آثارا على الجانب السلوكي فيضعف تقدير الذات مما يؤدي الى الانسحاب اضافة الى استخدام آليات دفاعية لها علاقة بالجانب لسلوكي كالتجنب ، الانكار و التبرير اضافة الى ضعف الاتجاهات الايجابية تجاه الآخرين و نقص الجدية في العمل و الالتزام وقد تؤدي الى الرغبة في الانتحار.(ماجدة ، السيد غانم ، سنة 2015، ص 37)

3.أسباب الاحتراق النفسي:

تتعدد الأسباب و العوامل التي تؤدي الى الاحتراق النفسي و التي تظهر أن لكل اضطراب علة و سبب و تتمثل في:

1.3عوامل متعلقة بالفروق الفردية : من الطبيعي أن الفروق الفردية تلعب دورا كبيرا في حدوث الاضطرابات و هو شأن الاحتراق النفسي الناجم عن استعداد لدى الفرد يتميز بعدم القدرة على التحمل و التكيف مع أي ضغط من الضغوط.

2.3جنس العامل : حيث أثبتت الدراسات أن جنس العامل يلعب دورا كبيرا في الاحتراق النفسي و من ضمن ذلك دراسة**"prince spencer"**الذي توصل إلى نتيجة مفادها أن المرأة العاملة تعد اكثر عرضة للاحتراق مقارنة بالمراة الماكثة في البيت ،وذلك للصراع الناتج عن محاولة التوفيق بين متطلبات العمل ومسؤوليات البيت ،في حين تدفع كل من علاقات العمل و المحيط المهني بما فيه من توترات الى الاحتراق النفسيلدى الرجال.

3.3المعتقدات و القيم : أثبتت الدراسات أن ما يتمناه العامل أو الموظف ونمط تفكيره له أثر اما سلبي أو ايجابي ، فالمعتقدات الخاطئة و طقوس التعامل المكتسبة و التي تكون سلبية كلما زادت كلما جعلت الفرد أكثر قابلية للاحتراق النفسي و في هذا الصدد أشار " Roster " الى نمطين من التفكير:

أ- أشخاص ذوي التفكير الخارجي : يتميزون بنظرة ايجابية و اندفاعية ورضا عن النفس ، قادرين على مواجهة مختلف الضغوط.

ب- أشخاص ذوي التحكم الداخلي : الأشخاص الذين يميلون لعدم الرضا و السلبية و الخضوع الى الظروف الخارجية و باعتبارها قدرا محتوم يميلون الى الانطواء و عدم قدرتهم على المواجهة (محمد شحاتة ، 2006، ص 316)

4.3عوامل اجتماعية : من ضمن العوامل المساهمة في الاحتراق النفسي العوامل الاجتماعية و التي تتجلى في 3 عوامل هي الأخرى:

أ- الزيادة الكبيرة في حجم المؤسسات و هو ما يكبد العامل ضغط كبير مع مرور الوقت يكون له أثره النفسي.

ب- الطابع العقلي و الثقافي و الأخلاقي فالاحتراق النفسي يزداد في المؤسسات التي بها ضغوط كبيرة على العمال و سيطرة و تسلط في المعاملة.

ج- الغموض الوظيفي و يمثل هذا النوع من المهن فهناك مجموعة من التوقعات حول طبيعة العمل المهني و القائمين به يشترك فيها معظم أفراد المجتمع منها:

*الكفاءة التأهيلية

*ميزة التنوع في العمل المهني

*العلاقة الودية بين العاملين بالمهنة نفسها

*الظاهرة الاستقلالية عند المهنيين فيما يتعلق بقراراتهم و نوعية الخدمات التي تعرضها.

(أحمد نايل عبد العزيز ، 2009، ص 35)

4.علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات :

*علاقة الاحتراق النفسي ببعض المفاهيم:

1.4الإجهاد: ويعرفه بأنه سلسلة من ردود الفعل الطبيعية والضرورية لحفظ النفس، والتي تساعدنا على الاستجابة للقوى البيئية الخارجية والداخلية وتهدف لتحقيق التوازن والتوافق مع مطالب الحياة، ويعد الإجهاد مرحلة سابقة للاحتراق النفسي.

2.4ضغوط العمل: ويعرفه تايلور "**Taylor**"بأنها مجموعة من الظروف المتعلقة بطبيعة العمل، يقيمها الفرد كمواقف مهددة ويستجيب لها على شكل ثغرات معرفية وانفعالية، ويؤدي تزايد ضغوط العمل إلى الإجهاد ثم إلى الاحتراق النفسي.

3.4القلق: يرى الكثير من الباحثين أن هذا العصر هو عصر القلق نظراً للتعقيد الحضاري وسرعة التغيرات الاجتماعية، بالإضافة إلى زيادة أعباء الحياة ومتطلباتها، ويؤثر الحديث هنا عن القلق العادي أو الموضوعي، حيث أن هذا النوع هو أقرب إلى الخوف الذي يكون مصدره واضحاً، وعادة ما يرتبط مصدر القلق بالعالم الخارجي، ولأن العمل ومتطلباته هو جزء من العالم الخارجي فإن تعرض الفرد لضغوط العمل يؤدي به إلى الشعور بالقلق. إلا أن الشعور بالقلق قد يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة، بعكس الاحتراق النفسي، الذي هو مرتبط بالأداء الوظيفي والمهني أين يكون الفرد في مرحلة الرشد وهذا لا يمنع وجود القلق وأعراضه في أعراض الاحتراق النفسي.

4.4التعب النفسي: بالرغم من أن كل من الاحتراق النفسي والإعياء النفسي يشتركان في العديد من الأعراض وخاصة الشعور المستمر بالإعياء والتعب، والشعور بالملل والضيق والأرق، وعدم الرغبة في العمل إلا أن الخاصية الوحيدة للأعباء النفسي هي شكوى الفرد من الشعور المستمر بالتعب والإعياء دون القيام بأي مبرر لذلك، أما الاحتراق النفسي فهو مرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني بحيث أنه ينتج عن ضغط العمل، في حين أن الإعياء النفسي هو مرض عصبي ناتج عن صراعات نفسية مختلفة.

4.5الاكتئاب: إن لمصطلح الاكتئاب في الطب النفسي أكثر من معنى لكنها ورغم عدم التشابه فيما بينها في كل الأحوال تدور حول نفس المفهوم، فالاكتئاب قد يكون أحد التقلبات المعتادة في المزاج استجابة لموقف نصادفه في حياتنا يدعو إلى الشعور بالحزن والأسى مثل خسارة مالية أو فراق صديق وقد يكون الاكتئاب أيضاً مصاحب للإصابة بأي مرض فمريض الأنفلونزا مثلاً لا نتوقع أن يكون في حالة نفسية جيدة، وهو غالباً يشعر بالكآبة لإصابته بهذا المرض، وفي هذه الحالة يكون الاكتئاب ثانوياً نتيجة لحالة أخرى تسببت في هذا الشعور، وعلى سبيل المثال هناك قول بأن كل مريض مكتئب "وهذا الكلام له نصيب كبير من الصحة لأن الإصابة بأي مرض هي شيء يدعو إلى الشعور بالاكتئاب أما الأهم للاكتئاب هو وصفة كإحدى الأمراض النفسية المعروفة وتتميز بوجود مظاهر نفسية وأعراض جسدية، والعديد من الأخصائيين النفسيين أو الأطباء يرون أن الأعراض الإكلينيكية التي تميز الاحتراق النفسي تجعله شكلاً من أشكال الاكتئاب، كما حاولت دراسات تجريبية إثبات هذه العلاقة الافتراضية بينهما، فالاكتئاب هو اضطراب إكلينيكي يتميز بصعوبة في التفكير، استنزاف القوى الحركية والحيوية، مع هبوط في النشاط الوظيفي، ويتميز بثلاث مستويات من الشدة وهي: الاكتئاب الخفيف أو البسيط، والاكتئاب الحاد، وأخيراً الذهول الاكتئابي، فالاكتئاب هو اضطراب عيادي عام، يظهر في أي مرحلة من حياة الفرد ويعود لأسباب نفسية أما الاحتراق النفسي فهو خاص بمحيط العمل الاجتماعي، إلا أن هذا لا يمنع وجود بعض أعراض الاكتئاب البسيط في حالات الاحتراق النفسي مثل صعوبة التركيز، التعب، ومشاعر الفشل، والبطء الذهني والحركي... إلخ.

4.6الاكتئاب الارتكاسي: إن الاحتراق النفسي مثل اكتئاب ردة الفعل Dépression réactionnelle، والفرق بينهما يمكن في تعاقب الحوادث، بحيث أن اكتئاب ردة الفعل يأتي بعد حادث واحد (Reaction secondaire a un traumatisme unique) (سماتي مراد ص37، 2012).

5.الأطر النظرية المفسرة للاحتراق النفسي:

لقد تعددت الدراسات التي تناولت مفهوم الاحتراق النفسي و التي من ضمنها النظرية الفيزيولوجية التي قادها العالم الفيزيولوجي "هانز سيلي" أهم من اهتم بالطبيعة الفيزيولوجية للضغوط إذ أنه صنفها و بين أهم ما يمر به الفرد للتوافق معها كما تحدث عن اهميتها عندما تكون ضغوط تكيفية تحفز الطاقات الفردية على مواجهة الأخطار و التعامل مع المثيرات المؤلمة و أن من سلبياتها هو كون تحولها الى ضغوط متكررة يصبح طاقة سلبية تؤثر على الفرد العامل و تؤدي به الى الارتباك و ضعف الأداء كما تجعله يعاني من أعراض مرضية فيزيولوجية كارتفاع ضغط الدم و غيرها فيكون بذلك الانسان مستنزفا أو مصاب بأمراض فيزيولوجية و عضوية ، (عسكر علي 2009،ص11نص14)

كما تناولت النظرية السلوكية موضوع الاحتراق النفسي من باب أن السلوك الإنساني ناتج عن عوامل بيئية متفاعلة تكتسبها بنية الإنسان أو الفرد من خلال التعليم و أكدت النظرية على أن الأشخاص يكونون أسوياء إذا أحسنوا التعلم بطرائق إيجابية أما إذا أصابهم الاضطراب فهذا عائد الى تعلمهم عادات سيئة لم تمكنهم من التوافق و يمكن علاجها عن طريق إطفاء السلوك السيء و تعزيز السلوك الجيد و في هذا الصدد يقول ايزك في الطب النفسي بأن المرض هو كل الأعراض الناتجة عن استجابات انفعالية ناتجة عن اشتراط غير ملائم (ميموني ، 2011، ص 33) من هنا يمكن ربط الاحتراق النفسي بعدم تعلم أو اشراط سلبي لدى الأفراد العاملين مما يجعل لديهم استعداداً لتأثير الضغوطات المتعرضين لها أما نظرية التحليل النفسي فقد فسرت طبعاً بفضل رائدها سيجموند فرويد الاضطرابات كلها بناء " على ثلاثة هيئات هي الهو و الأنا و الأنا الأعلى و أن سلوك الشخص هو نتاج التفاعل بين هذه الأركان (زيدان ، 1998 ، ص81) و من هذا المنطلق يفسر المحللون النفسانيون الاحتراق النفسي بأنه راجع لعوامل ذاتية لا شعورية مكبوتة في أعماق الفرد الذي جعلته (شدة الضغوط الناتجة عنها)عاجزاً عن تسيير كمية الاثارة المتراكمة عليه من الهو و العالم الخارجي على حد سواء فعجز الأنا المتمثل في عدم قدرته على الحفاظعلى ثبات مستوى الطاقة النفسية يؤدي الى استنزاف الفرد لطاقته الداخلية و شعوره بقلة الانجاز و سوء تقدير ذاته. (شحاتة ، 2006، ص77) و من هذا المنطلق و التفسيرات المتعددة نصل الى أن الاحتراق النفسي هو وليد صراعات نفسية داخلية تولدها التراكمات التي يتعرض لها الفرد في اطار احتكاكه بأفراد آخرين يكونون في مواجهته.

6. مؤشرات الاحتراق النفسي:

كأي ظاهرة نفسية يعتبر الاحتراق النفسي اضطراب حامل لجملة من المؤشرات التي تدل عليه فهو يتصف بحالة من الثبات النفسي فيما يتعلق بالتغييرات السلبية كفقدان الاهتمام بالعمل و السخرية من الآخرين و الكآبة والشك في قيمة الحياة و في هذا الصدد أشارتBarbara Braham عام(1992)الى وجود أربع مؤشرات تدل على أن الفرد في طريقه الى الاحتراق النفسي و التي تتمثل في:

1.6الانشغال الدائم و الاستعجال في انهاء المهام اليومية حيث أن الفرد الذي يعاني من الاحتراق النفسي يكون دائم الانشغال و هذا الانشغال يحمله معاناة الاستعجال في انهاء المهام اليومية و هذا ما يدخله في دوامة القلق و عدم التوازن النفسي.

2.6العيش بقاعدة " يجب و ينبغي " و هنا تزيد حساسية الفرد تجاه ما يقوله أو يقوم به الآخرون فيصبح عديم القدرة على ارضاء نفسه و حتى و لو حاول ارضاء الآخرين يصعب عليه الأمر.

3.6تأجيل الامور السارة و جميع الأنشطة الاجتماعية من خلال اقناع نفسه بأنه لا يزال هنالك وقت لذلك.

4.6فقدان الرؤية أو المنظور فيصبح كل شيء لدية ذو أهمية و لا يحتمل التأجيل و التأخير و مع الاستمرارفي العمل على ضبط مؤشرات الاحتراق النفسي تم التوصل الى قائمة نظم المستويات التي يمسها الاحتراق النفسي وهي:

أ- مستوى الشعور : عدم الرضا ، سرعة الانفعال ، التصلب على مستوى الجلد ،الأرق ، القرحة ، ألم الظهر و الصداع.
ب- مستوى الحياة الشخصية : افراط في تناول الكحول ، افراط في تعاطي الأدوية ، مشاكل مع الزوج أو الزوجة ، مشاكل عائلية
ج- مستوى العمل : غياب الحماس ، الروح المعنوية المنحطة و بالتالي نصل الى أن الاستدلال على حدوث احتراق نفسي يكون من خلال حدوث الشعور بالإنهاك النفسي و الجسمي ، المؤدي الى فقدان الطاقة النفسية و الحيوية و تقدير الذات و الاتجاه السلبي و فقدان الدافعية ، و اليأس و العجز مع الافتقار الى عنصر الابداع و الابتكار و ضعف الرغبة في مزاولة العمل و التغيب الغير مبرر و الإحساسبالإنهاك و التعب و تجنب الحديث مع الزملاء و الأصدقاء في شؤون العمل .(علي عسكر،2003،ص23)

7.مراحل الاحتراق النفسي:

كغيره من الاضطرابات يتميز الاحتراق النفسي بطبيعة الحال بجملة من المراحل التي يمر عبرها و يتطور و من هذا المنطلق قمنا من خلال بحثنا هذا ادراج أبرز المراحل التي يمر بها و التي تتمثل في:
1.7مرحلة الاستغراق :و هنا في هذه المرحلة يكون العامل جد راضي عن مستوى أدائه في عمله فان حدث له مشكل أثناء تأديته لمهامه يبدأ مستوى الرضا لديه يتناقص ليمر الى المرحلة الثانية
2.7مرحلة التناقص التدريجي :أو ما يصطلح عليها ب "stagnation" حيث تظهر هذه المرحلة ببطء و تدريجيا و فيها ينخفض مستوى الرضا عن الأداء تدريجيا و يبدأ العامل بالتراجع شيئا فشيئا و يبدأ لديه الاعتلال على مستوى البدني فتعتل صحته و يبدأ بنقل اهتمامه من العمل الى اهتمامات أخرى في الحياة كالهوايات و التواصل الاجتماعي لشغل أوقات فراغه.
3.7مرحلة الانفصال : هناك يبدأ الفرد في ادراك ما يحدث له و يبدأ بالانسحاب تدريجيا مع وجود خلل في الصحة النفسية و البدنية و يشهد ارتفاعا على مستوى الاجهاد البدني مما يخلق انفصال بين ردود الأفعال و تزايد الضغوط غير المعالجة
4.7المرحلة الحرجة : و هي المرحلة التي يستحكم فيها الاحتراق النفسي و تتضاعف الأعراض البدنية و النفسية و السلوكية لدى الفرد مما يؤثر على تفكيره ويصل الى مرحلة الانفجار و يذهب الى حد التفكير في ترك عمله وقد يصل الى حد الانتحار. (زيدان السرطاوي ، 1998 ،ص11) و نتيجة لذلك نتوصل الى أن الفرد في خلال مروره الى الاحتراق النفسي يعيش مراحل و أزمات تصل به أخيرا الى مرحلة ينجلي فيها الاضطراب و يبرز للعيان مالم يعالج و يصبح أكثر تعقيدا

8.أبعاد الاحتراق النفسي:

طبعا الاحتراق النفسي يعكس أبعادا و اتجاهات تظهر من خلال مشاعر تترجم في صورة ثلاثة من الأبعاد هي:
1.8الانهاك الانفعالي : و يحدث ذلك نتيجة لكون العمال يستنزفون قواهم الانفعالية فيسيطر عليهم التوتر و الاجهاد و يصبح العامل يحس بأنه لا يملك شيئا يقدمه للآخرين نفسيا
2.8تبلد المشاعر : و التي تظهر من خلال التحقير أثناء المعاملة فعوض المعاملة الحسنة يصبح يحتقر من أمامه و يفتقر للمشاعر أثناء التعامل مع العملاء أو المرضى أو من يحتك بهم
3.8نقص الانجاز الشخصي : و هذا البعد يكون عندما يقيم الأشخاص أنفسهم تقييما سلبيا و عند فقدانهم للحماس في الانجاز و عندما يشعرون بعدم قدرتهم على تقديم يد العون للآخرين فيقل أدائهم (منى بدران ، 1997 ، ص 95)

خلاصة

الاحتـراق النفسـي ضـريبة سـيكولوجية باهظـة تفرضـها طبيعـة الحيـاة المهنيـة المعاصـرة المتميـزة بالتنافسية الشديدة وتدفق المعلومـات المتسـارع. فهـي ليسـت مجـرد تعـب بـدني يـزول بالراحـة، بـل هـي حالة من الاستنزاف الوجودي الذي يصيب جوهر دافعية الفرد وقدرته على العطاء.
تكمـن خطـورة هـذه الظـاهرة فـي طبيعتهـا التدريجيـة والمتسـللة؛ فهـي تبـدأ كطمـوح عـالٍ ورغبـة فـي الإنجاز، ثم تتحول نتيجة الضغوط التنظيمية وغياب الدعم الاجتماعي إلـى إجهـاد انفعـالي حـاد، يتبعـه انفصـال شعوري عن بيئة العمل، وينتهي بفقدان المعنى والقيمة الشخصية لما يقوم به الفرد.

المتغير الثاني: الأداء الوظيفي

تمهيد:

تعتبر قضية الأداء الوظيفي حجر الزاوية في نجاح أي مؤسسة، فهو المقياس الحقيقي لمدى قدرتها علـى ترجمـة اسـتراتيجياتها وأهـدافها إلـى واقـع ملمـوس. وفـي ظـل التحـديات الراهنـة التـي تفرضـها التحولات التكنولوجية والاقتصادية، لم يعد الأداء مجرد القيام بمجموعة من المهام الروتينية، بل أصبح مفهماً ديناميكياً يعكس كفاءة العنصر البشري وقدرته على الابتكار والتكيف. لذا، يسعى هذا الفصل إلى تسليط الضوء على ماهية الأداء الوظيفي، وتفكيك عناصره ومحدداتـه التـي تسـاهم فـي رفعـه أو تدنيـه، مـع اسـتعراض الأبعـاد والخطـوات المنهجيـة التـي تتبعهـا المؤسسـات لقياسـه وتقييمـه، كـأداة ضـرورية لاتخاذ القرارات الإدارية والتطويرية

1.مفهوم الأداء الوظيفي

قد اجتهد العديد من الباحثين من أجل الوصول إلى المفهوم الأنسب الذي يمكن من خلاله وصف الأداء الوظيفي ومن أهم هذه التعاريف:

1.1تعريف سلطان (219، 2004): يرى أن الأداء الوظيفي يمثل الأثر الصافي لجهود الفرد، والتي تبدأ بإدراك القدرات وفهم الدور المنوط به أو المهام التي يسعى لتحقيقها وإتمامها ضمن وظيفته.

2.1. وفي تعريف آخر للأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسئولياته التي تُكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها (هلال، ،1996 ص11).

3.1. يشير توماس جيلبرت (Thomas Gilbert) إلى مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، وذلك أن السلوك هو مـا يقوم بـه الأفراد من الأعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنـه مخرج أو النتائج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً. (النميان، 2003، ص 34).

4.1. يرى ويلن وهنجر (wilan hangar) أن الأداء هو النتيجة النهائية للنشاط.

.5.1. كما يعرف الأداء على أنه ذلك المستوى الذي يحققه الموظف عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، وبصفة عامة الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الموظف، كما أنـه أي نشاط يؤدي إلى نتيجة. (سهام، 2012، ص30)

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص مفهوم الأداء الوظيفي بأنه السلوك المنقاد بأسس ومبادئ الوظيفة وتحدد قيمته بالنتائج المحققة.

2.محددات الأداء الوظيفي:

يتأثر مستوى الأداء الوظيفي بمجموعة من المحددات المتداخلة التي ترسم ملامح التميز في العمل، ويمكن حصرها في ثلاث ركائز أساسية:

1.2الجهد: ويشير إلى الطاقة الجسمانية والعقلية والوقت الذي يبذله الفرد في سبيل أداء مهامه الوظيفية بجدية.

2.2القدرات: وتتمثل في الخصائص الشخصية والمهارات والكفاءات التي يمتلكها الموظف، والتي تمكنه من تنفيذ العمل بكفاءة عالية.

3.2إدراك الدور: وهو مدى فهم واستيعاب الموظف لطبيعة عمله وللتوقعات المطلوبة منه، وكيفية توظيف جهده وقدراته في الاتجاه الصحيح الذي يخدم أهداف المؤسسة.

ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية:

محددات الأداء الوظيفي (سامية، ص 48، 2013) = الجهد × إدراك الدور × القدرات

فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من الجهد، القدرات و إدراك الدور أو المهمة فكل عامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة بل بتفاعله مع العاملين الآخرين. (الحريبي، ص 51، 2003)

3.عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي عدة عناصر مهمة وفيما يلي سنبرز أهمها وماذا نقصد بكل:

1.3 المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2.3.نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يملكه من رغبة ومهارات فنية على التنظيم.

3.3.كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4.3 المثابرة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا العامل للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقويم نتائج عمله.

ويحدد "هاينز" ثلاثة عناصر للأداء وهي:

* **الموظف:** من حيث ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.

* **الوظيفة:** من حيث ما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات، وما تقدمه من فرص عمل ممتع فيه تحدٍ ويحتوي على عنصر التغذية الاستراجاعية كجزء منه.

* **الموقف:** من حيث ما تتصف البيئة التنظيمية، كمناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

4. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

هي العوامل التي تؤثر على أداء العامل مباشرة، ويقيم على أساسها الفرد، مثل كمية الإنتاج ونوعية الخدمة والمعرفة الجيدة للعمليات والاستعداد والتطور والكفاءة، وقد تكون عوامل شخصية مثل المهارات، والقدرات وفيما يلي شرح لأهم تلك العوامل:

1.4. نقص المهارات و المعرفة لدى العاملين: يشكل العامل أهم الموارد في المؤسسة باعتباره العنصر المؤثر في جميع عمليات الإنتاج، إذ إن العوامل الأخرى تتأثر بالدرجة التي يتحكم فيها العنصر العامل، لذا فإن مهمة الموارد البشرية في أي مؤسسة لا تقتصر على تهيئة القوى العاملة، بل يجب أن تعتمد كذلك على رفع الكفاءة الإنتاجية لدى الأفراد العاملين، ويتم ذلك عن طريق وضع السياسات والبرامج الخاصة بتدريبهم وإعدادهم لممارسة أعمالهم ومهامهم، التي يجب أن تقوم على أساس عملي سليم، وذلك لتحقيق أكبر قدر ممكن من العمل بأقل جهد وأقل زمن وتكلفة.

2.4.بيئة العمل: تعرف البيئة بأنها المجال الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لكل وحدة حياة، أو هي كل ما يحيط بالإنسان "المنظمة" من طبيعة ومجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية، إذ تؤثر البيئة الملائمة للعمل على تحقيق الممارسات الابتكارية في الوظيفة وإمكانية التعلم الأسرع والأفضل

داخل المنظمة، وتؤدي إلى تحسن في إدارة الاجتماعات وصنع القرار وكتابة التقارير واستخدام الألقاب الوظيفية الملائمة، بينما تؤدي البيئة الرديئة إلى انخفاض مستويات الأداء الوظيفي بين العاملين عن معدلاتها الطبيعية.
كما أن الظروف الفيزيقية تعد من أحد العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي، مثل بيئة: الضوضاء، الحرارة، الإضاءة التي ينعم بها، التهوية...إلخ.

3.4.نظام الحوافز غير سليم: إن الحوافز تلعب دوراً مهماً ومؤثراً على مستوى أداء الأفراد وفي زيادة الإنتاج، فهي عبارة عن الأداءات التي يمنحها إدارة العمل بشكل مادي أو معنوي أو هما معاً، كما تهدف إلى دفع العامل وتحفيزه على زيادة عطائه كماً ونوعاً، إضافة إلى أنها تعتبر أداة في يد الإدارة الناجحة تستطيع من خلالها زيادة معدلات الإنتاج وسعة لتحقيق الأهداف، حيث أن حرمان الموظف من الحوافز المادية والمعنوية يترك آثاراً سلبية على الموظف لأن الموظف يحتاج بالفعل إلى حوافز تمنحه شعوراً بعمله، وأهم تلك الآثار:
* عدم إشباع حاجات العمال المادية والمعنوية.
*عدم حرص الموظفين زيادة الإنتاج.
*عدم الشعور بالانتماء للمؤسسة.
*الإبطاء والتغيب والتخريب.
*عدم رغبة العاملين في الإبداع والابتكار.
* عدم الثقة بالإدارة وطرق التقييم.
4.4.نظام التحفيز: إن أهم عوامل التحفيز تهيئة الظروف المناسبة للعاملين التي تشعرهم بالارتياح والرضا، ويتم ذلك بعدة وسائل:

* الأخذ بآرائهم ووجهات نظرهم.
*إشعارهم بالمسؤولية عن نتائج أعمالهم.
* إخبارهم بنتائج أعمالهم للتشجيع أو التنبيه.
5.4.المناخ التنظيمي: إذا كان للمنظمات لغة تتميز بها فهي بالتأكيد لغة التميز في التنظيم، والعنصر المتحكم في عملية التنظيم للمناخ داخل المؤسسة يتمثل في العامل البشري، وتميز المناخ التنظيمي من شأنه أن يؤدي إلى تميز في الأداء داخل المؤسسة، وفي حالة عدم وجود مناخ تنظيمي جيد داخل المنظمات فإن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الأداء والإنتاجية على المستوى الفردي وعلى المستوى الجماعي للمنظمة كلها.

6.4.الدوافع: تعرف الدوافع بأنها الحاجات والرغبات الفردية غير المشبعة التي تمثل قوى داخلية محركة للأفراد وتؤثر على تفكيره وسلوكه وإدراكه، إذ إن إثارة الحاجة تؤدي إلى حالة من عدم التوازن، أي التوتر داخل الفرد الذي يحاول تخفيفه عن طريق السلوك، ويبدأ الفرد في البحث عن استراتيجيات إشباع تلك الحاجة فإذا أشبعت دورة الدافعية تلك الحاجة تؤدي إلى حالة من التوازن والرضا.
7.4.القدرة لدى الفرد على أداء العمل:إن هذه القدرة نستطيع تحسينها عن طريق التدريب، التعلم، اكتساب الخبرة والمهارات والمعارف المتخصصة بالعمل.
إضافة إلى عوامل أخرى تؤثر على الأداء ألا وهي الإدارة، التدريب الناقص، وعدم كفاية العاملين، المشاكل الشخصية والعائلية. (مناع هاجر، ص 42، 2013)

5. آليات تعزيز الأداء الوظيفي:

1.5 برامج المكافآت والتقدير:

هي من أهم الأساليب التي تحفز الأفراد في المنظمات لرفع مستوى الأداء، ويعتبر التقدير والمكافآت المادية والمعنوية ضرورية لخلق بيئة عمل محفزة ويشعر الأفراد باهتمام المنظمة بهم وبمساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة، وتعد هذه الآلية من أنجح الآليات استخداماً في البنوك، حيث إن البنك عند تحقيق أرباح أعلى من المتوقع وذلك نتيجة لارتفاع مستويات الأداء للأفراد، يقوم بتوزيع مكافآت مادية على جميع العاملين فيه وفي مختلف المستويات الإدارية، وهذا الأمر الذي يرفع روح المعنوية والاستمرار في الأداء العالي، وتنعكس هذه الآلية سلباً على أداء الموظفين خاصة إذا كانت برامج المكافآت والتقدير غير مشجعة ومحفزة، مما يؤدي ذلك إلى تراجع مستوى أداء العاملين ويؤثر ذلك بشكل مباشر على ضعف تحقيق أهداف المنظمة.

2.5 خطط التنمية الشخصية:

تستخدم لتحديد الاحتياجات التدريبية والتطوير المستمر، وهي الآلية الأنسب استخداماً في قطاع الخدمات الصحية، من خلال دورات تدريبية محددة مثلاً للممرضين، بهدف الارتقاء بمهنة التمريض وتفعيل دورها الريادي في تقديم مستوى عالٍ من الرعاية الصحية الشاملة من خلال طاقم تمريضي متميز وممارس، والانتقال من طور التعليم والتدريب التقليدي إلى مرحلة التعلم الذاتي والتطوير المستمر.

3.5 تحديد مؤشرات التطوير والأهداف:

يعد من الأفضل دائماً وضع أهداف محددة جداً، بغض النظر عن مدى طموحها، حيث لا يجب تجنب وضع أي أهداف غير واقعية لأنها تثبط عزيمة الموظفين، ولكن يجب ألا تكون هذه الأهداف مستحيلة، ويمكن تجزئة الأهداف إلى مراحل صغيرة للحصول على صورة أفضل، حيث إن وجود أهداف صغيرة قابلة للتحقيق يساعد الموظفين على أن يكونوا أكثر فاعلية.

4.5التواصل الفعال:

يعد التواصل الفعال أداة أساسية للأداء التنظيمي، وتعتمد معظم الشركات على التواصل الفعال مع كل من العملاء والموظفين لزيادة المبيعات وتعزيز نمو الأعمال، ومن الجدير بالذكر أن التواصل الفعال له تأثير كبير على أداء الموظف في أي قسم، وينمي روح العمل الجماعي، ويعزز العلاقات الجيدة لأصحاب المصلحة ويعزز مشاركة الموظفين وبالتالي يساعد على تحسين أداء الموظف.

5.5 التخطيط وتحديد الأولويات:

يعد تخطيط الجدول اليومي وتنظيم المهام أو الأهداف وتحديد أولوياتها أمراً ضرورياً لتحسين أداء العمل. ومن المهم أن يكون الشخص منطقياً عند تحديد الأهداف بحيث تكون قابلة للتحقيق، كما يعد وضع خطة مفصلة مسبقاً مفيد في تحديد المهام التي يمكنك تأجيلها والمهام الأكثر إلحاحاً والتي يجب إنجازها فوراً. (جهاد أحمد، ص 24، 2022)

6. معايير تحديد الأداء الوظيفي:

1.6.معايير كمية: وبموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة، مثل إنتاج 100 وحدة خلال ثماني ساعات، وهذا يسمى بالمعدل الزمني للإنتاج.

2.6.معايير نوعية: ونعني وجوب وصول الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان وغالباً ما تحدد نسبة معينة من الأخطاء أو الإنتاج المعيب يجب ألا يتجاوزها الفرد، وهذا يسمى بالمعدل النوعي للأداء.

3.6.معايير كمية ونوعية: وهو مزيج بين النوعين السابقين، إذ يجب أن يصل إنتاج الفرد من عدد معين من الإنتاج خلال فترة زمنية معينة وبمستوى معين من الجودة والإتقان. (كمال راتب نوفل، ص 34، 2015)

7. تقييم الأداء الوظيفي:

يعتبر تقييم الأداء من أهم الأنشطة والعمليات الخاصة بإدارة الموارد البشرية وهو أحد النظم الفرعية المكونة لهذه الإدارة الذي يحقق النفع للفرد والمنظمة في صورة استخدام أفضل للموارد البشرية. حيث يدور تقييم الأداء حول أهم عنصر من عناصر تحقيق الكفاية الإنتاجية وهو العنصر البشري، لذلك فإن الأمر يقتضي أن تعهد المنظمات بالوظائف إلى الأكفاء من العاملين، حيث يتسنى لهم القيام بمسؤولياتهم والنهوض بأعبائهم، وحتى يمكن التعرف على مستويات الكفاءة، لا بد من قياس وتقدير مستويات الأداء، وهذا بدوره يتطلب وضع معايير ومستويات للأداء وتطوير الأساليب. (القحطاني، ص 162، 2008)

1.7العناصر الأساسية لتقييم الأداء:

* تقييم الأداء عملية مستمرة، ومتقدمة تلازم الفرد طوال حياته الوظيفية.
* عملية تقييم الأداء تتطلب وجود شخص يلاحظ ويراقب الأداء بشكل مستمر، وغالباً يكون الرئيس المباشر، ليكون التقييم موضوعياً وسليماً.
* عملية التقييم تتطلب وجود معايير ومعدلات أداء، إذ على أساسها سيقاس أداء الفرد ومن ثم الحكم على مستوى كفاءته، وسلوكه في العمل.
* يبنى على نتائج تقييم الأداء قرارات وظيفية كثيرة تتعلق بمستقبل العاملين الوظيفية كالترقية والنقل والفصل والمكافآت والتعيين.
* يخضع جميع العاملين في المنظمة لعملية تقييم الأداء.
* يعتمد تقييم الأداء بشكل أساسي على الرأي والحكم الشخصي، وهذا يعرض نتائج التقييم إلى احتمال وجود تحيز إيجابياً سلبياً من قبل المقيد، وقد يكون هذا التحيز عن قصد أو غير قصد.
(درة وآخرون، 2010، ص 270)

2.7خطوات تقييم الأداء:

يشير الباحث درة إلى أن هذه الخطوات والتي تشكل بمجموعها نظام تقييم الأداء من قبل إدارة القوى البشرية وهي:

3.7خطوات وضع نظام تقييم الأداء:

* **تحديد المقاييس**: ويقصد بها وضع المعايير التي تستخدم في عملية التقييم، فمن المتعارف عليه أن عملية التقييم تتطلب وجود معايير محددة يقارن بها الأداء والسلوك الفعلي لتحديد مستوى الكفاءة.
* **اختيار طريقة التقييم:** ويقصد بها وضع المعايير التي تستخدم في عملية التقييم، فمن المتعارف عليه أن عملية التقييم تتطلب وجود معايير محددة يقارن بها الأداء والسلوك الفعلي لتحديد مستوى الكفاءة.
* **تحديد دورية التقييم**: وهي تحديد فترة عملية التقييم والفاصل الزمني بين كل فترة.
* **تحديد المقيم**: وهو تحديد الشخص الذي سيقوم بتقييم الموظف للحكم على أداء وسلوك الموظف، وممكن أن يكون الرئيس المباشر هو المقيم وفقاً لكل ما ينسب لهذا الشخص لذلك.

* **تدريب المقيم**: وهي أنه يجب على الشخص المقيم أن يتدرب على عملية التقييم وتكون لديه القدرة والمهارة والخبرة والمعلومات الكافية عن عملية التقييم.

* علانية نتائج التقييم: وفي هذه الخطوة يتقرر فيما إذا كانت نتائج التقييم سيتم إعلانها لجميع العاملين، أم لفئة منهم، أم ستبقى سرية.
* مناقشة نتائج التقييم مع العاملين: وتناقش هذه الخطوة موضوع المقابلة التي تجري مع العاملين بشأن شرح النتائج التي تم التوصل إليها من قبل المقيم بعد تقييم أدائه وتحديد مضمون هذه المقابلة، والهدف الذي تسعى إلى تحقيقه.
* مناقشة نتائج التقييم مع العاملين: وتناقش هذه الخطوة موضوع المقابلة التي تجري مع العاملين بشأن شرح النتائج التي تم التوصل إليها من قبل المقيم بعد تقييم أدائه وتحديد مضمون هذه المقابلة، والهدف الذي تسعى إلى تحقيقه. (ملاحظة: البند مكرر في النص الأصلي).
* تصميم استمارة التقييم: وهي وثيقة تتضمن كافة المعلومات عن عملية تقييم الموظف، مثل اسم الموظف ووظيفته ونتائج التقييم والمعايير المستخدمة وهكذا بيانات.

4.7 خطوات التقييم التنفيذية:

ويقوم بهذه الخطوة النفيسة الشخص المقيم وتشمل على ما يلي:
* دراسة مقاييس أو معايير التقييم المحددة ويتم فهمها بشكل ممتاز.
* ملاحظة أداء العاملين أو إنجازاتهم وقياس ذلك.
* مقارنة أداء العاملين بالمقاييس الموضوعة، وتحديد نقاط القوة والضعف في هذا الأداء ونتائج التقييم.
* اتخاذ القرارات الوظيفية المناسبة في ضوء النتائج التي تنتهي إليها المقارنة (ترقية، مكافأة، نقل، أجور... إلخ). (درة، مرجع نفسه، 278)

خلاصة

يُعد الأداء الوظيفي الركيزة الجوهرية التي يُقاس عليها نجاح الأفراد داخل بيئات العمل، حيث يعكس بجلاء مستوى كفاءة الموظف وقدرته على إنجاز المهام والمسؤوليات المنوطة به بدقة وفاعلية، ووفقاً للمعايير المعتمدة من قبل المنظمة. ويتأثر هذا الأداء بشبكة معقدة من العوامل المتداخلة؛ منها ما هو شخصي وتنظيمي مرتبط بالقدرات المهنية والمهارات الفنية، ومنها ما هو نفسي واجتماعي يتجسد في مستوى الدافعية، والالتزام، وعمق الشعور بالانتماء للمؤسسة.
وعلى الرغم من أن الأداء يُقيم غالباً من خلال المخرجات الملموسة والإنجازات المحققة، إلا أن هناك عوامل سلبية قد تعيقه، مثل الاحتراق النفسي والإجهاد الوظيفي. ومن هنا تبرز الأهمية القصوى لتهيئة بيئة عمل داعمة ومحفزة تلعب دوراً محورياً في تحسين مستويات الأداء، وتقليل الآثار السلبية الناتجة عن ضغوط العمل المستمرة.
ختاماً، يمكن القول إن الأداء الوظيفي ليس مجرد مؤشر للقدرات الفردية فحسب، بل هو محرك أساسي لاستدامة نجاح المؤسسات. لذا، يتعين على المنظمات استثمار الجهود في تطوير وتحفيز كوادرها البشرية، بما يضمن الوصول إلى مستويات أداء قياسية تنعكس إيجاباً على مسيرة النمو والابتكار المؤسسي الشامل.

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

- **المنهجالدراسة**
- **الدراسةالاستطلاعية**
- **عينةالدراسة**
- **أدواتالدراسة**
- **الدراسةالأساسية**
- **الأساليب الاحصائية**

خلاصة

تمهيد

يعد الإطار المنهجي للبحث من الركائز الأساسية التي لا يمكن لأي باحث الاستغناء عنها، إذ يسهم بشكل مباشر في تنظيم عملية البحث وترجمة أهدافه إلى واقع علمي منهجي. ويتضمن هذا الإطار تحديد المنهج المستخدم في الدراسة، واختيار العينة والمجتمع المستهدف، بالإضافة إلى تحديد الحدود المكانية والزمانية والبشرية للبحث. كما يشمل الأداة البحثية المعتمدة في جمع البيانات.

1.منهج الدراسة:

تتنوع وتخالف المناهج باختلاف مواضيع البحث والدراسات، ويكون الهدف منها الوصول إلى الحقيقة المطلوبة، إذ يعرف المنهج بأنه الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة، والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج المشكلة.(المحمودي، 2014، ص 35) .استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بوصف الخصائص والمميزات للشيء الموصوف من ظواهر وسلوك كما هي في الواقع، ومن خلال جمع بياناتها يتم التحكم في هذه المتغيرات والتنبؤ بها معبرا عنها بصورة كمية و كيفية، وبناء على هذا المفهوم فإنه تم اختيار هذا المنهج لأنه يتلاءم مع الدراسة الحالية التي نحن بصددها والموسومة بـــ"الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية.

2.الدراسة الاستطلاعية: يمكننا تعريف الدراسة الاستطلاعية في البحث العلمي بشكل بسيط وذلك لأن الدراسة الاستطلاعية في خطة البحث هي عبارة عن مجموعة كبيرة من الدراسات التي يتم عملها في المرحلة الأولى من مراحل البحث العلمي، وهي العماد الذي ترتكز عليه الدراسات الميدانية، وتعتبر بمثابة تمهيد للظروف التي سيتم إجراء البحث بها. (تقي، 2022)

هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى ما يلي:

*تقصي الصعوبات التي قد تبرز أثناء تطبيق المقياسين في الواقع الميداني لكي يتم تلافيها لاحقا.

*التأكد من سهولة وضوح بنود المقياسين.

*التقرب من مجتمع الدراسة والتعرف على حجمه.

*اختيار حجم العينة للدراسة.

* اختبار صلاحية المقياس في البيئة المحلية

1.2.حدود الدراسة الاستطلاعية:

* **الحدود الزمانية:** تم اجراء الدراسة الاستطلاعية في نهاية شهر أفريل للسنة الجارية 2025.

* **الحدود المكانية:** تمت الدراسة في متوسطة الشهيد خرخاش احمد – غزال المسيلة.

* **الحدود البشرية:** تم تطبيق مقياسي الدراسة على جميع أفراد متوسطة الشهيد خرخاش احمد – غزال - المسيلة، البالغ عددهم (36) مستخدم ، بواقع (21 ذكور 15 إناث) كما هو موضح في الجدول (01)

جدول (01) توزيع مجتمع الدراسة

اسم المتوسطة	حجم المجتمع	الجنس	العدد

الشهيد خرخاش احمد- غزال -	36	ذكور	21
		الإناث	15
المجموع			36

3.عينة الدراسة: قمنا باختيار العينة القصدية وفق الخطوات التالية:
1-احضار القوائم واحصاء المستخدمين والذي بلغ عددهم (36) مستخدم.
2-تطبيق مقياس الاحتراق النفسي على مجموع المستخدمين من خلال توزيع المقياس.
3-بعد استرجاع الاستمارات والقيام بعملية الفرز تم استبعاد (04)مستخدمين لعدم ارجاعهم الاستمارات ، لينتهي مجتمع الدراسة بعينة تقدر ب (32) مستخدم وهي "عينة قصدية". والجدول التالي يبين توزيع عينة الدراسة:

جدول (02) توزيع عينة الدراسة

اسم المتوسطة	حجم المجتمع	جنس العينة	العينة الأساسية
الشهيد خرخاش احمد – غزال- المسيلة	36	ذكور	16
		الإناث	16
المجموع			32

جدول (03)توزيع العينة حسب طبيعة عمل المستخدم

اسم المتوسطة	حجم المجتمع	جنس العينة	العينة الأساسية
الشهيد خرخاش احمد – غزال- المسيلة	36	اسلاك خاصة	21
		اسلاك مشتركة	15
المجموع			36

4.أدوات الدراسة :
تعددت وتنوعت أدوات الدراسة بتطور العلم، وقد ظهرت هذه الأدوات كوسيلة لجمع المعلومات بطريقة أكثر مصداقية والتي تتطابق مع البحث العلمي.
ولقد تم الاعتماد في الدراسة الحالية على مقياسين لجمع البيانات على متغيري الدراسة، واستخدمنا المقاييس باعتبار المقياس أحد أدوات البحث العلمي التي تفيد الطالب والباحث في جمع المعلومات بسهولة، حيث يُعدّ المقياس في علم النفس أداة شائعة يستخدمها الباحثون والممارسون لتقييم وقياس جوانب مختلفة من السلوك البشري والأفكار والعواطف باستخدام هذه المقاييس، يُطلب من المفحوصين غالبًا الإجابة على قائمة من الأسئلة أو المثيرات المعيارية التي تعبر عن عينة من السلوك المراد قياسه. (الزغلول،2005، ص.243)، وقد تم الاعتماد في دراستنا الحالية على مقياسين وهما على التوالي:

1.4مقياس الاحتراق النفسي لـ ماسلاش: (MBI)

تم تصميم ثلاث نسخ من مقياس الاحتراق النفسي لـ ماسلاش (Maslach Burnout Inventory)،وقد تم توجيه النسخة الأولى للعاملين في المهن المساندة كالأطباء والممرضين والمعلمين. بينما خصصت النسخة الثانية للمربين، أما النسخة الثالثة فقد صممت لأصحاب المهن العامة.

* النسخة المخصصة لمهن المساعدة (1981):

*المطورون: ماسلاش وجاكسون (.Maslach and Jackson)

*التاريخ: 1981.

*التكوين: يتكون المقياس من (22) عبارة مقسمة على ثلاثة أبعاد رئيسية:

*البعد الأول: الإنهاك الانفعالي (: (Emotional Exhaustionيتكون من (9) عبارات.

*البعد الثاني: تبدد المشاعر (: (Depersonalizationيتكون من (5) عبارات.

*البعد الثالث: تدني الإنجاز الشخصي (: (PersonalAccomplishmentيتكون من (8) عبارات.

جدول رقم (04): توزيع العبارات على أبعاد مقياس الاحتراق النفسي:

الأبعاد	العبارات
الإنهاك الانفعالي	20، 16، 14، 13، 8، 6، 3، 2،1
تبدد المشاعر	22، 15، 11، 10،5
تدني الإنجاز الشخصي	21، 19، 18، 17، 12، 9، 7،4

***صلاحية المقياس واستخدامه:**

حظي هذا المقياس بانتشار واسع في مختلف دول العالم. في الدراسة الحالية، تم الاعتماد على النسخة المكيفة في البيئة الجزائرية، والتي أعدتها نصرواي (2016) في أطروحة دكتوراه.

حفظت هذه النسخة من المقياس على توزيع العبارات والبنود المذكورة سابقاً بعد إجراءات التكييف.

ويصلح المقياس للتطبيق على مستخدمي المؤسسات التربوية، ، وتتم عملية التطبيق بصورة جماعية على المستخدمين، ولا تستغرق عملية التطبيق أكثر من 10 دقائق.

2.4 استبيان الأداء الوظيفي

أ : صدق الأداة:

صدق الاتساق الداخلي بين درجات بنود المقياس ودرجة المقياس الكلي

جدول (05) صدق الاتساق الداخلي بين درجات بنود المقياس ودرجة المقياس الكلي

1	**0,535	9	*0.308	17	**0.424
2	**0.263	10	*0.259	18	**0.396
3	**0.560	11	**0.565	19	*0,225
4	*0.324	12	**0.414	20	**0,593

5	**0.645	13	**0.491	21	**0,647
6	**0,385	14	**0.438	22	**0,460
7	**0,364	15	**0.482		
8	**0.387	16	**0.359		

يتبين من خلال الجدول رقم (05) أن قيم معاملات ارتباط بين درجة بنود المقياس والدرجة الكلية للقياس جاءت في أغلبها دالة إحصائيًا عند مستوى (0.01) وتراوحت قيمها بين (0,263) كأدنى قيمة و(0,747) كأعلى قيمة، وجاءت البنود (4،9،10) دالة إحصائيا على مستوى الدلالة (0.05)، وتراوحت قيمها بين (0,324-0,259)، وبما أن كل بنود المقياس جاءت دالة فهذا يدل على تمتع المقياس بصدق الاتساق الداخلي.

ثبات مقياس الاحتراق النفسي:

قمنا بحساب معامل ألفا كرومباخ على مقياس الاحتراق النفسي الموضح في الجدول التالي:

جدول رقم (06) يوضح قيمة ألفا كرومباخ

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كرومباخ Alpha Crombach
الاحتراق النفسي	22	0.810

من خلال الجدول (06) تتضح قيمة معامل ألفا كرومباخ لمقياس الاحتراق النفسي والتي بلغت قيمته 0.810 وهي قيمة تتوافق مع شروط المقاييس الجيدة، وعليه فإن بنود هذا القياس تعتبر ثابتة وعليه يتم اعتماده في الدراسة الأساسية.

4.2 الأداة 2: استبيان الأداء الوظيفي

أ : صدق الأداة:

صدق الاتساق الداخلي بين درجات بنود المقياس ودرجة المقياس الكلي

الجدول (07) صدق الاتساق الداخلي بين درجات بنود المقياس ودرجة المقياس الكلي

رقم البنود	معامل الارتباط	رقم البنود	معامل الارتباط	رقم البنود	معامل الارتباط
1	*0,231	11	**0.354	21	**0.619
2	**0.621	12	**0,375	22	**0.534
3	**0.491	13	**0.533	23	**0.753
4	**0.566	14	**0.350	24	**0.424
5	**0.620	15	**0,417	25	**0.396
6	**0.577	16	**0,481	26	*0,226

7	**0.589	17	**0.500	27	**0,593
8	**0.569	18	**0.435	28	**0,342
9	*0.232	19	**0.579	29	**0,460
10	**0.287	20	**0.668	30	**0,472

مستوى دلالة (*) = 0,05 مستوى دلالة (**) = 0.01

يتبين من خلال الجدول رقم (07) أن قيم معاملات ارتباط بين درجة بنود المقياس والدرجة الكلية للقياس جاءت في أغلبها دالة إحصائيًا عند مستوى (0.01) وتراوحت قيمها بين (0,287) كأدنى قيمة و(0,753) كأعلى قيمة، وجاءت البنود (1،9،26) دالة إحصائيا على مستوى الدلالة (0.05)، وتراوحت قيمها بين (0,232-0,226)، وبما أن كل بنود المقياس جاءت دالة فهذا يدل على تمتع المقياس بصدق الاتساق الداخلي.

ب : ثبات أداة الأداء الوظيفي:

قمنا بحساب معامل ألفا كرومباخ في استبيان الأداء الوظيفي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (08) يوضح قيمة ألفا كرومباخ

المتغير	عدد الفقرات	معامل ألفا كرومباخ Alpha Crombach
الأداء الوظيفي	30	0.792

من خلال الجدول (08) وبعد حساب قيمة معامل ألفا كرومباخ لاختبار الأداء الوظيفي والتي بلغت قيمته 0.79 وهي قيمة تتوافق مع شروط المقاييس الجيدة، وعليه فإن بنود استبيان الأداء الوظيفي تعتبر ثابتة وعليه يتم اعتماده في الدراسة الأساسية.

6. الدراسة الأساسية:

5. اختيار عينة الدراسة الأساسية:

طبقت الدراسة الأساسية على مستخدمي متوسطة خرخاش احمد بمدينة المسيلة وعددهم 36 عاملاً وتم توزيع الاستبيان عليهم وتم استرجاع 32 استبياناً فيما ألغي 04 استبيان نظراً لعدم استرجاعها المفحوصين خلال السنة الجامعية 2025\2026 خلال الفترة بين (10 أفريل 2026 إلى غاية 14 أفريل 2026)، حيث تم اختيارهم بواسطة العينة العشوائية البسيطة حيث تمنح لكل الأفراد نفس احتمال الوقوع أو الاختيار، والجداول تبين توزيع خصائص العينة الأساسية.

جدول رقم (09) يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

المتغير	الفئة	التقييم:	
		التكرار	النسبة
الجنس	ذكور	21	%58.33
	إناث	15	%41.66
	المجموع	36	% 100

يوضح الجدول رقم (09) خصائص العينة الأساسية حسب متغير الجنس، حيث بلغ عدد الذكور 21 عاملاً والتي تمثلها نسبة 58.33% من حجم العينة، أما عند الإناث فتمثل في 15 عاملة وبنسبة 41.66% من أصل العينة الأساسية.

جدول رقم (10) يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الرتبة الاكاديمية في العمل:

المتغير	الفئة	التقييم:	
		التكرار	النسبة
الرتبة	اسلاك خاصة	21	%58.33
	اسلاك مشتركة	15	%41.66
	المجموع	36	% 100

يوضح الجدول رقم (10) خصائص العينة الأساسية حسب متغير الرتبة الأكاديمية فنجد أن المستخدمين المنتمين إلي الأسلاك الخاصة بلغ عددهم 21 مستخدم بنسبة 58.33% ، أما المستخدمين المنتمين إلي الأسلاك المشتركة فبلغ عددهم 15 مستخدم بنسبة 41.66% من أصل العينة الأساسية.

7. الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة:

قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق الدراسة الأساسية وشملت على:

التكرارات والنسب لوصف العينة الاستطلاعية والأساسية.

معامل ألفا كرومباخ.

المتوسطات الحسابية.

الانحراف المعياري.

معامل الارتباط سبيرمان لحساب الثبات.

تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة الفروق بين المتغيرات.

اختبار T لعينتين مستقلتين.

وتمت معالجة البيانات بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSSالإصدار رقم 23.

خلاصة الفصل:

الفصل المنهجي يعتبر الأساس الذي تقوم عليه الدراسة لأنه يمكننا من الإحاطة والإلمام بالظاهرة التي تهدف لرصد المعلومات وجمع البيانات عنها لقياسها، وكل هذا عن طريق مجموعة من الإجراءات التي يتخذها، وهذا من أجل تحقيق الهدف الأساسي من الدراسة المتمثل في جمع البيانات والمعطيات المتوفرة الذي يحتاجها من أجل اختبار فروض الدراسة.

5. الدراسة الأساسية:

1.5 اختيار عينة الدراسة الأساسية:

طبقت الدراسة الأساسية على مستخدمي متوسطة خرخاش احمد بمدينة المسيلة وعددهم 36 عاملاً وتم توزيع الاستبيان عليهم وتم استرجاع 32 استبياناً فيما ألغي 04 استبيان نظراً لعدم استرجاعها من المفحوصين خلال السنة الجامعية 2025\2026 خلال الفترة بين (10 أفريل 2026 إلى غاية 14 أفريل 2026)، حيث تم اختيارهم بواسطة العينة العشوائية البسيطة حيث تمنح لكل الأفراد نفس احتمال الوقوع أو الاختيار، والجداول تبين توزيع خصائص العينة الأساسية.

جدول رقم (11) يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

المتغير	الفئة	التقييم:	
		التكرار	النسبة
الجنس	ذكور	21	%58.33
	إناث	15	%41.66
	المجموع	36	% 100

يوضح الجدول رقم (11) خصائص العينة الأساسية حسب متغير الجنس، حيث بلغ عدد الذكور 21 عاملاً والتي تمثلها نسبة 58.33% من حجم العينة، أما عند الإناث فتمثل في 15 عاملة وبنسبة 41.66% من أصل العينة الأساسية.

جدول رقم (13) يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الرتبة الاكاديمية في العمل:

المتغير	الفئة	التقييم:	
		التكرار	النسبة
الرتبة	اسلاك خاصة	21	%63.88
	اسلاك مشتركة	15	%36.11
	المجموع	36	% 100

من خلال الجدول المرفق أعلاه الذي يوضح خصائص العينة الأساسية حسب متغير الرتبة الأكاديمية فنجد أن المستخدمين المنتمين إلي الأسلاك الخاصة بلغ عددهم 23 مستخدم بنسبة 63.88% ، أما المستخدمين المنتمين إلي الأسلاك المشتركة فبلغ عددهم 13 مستخدم بنسبة 36.11% من أصل العينة الأساسية.

6. الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة:

قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق الدراسة الأساسية وشملت على:

- التكرارات ـ المتوسطات الحسابية ـ الانحرافات المعيارية.
- اختبار كرموجروف سميرنوف للاعتدالية
- معامل سبيرمان لحساب العلاقة.
- (T-test) الفروق بين مجموعتين مستقلتين.
- تحليل الانحدار البسيط.
- -معامل بيرسون لحساب العلاقة.

- معامل الثبات "ألفا كرونباخ
- معامل الارتباط سبيرمان.

وتمت معالجة البيانات بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSSالإصدارقم 23.

خلاصة الفصل:

الفصل المنهجي يعتبر الأساس الذي تقوم عليه الدراسة لأنه يمكننا من الإحاطة والإلمام بالظاهرة التي تهدف لرصد المعلومات وجمع البيانات عنها لقياسها، وكل هذا عن طريق مجموعة من الإجراءات التي يتخذها، وهذا من أجل تحقيق الهدف الأساسي من الدراسة المتمثل في جمع البيانات والمعطيات المتوفرة الذي يحتاجها من أجل اختبار فروض الدراسة.

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد

1. **اعتداليةالتوزيع لأداتي الدراسة**
2. **عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها**
3. **الإستنتاج العام**

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشة فرضياتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وقبل البدء في هذه العملية يستوجب التحقق من اعتدالية التوزيع لاختيار الأسلوب الإحصائي المناسب لمعالجة بيانات فرضيات الدراسة.

1.**اعتدالية التوزيع لأداتي الدراسة**: تم التحقق من اعتدالية توزيع درجات أفراد العينة على مقياسي (الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي) بحساب اختباركولموغروف-سمرينوف(-Kolmogorov Smirnov) باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (-Spss23، وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول (12) نتائج اختبار اختبار(كولموجروف-سميرنوف)

البيانات الوصفية	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار كولموجروف-سميرنوف	الدلالة الإحصائية Sig
الاحتراق النفسي	32	80.06	12.78	0.093	0.200
الأداء الوظيفي	32	44.34	6.45	0.161	0.035

يظهر من الجدول (12)نتائج اختبار (كولموجروف-سميرنوف) أن درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي تتبع التوزيع الطبيعي، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية(0.200)وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وفي المقابل، تبين أن درجات مقياس الأداء الوظيفي لا تتبع التوزيع الطبيعي (غير اعتدالية)، إذ بلغت قيمة الدلالة(0.035)وهي أقل من(0.05) وبناء على عدم تحقق شرط الاعتدالية في أحد المتغيرين، فأننانعتمد على الأساليب الإحصائية اللامعلمية.

2.عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

1.2.**التحقق من صحة الفرضة الأولى التي نصت على ما يلي**: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي والاداء الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية.

للتحقق من صحة الفرضية سنستخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي(-Spss 23)ونوظف معامل سبيرمان لاختبار هذه الفرضية بين متغيري الدراسة (الاحتراق النفسي والأداء) وسيظهر ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول(13) نتيجة معامل الارتباط سبيرمان بين متوسطي درجات المقياسين

متغيرات الدراسة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	قيمة معامل الارتباط (R)	الدلالة الإحصائية Sig

الاحتراق النفسي	32	80.06	0.094	0.609
الأداء الوظيفي	32	44.34		

المصدر: مخرجات برنامج Spss-23

يُظهر الجدول (13) مخرجات الحزمة الإحصائية لحساب العلاقة بين متغيري الدراسة حيث جاءت قيمة معامل ارتباط سبيرمان(R) =(0.049) ودلالتها الإحصائية جاءت عند المستوى (0.609) وهي قيمة أكبر من المستوى المرجعي(0.05)، وبناء على ذلك، نرفض الفرضية البديلة، ونقبلالفرضيةالصفريةالتي تنص عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي والاداء الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربويةأي أن الأداء الوظيفيلايتأثربالاحتراق النفسي (إحصائيا) لدى هذه العينة. وتثبت النتيجة الإحصائية عدم تحقق هذه الفرضية.

مناقشة نتيجة الفرضية الأولى:

عند مقارنة نتائج هذه الفرضية بالدراسات السابقة المعتمدة في هذه الدراسة، نلاحظ انها تقاطعت جزئيا مع ما توصلت إليه كل من درستي دبابي وبن ساسي (2010) وكرياكووستكليف (1987)اللتان أوضحتا أن الاحتراق النفسي قد لا يرتبط بشكل حتمي بجميع المتغيرات المهنية والديمغرافية بالضرورة، بل أن دبابي وبن ساسي أثبتا وجود احتراق نفسي منخفض لدى غالبية أفراد عينة قطاع التدريس في البيئة المحلية (ورقلة)، مما يفسر مرونة الأداء واستقراره.

وفي المقابلاختلفتالنتيجةالحالية مع ما طرحته دراسة جاك وجيل (2003)التي أوضحت أن ضغوط التدريس تؤدي للاحتراق النفسي وهي نفس النتيجة التي توصلت لهانتائج(السبيعي، 1999)، حيث أكدفي استنتاجاته أن ضغوط العمل تؤثر بشكل كبير على مستويات الأداء.ويمكن أن نعزو هذا الاختلاف بنسبة كبيرة إلى حجم عينة الدراسة الحالية (n=32) وهي عينة محدودة مقارنة بالعينات الضخمة للدراسات السابقة (مثل دراسة ماسلاش وجاكسون، واوزين زولا 400 موظف، والسبيعي 170 موظفا)، حيث تلعب الخصائص الذاتية فيتوجيه النتيجة الإحصائية بعيدا عن التعميم.

ويفسر عدم وجود تأثير للاحتراق النفسي على الأداء ما ذهبت إليه النظرية الفيزيولوجية (هانز سيلي) التي ترى أن الضغوط في مراحلها الأولى تكون ضغوطاتكيفيةتحفز طاقات الفرد لمواجهة الأخطار والتعامل مع المثيرات المؤلمة وبناءً على هذا، فإن أفراد العينة قد يكونون في مرحلة المقاومة حيث يستنفر الموظف طاقته النفسية والعضوية للحفاظ على ثبات أدائه الوظيفي وتوازنه المهني، كماأكدت النظرية السلوكية أن السلوك الإنساني ناتج عن عادات متعلمة وتفاعل بيئي وهذا الذي يفسر هذه النتيجة لأن أفراد العينة قد نجحوا في اكتساب سلوكيات إيجابية في العمل، مكنتهم من حماية أدائهم الوظيفي والحفاظ عليه، بالرغم من وجود المثيرات المسببة للاحتراق في البيئة المدرسية.

وبناء على ما سبق يمكن القول أن أفراد العينة يملكون قدرة على تسيير الضغوط اليومية والموازنة بين التعب والإرهاق وأداء واجبهم المنوط بهم، بحيث يظل الاحتراق حبيس النطاق الشخصي والوجداني دون أن يمتد ليترجم على شكل هبوط في الارادةأوتراخيفي الأداء.

2.2.التحقق من صحة الفرضية الثانية التي نصت على ما يلي:توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستخدمي المؤسسات التربويةتعزى لمتغير (ذكر/أنثى).

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام (T-test)لحساب الفروق بين الجنسين وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (14) حساب الفروق لمتغير الجنس على مقياس الاحتراق النفسي

المؤشرات الإحصائية	الجنس	الحجم	المتوسط الحسابي	درجة الحرية Ddl	قيمة T-test	مستوى الدلالة Sig	اختبار Levene F	مستوى الدلالة Sig
الاحتراق النفسي	الذكور	16	82.00	68	0.854	0.106	1.750	0.196
	الاناث	16	78.18					

تبين المخرجات الظاهرة في الجدول (14) أن اختبار تجانس التباين (Levene's Test)بلغت قيمة(1.750) بمستوى دلالة (0.196)وبما أنها أكبر من (0.05) فهذا يشير إلى تجانس التباين بين مجموعتي الذكور والإناثممايسمح بالمضي في تفسير اختبار الفروق، وقد بلغت قيمة اختبار (T-test)المحسوبة (0.854) عند مستوى الدلالة (0.106) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المرجعي (0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص علىعدموجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية تعزى لمتغير (ذكر/أنثى). وتثبت النتيجة الإحصائية عدم تحقق هذه الفرضية.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

وبالعودة إلى مقارنة هذه النتيجة مع الدراسات السابقةسنلاحظ توافقا كبيرا مع ما توصلت إليه دراسة (عبد الله محمد، 1995)في الوسطالمدرسي والتي أثبتت عدم وجود فروق بين المعلمين والمعلمات في الاحتراق النفسي، كما تقاطعت مع كل من دراسة (دبابي وبن ساسي، 2010)في البيئة الجزائرية (ورقلة)، و(القيروتي وخطيب، 2005)بجامعة عمانواللتان أكدتا أن متغير الجنس لا يشكل فارقاأساسيا في درجات الاحتراق النفسي. وقد دُعمت نتيجتنا بدراسة اجنبية (إنجلترا) التي نفت وجود علاقة دالة بين مستويات الاحتراق ومتغير الجنس. هذا الإجماع في بيئات وثقافات مختلفة يؤكد أن الاحتراق النفسي ظاهرة تنظيمية مهنية ترتبط بالوظيفة أكثر من ارتباطها بجنس الموظف.ومع هذا هناك دراسات جاءت مخالفة لنتائج الدراسة الحالية مثل دراسة (رتشارد سون، 1989) ودراسة (السرطاوي، 1997) التي سجلتا مستويات أعلى في نقص الشعور بالإنجاز لدى الذكور. ويمكن إرجاع هذا الاختلاف إلى طبيعة المؤسسات، فالدراسات التي أظهرت فروقا ركزت في الغالب على قطاعات نوعية (كالتربية الخاصة أو أساليب إشرافيه محددة)، بينما ركزت دراستنا على مستخدمي مؤسسات التعليم بنوعيها الاسلاك الخاصة والاسلاك المشتركة، حيث تتلاشى الفروق نظراً لنمطية الإجراءات المطبقة على الجميع. وهذا ما فسرته النظرية الفيزيولوجية التي ترى أن الضغوط والإنهاك استجابة بيولوجية عامة تظهر لدى أي كائن بشري يتعرض لمثيرات مؤلمة ومتكررة. وبما أن المثيرات الضاغطة في مؤسسة واحدة فإن جهاز

المقاومة الفيزيولوجي لدى الذكور والإناث يستجيب بنفس النمط، مما أدى لتساوي مستويات الاحتراق دون تميز بيولوجي لجنس على آخر. كما أن البيئة وظروف العملفيهذهالمؤسسةيخضع لها الجنسندون تمييز مثل: كثافة التلاميذ داخل الأقسام، الحجم الساعي، ضغوط المناهج والامتحانات الرسمية، والتعامل مع فئة المراهقين. هذه البيئة الموحدة تنتج ضغوطاً متساوية ومستوى احتراق متشابه التأثير لدى كِلا الجنسين.

3.2.التحقق من صحة الفرضية الثالثة التي نصت على ما يلي:توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستخدمي المؤسسات التربويةتعزى لمتغير(الأسلاك الخاصة/الأسلاك المشتركة).

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام (T-test)لحساب الفروق بين السلكين وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (15) حساب الفروق لمتغير الاسلاك على مقياس الاحتراق النفسي

المؤشرات الإحصائية	الجنس	الحجم	المتوسط الحسابي	درجة الحرية Ddl	قيمة T-test	مستوى الدلالة Sig	اختبار Levene F	مستوى الدلالة Sig
الاحتراق النفسي	اسلاك خاصة	17	79.71	30	0.165-	0.870	0.718	0.404
	اسلاك مشتركة	15	80.4					

تبين المخرجات الظاهرة في الجدول (15) أن اختبار تجانس التباين (Levene's Test)بلغت قيمة(0.718) بمستوى دلالة (0.404)وبما أنها أكبر من (0.05) فهذا يشير إلى تجانس التباين بين المجموعتين(اسلاك الخاصة، اسلاك مشتركة)6 مما يسمح بالمضي في تفسير اختبار الفروق، وقد بلغت قيمة اختبار (T-test)المحسوبة (0.165-) عند مستوى الدلالة (0.870) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المرجعي (0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص علىعدموجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية تعزى لمتغير (اسلاك اصة/اسلاك مشتركة). وتثبت النتيجة الإحصائية عدم تحقق هذه الفرضية.حيث تبين تقارب المتوسطات الحسابية بشكل كبير بين منتسبي الأسلاك الخاصة (79.71) ومنتسبي الأسلاك المشتركة(80.47).

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

بالعودة الى مقارنة النتيجة الحلية بالدراسات السابقة المتوفرة، يظهر توافقها مع دراسة(دبابي وبن ساسي، 2010)التي أجريت في البيئة الجزائرية، وأكدت عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيرات المسار المهني والمستوى التعليمي، مما يعكس تجانس الخصائص النفسية للعمال في قطاع التربية محليا. كما تنسجم مع دراسة

(كرياكووستكليف، 1987)في عدم تأثر مستويات الاحتراق بالمتغيرات الوظيفية النمطية.لكنتختلفنتيجتنامع دراسة (السرطاوي، 1997)التي أظهرت فروقا في أبعاد الاحتراق لصالح المتخصصين في التربية الخاصة مقارنة بغيرهم، ويُعزى هذا الاختلاف إلى أن دراستنا الحالية تجرى في مدارس التعليم العام حيث طبيعة المهام والجمهور المستهدف (التلاميذ العاديين) لا تفرض تمايزا حادا في المعاناة النفسية كالموجود بين قطاع التربية الخاصة والقطاع الإداري العام.

وتُحلل هذه النتيجة وفق مقاربات سيكولوجية مثل النظرية الفيزيولوجية (هانز سيلي)التيترى أن متلازمة التكيف العامة والاستجابة الإجهادية هي تفاعل بيولوجي عام يحدث نتيجة التعرض المستمر للمثيرات المقلقة. وبما أن الضغط التنظيمي العام في المؤسسة محل الدراسة يطال جميع الموظفين دون تمييز بين من يدرّس ومن يمارس عملا إداريا، فإن استنزاف الطاقة الحيوية للجهاز العصبي والفيزيولوجي يظهر لدى السلكين بنفس الوتيرة، مما يفسر عدم وجود فروق دالة، ويرى السلوكيون أن السلوك والاضطراب نتاج التعلم والاشتراط البيئي. الموظفون في كِلا السلكين يتعرضون يوميا لنفس المثيرات البيئية السالبة (البيروقراطية، الروتين، المشكلات السلوكية للتلاميذ)، وقد طوروا من خلال الممارسة آليات واشتراطات متماثلة للاستجابة والانفعال، مما جعل درجات احتراقهم النفسي تتقارب وتتلاشى الفروق بينهما إحصائيا، وهذا ما يتأكد واقعيا أن منتسبو الأسلاك الخاصة والأسلاك المشتركةيعشيون داخل مؤسسة تربوية واحدة أي في حيز جغرافي ونفسي واحد، ويتأثرون بنفس نمط القيادة الإدارية، ونفس الصراعات التنظيمية، وظروف العمل الفيزيقية (مثل الاكتظاظ، أو نقص الوسائل)، مما يجعل المناخ العام للضغط موحدا وعابرا لنوع السلك، وبالرغم من التمايز الوظيفي والتشريعي بين السلكين في المنظومة التربوية الجزائرية، إذأنّ موظفو الأسلاك الخاصة (كالأساتذة والمشرفين) يواجهون ضغوطا ناجمة عن الاحتكاك المباشر بالمراهقين، ومتطلبات المناهج والامتحانات، فإن موظفي الأسلاك المشتركة (كالإداريين والتقنيين) يواجهون ضغوطاً موازية تتمثل في كثافة المهام المكتبية، المعاملات الورقية، وضعف الحوافز المادية والترقيات مقارنة بالأسلاك الخاصة. هذا التوازن في حجم المصادر الضاغطة أدى لتساوي مخرجات الاحتراق النفسي.

4.2.التحقق من صحة الفرضة الرابعة التي نصت على ما يلي:يمكن التنبؤ بمستوى الاداء الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية من خلال درجاتهم في مقياس الاحتراق النفسي.

للتحقق من صحة الفرضية استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss-23)، وتم توظيف نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار هذه الفرضية بين المتغير المستقل (الاحتراق النفسي) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) وسنوضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول(16) نتائج تحليل الانحدار لاختبار التنبؤ بمستوى الأداء الوظيفي

المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل الانحدار B	قيمة (F) anova	مستوى الدلالة (Sig) لـ (F)	الثابت (B)	قيمة (t) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig) لـ (t)
الأداء الوظيفي	0.144	0.021	0.73	0.638	0.431	38.507	5.205	0.000

المصدر: مخرجات Spss-23

معامل التحديد (2R=0.021): ، وتترك 97.9%من التباين لأبعاد ومتغيرات أخرى خارج نطاق هذه الدراسة.

1. تظهر النتائج من خلال مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) أن قيمة معامل التحديد (R^2) (0.021)، تشير إلى أن المتغير المستقل (الاحتراق النفسي) يساهم بنسبة ضئيلة جدا لا تتعدى(2.1%) في تفسير التباين الحاصل في المتغير التابع (الأداء الوظيفي)،وجاءت نتيجة اختبار (F) المحسوبة(0.638) عند مستوى دلالة (Sig=0.431)، وبما أن قيمة الدلالة **أكبر من** مستوى الدلالة المعتمد (α=0.05)، فهذا يعني أن **النموذج بمجمله غير صالح إحصائيا للتنبؤ**، وبالرغم من أن الجزء الثابت في المعادلة دال إحصائياً (t=5.205, Sig=0.000)، إلا أن القيمة التنبئية للمتغير المستقل غير دالة إحصائيا، مما يجعل بناء معادلة الانحدار التنبئيةأمراً غير ذي جدوى إحصائية.

وبالتعويض بالقيم المستخرجة من الجدول ومن خلال جدول المعاملات:(Coefficients)

- قيمة الثابت (Constant) هي**38.507**
- قيمة معامل المتغير المستقل(الاحتراق النفسي) هي(**0.73**)

تصبح المعادلة كالتالي:

$$Y = 38.507 + 0.730 \times X$$

أو يمكن كتابتها:

الأداء الوظيفي = 38.507+ (0.730 × الاحتراق النفسي)

وبناءً على هذه المعطيات، نرفضالفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنناليمكن التنبؤ بمستوى الاداء الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية من خلال درجاتهم في مقياس الاحتراق النفسي.

مناقشة نتائج الفرضة الرابعة:

تتقاطع وتتمايز هذه النتيجة مع الدراسات السابقة على النحو الآتي:

تتشابه هذه النتيجة بشكل قوي مع ما توصلت إليه دراسة (إيمان جبريل، 2016)، (بوعطيط، 2009)، و(العنزي، 2001)، حيث ركزت هذه الدراسات على أن محددات الأداء الوظيفي الفعالة ترتبط بالدرجة كبيرة بالأمنالوظيفي،والاتصالوالمناخ التنظيمي، والرضا المهني،وبالتاليفي القدرة التنبئية للاحتراق النفسي، وهذا ما تحقق في دراستنا الحالية، وهذه النتائج تدعم الطرح الذي يرى أنّ الأداء حصيلة لمتغيرات توافقية وبيئية أوسع وليس مجرد انعكاس للإنهاك النفسي. لكن في المقابل تختلف النتيجة الحالية مع ما أشارت إليه دراسة(بيتر، 2000) حول المناخ والأداء المنخفض.ودراسة(السبيعي، 1999) في أن ضغوط العمل تقود للاحتراق وتؤثر بشكل كبير على مستويات الأداء، ويعود هذا التباين لكون بيئة المؤسسات التربوية "المتوسطة موضع الدراسة نموذجا" تتميز بنوع من الاستقرار المهني والقوانين الأساسية التي تحمي الموظف وتؤطر أداءه، على عكس بيئات العمل الأخرى (كالشرطة أو الشركات الاقتصادية) التي يتأثر فيها الأداء والإنتاجية مباشرة بالوضع النفسي والضغط اليومي للعامل. وهذا ما فسرته نظرية التحليل النفسي (سيجموند فرويد) التي يرى فيها المحللون النفسيون أن الشخص يكافح لحفظ ثبات مستوى الطاقة النفسية ضد الضغوط المتراكمة.ومن هنا يمكن أن نخلص من خلال هذه النظرية إلى أنّ عدم

إمكانية التنبؤ بالأداء من خلال الاحتراق يعكس نجاح (القيم الأخلاقية للتعليم، والضمير المهني) الذي يمثله "الأنا الأعلى" في عزل الصراعات اللاشعورية ومشاعر نقص الإنجاز (الاحتراق النفسي) عن السلوك المهني الواقعي (الأداء)، وذلك من أجل حماية الذات والمكانة الاجتماعية للموظف داخل الحقل التربوي.

ومع ذلك يجب ان ننوه أنّ نماذج الانحدار الخطي حساسة جدا لحجم العينات الصغيرة، فالحجم الصغيريحد من قدرة النموذج على التقاط الأثر الرياضي للمتغير المستقل وتعميمه، مما جعل القوة التنبئية لهذا النموذج تظهر بشكل غير دال.

3.الاستنتاج العام:

-عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

- عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس (ذكر/أنثى).

- عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي بين منتسبي (الأسلاك الخاصة) ومنتسبي (الأسلاك المشتركة).

- عدم إمكانية التنبؤ بالأداء الوظيفي من خلال درجات الاحتراق النفسي.

خاتمة:

يعد الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي من المتغيرات النفسية والتنظيمية التي ترتبط فيما بينها، إذ يؤثر مستوى الاحتراق النفسي الذي يعاني منه الفرد في كفاءته المهنية وقدرته على أداء مهامه الوظيفية بفعالية. فكلما ارتفع مستوى الاحتراق النفسي الناتج عن الضغوط المستمرة والإرهاق الانفعالي وتبلّد المشاعر، انخفض مستوى الأداء الوظيفي من حيث جودة الإنجاز والدافعية والالتزام،الإنتاجية،والعلاقات المهنية داخل بيئة العمل، وبالتالي فإن الاحتراق النفسي ظاهرة مهنية حقيقية متغلغلة في بيئة العمل في العموم وفي المؤسسات التربوية على وجه الخصوص، وتؤثر على العنصر البشري (إداريين وأساتذة،ذكورا وإناثا) بشكل متقارب لحدالتجانس نتيجة وحدة المناخ التنظيمي وضغوطه المتنوعة. ومع ذلك، فالاحتراق النفسي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية يظل حبيس النطاق الوجداني الداخلي للموظفين، دون أن ينجح في اختراق المجال التنظيمي والتشريعي الصارم الذي يحكم ويضبط الأداء الوظيفي الخارجي، والذي يبدو مستقلا وملتزمابأخلاق الصبر والرقابة الإدارية.

مقترحات الدراسة:

بناءً على النتائج الميدانية المتوصل إليها، يتقدم الطالبان بجملة من المقترحات تتمثل في العناصر التالية:

- دعم حوافز الأسلاك المشتركة وتحسين البيئة المادية والمهنية لمنتسبي الأسلاك المشتركة لتخفيف وطأة الاحتراق النفسي الناتج عن كثافة الأعباء الإدارية.
- إنشاء خلايا استماع ودعم نفسي متخصصة داخل المؤسسات التربوية أو مديريات التربية، تهدف إلى مساعدة الموظفين في تجاوز مشاكلهم النفسية وجهدهم الادائي الزائد عن قدراتهم.
- تخفيف حدة النمط الإداري المركزي والبيروقراطي الإداري في مديريات التربية، وإرساء نمط القيادة التشاركي يدعم موظفي هذا القطاع ويزيد من رضاهم الوظيفي.
- العمل مستقبلا على توسيع العينة وإجراء دراسات مشابهة تسمح لنا بتعميم للنتائج.

قائمة
المراجع

***قائمة المراجع**

- **الكتب والمؤلفات**
- أحمدنايلعبدالعزيز. (2009). التعامل مع الضغوط النفسية. دارالشروق للنشروالتوزيع.
- السيدعبيدماجدةبهاءالدين. (2008). الضغط النفسي: مشكلاته وأثره على الصحةالنفسية.ط1.عمان الاردن دارصفاءللنشروالتوزيع.
- عبدالباري إبراهيم درة،وزهيرنعيم الصباغ. (2010). إدارةالمواردالبشرية (ط. 2). داروائل للنشر.
- عسكرعلي. (2009). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها في عصرالتوترالقلق (ط. 3). دارالكتاب للحديث.
- محمدالطيب. (2005). مناهج البحث في العلوم التربوية والنفسية (ط. 3). دارالمعرفةالجامعية.
- محمدبندليم القحطاني. (2008). إدارةالمواردالبشرية: نحومنهج استراتيجي متكامل الرياض السعودية. مكتبةالعبيكان.
- محمدسعيدسلطان. (2003). إدارةالمواردالبشرية. دارالجامعةالجديدة.الإسكندرية،مصر.
- محمدشحاتةربيع. (2006). أصول الصحةالنفسية (ط. 6،منقحةومزيدة). دارغريب للطباعةوالنشر.
- هلال محمدعبدالغني. (1996). مهارات إدارةالأفراد. مركزتطويرالأداءوالتنمية.مدينةالملك عبدالعزيزالقاهرة.
- **الرسائل الجامعيةوالمجلات العلمية.**
- إبراهيم أمين القريوتي،فريدمصطفى الخطيب. (2006). مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلةالابتدائية. مجلةالعلوم الإنسانية والاجتماعية،ع (9)،الجزءالأول.
- إيمان جبريل. (2006). الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداءالوظيفي: دراسةعلى الجامعات الفلسطينيةفي قطاع غزة [رسالةماجستيرغيرمنشورة]. جامعةالأزهر،غزة.
- بلخيرسهام. (2012). أثرالرضاالوظيفي على أداءالموظفين في المؤسسات الجامعية: دراسةحالةجامعةالبويرة [مذكرةماستر]. جامعةآكلي محندأولحاج،البويرة.
- تقي خالد (2022) كيف يمكنك اجراءالدراسةالاستطلاعيةفي البحثالعلمي،تاريخالاطلاع 2025/05/07
- جهاد،أحمدعبدالرزاق نغيرات. (2022). العوامل المؤثرة فيالأداءالوظيفي في المؤسسات العامة. المجلةالإلكترونيةالشاملةمتعددةالتخصصات،ع (46).د.ع2022
- الحربي،خديجةأحمدعبدالمؤمن. (2003). التطويرالتنظيمي وأثره على كفاءةالأداءفي المنظمة: دراسةتطبيقيةعلى مدينةجدة [رسالةماجستيرغيرمنشورة]. جامعةالملكعبدالعزيز.السعودية.

- دوبابي بوبكر،وبن ساسي عقيل. (2010). مقارنةمستوى الاحتراق النفسي عندكل من معلمي المرحلةالابتدائيةوأساتذةالتعليم المتوسط وأساتذةالتعليم الثانوي. مجلةالعلوم الإنسانيةوالاجتماعية،جامعةالواد يوغرداية.
- الزغلول عماد (2005) علم النفس التربوي،دارالمسيرة للنشروالتوزيع .
- زويش سامية. (2013). محددات الرضاالوظيفي وأثره افي أداءالموظفين في المؤسسة: دراسةحالةجامعةالبويرة [مذكرةماسترفي علوم التسيير]. جامعةآكلي محندأولحاج،البويرة.
- زيدان السرطاوي. (1998). الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربيةالخاصة. كليةالتربية،جامعةعينشمس،العدد (21).
- سلطان محمد. (2004). السلوك التنظيمي. القاهرة.مصر.
- سماتي مراد. (2012). إستراتيجيات التعامل لدى الأطباءالمقيمين بالمستشف بالجامعي الذين يعانون من الاحتراق [رسالةماجستيرغيرمنشورة]. جامعةوهران.الجزائر
- شبيب منصورالسبيعي. (1999). أثرضغوطالعمل على أداء ضباط الشرطةفيمدينةالرياض [دراسةميدانية]. السعودية.
- عبدالعزيزعلي مرزوق،أنعام فهم السيدخطيب (2020) مجلةعلمية،أثررفاهيةالعاملين على الاداءالوظيفي للعاملين في البنوك التجاريةالمصرفيةبمحافظةكفرالشيخ المجلدالاول العددالثاني مصر.
- مبارك،عباس الشمري. (2018). الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات صعوبات التعلم في دولةالكويت. مجلةالطفولةوالتربية،مج (10)،ع (33)،ص-ص 15-50.
- المحمودي محمدسرحان علي (2014) مناهج البحث العلمي ط3 دارالكتاب صنعاء.
- مقابلةنصر،وسلامةكايد. (1993). دراسةلظاهرةالاحتراق النفسي لدى عينةمن المعلمين. مجلةدمشق، 197، 213، 340.
- مناع هاجر. (2017). علاقةالأمن النفسي ببعض الاضطرابات السيكوسوماتيةلدى عمال الحمايةالمدنية [أطروحةدكتوراه في علمالنفس]. جامعةقاصديمرباح،ورقلة.
- منى محمد بدران. (1997). الاحتراق النفسي لدى أساتذةالمرحلةالثانويةوعلاقته ببعض المتغيرات [رسالةماجستير،دراسةميدانية]. معهدالدراسات والبحوث التربوية،جامعةالقاهرة.
- ميموني،حليمة (2001). الاضطرابات النفسيةوالسلوكيةعندالطفل والمراهق بدون طبيعةبنعكنون العاصمة [ديوان المطبوعات الجامعية].
- نجلاء،مرزوق،ناصحالبقمي. (2021). الاحتراقالنفسيوعلاقتهبالأداءالوظيفي. مجلةالآدابللدراساتالنفسيةوالتربوية،ع (9)،مارس2021.
- عطا الله العنزي(2009)العلاقة بين درجة الاداء الوظيفي لمديري ومديرات المدارس الثانويةبمنطقة الحدود الشمالية،رسالة ماجستير غير منشورة.كلية التربية جامعو أم القرى.

- نوفل،كمالراتبعلي. (2015).
أثرالانضباطالإداريعلىالأداءالوظيفيللعامليننفيالكلياتالجامعيةالحكوميةفيقطاعغزة
[رسالةماجستيرفيإدارةالأعمال]. الجامعةالإسلامية،غزة.
- النيمان،عبداللهعبدالرحمن. (2003).
الرقابةالإداريةوعلاقتهابالأداءالوظيفيفيالأجهزةالأمنية
[رسالةماجستيرغيرمنشورة]. جامعةنايفالعربيةللعلومالأمنية.السعودية.
- صباح نصراوي، فتيحة بن زروال(2016) تكييف مقياس الاحتراق النفسي على المهن التعليمية في البيئة الجزائرية.مجلة الحقيقة 15(2) 2016/483،499.
- محمد عادل عبد الله (1994) مقياس الاحتراق النفسي لدي المعلمين، مكتبة الانجلو مصرية-القاهرة.
- **قائمةالمراجعالاجنبية:**
- Janssen(2016) The effect of performance appraisal on the intrinsic motivation of employees: the moderatingrole of the managers'
- Kim(2014) Performance Appraisal : Determinants of Public Employees' Acceptance
- Péter (2000)Organisationalclimate and corporate performance: an empirical investigation
- FILZEBILLET (2006) EXAMINING THE BURNOUT OF ACADEMICS IN RELATION TO JOB SATISFACTION AND OTHERFACTORE
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. Journal of Social Issues, 30(1), 159-165
- Maslach, C., et Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of OrganizationalBehavior, 2(2),
- Taylor, F. W. (1911). The principles of scientific management. Harper &Brothers
- Rayne, P. (2023). Overcoming burnout : Essential guide to stress management in the workplace. Amazon Digital Services.
- Braham, B. J. (1995). Creating a learningorganization : Promoting excellence througheducation. Crisp Publications
- Gilbert, T. F. (1978). Humancompetence : Engineering worthy performance [La compétence humaine : L'ingénierie de la performance de valeur]. McGraw-Hill

- Wheelen, T. L., &Hunger, J. D. (2012). Strategic management and business policy : Toward global sustainability (13th ed.). Pearson
- American Psychiatric Association. (2015). DSM-5 : Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux (5e éd., Trad. Fr. par M.-A. Crocq& J.-D. Guelfi). Elsevier Masson
- Kyriacou, C., &Sutcliffe, J. (1978).Teacher stress: Prevalence, sources and symptoms. British Journal of Educational Psychology.
- Prince, R. (2023).Overcoming burnout: Essential guide to stress management in the workplace. Amazon Digital Services.
- Richardson, J. G. (1989).Handbook of theory and research for the sociology of education. Greenwood Press.
- Spencer, L. (2022).The 12 stages of burnout.

الملاحق

الملحق رقم(01): التحقق من اعتداليةالتوزيعلأداتيالدراسة

الملحق رقم(02): مخرجات الفرضية الأولى

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		مج_الاحتراق_النفسي	مج_الاداء
	N	32	32
Paramètres normaux[a,b]	Moyenne	80,06	44,34
	Ecart type	12,783	6,459
Différences les plus extrêmes	Absolue	,093	,161
	Positif	,093	,161
	Négatif	-,092	-,135
Statistiques de test		,093	,161
Sig. asymptotique (bilatérale)		,200[c,d]	,035[c]

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

d. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

Corrélations

		مج_الاحتراق_النفسي	مج_الاداء
مج_الاحتراق_النفسي	Corrélation de Pearson	1	,144
	Sig. (bilatérale)		,431
	N	32	32
مج_الاداء	Corrélation de Pearson	,144	1
	Sig. (bilatérale)	,431	
	N	32	32

الملحق رقم(03): مخرجات الفرضية الثانية

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
مج_الاحتراق_الجنس	1	16	82,00	10,080	2,520
	2	16	78,13	15,104	3,776

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
								Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur	Supérieur

مج_الاحترا ق_الجنس	Hypothèse de variances égales	1,750	,196	,854	30	,400	3,875	4,540	-5,396	13,146
	Hypothèse de variances inégales			,854	26,150	,401	3,875	4,540	-5,454	13,204

الملحق رقم(04): مخرجات الفرضية الثالثة

Statistiques de groupe

	المستخدم	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
مج_الاحتراق_المستخدم	1	17	79,71	15,012	3,641
	2	15	80,47	10,197	2,633

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
									Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur	Supérieur
مج_الاحتراق_المستخدم	Hypothèse de variances égales	,718	,404	-,165	30	,870	-,761	4,601	-10,158	8,636
	Hypothèse de variances inégales			-,169	28,273	,867	-,761	4,493	-9,960	8,439

الملحقرقم(05): مخرجاتالفرضيةالرابعة

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
مج_الاداء	44,34	6,459	32
مج_الاحتراق_النفسي	80,06	12,783	32

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,144[a]	,021	-,012	6,497

a. Prédicteurs : (Constante), مج_الاحتراق_النفسي

b. Variable dépendante : مج_الاداء

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	26,924	1	26,924	,638	,431[b]

Résidus	1266,295	30	42,210		
Total	1293,219	31			

a. Variable dépendante : الاداء_مج

b. Prédicteurs : (Constante), النفسي_الاحتراق_مج

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	38,507	7,398		5,205	,000
	مج_الاحتراق_النفسي	,073	,091	,144	,799	,431

a. Variable dépendante : مج_الاداء

الملحق (06): أداتي الدراسة

جامعة محمد بوضياف
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

أخي الموظف أختي الموظفة:
في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر علم النفس تنظيم وعمل، تحت عنوان: الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مستخدمي مؤسسات التربية، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذين المقياسين:

1. مقياس الاحتراق النفسي.
2. استبيان الأداء الوظيفي.

وذلك بهدف دراسة بعض الجوانب النفسية والمهنية المرتبطة بأعوان بهذه الفئة.
نرجو منكم قراءة كل عبارة بعناية، ثم تحديد درجة انطباقها عليكم، وذلك بوضع علامة (X) أمام البديل الذي يعبر عن رأيكم بكل دقة.
نؤكد لكم ما يلي:

- لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، فالمهم هو أن تعكس إجاباتكم واقع تجربتكم الشخصية.
- يرجى الإجابة على جميع العبارات دون ترك أي عبارة فارغة.
- ستعامل جميع المعلومات بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

مساهمتكم محل تقدير كبير، وتشكل دعما أساسيا لإنجاح هذا العمل العلمي. مع فائق الاحترام والتقدير

أولا: البيانات الشخصية:

المستخدم : ☐ **اسلاك خاصة :** **اسلاك مشتركة :**

الجنس ذكر أنثى

ثانيا : مقياس ماسلاش

الرقم	البند (الفقرة)	أبدا	مرات قليلة في السنة	كل شهر	مرات قليلة قي الشهر	كل أسبوع	مرات قليلة في الأسبوع	كل يوم
1	أشعر أنني مستنزف عاطفيابسبب عملي.							
2	أشعر بالاستهلاك (التعب الشديد) في نهاية يوم العمل.							
3	أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ في الصباح لمواجهة يوم آخر في العمل.							
4	أستطيع بسهولة فهم ما يشعر به (الزملاء).							
5	أشعر أنني أعامل بعض (الزملاء) كما لو كانوا أشياء جامدة.							
6	العمل مع الناس طوال اليوم يسبب لي ضغطاً نفسياً كبيراً.							
7	أتعامل بفعالية كبيرة مع مشكلات (الزملاء).							
8	أشعر بالاحتراق النفسي (الاستهلاك) بسبب عملي.							
9	أشعر أنني أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين من خلال عملي.							
10	أصبحت أكثر قسوة مع الناس منذ أن بدأت ممارسة هذه المهنة.							
11	أشعر بالقلق من أن هذا العمل يجعلني قاسياً عاطفياً.							
12	أشعر بحيوية ونشاط كبيرين في عملي.							
13	أشعر بالإحباط بسبب وظيفتي.							
14	أشعر أنني أبذل مجهوداً فوق طاقتي في عملي.							

15	لا يهمني حقاً ما يحدث لبعض (الزملاء).							
16	العمل مباشرة مع الناس يضعني تحت ضغط شديد.							
17	أستطيع بسهولة خلق جو من الراحة مع (الزملاء).							
18	أشعر بالانتعاش بعد العمل بشكل وثيق مع (الزملاء).							
19	أنجزت الكثير من الأشياء القيمة في هذا العمل.							
20	أشعر أنني في نهاية طاقتي وقدرتي على التحمل.							
21	أتعامل مع المشكلات العاطفية في العمل بهدوء واتزان.							
22	أشعر أن (الزملاء) يحملونني مسؤولية بعض مشاكلهم.							

الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	ابدا	احيانا	دائما
01	احرص على أداء مهام وظيفتي بدقة.			
02	احرص على أداء واجباتي في العمل وفق المعدلات المطلوبة.			
03	أقوم بانجاز المهام المطلوبة من في الوقت المحدد.			
04	احرص على الالتزام بمواعيد العمل الرسمية.			
05	أسعى لمعرفة كل المستجدات التي تطرأ على وظيفتي باستمرار.			
06	أؤدي الأعمال الإضافية التي تطلب مني			
07	أقوم باستغلال وقت العمل بشكل جيد			
08	أقوم باستخدام موارد المنظمة بشكل جيد			
09	أقوم بانجاز المهام التي تساعد في تحقيق أهداف المؤسسة			
10	أتعامل مع مهام العمل الصعبة دون مشكلات			
11	التزم بالمسؤوليات حتى وان كانت شاقة			
12	أتطوع لأداء العمل الإضافي بصدر رحب			
13	أصر على تخطي العوائق لإتمام المهام			
14	يطلب زملائي في العمل نصيحتي بشكل مستمر في المواقف الصعبة			

15	اخذ زمام المبادرة لحل مشكلات العمل			
16	أتمثل لتعليمات العمل حتى وان كان المشرف غير موجود			
17	أدافع عن قرارات المشرف			
18	اتبع الإجراءات السليمة وأتجنب الغير مصرح بها			
19	أتعاون مع الآخرين في فريق العمل			
20	أتطوع لمساعدة الآخرين بشكل أكثر مما تطلب وظيفتي			
21	يعتمد على زملائي داخل القسم لوضع حلول جديدة للمشكلات			
22	أقدم الدعم والتشجيع لزملاء العمل عند مواجهة المشكلات			
23	أتكيف بسهولة مع التغيرات في العمل			
24	يمكنني التعامل بمرونة عندما أواجه مشكلات غير متوقعة في العمل			
25	استطيع التكيف جيدا مع المواقف الصعبة التي أواجهها في العمل			
26	أتعافى بسرعة بعد المواقف الصعبة و أواصل عملي مجددا			
27	ابحث عن حلول للمشكلات عن طريق المناقشة الهادئة مع زملائي			
28	احرص على التعلم ومواصلة التدريب بانتظام لتنمية قدراتي			
29	اطلع على احدث الابتكارات في مجال عملي بتحسين طريقة أدائي للأعمال			
30	أطور أدوات وطرق جديدة لحل المشكلات			

CamScanner ١٣,٤٩ ٢٠٢٦-٠٦-٠٣.pd

CamScanner ١٣,٤٩ ٢٠٢٦-٠٦-٠٣.pd

CamScanner ١٣,٤٩ ٢٠٢٦-٠٦-٠٣(1)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People'sDemocraticRepublic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila
1985
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع: الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية

إعداد الطلبة:

1- [illegible] رقم التسجيل: 212135093001

2- [illegible] رقم التسجيل: 28012025250330931179

القسم: علم النفس **الشعبة:** علم النفس التخصص: تنظيم وعمل

إشراف: د. واضح العمري **الرتبة:** أ.د

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2025-2026 وأسمح بإيداعه على مستوى ادارة القسم للمناقشة والتقييم.

موافقة وإمضاء الاستاذ(ة) المشرف(ة):

رئيس فريق الاختصاص:

رئيس القسم:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

الرقم: /2026

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): كريمات داود

الصفة(طالب, استاذ باحث, باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 101530862

الصادرة بتاريخ : 2016/10/27 عن دائرة : برج العنصر

المسجل(ة) بكلية: علم النفس قسم: علم النفس

تخصص: تنظيم وعمل تحت رقم التسجيل: 280120252503309317 9

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

عنوانها: الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2026/06/03

امضاء المعني (ة):

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

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

الرقم: /2026

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): كريمات داود

الصفة(طالب, استاذ باحث, باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 101530862

الصادرة بتاريخ : 2016/10/27 عن دائرة : برج العنصر

المسجل(ة) بكلية: علم النفس قسم: علم النفس

تخصص: تنظيم وعمل تحت رقم التسجيل: 280120252503309317 9

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

عنوانها: الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2026/06/03

امضاء المعني (ة):

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

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

الرقم: /2026

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): زلاتي رياض

الصفة(طالب, استاذ باحث, باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 201268204 صادرة عن دائرة: المسيلة

الصادرة بتاريخ: 2024-08-27

المسجل(ة) بكلية: قسم: علوم السنة

تخصص: تنظيم وعمل تحت رقم التسجيل: 212135093001

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

عنوانها: الاحتراق المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مستخدمي المؤسسات التربوية

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2026-06-03

امضاء المعني (ة):

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