

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

الرقم التسلسلي:.....

رقم التسجيل: 19095070273

رقم التسجيل: 1800476068

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

شعبة: علوم التربية تخصص: إرشاد وتوجيه

بعنوان:

الاحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي

- دراسة ميدانية ببعض المدارس الابتدائية بمدينة المسيلة -

إشراف الدكتور:

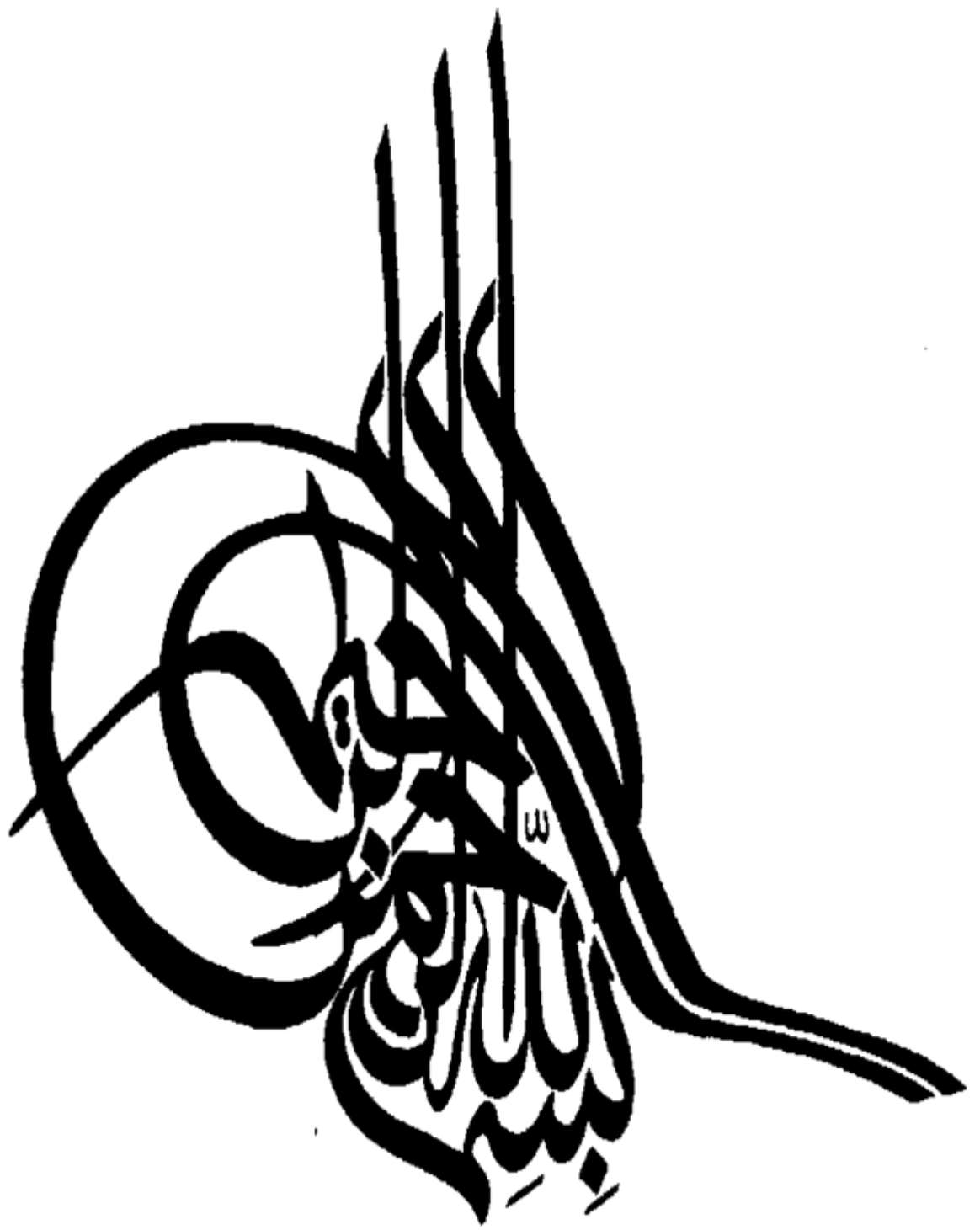
عبد المالك مكفس

إعداد الطلبة:

أحمد العيفة

فارس مرزوقي

السنة الجامعية: 2020-2021



** شكر وتقدير **

بداية الحمد لله والشكر له الذي أعانني على إتمام هذه المذكرة،
فلولا توفيقه عز وجل لما تحقّق من ذلك شيء، والذي بحمده تتم النعم والشكر
القائل في مترك كتابه " لئن شكرتلك لأزيدنكم "
والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد
بشعور غامر بالتقدير والوفاء، نتقدم بشكرنا الخاص العميق مقرّونا بجزيل العرفان
والامتنان إلى كل من تفضل وأثرى جوانب هذا التقرير،
سواء برأي أو توجيه أو نصيحة، أو ساهم في هذا العمل
وتقديرنا إلى من تقصر كلمات الشكر وعبارات الشناء عن الوفاء بحقه،
إلى أستاذنا الفاضل الشرف الدكتور مكّسن عبد المالك
الذي منحنا الوقت والجهد والاهتمام .
وإذا نسينا لا ننسى أن تقدم الشكر الخاص إلى كل أساتذة قسم العلم النفس

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	
	فهرس المحتويات
	شكر وتقدير
	ملخص الدراسة بالعربية
	ملخص الدراسة بالإنجليزية
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
4	1- إشكالية الدراسة:
6	2- الفرضيات:
6	3- أهداف الدراسة:
6	4- أهمية الدراسة:
7	5- تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا:
8	6- الدراسات السابقة:
14	7- الخلفية النظرية:
14	أولا: الاحتراق النفسي
14	1- تعريف الاحتراق النفسي:
15	2- مكونات الاحتراق النفسي:
15	3- أسباب الاحتراق النفسي:
17	4- أعراض الاحتراق النفسي:
19	5- مراحل حدوث الاحتراق النفسي:
20	6- مستويات الاحتراق النفسي:
21	7- آثار الاحتراق النفسي:
21	8- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي.
23	ثانيا: الأداء الوظيفي
23	1- مفهوم الأداء الوظيفي:
24	2- المداخل النظرية للأداء:

27	3- عناصر الأداء الوظيفي:
28	4- العوامل المحددة للأداء:
31	5- معدلات أداء وكيفية وضعها:
32	6- تقييم الأداء الوظيفي:
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	
42	1- الدراسة الاستطلاعية:
44	2- منهج الدراسة:
44	3- مجتمع وعينة الدراسة:
49	4- أدوات الدراسة:
55	5- حدود الدراسة:
56	6- التقنيات الإحصائية:
الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها	
59	1- عرض نتائج الدراسة الأساسية:
59	1-1- الاعتدالية:
61	1-2- عرض نتائج الفرضية العامة:
62	1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:
63	1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:
64	2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:
64	2-1- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:
65	2-2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:
66	2-3- مناقشة نتائج الفرضية العامة:
69	استنتاج عام
	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة للكشف عن الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي، حيث تم استخدام مقياسين الأول لقياس الاحتراق النفسي والثاني لقياس الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الابتدائي.

تحقيقاً لهذه الأهداف تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية تكونت من (100) أستاذ تعليم ابتدائي بمدينة المسيلة، وقد أسفرت نتائج الدراسة على ما يلي:

- لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات رتب درجات أفراد العينة في مقياس الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس

- عدم وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات رتب درجات أساتذة التعليم الابتدائي في مقياس الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس

- وجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة ودالة إحصائية بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والأداء الوظيفي حيث قدرت قيمة العلاقة بينهما (-،**259) حيث جاءت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$). أي كلما زاد مستوى الاحتراق النفسي انخفض معه مستوى الأداء.

- وجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة ودالة إحصائية بين الدرجة البعد الثاني (الإنجاز الشخصي) والثالث (تبلد الشعور) من مقياس لاحتراق النفسي والأداء الوظيفي حيث قدرت قيمة العلاقة بينهما (-،**0,212/-،**365) حيث جاءت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) و ($\alpha=0.01$).

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الدرجة البعد الأول (الإنجاز الشخصي) مقياس الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي حيث قدرت قيمة العلاقة بينهما (-،**0,154) حيث جاءت غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) .

الكلمات المفتاحية:

الاحتراق النفسي، الأداء الوظيفي، أستاذ التعليم الابتدائي.

Study Summary:

The aim of this study was to detect the self-burning and its relationship to the performance of primary education professors, where two measures were used to measure the self-burning and one to measure the performance of primary education professors.

To achieve these objectives, the analytical descriptive approach was followed. The study was applied to a random sample of 100 primary education professors in M'sila City. The results of the study were as follows:

- There are no statistically significant differences in the average grade of the sample members in the psychometer attributable to the heterosexual variable.
- Lack of statistically significant differences in the grade averages of primary teachers in the job performance scale due to the gender variable
- The existence of a weak negative correlation and a statistical function between the total degree of psychological combustion and functional performance. The relationship between them (-259 * *) has been valued, with a statistically significant function at the level of the denomination ($0.01 = \alpha$). The higher the level of psychological combustion, the lower the level of performance.
- The existence of a weak negative correlation and a statistical function between the second (personal achievement) and third (feeling) dimension of a measure of psychological combustion and job performance. The value of the relationship was estimated (-0,212 */-365 * *) with a statistical function at the semantic level (0.05) and ($0.01 = \alpha$).
- The absence of a statistically significant correlation between the degree of the first dimension (personal achievement) of the psychometric combustion measure and the functional performance, where the value of the relationship was estimated (- 0,154), where the non-function was statistically at the level of the denomination (0.05).

Keywords:

Self-burning , Career Performance, Professor of Primary Education.

مقدمة

مقدمة:

أصبحت مهنة التعليم كغيرها من المهن الخدمائية التي تتطلب القدرة على مقاومة الصعاب والتحلي بالصبر والإرادة، والسعي وراء اكتساب خبرات نظرية وميدانية، وذلك من أجل إنشاء جيل يتلقى تعليماً ناجحاً، لذا فإننا نحتاج إلى أستاذ يزاول مهامه في جو من الارتياح المادي والنفسي والصحة النفسية، ويتمكن من أداء هذه المهمة الصعبة التي يعلق عليها المجتمع الشيء الكثير، وبما أن التلميذ يعتبر مستقبلاً للمعلومة وأن الأستاذ مرسلها فإنه من الضروري أن يتقاسم التلميذ مع الأستاذ محور العملية التعليمية إلى جانب المناهج التربوية، لأن التركيز والنزوع إلى طرف معين يخل بالطرف الآخر.

ومن ثمة فإن المجتمع مطالب بتوفير كل عناصر النجاح المعنوي منه والمادي داخل العمل حتى لا يتأثر الأستاذ في صحته الجسمية والنفسية، ونتوقع حينها أن الأستاذ سيلعب دوره كاملاً في إيصال المعلومة العلمية المطلوبة منه، وعليه فإننا مطالبون بالوقوف على وضعيته وصحته الجسمية والنفسية ذلك بالتعرف على بعض المشكلات التي يعاني منها كالاحتراق النفسي، حيث يذكر Telef (2011) بأن ظاهرة الاحتراق النفسي من المشاكل الرئيسية التي يعاني منها الأساتذة أثناء أدائهم لواجبهم المهني مما يكون له الأثر السلبي في حياتهم النفسية والاجتماعية والأكاديمية.


ويعتبر الاحتراق إعياء يصيب الجسم والعواطف والاتجاهات لدى الأستاذ حيث يبدأ بالشعور بعدم الارتياح وفقدان بهجة التعليم التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي من حياته. وإن السلوك السلبي الرئيسي لفقدان الاهتمام بالمتعلم يؤدي بالأستاذ إلى أن يتعامل مع تلاميذه بصورة آلية بدون اكتراث، بالإضافة إلى ذلك ينتابه التشاؤم واللامبالاة وقلة الدافعية والغضب السريع مع زملائه وفقدان القدرة على الابتكار. (المشيخي، 2013، 15)

كما يؤدي الاحتراق النفسي إلى عدم الرغبة في الاستمرار في العمل وتركه ما لم تكن هناك مساندة فعالة من قبل الفرد نفسه أولاً ثم من قبل الأقارب والأصدقاء وزملاء العمل

حيث أظهرت نتائج استطلاع قامت به مجلة الزمن على المجتمع الكويتي أن التقاعد المبكر يعد مؤشرا على إحباط الموظفين من العمل. (العتيبي، 1998، 18)

كما أن انخفاض أداء العمل واحدة من أهم نتائج الاحتراق النفسي (فلاح، 2008، 4) وتأسيسا على ما سبق انطلقنا في دراستنا وحاولنا تسليط الضوء على علاقة الاحتراق النفسي وبالأداء الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية حيث اشتملت على جزأين أساسيين هما: الجانب النظري والجانب التطبيقي، أستهل موضوع الدراسة الجانب النظري الذي تضمن الفصل الأول المعنون بتقديم موضوع الدراسة أين تم طرح الإشكالية، فرضيات الدراسة، المفاهيم الإجرائية والدراسات السابقة، أما الفصل الثاني يتضمن الاحتراق النفسي، لمحة تاريخية عنه، مفهومه، بعض المصطلحات المتعلقة بالاحتراق، أبعاده أسبابه، مراحل حدوثه، مستوياته، مقاييسه، النماذج المفسرة له، آثاره، وبعض النظريات التي فسرتة وملخص الفصل، أما الفصل الثالث فتضمن الأداء الوظيفي ويحتوي على تعريفه، عناصره، شروط الأداء الجيد، العوامل المؤثرة فيه، طرق قياسه، خصائص قياسه، وكذا خصائص الأداء الجيد للأستاذ وملخص الفصل.

أما الجانب التطبيقي فاشتمل على فصلين هما الفصل الرابع والخامس، يحتوي الفصل الرابع على الإجراءات المنهجية للدراسة بحيث يشمل منهج الدراسة، حدودها، عينة الدراسة، الأدوات التي تم الاعتماد عليها، إجراءات الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وخلاصة الفصل، أما الفصل الخامس والأخير فيشمل عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى، عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية، عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية، عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة، عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الرابعة، عرض ومناقشة الفرضية العامة، وأخيرا خلاصة ومقترحات.



الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1- إشكالية الدراسة:

يعد المعلم أحد محاور العملية التعليمية، فهو الوسيط بين الطلاب، وما يجب أن يقدم لهم من معلومات، ومعارف ومهارات؛ لذلك فإن صحته النفسية والبدنية ينبغي النظر إليها بعين الاعتبار؛ من أجل تحقيق نظام تربوي فعال.

وقد يعاني الأستاذ من بعض المشكلات المرتبطة بمهنة التدريس كازدياد حجم العمل، والعبء التدريسي وعدم القدرة على ضبط سلوك التلاميذ، وفقدان التحكم والسيطرة في مجريات أموره المهنية؛ إضافة إلى انخفاض العائد المادي لمهنة التدريس، والنظرة الاجتماعية المتدنية لأستاذ التعليم الابتدائي، وغيرها من الأسباب؛ مما دعا بعض الباحثين إلى الربط بين مهنة التدريس والضغوط النفسية (يوسف عبدالفتاح، 1999، ص 1)

تؤدي الضغوط الداخلية والخارجية التي يتعرض لها أستاذ التعليم الابتدائي إلى استنزاف جسدي وانفعالي، وأهم مظاهره فقدان الاهتمام بالتلاميذ وتبلد المشاعر، ونقص الدافعية، والأداء النمطي للعمل، ومقاومة التغيير وفقدان الابتكارية. ويؤدي افتقاد المعلم إلى الدعم الاجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث إلى زيادة احتمال وقوع المعلم فريسة للاحتراق النفسي وتعدد مصادر الضغوط المسببة للاحتراق النفسي للمعلم بين سلوك التلاميذ، وعلاقة المعلم بالموجه، وعلاقته العلمية بزملائه، والصراعات المدرسية، وعلاقة المعلم بالإدارة، والأعباء الإدارية، وضيق الوقت، وغياب التفاهم بين المعلم والإدارة، والمعلم وأولياء الأمور وغيرها من المسببات. ويؤدي تراكم الضغوط النفسية لدى الأساتذة والتي غالبًا ما يصاحبها في حالة استمرارها ظهور بعض التأثيرات على الأستاذ كالتأثيرات السلبية في اتجاهاته وعلاقاته داخل وخارج المدرسة، ونقص قدرته على العمل والأداء، حيث يشعر باستنفاد الجهد، والتعب والإجهاد النفسي والبدني، والذي يؤدي بدوره إلى الاحتراق النفسي، مما قد يؤدي

إلى أن يقع المعلم في صراع بين خيارين- لا إرادة له في أي منهما- إما أن يصبح منهكًا في عمله لا يقوى على مواصلة العطاء، أو أن يترك المهنة، إما جسديًا بالانصراف إلى مهنة أخرى، أو نفسيًا بأن يبدي نوعًا من اللامبالاة، وعدم الاهتمام، وإهمال متطلبات مهنة التدريس. وهو ما

لاحظه الباحث عند أجرائه للتربص الميداني واحتكاكه مع بعض أساتذة التربية البدائية والرياضية، ممن يظهر عليهم أثر المعاناة من الضغوط المهنية المستمرة، وبعض أعراض الاحتراق مثل: التعب، وكثرة الغياب، والملل، والسلبية، والرغبة في ترك المهنة والانصراف عن مهنة التدريس إلى مهنة أخرى ذات أجر مجزى مع الاحتفاظ بالوظيفة فقط. وبالإضافة إلى مضاعفات الاحتراق النفسي السلبية على المعلمين تنعكس تأثيراته الخطيرة على الطلاب والزملاء من المعلمين والإداريين والعاملين في المدرسة، وكذلك انعكاساتها على العملية التعليمية بأكملها؛ ولهذا فإن الاحتراق النفسي يمثل مشكلة باهظة التكلفة على المعلم والمدرسة، والتي تتمثل في تدنى معدلات الإنتاجية، والغياب لفترات طويلة أو ترك المهنة.

وانطلاقاً مما سبق جاءت هذه الدراسة لتبحث في الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء والوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي، ومن هذا المنطلق يمكننا طرح السؤال التالي:

التساؤل العام:

هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي؟

التساؤلات الفرعية:

ويتفرع هذا السؤال إلى عدة تساؤلات:

1- هل توجد فروق دالة إحصائياً في متوسطات رتب درجات أفراد العينة في مقياس

الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس؟

2- هل توجد فروق دالة إحصائياً في متوسطات رتب درجات أساتذة التعليم الابتدائي في

مقياس الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس؟

2- الفرضيات:

الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي

وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضيات الفرعية:

1- توجد فروق دالة إحصائياً في متوسطات رتب درجات أفراد العينة في مقياس الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس

2- توجد فروق دالة إحصائياً في متوسطات رتب درجات أساتذة التعليم الابتدائي في مقياس الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- معرفة هل هناك فروق دالة إحصائياً في متوسطات رتب درجات أفراد العينة في مقياس الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس

- معرفة هل هناك فروق دالة إحصائياً في متوسطات رتب درجات أساتذة التعليم الابتدائي في مقياس الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس

- معرفة ما إذا كانت توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي

4- أهمية الدراسة:

4-1- الأهمية النظرية:

-تعتبر هذه الدراسة إضافة علمية إلى التراكم العلمي في المجال العلمي كونها تسلط الضوء على ظاهرة نفسية، قد تفيد شريحة مهمة من المجتمع والتي يعول عليها كثيراً في التطور والنهوض به، ألا وهي شريحة الأساتذة، وخاصة أساتذة المرحلة الابتدائية وذلك لحساسية هذه المرحلة وأهميتها.

- تسعى هذه الدراسة إلى لفت انتباه المسؤولين إلى هذه الظاهرة ألا وهي الاحتراق النفسي بهدف التصدي للعوامل المسببة لها، بوضع استراتيجيات، وتقنيات تعليمية سليمة تهيئة كل الظروف المناسبة للأستاذ لأداء واجبه، أو للتخفيف من جملة الصعوبات التي تحول دون تأديته لهذا الواجب.

4-2- الأهمية التطبيقية:

- تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي، لما لها من تأثير على مستوى أداء العنصر البشري، في مجالات العمل عموماً

- توجيه أنظار العاملين في المجال التربوي على مختلف المستويات، لمحاولة التخفيف من الأسباب، التي يمكن أن تؤدي إلى وجود ظاهرة الاحتراق النفسي، وما يتوقع الكشف عنه من نتائج هذا الدراسة.

- تعريف أساتذة المدرسة الابتدائية بالعوامل التي لها علاقة بظاهرة الاحتراق النفسي، وتزويدهم بالتغذية الراجعة فيما يتعلق بمستويات الاحتراق النفسي التي يعانون منها، والوقوف على مصادرها وأسبابها من أجل تلافيها وتجنبها وهذا لتطوير أدائهم الوظيفي والرفع منه.

5- تحديد مفاهيم الدراسة إجرائياً:

5-1- الاحتراق النفسي:

هو الاستنفاد العاطفي أو الانفعالي، وفقدان الاهتمام بالآخرين، وهو الانسحاب النفسي كما هو مرادف للاغتراب أو حالة من التعب والإجهاد العقلي والجسمي والانفعالي، تتميز بالتعب المستمر، واليأس والعجز وتطوير مفهوم ذات سلبي، واتجاهات سلبية نحو العمل والناس والحياة.

وفي دراستنا الحالية الاحتراق الوظيفي هو الاستجابة التي يتحصل عليها أستاذ التعليم الابتدائي على مقياس الاحتراق الوظيفي المعد للدراسة.

5-2- الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء الوظيفي الناتج النهائي لأي نشاط داخل المنظمة، وهو يشتمل على الانضباط الذاتي وكذا التقليل من معدلات التغيب ودوران العمل الداخلي مما يساعد على إنجاز المهام وزيادة شعور الفرد بالانتماء للمنظمة، وبالتالي تحقيق الأهداف الخاصة في ظل الأهداف العامة المسطرة من قبل المؤسسة.

وفي دراستنا الحالية الأداء الوظيفي هو الاستجابة التي يتحصل عليها أستاذ التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي المعد للدراسة.

6- الدراسات السابقة:

يستعرض هذا العنصر بعض الأدبيات السابقة حول متغيرتنا المبحوثة في حدود اطلاعنا كما يلي:

-دراسة دواني وزملائه (1989)

هي دراسة هدفت إلى الكشف عن محتوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين الأردنيين بأبعاده الثلاثة، شدة الإجهاد الانفعالي وتكراره وشدة تبدل الشعور وتكراره وشدة شعور التدني بالإنجاز وتكراره، وهدفت الدراسة كذلك إلى الكشف عما إذا كان هناك فروق جوهرية على أبعاد الاحتراق النفسي بين مستويات الجنس، والمؤهل العلمي والخبرة لدى العاملين، وتكونت عينة من الدراسة من (349) معلماً ومعلمة من (50) مدرسة من مدارس المملكة، وأما مادة الدراسة فكانت مقياس " ماسلاش" للاحتراق النفسي بفقراته الإثنى والعشرين بعد تعريبه.

وقد أشارت الدراسة إلى أن المعلم الأردني يعاني من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة ولم تظهر النتائج أي فروق جوهرية بين مستويات المؤهل العلمي ومستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الإجهاد الانفعالي وشدة الدالة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس على هذا البعد إذ تبين أن المعلمات قد أظهرت درجة أعلى من المعلمين

في الاحتراق النفسي، وأشارت نتائج الدراسة أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على بعد تكرار تدني الشعور بالإنجاز وشدّته، إذ تبين أنّ المعلمين من ذوي التأهيل العالي يعانون أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الأخرى من تدني الشعور بالإنجاز، وقد كشفت الدراسة عن وجود تفاعل بين متغيرات المؤهل والخبرة والجنس، وذلك في بعد شدّة الإجهاد الانفعالي.

اهتمّت هذه الدراسة بالمعلمين وقد هدفت إلى الكشف عن مدى معاناتهم للاحتراق النفسي، بأبعاده الثلاث فتبيّن الاختلاف في الجنس إذ أنّ المعلمّات تعانين من الاحتراق أكثر من المعلمّين ولكن دون ذكر الأسباب وراء ذلك.

دراسة هيبز وهابلين: Hipps et Haplin 1991:

وعنوانها ضغط العمل الناتج عن تكليف المعلمين بأعباء إضافية ووجهة لضبط العمل والجنس ومدى ارتباطهم بالرضا والاحتراق النفسي لدى المعلمين ومدراء المدارس، وتكونت العينة من 455 معلماً و128 مديراً من 9 مدرّات ذات نظم مدرسية مختلفة. وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة بين الاحتراق النفسي والرضا عن العمل ومجموعة من متغيرات الدراسة وضغط العمل، والضبط المرتبط بالتكليف بأعباء إضافية ووجهة الضبط ونوع عمر الجنس بالنسبة للمعلمين والمدرسين، وحين يميل المعلمون ذوي الدرجات المرتفعة في الاحتراق النفسي إلى ترك مهمة التدريس، وقد تبين عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين العلاقة مع الزملاء.

وفي نفس سياق الدراسة الأولى نجد هذه الدراسة تهتمّ بفئة المعلمين أيضاً، إلا أنّها تدرس عبء العمل المضاف للمعلم وما إذا كان يؤدّي إلى الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا عن العمل، وقد كان هناك نتائج بيّنت تأثير أعباء العمل الإضافية على المعلمين في رضاهم عن العمل.

دراسة عدنان (2001):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، وطبقت الدراسة على عينة من العاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث كشفت الدراسة أن المتخصصين في علاج وتدريب ذوي الاحتياجات الخاصة هم أكثر احتراقاً في فئتي المعلمين والمتخصصين في مجال التربية الخاصة. و قد أظهرت النتائج أن معلمي التربية يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي، كما تبين النتائج أن معظم الفروق ظهرت في بعد الإجهاد الانفعالي. اختلفت عينة هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى بحيث اعتمدت على فئة العمال المتخصصين في علاج ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد كشفت معاناتهم للاحتراق أكثر من معلمي التربية، على الرغم من تأكيد معاناة المعلمين بدرجة كبيرة في الدراسات الأخرى.

دراسة اوشن مريم (2005):

بعنوان دراسة الاحتراق النفسي لدى رجال الإطفاء حيث يعدّ الاحتراق المهني أو الإنهاك المهني من بين الظواهر الحديثة نسبياً التي تمّ وصفها في المجتمع الأمريكي خلال سنوات السبعينات لدى العاملين في مهن الصحة التي تعتمد على تقديم المساعدة والعلاج. و يرجع ظهور الاحتراق إلى التحوّل الذي طرأ على القيم المتعلقة بالعمل وينطوي على الإجهاد المهني وما يقتضيه من اعتبارات مرضية، ولقد تمّ التساؤل في هذه الدراسة عن مدى تأثير الإجهاد سلبيًا على الحياة المهنية لرجال الحماية المدنية، وعمّا إذا بيدون إنهاكا مهنيًا كنتيجة منطقية لانعكاساته السلبية وتمّ طرح فرضيات حول الإشكالية من خلال افتراض وجود الإنهاك المهني لدى رجال الحماية المدنية كونهم معرّضين في ممارستهم لمستويات عالية من الإجهاد كما تمّ أيضا افتراض وجود بعض العوامل الاجتماعية والمهنية التي يمكن أن تؤدي إلى ظهور الاحتراق، وللتحقّق من هذه الفرضيات قامت الباحثة بإجراء

بحث ميداني يندرج ضمن الدراسات النفسو-اجتماعية حيث اعتمدت على سلم الجرد لماسلاش (1986) لتقييم الإنهاك المهني عند رجال الحماية المدنية بولاية قسنطينة وقد اشتملت هذه الدراسة على (433) فردا من فرق التدخل، وقد سمحت المعالجة الإحصائية بتسجيل الإنهاك الانفعالي عند 49.88% من الأفراد الذين خضعوا للدراسة وفقدان الحس الانفعالي عند 23.48% انخفاض والتحقق الذاتي في العمل لدى 32.97% .

من جهة أخرى بينت الدراسة بأن عوامل السن، الحالة العائلية، مدة الخدمة، وكذا الدافعية، تؤثر على ظهور الإنهاك المهني حيث أن عناصر الحماية المدنية الأكثر عرضة للإنهاك هم الذين يتجاوز سنهم الأربعين سنة متزوجين لديهم خبرة تفوق الثلاث سنوات والذين التحقوا بصفوف الحماية المدنية بدافع الحصول على منصب عمل، بينت نسبة معتبرة من رجال الحماية المدنية يعانون من الإنهاك خصوصا من الناحية الانفعالية.

على خلاف الدراسات الأخرى ركزت هذه الدراسة على رجال الحماية المدنية، و قد بينت معاناتهم للإنهاك المهني بنسبة مرتفعة وذلك يتبين في العوامل المؤثرة فيهم مثل السن، ولكن لم تذكر الدراسة الاحتراق النفسي باعتباره موضوعها، بل ركزت على الإنهاك المهني أكثر.

دراسة هكان ساري: (Hakan Sari) 2005:

وعنوانها دراسة تحليلية للاحتراق النفسي والولاء لدى المعلمين ومديري المدارس في تركيا والعوامل التي تؤثر على احتراقهم النفسي.

وبلغت عينة الدراسة 295 معلم ومعلمة و33 من مديري المدارس وقد كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمديرين في بعدين من أبعاد الاحتراق النفسي وهما الإجهاد الانفعالي وفقد الأنية وتبدد الشخصية.

اعتمدت هذه الدراسة على عينة من المعلمين والمدراء في المدارس، ما يختلف مع الدراسات التي سبقت وهذا ما أظهر اختلافا في نتائجها.

دراسة (كورتن وآخرون) (Corten et al 2006):

نتائج الاحتراق النفسي وأعراضه النفسية مثلما تعرفه الباحثة "ماسلاش" وذلك بالبحث في مدى صعوبة الكشف عن الأعراض العلاج والتكفل بتلك الحالات وصعوبة التشخيص، وقد أولت الدراسة الاهتمام الكبير بعلاقة الاحتراق النفسي بالاكنتاب، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة نذكر:

- المرضى الذين يعانون من الاحتراق النفسي النهائي (BO= 8) يدركون الضغوط بشكل مكثف، كما أن معاناتهم الذهنية جدّ معتبرة.

- وجود ارتباط بين شدة الاحتراق النفسي والمزاج 67% من مرضى ذوي الاحتراق النفسي المتقدم لم يصلوا إلى مستوى الاكنتاب الكلي.

- المرضى ذوي الاحتراق النفسي النهائي (أقصى درجة) أكثر قلقاً من المرضى الذين يعانون من الضّغط غير أنه لا يمكن معرفة ما إذا كان هذا القلق الشديد كان قد سبق حالة الاحتراق النفسي أم لا، ولهذا فإنه من الجدير الاهتمام والتعمّق في هذه المسألة وذلك بتحديد ما إذا كان الأمر يتعلّق بالقلق كسمة أو القلق كحالة.

دراسة أنور أبو موسى ويحيى كلاب (2012):

قام الباحثان بدراسة تحت عنوان "الاختراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين الاختراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين" دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية أعمار للتنمية والتأهيل، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الاختراق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريون في جمعية أعمار للتنمية والتأهيل وتأثيرها على أداء العاملين. كما تهدف الدراسة إلى كشف العلاقة بين ظاهرة الاختراق الوظيفي وبعض المتغيرات. واستكشاف مدى انتشار ظاهرة الاختراق الوظيفي بين الموظفين الإداريين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل.

بالإضافة إلى إبراز أهمية الدور الذي يلعبه الاختراق الوظيفي في التأثير على نفسية الموظف وأدائه. وكذا التعرف على الأسباب المؤدية إلى انتشار هذه الظاهرة.

حيث طبقت الدراسة على عينة تكونت من 47 فردا واستخدم الباحثان استمارة الاستبيان من أجل جمع المعلومات، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-توجد علاقة طردية بين الاختراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والجهد المبذول في العمل حيث أنه كلما زادت درجة اختراق الفرد وظيفيا كلما زاد الجهد المبذول في العمل.

-تبين وجود علاقة عكسية بين الاختراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وإدراك الفرد لدوره الوظيفي.

-تبين من خلال النتائج وجود فروق بين المبحوثين تعزى للجنس حيث أن درجة الاختراق الوظيفي عند الإناث أعلى منها عند الذكور.

دراسة السبيعي شبيب منصور (1999):

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة في مدينة الرياض، 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 (إيمان جبريل) 2016 :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي، تهدف إلى التعرف على الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي وهي دراسة ميدانية أجريت في الجامعات الفلسطينية في محافظة غزة على الموظف بين 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 الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بغزة

7- الخلفية النظرية:

أولاً: الاحتراق النفسي

لقد أثارت ظاهرة الاحتراق النفسي اهتماماً بارزاً في الدراسات السيكولوجية على مدى السنوات الأخيرة وذلك نظراً لما تسببه من آثار تؤدي إلى سوء التوافق، حيث يتعرض العاملون لأسباب متعددة إلى بعض الظروف التي يستطيعون التحكم فيها مما يحول دون قيامهم بدورهم بشكل فعال الأمر الذي يساهم في إحساسهم بالعجز عن القيام بالمهام المطلوبة منهم وبالمستوى الذي يتوقعه منهم المديرون، بالإضافة إلى الآثار السلبية الخطيرة الأخرى، وهذا الشعور بالعجز مع استنفاد الجهد يؤدي إلى حالة من الإنهاك الانفعالي.

1-تعريف الاحتراق النفسي:

يكاد يتفق معظم الباحثين على أنّ مفهوم الاحتراق النفسي يشير إلى " حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي، نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب، الإرهاق، الشعور بالعجز، فقدان الاهتمام بالآخرين، فقدان الاهتمام بالعمل السخريّة من الآخرين، الكآبة، الشك في قيمة الحياة، والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات". (علي عسكر، 2003، ص 102).

عرّف ماسلاش وجاكسون Maslach & Jackson، 1981 الاحتراق النفسي بأنه: "

إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي".

يعرف الإجهاد الانفعالي بأنه " فقدان طاقة الفرد على العمل والأداء، والإحساس

بزيادة متطلبات العمل". بينما يعرف تبدل المشاعر بأنه "شعور الفرد بأنه سلبي وصارم،

وكذلك إحساسه باختلال حالته المزاجية"، أمّا انخفاض الإنجاز الشخصي فيعرف بأنه "

إحساس الفرد بتدنّي نجاحه، واعتقاده بأنّ مجهوداته تذهب سدى".

وعرفته الباحثة ماسلاش وليتر Maslach&Leiter بأنه " تغيرات في اتجاهات وسلوك الفرد نحو العمل، وكذلك تغيرات في حالته البدنية وتتمثل في الإجهاد الانفعالي، بل يصل الأمر به إلى انخفاض إنجازه الشخصي. Bilge، (F. 2006).

أما الباحثين Maslach، Jackson & Leiter (1988) فيشيرون إلى أنه "عبارة عن أزمة في علاقة الفرد نحو عمله، ولكن ليست بالضرورة أن تكون أزمة في علاقة الفرد نحو زملائه في العمل". (نوال حمداش، 2002، ص 48).

ولقد اهتم بعض الباحثين بدراسة هذه الظواهر ذهبوا إلى القول أنها لا تحدث فجأة وإنما هي صيرورة متتابعة المراحل، ونذكر منهم (Edelwich&Borodsky (1980) حيث يعرف الاحتراق النفسي من خلال هذه المراحل، فيرى أنه " الفقد المتدرج للمثالية والهدف والطاقة والاهتمام كنتيجة لظروف العمل". (فوزي ميهوبي، 2007، ص 39).

كما عرفه "تايلور" 1986 أنه عبارة عن إرهاق واستنزاف القوة والنشاط. (محمد عوض، 2007، ص14).

2- مكونات الاحتراق النفسي:

هناك ثلاث مكونات للاحتراق النفسي هي:

1- الإنهاك الانفعالي: ويشمل الانفعالات الزائدة.

2- فقدان الإحساس بالشخصية: ويتمثل في ضعف التعامل مع الآخرين وفقدان الاهتمام بهم واللامبالاة.

3- الإنجازات الشخصية التي تتميز بالانخفاض وعدم القدرة على التحكم في المواقف التي يواجهها الفرد. (أسامة كامل راتب، 2004، ص 143).

3- أسباب الاحتراق النفسي:

يقول الباحث جمعة يوسف (2004) أن أسباب الاحتراق النفسي أغلبها مرتبط ببيئة

العمل، وما تتيحه من فرص تساعد على تعظيم مستويات الضغوط والإحباط والقهر

لفترات طويلة من الزمن، وفي المقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب، ويمكن تلخيص هذه الأسباب في:

- 1- عبء العمل الزائد.
- 2- المهام البيروقراطية الزائدة.
- 3- الأعمال الكتابية.
- 4- التواصل الضحل والمردود الضعيف.
- 5- نقص المكافآت وغياب الدعم. (جمعة سيد يوسف، 2004، ص 40).

كما يرى عسكر وزملائه (1986) أنّ حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي تتوقف على مجموعة من العوامل تتمثل في الجوانب الثلاثة: الجانب الفردي، الجانب الاجتماعي، والجانب الوظيفي، وفيما يلي توضيح للجوانب الثلاثة:

أ- العوامل الخاصة بالجانب الفردي:

هناك شبه اتفاق بين معظم الباحثين على أنّ الموظف الأكثر التزاماً وإخلاصاً في عمله يكون أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره، ويرجع ذلك كونه تحت ضغط يلزمه على العطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجية عن إرادته تقلل من هذا العطاء، ومن العوامل أيضاً ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه.

ب- العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي:

ترجع هذه العوامل إلى تزايد الاعتماد من طرف أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية، الأمر الذي يساهم أيضاً في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سبباً في تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب وهذا من شأنه أن يؤدي إلى شعور الموظف بالإحباط وبالتالي زيادة الضغط.

أيضاً إنّ العمل يتصف بالإثارة والتّوَعُّع، وروح العمل والتّعاون والمحبّة متوفرة بين العاملين كما يتمتعون بالاستقلالية خاصة في اتخاذ القرارات الخاصة بهم وبعملهم، وهناك جهد متزايد من جانب الموظف لتقديم أفضل الخدمات بغضّ النظر عن العقبات

التي تواجهه، ذلك ما يؤدي إلى توليد ضغط نفسي على العامل تجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

ج- العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي:

يعدّ هذا الجانب الأكثر وزنا في إيجابية وسلبية المهني نظرا لما يمثله العمل من دور مهم في حياة الفرد في العصر الحديث، فالعمل يحقق حاجات أساسية مثل السكن والصحة وغيرها، فأیضا حاجات نفسية لها أهميتها في تكوين الشخصية مثل تقدير الذات، النمو والاستقلالية، ويعتبر عجز الفرد في التحكم في بيئة العمل من العوامل التي تؤدي إلى شعوره بالقلق والكآبة والضغط العصبي مما يؤدي للاحتراق النفسي. (أحمد محمد عوض بني أحمد، 2007، ص 15-16).

4- أعراض الاحتراق النفسي:

هناك العديد من الأعراض التي يمكن أن تظهر على العامل كعلامات واضحة أو كإشارات إنذار للاحتراق النفسي ومن بين هذه الأعراض ما يلي:

- **الانهيار البدني:** هو استمرار إحساس الفرد بالاستنزاف والإرهاق واستنزاف الطاقة وعدم الشعور بالراحة الجسمية والحاجة إلى فترات معينة لاستعادة الشفاء (أي العودة للحالة الطبيعية).

- **الانهيار الانفعالي:** هو استمرار الإحساس بزيادة درجات التوتر والاستثارة والقلق وضعف القدرة على التحكم في العديد من المواقف والأحداث والمروء في حالات انفعالية سلبية بصورة ملحوظة.

- **الانهيار العقلي:** استمرار الشعور بتعب عقلي شديد وبطرح العديد من العمليات العقلية العليا كالإدراك والتفكير والتذكر والتصوّر والانتباه وعدم القدرة على اتخاذ القرار والميل نحو التفكير الشامل.

- **الانهيار الدافعي:** ويرتبط بالنقص الواضح في الدافعية نحو الإنجاز أو التفوق أو ضعف التنافسية لدى العامل وفقدان أو هبوط الثقة بالنفس وفقدان الميل نحو ممارسة أي عمل كان

أو الارتقاء بالمستوى والافتقار إلى فاعلية الذات، وينبغي مراعاة أنّ الأعراض السابقة تعتبر بمثابة سلسلة متصلة تؤثر كلّ منها في الأخرى وستتأثر بها وقد تكون نتائجها كما يلي:

* استمرار العامل في أداء عمله في مستوى أقل كثيراً جداً من مستوياته وقدراته السابقة.

* توقفه الكامل في تأدية المهام والذي يعتبر المحصلة النهائية السلبية لهذه العوامل أي حدوث الاحتراق. (محمد حسن علاوة، 1998، ص 34 - 35).

أمّا Portter (1998) فيرى أنّ الأعراض الأكثر شيوعاً للاحتراق النفسي هي:

- **الانفعالات السالبة:** فعادة قد يشعر الأفراد أحياناً بالاكئاب أو القلق أو الاستياء من عملهم، ولكن بوقوع الفرد في دائرة الاحتراق النفسي تصبح هذه الأعراض أكثر حدوثاً حتى تصبح مزمنة وفي نهاية المطاف يعاني العاملون من التعب الانفعالي.
- **المشكلات في العلاقات مع الآخرين:** فشعور الأفراد بالاستنزاف الانفعالي يجعل من الصعب عليهم التعامل مع الآخرين بالعمل أو في المنزل، فنجد الأفراد حينما يواجهون بصراعات حتمية وتحت وطأة الإنهاك الانفعالي يعبرون عن بصورة أكثر حدة وأكثر ثورة انفعالية وعدائية، وهو ما من شأنه أن يجعل التواصل مع الزملاء والأصدقاء والأقارب أكثر صعوبة، والبعض من ضحايا الاحتراق النفسي يميلون للانسحاب الجماعي والعزلة وخاصة لدى العاملين بمهن تقديم المساعدة للأفراد.
- **المشكلات الصحية:** ويصاحب الاستنزاف الانفعالي والتراجع في مستوى العلاقات انحدار في اللياقة البدنية، فمن الطبيعي للمحترقين نفسياً معاناتهم من بعض الاعتلالات الخفيفة مثل نزلات البرد الصداع، وآلام الظهر وغالباً يكون الشعور العام لديهم الإرهاق البدني.
- **انخفاض مستوى الأداء:** فمع مشاعر الاحتراق النفسي يزداد الشعور بالملل من العمل وفقدان الحماسة لمهام الوظيفة، أو ربما يجد الشخص في التركيز في عمله، ويصبح الفرد أقل إنتاجية وتتنخفض جودة ما يقدمه من عمل.

- إساءة استعمال المواد المخدرة: فقد يلجأ الأفراد لتناول المزيد من المواد الكحولية أو العقاقير النفسية أو السجائر أو القهوة أو حتى زيادة كمية الأكل أو الإقلال منه ليتلاءم مع مشكلات العمل وضغوطه وهو ما قد يعزز من تلك المشكلات ويزيد من حدتها.

- الشعور بفقدان المعنى للعمل: يغلب على المحترقين نفسياً الشك في جدوى ما يقومون به ومدى فائدته، وينتشر ذلك الشعور خاصة لدى من كانوا يتمتعون بالحماسة والإخلاص في عملهم، حيث تقلب مشاعر الاحتراق النفسي لديهم الحماسة إلى اللامبالاة ويصبح العمل بالنسبة لهم شيئاً تافهاً بلا قيمة. (جاجان جمعة الخالدي، ص 59-60).

5- مراحل حدوث الاحتراق النفسي:

ترى الباحثة نشوة كرم عمار (2007) أنّ الاحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة ولكنه يمرّ بعدد من المراحل حتى يصل الفرد إلى دورة المعاناة بالاحتراق النفسي، وتتمثل هذه المراحل في ما يلي:

5-1- تعرف بمرحلة الانتشار الناتجة عن الضغوط أو الشّد العصبي الذي يعيش الفرد في عمله وترتبط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال، القلق الدائم، وفقرات من ضغط الدّم العالي والنسيان وصعوبة التركيز والصداع.

5-2- وتعرف بمرحلة الحفاظ على الطاقة وتشمل هذه المرحلة بعض الاستجابات السلوكية مثل: التأخر عن مواعيد العمل، تأجيل الأمور المتعلقة بالعمل وزيادة في استهلاك المنبهات والانسحاب الاجتماعي والشعور بالتعب المستمر.

5-3- وتعرف بمرحلة الاستنزاف أو الإنهاك، وترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل الاكتئاب المتواصل واضطرابات مستمرة في المعدة وتعب جسدي مزمن وإجهاد ذهني مستمر وصداع دائم الرّغبة الانسحاب من المجتمع والرغبة في هجرة الأصدقاء، وليس من الضروري وجود كلّ الأعراض لكلّ مرحلة للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي، ولكن بظهور عرضين أو أكثر في كلّ مرحلة يمكن أن يشير أنّ العامل يمرّ بمرحلة من الاحتراق النفسي. (نشوة كرم عمار، 2007، ص 35).

يرى الباحث " ماتيسون " و " إيفانيسفيتش " **Matteson&Ivancevich** أن الاحتراق النفسي يتضمن أربعة مراحل هي:

- **مرحلة الاستغراق:** وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث اتساق بين ما هو متوقع عن العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا عن العمل في الانخفاض.
- **مرحلة التبدل:** هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً ونقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء عن العمل، ويستغرق الفرد بالاعتلاء صحته البدنية وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وكذلك لشغل أوقات فراغه.

- **مرحلة الانفصال:** وفيها يدرك الفرد ما يحدث بها، ويبدأ في الانسحاب النفسي واعتلاء الصحة البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

- **المرحلة الحرجة:** وهي أقصى مرحلة في الاحتراق النفسي وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءاً أو خطراً ويحتلّ تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل ويفكر في الانتحار. (علي عسكر، 2000، ص 24).

6- مستويات الاحتراق النفسي:

حدد العالم سبانيول (1979) ثلاث مستويات للاحتراق النفسي تتمثل فيما يلي:

6-1- **احتراق نفسي متعادل:** ينتج عن نوبات قصيرة من التعب والقلق، والإحباط والتهيج.
6-2- **احتراق نفسي متوسط:** وينتج عنه نفس العناصر السابقة (التعب، القلق) ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

6-3- **احتراق نفسي شديد:** وينتج عنه أعراض جسمية مثل: القرحة وآلام الظهر المزمنة ونوبات الصّداغ الشديدة وليس من الغريب أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر ولكن عندما تلحّ هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة.

7- آثار الاحتراق النفسي:

من الناحية النفسية الاحتراق النفسي ما هو إلا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتملة والعملية تبدأ عندما يشتكى المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله أو التخلص منه عن طريق أسلوب حلّ المشكلات والتغيرات في الاتجاهات وأنواع السلوك المصاحبة للاحتراق النفسي توفر هروباً نفسياً وتحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي بجانب ذلك بمعنى حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة:

- تقليل الإحساس بالمسؤولية.
- تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي.
- استنفاد الطاقة النفسية.
- التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص.
- لوم الآخرين في حالة الفشل.
- نقص الفعالية الخاصة بالأداء.
- كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي. (عسكر، 2003، ص 127 - 128)

8- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي.

8-1- النظرية السلوكية:

يرى واضعو هذه النظرية أنّ السلوك هو نتاج ظروف غير المهيأة والسيئة، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر أو أحاسيس الإنسان مثلما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له مثل الأداة والحرية والعقل، وحسب السلوكيين فإنّ الاحتراق النفسي هو حالة داخلية شأنها شأن القلق والغضب، لهذا نجد أنّ النظرية السلوكية ترى أنّ الاحتراق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية وإذا ما تمّ ضبط تلك العوامل فإنه من السهولة التحكم بالاحتراق النفسي، وهذا ما تؤمن به العديد من النظريات والدراسات العلمية حالياً في أهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل.

8-2- النظرية المعرفية:

يرى المعرفيون أنّ المصدر الذي يحدده سلوك الإنسان هو مصدر داخلي، بحيث يخالفون بذلك النظرية السلوكية، وهذا يعني عندما يكون في موقف معين فإنه سوف يفكر بالضرورة في هذا الموقف، ويسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يحددها، وإن كان هذا الإنسان قد استطاع أن يدرك الموقف إدراكاً إيجابياً فإن ذلك سيقود بالضرورة إلى حالة من الرضا والمعنوية العالية، والتكيف الإيجابي معه، في حين إذا كان إدراكه لهذا الموقف إدراكاً سلبياً فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك سلبية، فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبية ظهور أعراض الاحتراق النفسي عليه.

8-3- النظرية الفرويدية:

يلتقي الفرويديون مع المعرفيون في تفسيرهم لسلوك الإنسان، حيث يرى هؤلاء أنّ القوى الدافعة للسلوك هي قوى داخلية تسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا والهو الذي يسبب القلق والاكتئاب والاحتراق هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبدل المشاعر، الإجهاد، الانعزال عن الآخرين. (نبيهة صالح السامرائي، 2007، ص 256).

8-4- نموذج الباحث "Selye" : زملة التوافق العام (G.A.S)

قدّم الباحث Selye نظريته العامة 1956 ثم أعاد صياغتها مرة أخرى عام 1976 وأطلق عليها زملة التوافق العام (Adaptation Syndrome) وفيها يقرّر العالم Selye (1980) أنّ العرض المتكرّر للاحتراق النفسي تترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد، حيث يفرض الاحتراق النفسي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية أو تجمع بينهما جميعاً، ورغم أنّ الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة فإنّ حشد الفرد لطاقته لمواجهة تلك الاحتراقات قد يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية وفسيولوجية، وقد وصف سيلبي هذه الأعراض على أساس 03 أطوار للاستجابة لتلك الاحتراقات والتي تتضمن من الشكل التخطيطي رقم (01):

ثانيا: الأداء الوظيفي

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من المواضيع المهمة في إدارة الموارد البشرية بالمنظمة ،ذلك أن نجاحها مرتبط بالاستغلال الأمثل لمواردها المادية والبشرية ،ووضع الخطط السليمة التي يسير عليها التنظيم لتحقيق أهدافه المسطرة، ولعل أول هذه الأهداف رفع مستويات الأداء للحصول على الكفاءة الإنتاجية، وعليه نجد أن -الأداء- يعتبر المحور الأساسي الذي تنصب عليه جهود المديرين كونه يشكل أهم أهداف المنظمة، ولمعرفة كفاءته تقوم إدارة الموارد البشرية بتقييمه لكي تعرف مواطن القوة والضعف في إنجاز الأعمال المنوطة بالفرد داخل المنظمة، وهذا من أجل وضع استراتيجية فعالة للقوى العاملة في المنظمة.

ومن هذا المنطلق جاء هذا الجزء ليضم مفهوم الأداء وأهم المداخل النظرية للأداء ،العناصر والعوامل المحددة للأداء، معدلات الأداء وكيفية وضعها، أما النقطة الموالية فتضم تقييم الأداء الوظيفي ويتم فيها التطرق إلى مفهوم عملية تقييم الأداء، مظاهر الأداء ومعايره وقياسه، وأهم عنصر من بين هذه العناصر هو خطوات عملية التقييم.

1- مفهوم الأداء الوظيفي:

يعتبر مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم المرتبطة بالمنظمة ،والعناصر المكونة لها، إذ يعتبر قاموس اللغة الفرنسية La Rouse كلمة الأداء Perbomance كلمة إنجليزية مشتقة من اللغة الفرنسية Perbormance من الفعل Perborner التي تعني أتم وأدى وأنجز Accomplir. (إلياس سالم: د ت، ص50)

أما المعنى الاصطلاحي للأداء فهناك اختلاف في تعريفه ،وهذا الاختلاف في تحديد العناصر التفصيلية لهذا المصطلح، لذا يعرفه كل باحث حسب التوجه النظري الذي يتبناه ،فهناك من يستعمل تعبير الجهد للدلالة على الأداء مثلما هو عند كل من "تايلور" "بدوي" بأنه نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو جماعة لإنجاز عمل معين.

وكما هو معرف عند كل من "العربان" و"العسكر" على أنه محصلة تفاعل بين الجهد والقدرة. (حاتم حسن: د ت، ص 51)

كما يرى هلال أن السلوك الإنساني هو المحدد للأداء الوظيفي للفرد، وهو محصلة التفاعل مع طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، وأن الأداء لا يظهر إلا نتيجة لضغوط أو قوى نابغة من داخل الفرد نفسه فقط وأن هناك تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به مما يؤدي إلى ظهور الأداء. (حاتم حسن: د ت، ص 52)

وفي تعريف آخر للأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها. (أسعد أحمد محمد عكاشة: 2008، ص 10)

فالأداء يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلا الطالب قد يبذل جهدا كبيرا في الاستعداد لامتحان ولكنه يحصل على نتائج منخفضة، وفي هذه الحالة يكون الجهد عالي بينما الأداء منخفض. (راوية حسن: 2001، ص 209)

2- المداخل النظرية للأداء:

لقد حظي الأداء الوظيفي باهتمام واسع من طرف الباحثين والعلماء في العلوم الإدارية وعلم النفس والاجتماع، وكان اهتمامهم منصب على طرق تحسينه وزيادته. ويعتبر "آدم سميث" أول من تناول مفهوم الأداء محاولة منه من أجل تحسينه ورفعته، حيث درس تقييم العمل داخل المنظمة الإنتاجية، وقام بتخصيص كل عامل بأداء عمل من خلال توزيع الأدوار والمهام، هذا كله من أجل الوصول إلى نتائج مرضية.

كما أن للمدرسة العلمية التي يتزعمها "تايلور" دور في تحسين الإنتاج، ومن أهم المبادئ التي قدمتها نظرية الإدارة العلمية ثلاث مبادئ أساسية تمثل بعض الإجراءات المحددة التي يجب إتباعها من أجل تحقيق الكفاءة التنظيمية، وهذه المبادئ هي :

أولاً: ضرورة التوصل إلى أعلى درجة من تقسيم العمل بالتركيز على دراسة الحركة والزمن بهدف التوصل إلى الطريقة المثلى والوحيدة لأداء فعال. (طلعت إبراهيم لطفي: 2007، ص96-97)

ثانياً: التأكد من سلامة أداء العمل على نحو مناسب عن طريق الإشراف الدقيق على العمال واعتماد الأسلوب العلمي لتحديد عناصر عمل الفرد .

ثالثاً: يجب وضع نظام للحوافز على أساس الأجر بالقطعة، فكلما زاد عدد الوحدات المنتجة ارتفع أجر العامل، فالأجر هو الحافز الأساسي للفرد في نظر "تايلور" (طلعت إبراهيم لطفي: 2007، ص97) كما تبنت المدرسة مجموعة من المفاهيم قامت عليها كمبادئ وهي:

- اعتماد الأسلوب العلمي بدل أسلوب المحاولة والخطأ.

- تقسيم العمل والتخصص لضمان نقص التكلفة ورفع كفاءة الإنتاج.

- استبعاد الحركات الزائدة ووضع زمن معياري لأداء كل حركة في العمل المنجز.

مع مراعاة الظروف الفيزيائية مثل (الإنارة، الضجيج، الحركة داخل ورشة العمل... الخ). بحيث قام "تايلور" بوضع أسس لدراسة الأداء، محاولاً الكشف عن العوامل المساعدة على رفع الكفاءة الإنتاجية، وما يميز أفكار تايلور هو أن العامل هو الذي يدور حول المنتج، فالاختيار السليم للأفراد ومستلزمات العمل المادية ثم تدريب العاملين لتوسيع دائرة معارفهم من أجل الوصول إلى أداء جيد. (عبد الرحمان إلهيتي: 2003، ص198)

غير أن ما يعاب على هذه النظرية تأكيدها على الحافز المادي متجاهلة بذلك إنسانية العامل ومشاعره، واعتباره آلة بيولوجية هدفها الكسب المادي فقط وهذا ما مهد لظهور مدرسة العلاقات الإنسانية.

إن الانتقاد الموجه لنظرية الإدارة غير وجهة نظر التحليل بالنسبة للعلاقات الإنسانية، بحيث اكتشف الباحث "التون مايو" أن هذه الأسباب ليست وحدها الكفيلة بزيادة أو انخفاض أداء العمال، ولقد استمد أفكاره من تجارب أو دراسات هاوثورن التي أجريت في "شيكاغو" تحت رعاية شركة "وستر إلكتروك" الأمريكية، وبالارتباط بمدرسة "هارفارد" لإدارة الأعمال. أثبت "مايو" من خلالها أهمية الجانب الإنساني في رفع مستوى الإنتاج، حيث فسّر ذلك بشعورهم بالانتماء والولاء لجماعة واحدة ليس فقط في الأقسام الإنتاجية أو المصانع التي اهتم بدراستها، ويمكن أن تزيد عملية الإنتاج في أي وحدة إنتاجية أو مصنع أو شركة أو إدارة مهما كانت مهامها طالما يوجد نوع من التضامن والتساند بين أعضاء الجماعة، ويوجد نوع من الروح المعنوية العالية بين الأفراد. (عبد الله محمد عبد الرحمن: 1999، ص79)

وتواصلت الجهود والأبحاث في هذا المجال وتم التوصل إلى العديد من النماذج ومن أهمها نجد:

- **الإدارة بالأهداف وتقييم الأداء**: تركز فكرة الإدارة بالأهداف على دور المشرف -بمساعدة ومشاركة رؤوسيه- في وضع الأهداف الخاصة به والمتوقع تحقيقها خلال الفترة القادمة من مساهم الموظفين، ويتم بعد ذلك قياس وتقييم الأداء بالمقارنة مع أساس هذه المعايير (أي الأهداف المعيارية التي شاركوا في إعدادها).

- **إدارة الأداء**: تقوم هذه الفكرة على أن منطلق الأداء المتميز المحقق للغرض منه يتطلب توافر ما يلي:

- * تهيئة البيئة المحيطة المتعلقة بأداء العمل
- * توفير الموارد البشرية المؤهلة لأداء العمل، وإعدادهم وفق خطة الأداء والأهداف المرغوبة، وتوفير المعلومات المطلوبة عن مستويات الجودة ومعايير تقييم النتائج.
- * تصميم العمل بطريقة عملية يتم تحديد الأداء المطلوب والنتائج المتوقعة.

* المتابعة المستمرة للأداء وملاحظة الأفراد أثناء تنفيذهم لمهامهم وتزويدهم بالمعلومات المتجددة والمساعدة على تصحيح مسار التنفيذ وتخطي العقبات التي يمكن أن تواجههم أثناء القيام بالمهام المطلوبة.

* ملاحظة نتائج الأداء وتقييمها بالمقارنة مع الأهداف المسطرة وتعويض العامل عن أدائه.
(إلياس سالم: د ت، ص 28)

3- عناصر الأداء الوظيفي:

لا يمكن التحدث عن أداء فعال بدون توفره عناصره ومكوناته الأساسية، وتتبين أهميتها في قياس وتحديد مستوى أداء العمال، ويمكن ذكر بعض هذه العناصر في النقاط التالية:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعرفة بالمهارات المهنية والمعرفة الفنية والخلقية العامة عن الوظيفة، إلى جانب المجالات المرتبطة بها.

- **نوعية العمل:** وتشمل عدة جوانب هامة مثل الدقة، النظام، الإتقان والبراعة والتمكن الفني لهذا العمل والقدرة على التنفيذ وتنظيمه وعدم الوقوع في الأخطاء. (آل الشيخ خالد عبد الرحمن: 2001، ص 21)

- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازَه في الظروف العادية ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

- **المثابرة:** وتشمل التفاني والجدية في العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيده ومدى الحاجة إلى الإشراف والتوجيه (آل الشيخ خالد عبد الرحمن: 2001، ص 22)

كما يشتمل الأداء الوظيفي على العناصر التالية:

أ- **الموظف:** ويعتبر العنصر الرئيسي للأداء من خلال ما يمتلكه العامل من مهارات وقدرات ومعرفة وغيرها من الصفات التي تؤدي إلى تحسين الأداء وتطويره.

ب-الموقف: وما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة التي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية.

ج- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل للموظفين (الزهراني حسن بن جمعان: 1998، ص 22).

كما ذكر أحمد صقر عاشور عناصر الأداء التي لا يمكن الاستغناء عنها ليكون الأداء فعالاً في المنظمة، ويمكن إيجازها كالتالي:

-المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل: حيث يؤكد عاشور أن هذا العنصر يعد همزة الوصل التي تربط بحوث تحليل الأداء ومكوناته ببحوث الاختيار، فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوب توافرها بالفرد الذي يؤدي هذه الأنشطة.

- أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة: يقصد به تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها، وأهميتها النسبية، من حيث الوقت الذي يستغرقه والآثار المترتبة عليها في تحليل مكونات العمل

- العلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب: وتكون معرفة الأنشطة عن طريق تجميع هذه إلى مهام وهذه المهام إلى أعمال ويقوم هذا على أساس تحديد علاقة التجانس والتكامل بين هذه الأنشطة مما يترتب عليها إعادة تصميم العمل أو تنظيمه (أحمد صقر عاشور: 2003، ص 80-82).

4- العوامل المحددة للأداء:

إن الرغبة في التعرف على مستوى الأداء تتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتحكم فيه، وتختلف آثار الباحثين في تحديد محددات الأداء بدقة، فذهب البعض إلى اعتبار الأداء الوظيفي نتاج تفاعل الدافعية وقدرات الفرد، كما أن هناك من اعتبره محصلة تفاعل المقدرّة مع العمل والرغبة فيه، فهو إذن محصلة تفاعل عوامل داخلية.

وهناك من يرى أن السلوك الإنساني هو محدد الأداء الوظيفي حيث يعتبره محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يعيشه، وبالتالي فالأداء هو نتيجة تفاعل بين عوامل من داخل الفرد وأخرى من المحيط الخارجي. (ناصر سعدي ضيف الله الغبوي: 2003، ص 60)

أي أن المنظمة تعمل على زيادة الإنتاج، وذلك بتوفير كل الظروف الملائمة للعامل سواء كانت مادية أو معنوية، وذلك بغية تحفيزه ليكون أكثر إنتاجاً وأحسن أداء وكفاءة، وعلى اعتبار أن الأداء الوظيفي "هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام". (راوية محمد الحسن: 2000، ص 261)

ويمكننا تحديد عدة عوامل نسبية محددة للأداء ومتداخلة فيما بينها فهو محصلة دافعية الفرد للأداء مع قدرته عليه وإدراكه لمحتوى عمله وبدوره الوظيفي ويمكننا صياغة المعادلة التالية: الأداء = الجهد (الدافعية) × القدرات × الإدراك .

حيث يشير الجهد إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء العمل أما القدرات فهي الخصائص الفردية المستخدمة لأداء عمل ما. ويشير إدراك الدور إلى الاتجاه الذي يوجه جهود الفرد في العمل. (عبد المحسن توفيق: 1998، ص 7)

ويمكننا عرض هذه العناصر بشيء من التفصيل:

4-1- الدافعية (الجهد): إن الملاحظ لحياة العمال داخل المؤسسة يجد أن مستوى أدائهم، واهتمامهم بالعمل ودرجة المثابرة في الأداء وكثافة الجهد المبذول تختلف من عامل إلى آخر وهذا ما ينعكس على كفاءة الأداء لديهم، كما أن كفاءة الأداء واردة حتى وإن تساوت القدرات والخبرات اللازمة للأداء عمل معين، ويعود هذا التباين، إلى اختلاف درجة الحماس والرغبة في أداء مهامهم وهذا ما يسمى "بقوة الدافعية" للأداء العمل، والذي يعتبر عنصراً يتفاعل مع قدرات العامل ليؤثر في أدائهم في العمل، كما تمثل الدافعية القوى المحركة للفرد لأداء عمله والتي تنعكس في كثافة الجهد المبذول في الاستمرار بكل ما لديه من قدرات مهارات وخبرات في العمل. (أحمد صقر عاشور: 1979، ص 89)

4-2- القدرات: تعتبر القدرات عوامل هامة تتفاعل مع الدافعية لتحديد الأداء وتنقسم القدرة إلى قسمين هما: القدرات المكتسبة مثل التعلم، والفطرية (المورثة)، والتي بدورها تنقسم إلى قدرات عقلية، وأخرى غير عقلية ترتبط العقلية بذكاء الفرد مثل القدرة على فهم الكلمات والمعاني والسرعة في إجراء العمليات الحسابية... الخ كما تلعب البيئة والخبرات التي يكتسبها الفرد دورا مهما في تكييف الفرد وتشكيل سلوكه وتؤثر على تنمية قدراته الفطرية، وتكتسب عن طريق التعلم والتدريب. (أحمد صقر عاشور: 1979، ص 89)

4-3- الإدراك: الفرد في المنظمة يخضع إلى مجموعة من المؤثرات التي تشكل وعيه وسلوكه، فهو يتلقى توجيهات من المشرف كما يتعامل مع زملاءه في أمور تتعلق بأداء العمل، وعليه يمكن تعريف الإدراك بأنه "عملية إدراكية تنتهي بتكوين معاني وتفسيرات معينة لما تتلقاه حواس الفرد من هذه المؤثرات وبالتالي فالإدراك عملية داخلية ولا يمكن الحكم عليها أو تفسيرها إلا إذا ترجمت إلى سلوك، ولكل فرد طريقته في الفهم والإدراك تختلف من شخص إلى آخر ولهذا نجد أن سلوك الأداء الذي يبذله الفرد ينطلق من مدركات وانطباعات معينة تتكون لدى الفرد من عمله إضافة إلى عناصر البيئة المحيطة به. (عكري زكية: 2003، ص 60-63)

4-4- الإشراف: يعتبر الإشراف من بين أهم العمليات التي تحرص أي مؤسسة عليه بغية تحقيق أكبر قدر ممكن من الفاعلية في الأداء وبالتالي تحقيق درجة من الكفاية الإنتاجية وهذا ما يدعمه الكثير من الدراسات في ميدان علم الاجتماع الصناعي ويعرفه "هاليس" على أنه "اختيار الرجل الصالح للوظيفة وإثارة الاهتمام في كل فرد نحو عمله، وتعليمه وتدريبه وكيفية قياس أداءه وتقدير كفايته والقيام بتصويب أخطاءه ونقله إلى عمل أكثر صلاحية له بالإضافة إلى الإثابة إلى كل من استحق ذلك، وهذا كله بالصبر واللباقة حتى يهيأ كل فرد عمله بمهارة ودقة وحماس.

فالممارسة اليومية للمشرفين تؤثر وبشكل كبير على إنتاجية المؤسسة سلباً أو إيجاباً حيث أن توفير المشرف لمحيط ملائم عن طريق تحضير العمال، وتنظيم العمل وبث روح التعاون والعمل الجماعي من شأنه أن يرفع الروح المعنوية للعمال، وبالتالي زيادة ورفع مستوى أدائهم للمهام المنوطة بهم بشكل سليم .

4-5- الحوافز: أن المورد البشري هو أهم عنصر من عناصر الإنتاج في المؤسسة ومن أجل تحقيق الكفاءة لابد من تحفيزه ودفعه لتحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة فتحفيز الفرد إنما يهدف إلى التأثير في سلوكه وتوجيهه التوجه المرغوب فيه بما يتماشى وأهداف المؤسسة .بالإضافة إلى إشعار الفرد بأهميته داخل المؤسسة مما يساعد على رفع معنوياته وبالتالي زيادة أدائه فرغم أهمية التحفيز المعنوي إلا أن الحافز المادي يبقى هو الأساس لان كل واحد منا يعمل من أجل تحقيق المنفعة المادية بالدرجة الأولى.

4-6- ظروف العمل المادية: يعرف عادل حسن الظروف المادية أو الظروف الفيزيائية للعمل بأنها "الظروف المادية التي تحيط بالعامل أثناء العمل في وظيفته والتي تؤثر بالدرجة الأولى على قدرته الذهنية والجسدية والتي لا يستطيع التحكم فيها كالتهووية والإضاءة والضوضاءالخ.

5- معدلات لأداء وكيفية وضعها:

تتم هذه العملية عبر مراحل، ويمكن توضيحها في الشكل التالي، وهو شكل خاص بالخطوات التي لابد من إتباعها لوضع معدلات الأداء: (مهدي حسن زويلف: 2001، ص 179-200).

5-1-الاختيار: ونعني به اختيار أنسب الأعمال لقياسها فقد يكون موضوع الدراسة موضوعاً جديداً لم يسبق وضع قياس أداء له، أو تغيير في طريقة أداء عمل، يتطلب إيجاد نظام نمطي جديد أو شكوى العامل من ضيق الوقت المسموح به لأداء عمل ما.

5-2- التسجيل: ويعني تسجيل الحقائق والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم فيها العمل، أساليبه وعناصر النشاط، وتتضمن هذه المرحلة توظيف العمل وتقسيمه إلى عناصر وهي الظاهرة في عملية أو نشاط محدد، والتي تتكون من حركة أساسية واحدة أو أكثر، أو نشاط ما أو كليهما معا.

5-3- التحليل النمطي: وهو اختيار الوظائف المسجلة انتقائيا للتأكد من استغلال الوسيلة والحركات الأكثر فعالية وعزل العناصر غير الإنتاجية، والحركات الزائدة.

5-4- القياس: أي قياس كمية العمل المتعلقة بكل عنصر، وذلك باستغلال الأسلوب الفني المناسب لقياس العمل.

5-5- جمع الوقت: ويتم وفق الخطوات التالية :

- احتساب زمن المشاهدة لكل عنصر من العناصر، ويستخرج من عدد المشاهدات والقراءات الضرورية الكفيلة بتمثيل الواقع تمثيلا معقولا، ويتحكم به عدد التغير في أوقات عناصر الوظيفة، ويعتمد على درجة الدقة المطلوبة ويستخدم فيه أساليب كمية لتقدير عدد الدورات أو المرات وذلك باستخدام نظرية العينات.

5-6- التجديد: ويتم بتحديد سلسلة النشاطات تحديدا دقيقا، وتحديد طريقة التشغيل التي حدد لها الوقت القياسي للنشاط والأساليب المعينة.

6- تقييم الأداء الوظيفي:

تعتبر عملية تقييم الأداء أهم وأخطر عملية في نظام إدارة الأداء لأن المعلومات التي توفرها تستخدم في العديد من العمليات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية والتي تسهم بشكل واضح في ترقية الأداء داخل المنظمة.

فعملية تقييم الأداء ينبغي أن تتم وفق معايير مضبوطة وعادلة حتى تعطي نتائج ذات مصداقية عالية ولا يتحقق هذا الشرط إلا بحسن اختيار السلطة التي توكل إليها مهمة التقييم وإعطائها الوقت الكافي والإمكانات اللازمة لإجراء عملية التقييم بطريقة شفافة تجعل العمال يثقون في عدالتها.

6-1- مفهوم عملية تقييم الأداء :

تستوجب عملية تقييم الأداء الوظيفي الوقوف عند مفهومها من خلال جملة من التعاريف بالإضافة إلى التعرف على أهم الأهداف التي تحققها هذه العملية. يمكن تعريف تقييم الأداء الوظيفي بأنها "عملية إصدار حكم عن أداء وسلوك العاملين في العمل. (عبد الباري إبراهيم درة، زهير نعيم الصباغ: 2008، ص 259) ويعرف على أنه "قياس أداء العامل بالنسبة للإنتاجية وسلوكه ومعارفه وتقدير مدى توافر مهارات وصفات معينة لديه". (ناصر محمد العديلي: 2003، ص 408). كما يعرف على أنه "عملية تقدير كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائهم". (حمداوي وسيلة: 2004، ص 15) ويعرف كذلك على أنه تحليل لما يؤديه العامل من واجبات وما يتحمله من مسؤوليات بالنسبة للوظيفة التي يشغلها ثم تقدير هذا الأداء تقديرا موضوعيا وفقا لنظام واف يكفل تسجيل عمل كل فرد ووزنه بمقياس دقيق وعادل، بحيث يكون التقدير في النهاية ممثلا للكفاية الحقيقية للعامل وذلك خلال فترة زمنية". (جابر عوض سيد أبو الحسن عبد الموجود: 2003، ص 308)

6-2- أهداف عملية التقييم:

تسعى المنظمات إلى تحقيق جملة من المكاسب والأهداف أهمها:
 -تخطيط الموارد البشرية: يساعد التقييم الناجح في تخطيط الموارد البشرية، خاصة إذا كانت إدارة المنظمة تنتهج سياسة دورية أو سنوية تمكنها من التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من القوى العاملة في السوق والموارد المتاحة لديها، حيث تعتبر هذه العملية الخيط الأساسي لعمليات استقطاب واختيار وتدريب الموارد البشرية فأى عملية لتقييم الأداء وهي جوهر أساسي لعمليات تخطيطية وسياسيات تشغيلية تستهدف التميز. (خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرسة: 2007، ص 152)

- **تقييم المشرفين والمديرين:** تعبر نتائج تقييم الأداء عن مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تطوير وتنمية أعضاء الفريق الذين يعملون تحت مسؤولياتهم، فمن خلال عمل المرؤوسين وطريقة أداءهم تتضح نوعية ومعالج العملية الإشرافية والرئاسية (مصطفى نجيب شاويش: 2007، ص 87-88).

- **تقييم الأفراد وزيادة دافعتهم:** إن نتائج تقييم أداء العاملين تخدم عملية تقييم أدائهم، فمن خلالها يتم معالجة الانحرافات والقصور، كما يساعد الإدارة من خلال المعلومات التي توفرها نتائج التقييم في تحديد نظام الدوافع والحوافز التي تؤثر على أداء الأفراد من خلال التأثير على دوافعهم سواء بالزيادة أو بالنقصان حيث ينبغي على الإدارة الربط بين الجهد المبذول وكمية الأداء من جهة، ومن جهة أخرى بين الأداء والعوائد، وهذا ما يساهم في تحفيز الأفراد ودفعهم نحو الأفضل طبقا لما جاءت به نظرية التوقع. (سهيلة محمد عباس، علي حسين علي: 2000، ص 243)

- **بناء نظام عادل للحوافز والمكافئات يرفع معنويات العاملين:** تعتبر العدالة التنظيمية التقييم العادل أساس كل السياسات التحفيزية التي تستهدف زيادة رضا العمال وبالتالي زيادة الإنتاجية. إن اختلاف طبيعة الوظائف والمتغيرات البيئية المؤثرة على الأداء لابد أن تأخذ بعين الاعتبار هذه التغيرات للوصول إلى معلومات صادقة من خلال التقييم تجعل العملية التحفيزية أكثر عدالة، فهناك وظائف تتطلب مستويات عالية من الإبداع يصعب قياس نتائجها في المدى القصير، وبالتالي الاعتماد على مخرجات هذه الوظائف في التقييم يعد إجحافا في حق أصحابها، بحيث تكون نظرتهم إلي التقييم سلبية ويرون أن الأسس المعتمدة غير عادلة وهذا ما ينعكس سلبا على أداءهم المستقبلي، لذا فهذا النوع من الوظائف يتطلب تقييم الأداء وتصميم نظام للحوافز والمكافئات على أساس المهارات. (محمد سلامة: 2011، ص 61)

-الكشف عن الطاقات والقدرات الكامنة لدى الأفراد: تسهم عملية التقييم في الكشف عن طاقات وقدرات غير مستغلة لدى الأفراد العاملين ،حيث تسمح بإعادة توزيع المهام والأدوار ،وتقسيم العمل بما يتماشى والقدرات والطاقات التي يتمتع بها الأفراد ،والاستفادة منها في تحقيق أهداف المنظمة بغية النهوض بها (زكي محمد هشام : د ت، ص 296).

-تحسين الأداء الوظيفي وتطويره: تساهم عملية تقييم الأداء في الكشف وتوفير معلومات حول مستوى أداء العاملين حيث تعكس نقاط القوة والضعف لدى الأفراد العاملين بالمنظمة ،وهذا ما يجعل الإدارة العليا تتدخل لتعزيز نقاط القوة وتحفيز العمال على استغلالها في إنجاز المهام الموكلة لهم ،أما نقاط الضعف فتسعى الإدارة العليا إلى الحد من تأثيراتها من خلال برامج تحسين وتطوير الأداء بالاعتماد على التدريب واعتماد الطرق الحديثة في تكوين العنصر البشري.

-الكشف عن عدم تماشي الطاقات والقدرات مع طبيعة العمل: إن تقييم الأداء الوظيفي يسمح بالتعرف على العاملين الذين لا تتفق قدراتهم واستعداداتهم ومهاراتهم مع ما يقومون به من أعمال ،ما يحتم على المنظمة تدريبهم أو نقلهم أو فصلهم. (زكي محمد هشام : د ت، ص 296).

-إشعار العامل بالمسؤولية ودعم علاقاتهم مع الإدارة: بمجرد علم العاملين بأنهم موضع تقييم يجعلهم يضاعفون الجهود ويتنافسون فيما بينهم من أجل تجنب العقوبات التي قد تمارسها الإدارة على المقصرين وطمعا في المكافآت التي تكون من نصيب المجتهدين

-إنجاز عمليات النقل والترقية وزيادة الأجور وتوحيد أسس الفصل وتوقيع الجزاءات: تساعد عملية تقييم الأداء إدارة المنظمة على التعرف عن قدرات العاملين ومهاراتهم والإلمام بالعجز أو الفائض من الموارد البشرية، ما يجعل عمليات النقل، الترقية، زيادة الأجور كلها تتم وفق أسس موضوعية وموحدة. (مصطفى محمود أبو بكر: 2008، ص 299)

6-3- مظاهر الأداء :

يمكن القول أن مظاهر الأداء هي العنصر الذي يمكن الحكم من خلالها على هذا الأداء بالإيجاب أو السلب، وإذا كان الاتفاق حول أهمية مظاهر الأداء لتقييم نجاح أو فشل أي مؤسسة، فإن الاختلاف يكمن فيما إذا كان مظهر واحد كاف للحكم على نوع الأداء ومن هنا انقسم الباحثون بين من يرى كفاية مظهر واحد ومن يرى ضرورة توفر عدة مظاهر يمكن تحديدها في النقاط التالية :

-**رضا العامل عن عمله:** وتظهر أهمية هذا الجانب من خلال خلق الجو المريح للعامل الذي يدفعه من أجل تحسين أداءه، وذلك من خلال إعطائه الفرصة لإبراز قدراته ومهاراته، وهذا يساعد في تحقيق أهداف المنظمة ولمعرفة رضا العامل من عدمه يجب القيام بملاحظته ملاحظة دقيقة أثناء قيامه بالمهام الموكلة إليه، وإن كان هذا صعب لأن الرضا هو عبارة عن حالة نفسية خاصة يصعب معاينتها حسيًا من طرف الآخرين، إلا أنه يمكن اعتماد بعض المؤشرات الدالة عن الرضا من عدمه ومن بينها الالتزام بمواعيد العمل والزيادة في الإنتاج.... الخ (الشنواني صلاح: 1974، ص 105)

- **التعاون مع الزملاء:** يعتبر موضوع التعاون من الأمور الجوهرية التي تساعد على تحقيق أهداف التنظيم ونقصد به وجود فرص كبيرة لتكامل العاملين، وبالتالي تعاونهم الذي يؤدي إلى ارتفاع كفاءة العاملين من خلال تبادل التجارب والخبرات والمعلومات فيما بينهم، وعليه يمكن اعتبار التعاون مظهر من مظاهر الأداء الجيد. (مصطفى عشري: 1992، ص 244).

- **الرضا الجماعي:** يعتبر العمل الجماعي مصدر لرضا العمال عن عملهم فهو مستمد من العلاقات الاجتماعية الناشئة بين العمال، كما يعمل الرضا على تماسك الجماعة وتربط أعضائها، الأمر الذي يحقق زيادة في الإنتاجية، فالرضا الجماعي لا يتم إلا إذا اعترفت

الإدارة بجماعة متماسكة، وهذا لا يتم إلا إذا أسندت الإدارة إلى هذه الجماعة مهمة إشراكها في اتخاذ القرارات المهمة المتعلقة بمصلحة القسم الذي يعملون به.

- **معدل الإنتاج:** يشير هذا المصطلح إلى تأرجح الإنتاج بين الزيادة أو النقصان ويصبح معدل الإنتاج رئيسياً على الأداء في الحالة التي تقوم فيها الإدارة بإشراك العمال في أرباح المؤسسة مما يعني دخلاً إضافياً، وتلجأ الإدارة إلى هذا النوع كمكافئة جماعية للعمال على تضافر جهودهم من أجل رفع مستوى الإنتاج.

6-4- قياس الأداء الوظيفي:

تتوقف فعالية نظام تقييم الأداء في تحقيق الأهداف المنشودة من إعداده على وضع مكونات هذا النظام واكتمالها وترابطها مع بعضها البعض لتعبر عند تطبيقها بنجاح عن الأداء الفعلي للموظف بما يحقق الموضوعية من جهة والعدالة من جهة أخرى لكل من الموظف والمنظمة.

ولتحقيق أهداف نظام لتقييم الأداء يجب مراعاة مكونات قياس كفاءة الأداء وهي كالتالي:
- **حجم ونوعية الأداء:** وهي معيار الأداء المستهدف كمعيار للأداء العادي للفرد، ونظراً لصعوبة تحديده، لذا سوف نعتمد في تحديد هذا المعيار على الأسس التالية: (مصطفى محمود أبو بكر: 2006، ص 336)

- الاختصاصات الوظيفية .
- اختصاصات الإدارة أو القسم التابع له الموظف.
- الأهداف والنتائج المطلوب تحقيقها.
- **عناصر قياس الأداء المستهدف:** لا بد من تحديد مجموعة من عناصر التقييم للتعرف على حجم ونوعية الإنجاز الفعلي للموظف تتوافر فيها عدة شروط من أهمها:
- ارتباط العناصر بالأداء الوظيفي للموظف .
- إمكانية قياس العنصر .

ولقد أمكن التوصل إلى مجموعة من عناصر التقييم مرتبطة بالأداء وهي:

أ- عناصر خاصة بالوظائف التنفيذية:

(01) حجم ومستوى الإنجاز: ويقاس بما يلي:

- إنجاز العمل المطلوب.
- تأجيل إنجاز العمل.
- تكرار وترحيل العمل.
- اكتمال العمل.

(02) جودة الإنجاز: ويقاس بما يلي:

- الدقة في العمل.
- الأخطاء في العمل.
- إعادة أداء العمل أكثر من مرة.
- الجودة المقبولة في العمل.

(03) سرعة الإنجاز: ويقاس بما يلي:

- وقت الإنجاز.
- تراكم الأعمال.
- القدرة على تحديد بدائل التنفيذ.
- القدرة على مواجهة الصعوبات والمشاكل.

(04) التعاون: ويقاس بما يلي:

- الحماس للعمل.
- التعاون مع الزملاء.
- الميل للعمل الجماعي.
- الاستجابة للرؤساء.

(05) الانضباط في العمل: ويقاس بما يلي:

- مدى الالتزام بمواعيد وقت العمل.

- مدى الاهتمام بالمظهر العام.
- مدى الحرص على المصلحة العامة .
- مدى تجنب النزاع والصراع.

ب- عناصر تقييم خاصة بالوظائف الإشرافية:

(01) المهارات الفكرية والإدارية: ويقاس بما يلي:

- الأسلوب المتبع في العمل .
- القدرة على تحقيق الأهداف المطلوبة .
- القدرة على اتخاذ القرارات.
- الإبداع والابتكار في التعامل مع المشكلات والأزمات.

(02) القدرات الشخصية: ويقاس بما يلي:

- القدرة على بذل الجهد .
- القدرة على كسب ثقة الآخرين وتعاونهم وإقناعهم.
- مدى التعاون مع الرؤساء.

(03) مستوى الأداء: ويقاس بما يلي:

- مستوى الإنجازات، وجودة العمل، بالإضافة إلى مدى القدرة على تحقيق الأهداف وترشيد التكلفة وخفضها.

- مدى الرغبة في التنمية والترقي ومدى الالتزام بالموضوعية.

- مدى القدرة على مواجهة المواقف الصعبة.

(04) الانضباط في العمل: وهي شبيهة بالعنصر السابق التابع لعناصر التقييم الخاصة

بالوظائف التنفيذية.

(05) القدرة على مواجهة المشكلات:

وتقاس بمدى الاستعداد لمواجهة المشكلات، بالإضافة إلى سرعة مواجهة المشكلة.

ج- مجموعة من الوثائق والسجلات: يدون فيها الإنجاز الفعلي للموظف لكل عنصر من عناصر التقييم شهريا.

د- نموذج لتقرير الكفاية السنوية: يتضمن عناصر التقييم وتعريفها ومستوياتها والوزن النسبي لكل عنصر من عناصر التقييم.

من خلال استعراضنا لهذا الجزء اتضح أن هذا المفهوم لقي اهتمام واسع من قبل الباحثين في مختلف المجالات الاجتماعية، الإدارية والنفسية. وهذا نظرا للأهمية البالغة التي يحتلها الأداء داخل أي مؤسسة فعليه يتوقف نجاح أو فشل المنظمة وهذا ما جعل المنظمات تولي أهمية قصوى لمواردها البشرية من خلال توفير كل الشروط الأمانة من أجور وحوافز مادية ومعنوية، بالإضافة إلى فتح قنوات الاتصال والاهتمام أكثر بسلوكهم ومحاولة إيجاد نوع من التناسق والانسجام بين القيم الشخصية للأفراد والقيم المسطرة من قبل المنظمة حتى تضمن بذلك تحسين مستويات أدائها ويجعلها قادرة على مسايرة التطورات الحاصلة.

الفصل الثاني:

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية وسيلة هامة من أجل الوصول إلى الحقائق الموجودة في مجتمع الدراسة، عن طريق الميدان حيث يمكننا من جمع البيانات وتحليلها وهذا كله لتدعيم الجانب النظري وتأكيد، وفي هذا الفصل نستعرض الإجراءات المنهجية التي اتبعناها وذلك بإعطاء فكرة حول مجال الدراسة المكانية، البشرية والزمانية بالإضافة إلى ذكر الأدوات المستعملة في جمع البيانات.

وكما هو معلوم أن الهدف من الدراسة هو البرهنة على صحة الفروض أو خطأها، لذلك سنحاول أن نلم بجميع الإجراءات الميدانية قصد الوصول إلى الغاية تسعى إليها البحوث عموماً وهي الوصول إلى الأهداف المسطرة.

بعد دراستنا للجانب النظري سنحاول الانتقال إلى الفصل التطبيقي بدراسة الميدان على أرض الواقع حتى نعط منهجية علمية، وتم ذلك باستجوابنا للعينة التي حددناه للإجابة على فرضياتنا المقترحة.

1- الدراسة الاستطلاعية:

إن الدراسة الاستطلاعية هي التجربة صغيرة استطلاعية لاختبار مدى صحة التجربة الرئيسية فتحدد مجتمع الأصل ومفردات أو نوعية الاختبار وعينة صغيرة من هذا المجتمع لتجرى عليها التجربة. (وجيه محجوب 1993، 235)

فهي تعتبر الدراسة الاستطلاعية البوابة الأساسية والمدخل الرئيسي عند إعداد كل البحوث العلمية من منطلق الوقوف على عدد من أساتذة التعليم الابتدائي لمناقشتهم ومحاورتهم حول موضوع الدراسة وكذا معرفة مدى ملاءمة أداة البحث للغرض المرجو من تطبيقها ومناسبتها لخصائص عينة البحث من حيث سهولة عبارات ألفاظ القياس على عينة البحث كل هذا لإمكانية تعديل بعض العبارات غير الملائمة وهذا كله في سبيل التحضير الجيد للدراسة الأساسية وشملت دراستنا الاستطلاعية على 30 أستاذ التعليم الابتدائي.

الهدف من الدراسة الاستطلاعية هو التأكد من ملائمة مكان الدراسة للبحث ومدى صلاحية الأداة المستعملة حول موضوع البحث، وحتى نتمكن من معرفة مختلف الجوانب المراد دراستها قمنا بزيارة المؤسسة المعنية بالدراسة وذلك من أجل الإلمام والإحاطة بجوانب المشكلة المعالجة في بحثنا.

وبما أننا بصدد إجراء دراسة ميدانية لا بد من إجراء دراسة استطلاعية كانت بدايتها

- التعرف على المكان ومدى إمكانية إجراء هذه الدراسة
- التعرف على كل ما يمكنه عرقلة عملنا ومختلف الصعوبات المحتمل مصادقتها
- التقرب من أفراد العينة
- قياس صلاحية الأداة المراد استعمالها خلال الدراسة الأساسية
- تحديد المحاور الأساسية لهذه الدراسة
- التأكد من الخصائص السيكومترية للمقياس المستخدمة.

تمثل الدراسة الاستطلاعية دراسة ميدانية مصغرة للبحث، وتسمى أيضا بالبحث النسقي أو الصياغي، وتعتبر أهم عنصر لإجراء الدراسة الميدانية، فهي أساس جوهري لبناء البحث العلمي، وإهمال الكتابة عنها في البحث يؤدي إلى نقص أحد العناصر الأساسية فيه ويسقط على الباحث جهدا كبيرا كان قد بذله فعلا في المرحلة التمهيديّة. (النشراني، 1998: 12)

وتعتبر الدراسة الاستطلاعية دراسة استكشافية، فهي مرحلة هامة في البحث العلمي لارتباطها المباشر بالميدان مما يضيفي صفة الموضوعية في البحث العلمي. (مصطفى العشوي: 1994، ص 135).

وتكمن أهمية الدراسة الاستطلاعية في:

- 1- أنها تمثل خطوة هامة وضرورية للتعرف على الميدان الذي يجري فيه البحث.
- 2- تكمن أهميتها في استشارة ذوي الخبرة والمهتمين بالموضوع للتعرف على آرائهم وأفكارهم التي تساعد في إجراء البحث.

أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تتمثل أهداف الدراسة الاستطلاعية في هذا البحث فيما يلي:

- 1- اختيار عينة الدراسة الاستطلاعية والأساسية.
- 2- التأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأدوات الدراسة
- 3- اختيار عينة الدراسة الأساسية.

2- منهج الدراسة:

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي نحاول الوصول إلى تحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع. يعرف المنهج على أنه "مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه".

ويعرف المنهج الوصفي على أنه " المنهج الذي يهدف إلى جمع المعلومات والبيانات ومحاولة اختبار الفروض أو إجابات عن تساؤلات تتعلق بالحالة الراهنة لأفراد العينة والدراسة الوصفية تحدد وتقرر الشيء كما هو عليه في الواقع ". (عثمان حسن عثمان، 1998، ص 29).

كما يعرف المنهج الوصفي بأنه دراسة استطلاعية تقوم بها بقصد الكشف عن مشاكل المجتمع، وبأنه محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الواضع الراهن لنظام اجتماعي أو لجماعة معينة. (مروان عبد المجيد إبراهيم، 2000، ص 35).

3- مجتمع وعينة الدراسة:

3-1- مجتمع الدراسة:

والمجتمع حسب تعريف grawitz هو "مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا التي تتركز عليها الملاحظات". (موريس أنجيس، 2004، ص 29).

ومجتمع البحث هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها التقصي. (رشيد زرواتي، 2008، ص 119)

إن المجتمع يعتبر شمول كافة وحدات الظاهرة التي نحن بصدد دراستها، ومجتمع الدراسة يتكون من مجموع أساتذة التعليم الابتدائي البالغ عددهم 142 أستاذ وأستاذة موزعين على المدارس الابتدائية التالية:

الجدول رقم 01 : يوضح توزيع مجتمع الدراسة على الابتدائيات

المدرسة	عدد الأساتذة	الذكور	الإناث
حيمر عبد الرحمان	13	02	11
سهيلي الديلمي	16	03	13
سالم عبد الرشيد	12	02	10
1200 مسكن	12	01	11
أول نوفمبر	15	02	13
سعد شيكوش	12	03	09
الشهداء	15	03	12
بلقاسم مسعود	16	02	14
مدرسة الرجاء	17	04	13
غلاب السعيد	14	02	12
المجموع	142	24	128

3-2- عينة الدراسة:

إن تحديد واختيار عينة الدراسة له أهمية كبيرة وأساسية في أي بحث علمي وهي تختلف باختلاف الموضوع فصحة نتائج الدراسة أو خطئها يتوقف على طريقة اختيار العينة حيث أن اختيار العينة الملائمة للبحث من أهم المشكلات التي تواجه أي باحث في أي بحث اجتماعي، فالعينة من الضروري أن تحمل الخصائص والمميزات التي تمثل

المجتمع الأصلي الذي أخذت منه العينة، حيث تمثله تمثيلاً صحيحاً. (رشيد زرواتي، 2008، ص 122)

نظراً إلى حجم مجتمع الدراسة ونظراً إلى القاعدة العملية في اختيار العينة من المجتمع الكلي للدراسة وحتى تكون العينة ممثلة لمجتمع البحث قمنا بتطبيق الدراسة على عينة قدرت 100 أستاذ تعليم ابتدائي من مدينة المسيلة.

3-2-1- عينة الدراسة الاستطلاعية:

للتأكد من الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة، تم تطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (30) أستاذ تعليم ابتدائي من مجتمع الدراسة الأصلي.

3-2-2- عينة الدراسة الأساسية:

تم الاعتماد على الطريقة العشوائية في تحديد عينة الدراسة الأساسية التي تم اختيارها بطريقة بسيطة وفق مستوى ثقة 05% من مجتمع الدراسة الأصلي بعد استثناء العينة الاستطلاعية حيث بلغ حجم العينة الأساسية (100) أستاذ تعليم ابتدائي. وذلك بالاعتماد على موقع حساب حجم العينة (Sampler Size Calculator)

<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>.

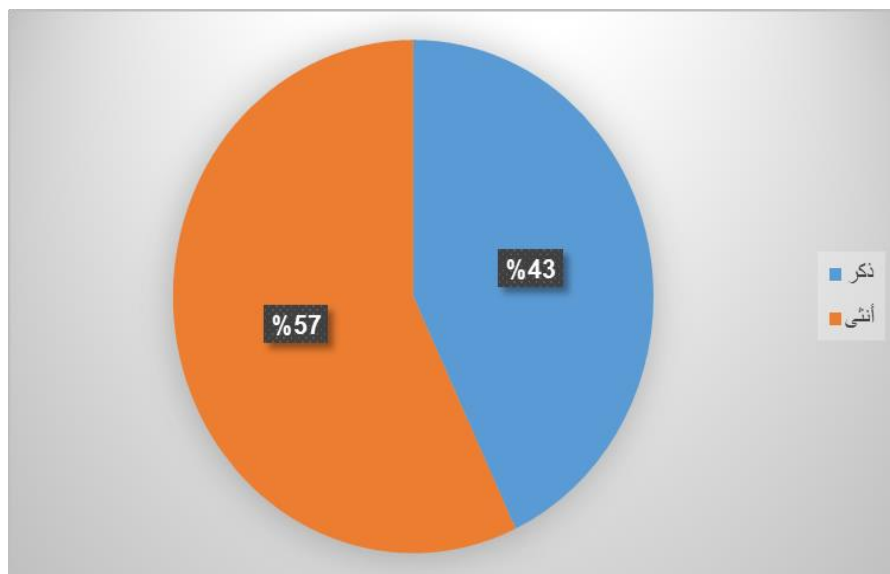
خصائص عينة الدراسة الأساسية:

1-الجنس:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية%	التكرارات	الجنس
43,0	43	نكر
57,0	57	أنثى
%100	100	المجموع

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (100) فرداً، نلاحظ أن حجم الذكور (43) بنسبة 43 %، أما الإناث فقد بلغ عددهن (87) أنثى بنسبة قدرت بـ 77 % كما هو موضح في الشكل التالي:



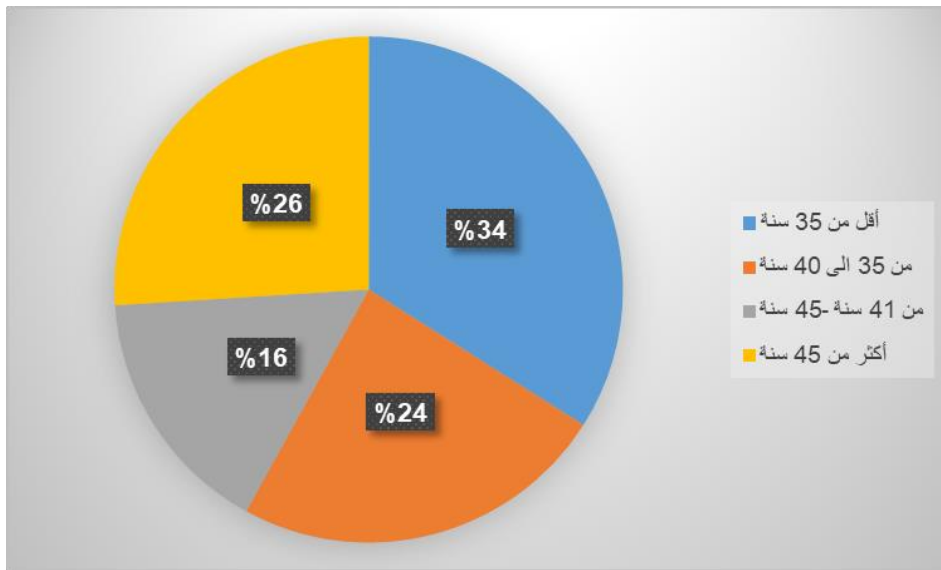
الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس
2-السن:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
34,0	34	أقل من 35 سنة
24,0	24	من 35 إلى 40 سنة
16,0	16	من 41 سنة - 45 سنة
26,0	26	أكثر من 45 سنة
%100	100	المجموع

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (100) فرداً، نلاحظ أن (34) من أفراد العينة ذوي فئة السن (أقل من 35 سنة) بنسبة بلغت 34 %، في حين بلغ حجم فئة السن (من 35-40 سنة) (24) بنسبة بلغت 24

%، في حين بلغ حجم فئة السن (من 41-45 سنة) (16) بنسبة بلغت 16 %، وقدر حجم فئة السن (أكثر من 45 سنة) (26) بنسبة بلغت 26 %، وهذا ما يوضحه الشكل التالي

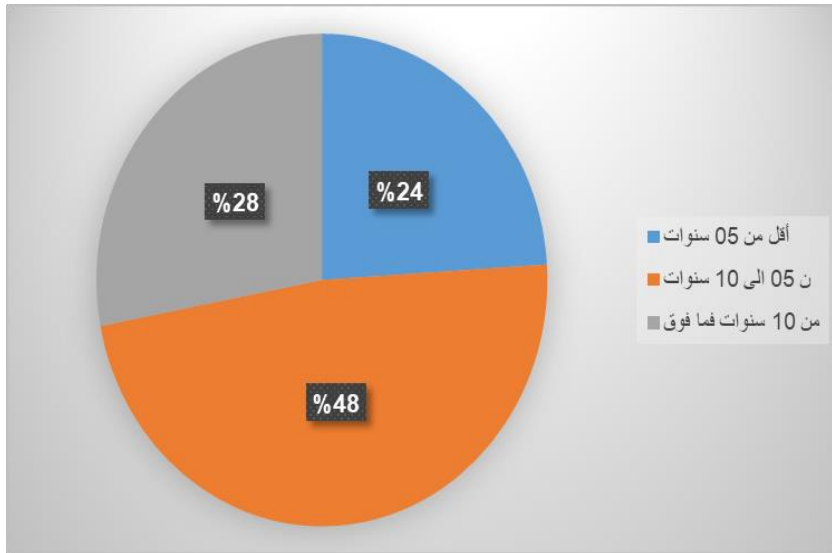


الشكل رقم (02) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن
3-الخبرة:

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة
24,0	24	أقل من 05 سنوات
48,0	48	من 05 إلى 10 سنوات
28,0	28	من 10 سنوات فما فوق
%100	100	المجموع

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (100) فرداً، نلاحظ أن (24) أفراد لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات) بنسبة بلغت 24 %، أما من تتراوح خبرتهم من (5 سنة إلى 10 سنوات) فقد بلغ عددهم (48) فرد بنسبة قدرت بـ 48%، وقدر عدد من تتراوح خبرتهم من (من 10 سنوات فما فوق) فقد بلغ عددهم (28) فرد بنسبة قدرت بـ 28%، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (03) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

4- أدوات الدراسة :

بالرجوع إلى طبيعة الموضوع المتناول في هذه الدراسة اعتمدنا الأدوات الآتية:

4-1 استبيان الأداء الوظيفي:

*وصف استبيان الأداء الوظيفي:

تم بناء مقياس الأداء الوظيفي لمعلمي المرحلة الابتدائية من طرف الطالبين العيفة أحمد ومرزوقي فارس انطلاقاً من مهام أستاذ التعليم الابتدائي الواردة بالجريدة الرسمية، حيث يحتوي المقياس على ثلاثة محاور و22 فقرة تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين ذوي الاختصاص (مجاهدي، دهيمي شهرزاد، بن زطة بلدية، عمر ناصر باي، مكتوت). حيث لم يبد المحكمون أي ملاحظات يمكن أن تغير أو تصحح أي من الفقرات. وبعد تطبيق المقياس مع بعض على عينة استطلاعية أولية قدرت بـ30 أستاذ تعليم ابتدائي. الصدق والثبات مقياس الأداء الوظيفي:

-تم حساب صدق المقياس عن طريق الاتساق الداخلي بطريقة حساب معامل ارتباط عبارات المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (05): مصفوفة ارتباطات بنود مقياس الأداء الوظيفي مع الدرجة الكلية للمقياس.

الدرجة الكلية	الدرجة الكلية		الدرجة الكلية	الدرجة الكلية		الدرجة الكلية	الدرجة الكلية	
ع1	معامل الارتباط	17	,703**	معامل الارتباط	9	,484**	معامل الارتباط	ع1
	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة		0,007	مستوى الدلالة	
	حجم العينة		30	حجم العينة		30	حجم العينة	
ع2	معامل الارتباط	18	,672**	معامل الارتباط	10	,518**	معامل الارتباط	ع2
	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة		0,003	مستوى الدلالة	
	حجم العينة		30	حجم العينة		30	حجم العينة	
ع3	معامل الارتباط	19	,559**	معامل الارتباط	11	,688**	معامل الارتباط	ع3
	مستوى الدلالة		0,001	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة	
	حجم العينة		30	حجم العينة		30	حجم العينة	
ع4	معامل الارتباط	20	,445*	معامل الارتباط	12	,739**	معامل الارتباط	ع4
	مستوى الدلالة		0,014	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة	
	حجم العينة		30	حجم العينة		30	حجم العينة	
ع5	معامل الارتباط	21	,591**	معامل الارتباط	13	,785**	معامل الارتباط	ع5
	مستوى الدلالة		0,001	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة	
	حجم العينة		30	حجم العينة		30	حجم العينة	
ع6	معامل الارتباط	22	,783**	معامل الارتباط	14	,635**	معامل الارتباط	ع6
	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة	
	حجم العينة		30	حجم العينة		30	حجم العينة	
ع7	معامل الارتباط	23	,513**	معامل الارتباط	15	,615**	معامل الارتباط	ع7
	مستوى الدلالة		0,004	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة	
	حجم العينة		30	حجم العينة		30	حجم العينة	
ع8	معامل الارتباط	////////////////////	,620**	معامل الارتباط	16	,614**	معامل الارتباط	ع8
	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة	
	حجم العينة		30	حجم العينة		30	حجم العينة	
**الارتباط دال عند (0.01) *الارتباط دال عند (0.05)								

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات مقياس الأداء الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة

($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت قيم معاملات ارتباطها مع الدرجة الكلية بين (0,78) في العبارة رقم (14) و(0,48) في العبارة رقم (1) في حين جاءت العبارتين (21/12) دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) حيث تراوحت قيمتي معاملي ارتباطهما مع الدرجة الكلية للمحور على التوالي (0,43/0,44) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمقياس كمؤشر لصدق التكوين في قياس الأداء الوظيفي.

- ثبات المقياس:

تم التأكد من ثبات مقياس الأداء الوظيفي بطريقة:

- معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي: تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لهذا المقياس فتحصلنا على النتيجة التالية:

جدول رقم (06): يوضح معامل ألفا كرونباخ لمقياس الأداء الوظيفي.

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	الدرجة الكلية للمقياس الأداء الوظيفي
23	0,930	

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس الأداء الوظيفي النفسية بلغ (0,930) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات المقياس، وهذا يعني أن مقياس الأداء الوظيفي يتمتع بمعامل ثبات قوي مما يجعله صالحا للتطبيق في الدراسة الأساسية.

وصف مقياس الاحتراق النفسي:

تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، الذي تم وضعه من قبل (ماسلاش و جاكسون 1981) ليقاس الاحتراق النفسي ، لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية و الاجتماعية.

يحتوي المقياس الأصلي للاحتراق النفسي على 22 بند تتعلق بشعور الفرد بمهنته ،وقد اخترنا المقياس المكيف في البيئة الجزائرية الذي يحتوي على 21 بند يقيس ثلاثة أبعاد و هي :

-نقص الشعور بالذنب والذي يحتوي على 8 بنود.

- تبلد المشاعر و يحتوي على 5 بنود.

- الإجهاد الانفعالي يحتوي 8 بنود.

وقد تحصلت الباحثة "عثمان مريم" على درجة ثبات عالية وهي 0.83 التي تدل على إمكانية ثبات نتائج المقياس عند تطبيقه .

الخصائص السيكومترية لمقياس (الاحتراق النفسي):

تم تطبيق مقياسي الدراسة على عينة استطلاعية قدرت بـ (30) بهدف التأكد من الصدق والثبات:

1-الصدق:

تم حساب صدق مقياس الاحتراق النفسي عن طريق حساب الاتساق الداخلي بطريقتين:

الطريقة الأولى: تم حساب معامل ارتباط عبارات كل بعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليها:

أولاً: تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين عبارات محور (الإنهاك النفسي) مع الدرجة الكلية للمحور:

جدول رقم (07) مصفوفة ارتباطات عبارات محور الإنهاك النفسي مع الدرجة الكلية للمحور

الدرجة الكلية			الدرجة الكلية		الدرجة الكلية		
,649**	معامل الارتباط	7	,583**	معامل الارتباط	4	,537**	معامل الارتباط
0,000	مستوى الدلالة		0,001	مستوى الدلالة		0,002	مستوى الدلالة
30	حجم العينة		30	حجم العينة		30	حجم العينة
,371*	معامل الارتباط	8	,795**	معامل الارتباط	5	,784**	معامل الارتباط
0,044	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة
30	حجم العينة		30	حجم العينة		30	حجم العينة
,695**	معامل الارتباط	9	,814**	معامل الارتباط	6	,480**	معامل الارتباط
0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة		0,007	مستوى الدلالة
30	حجم العينة		30	حجم العينة		30	حجم العينة
**الارتباط دال عند (0.01) *الارتباط دال عند (0.05)							

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات محور الإنهاك النفسي والدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها بين (0,81) في العبارة (6) و(0,48) في العبارة (1)، ما عدى العبارة (8) حيث جاءت دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) حيث بلغت قيمة معامل ارتباطها مع الدرجة الكلية للمحور على (0,37) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الأول كمؤشر لصدق التكوين في قياس الإنهاك النفسي. ثانياً تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين عبارات محور (الإنجاز الشخصي) مع الدرجة الكلية للمحور:

جدول رقم (08): مصفوفة ارتباطات عبارات محور الإنجاز الشخصي مع الدرجة الكلية للمحور							
الدرجة الكلية			الدرجة الكلية			الدرجة الكلية	
736**	معامل الارتباط	16	534**	معامل الارتباط	13	542**	معامل الارتباط
0,000	مستوى الدلالة		0,002	مستوى الدلالة		0,002	مستوى الدلالة
30	حجم العينة		30	حجم العينة		30	حجم العينة
595**	معامل الارتباط	17	580**	معامل الارتباط	14	678**	معامل الارتباط
0,001	مستوى الدلالة		0,001	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة
30	حجم العينة		30	حجم العينة		30	حجم العينة
			727**	معامل الارتباط	15	451*	معامل الارتباط
			0,000	مستوى الدلالة		0,012	مستوى الدلالة
			30	حجم العينة		30	حجم العينة

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات محور الإنجاز الشخصي والدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$) حيث تراوحت جميعها بين (0,73) في العبارة رقم (16) و(0,54) في العبارة رقم (10)، ما عدى العبارة (12) حيث جاءت دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) حيث بلغت قيمة معامل ارتباطها مع الدرجة الكلية للمحور على (0,45) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الثاني كمؤشر لصدق التكوين في قياس الإنجاز الشخصي.

ثالثاً-: تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين عبارات محور تبدل الشعور مع الدرجة الكلية للمحور:

جدول رقم (09): مصفوفة ارتباطات عبارات محور تبدل الشعور مع الدرجة الكلية للمحور							
الدرجة الكلية			الدرجة الكلية			الدرجة الكلية	
الدرجة الكلية	معامل الارتباط		الدرجة الكلية	معامل الارتباط		الدرجة الكلية	معامل الارتباط
747**،		22	863**،		20	718**،	
0,000	مستوى الدلالة		0,000	مستوى الدلالة		0,000	18
30	حجم العينة		30	حجم العينة		30	
الارتباط دال عند (0.01)			645،	معامل الارتباط		841**،	
*الارتباط دال عند (0.05)			0,000	مستوى الدلالة		0,000	19
			30	حجم العينة		30	

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن قيم معاملات الارتباط لفقرات محور تبدل الشعور والدرجة الكلية للمحور جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01) = α حيث تراوحت جميعها بين (0,86) في العبارة (20) و(0,64) في العبارة (20)، وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمحور الثالث كمؤشر لصدق التكوين في قياس تبدل الشعور.

-الطريقة الثانية:

تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس: والجدول التالي يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للمقياس وأبعاده الفرعية:

الجدول رقم 10: يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي وأبعاده الفرعية.

أبعاد المقياس	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الإنهاك الانفعالي	،912**	0,01
الإنجاز الشخصي	،978**	0,01
تبدل الشعور	،790**	0,01

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن جميع قيم معاملات الارتباط لأبعاد مقياس الاحتراق النفسي كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$)، حيث بلغت قيمها على التوالي (0,79/0,97/0,91) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للاستبيان كمؤشر لصدق التكوين في قياس الاحتراق النفسي.

2- ثبات الاستبيان: تم التأكد من ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقة حساب معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي: تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لهذا المقياس فتحصلنا على النتيجة التالية:

الجدول رقم 11: يوضح معامل ألفا كرونباخ لمقياس الاحتراق النفسي وأبعاده الفرعية

أبعاد المقياس والدرجة الكلية	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
الإنهاك الانفعالي	0,811	9
الإنجاز الشخصي	0,724	8
تبادل الشعور	0,799	5
الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي	0,904	22

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس الاحتراق النفسي كانت مرتفعة حيث بلغت على التوالي (0,79/0,72/0,81) بينما بلغ معامل ألفا كرونباخ مقياس الاحتراق النفسي ككل (0,90) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات الاستبيان، وهذا يعني أن مقياس الاحتراق النفسي يتمتع بمعامل ثبات قوي مما يجعله صالحاً للتطبيق في الدراسة الأساسية.

5- حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في:

الحدود الزمانية: استغرقت الدراسة الميدانية ما بين 04 أبريل إلى 10 أبريل .

الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية في أساتذة التعليم الابتدائي بمدينة المسيلة.

الحدود المكانية: تمت الدراسة بابتدائيات مدينة المسيلة.

6- التقنيات الإحصائية:

لتحليل بيانات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية
- اختبار كولموغروف سميرونوف، واختبار شابيرو لمعرفة التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة
- اختبار مان ويتي لدلالة الفروق بين متوسطات رتب درجات أفراد العينة
- المتوسط الحسابي
- معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي
- معامل الارتباط بيرسون.

خلاصة:

تضمن هذا الفصل منهجية سير العمل الميداني حيث تم التأكد من صلاحية أداة جمع البيانات لتطبيقها في الدراسة الأساسية، بعدما تم حساب خصائصها السيكومترية في الدراسة الاستطلاعية، كما تمت الإشارة إلى تحديد المنهج المستخدم وتحديد مواصفات عينة الدراسة الأساسية والأسلوب الإحصائي المعتمد، والذي يمكننا من اختبار فرضيات الدراسة من خلال الدراسة الأساسية.

الفصل الثالث

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

1- عرض نتائج الدراسة الأساسية:

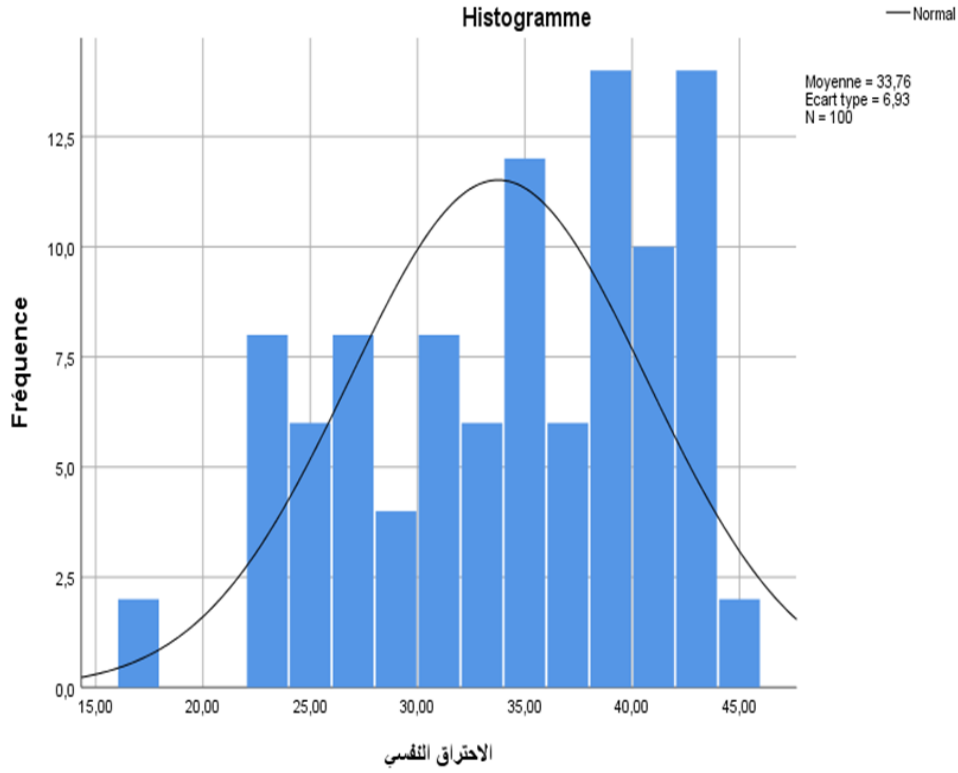
1-1- الاعتدالية:

قبل البدء في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة والملائمة وجب أولاً التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة الحالية والمتمثلين في (الاحتراق النفسي - الأداء الوظيفي)، والجدول التالي يوضح ذلك:

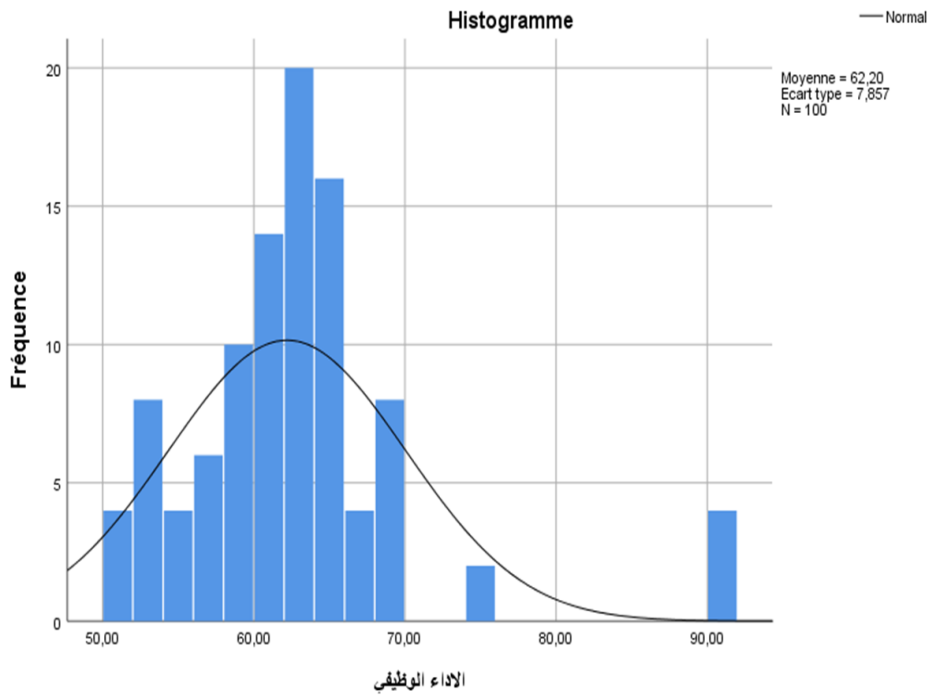
جدول رقم (12) يوضح التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة

القرار	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			المتغيرات
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	
غير دال	0,000	100	0,939	0,000	100	0,130	الاحتراق النفسي
غير دال	0,000	100	0,827	0,000	100	0,181	الأداء الوظيفي

من خلال المعطيات المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على قيم اختبار كولموغوروف سميرنوف، أن كل القيم بالنسبة للمتغيرين محل الدراسة وهما متغير (الاحتراق النفسي - الأداء الوظيفي) ، حيث نلاحظ ان بيانات المتغيرين جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وبالتالي فإن بيانات المتغيرين لا تتوزع توزيعاً طبيعياً، حيث جاءتا دالتين إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وبما أن بيانات المتغيرين لا تتوزع توزيعاً طبيعياً فإنه يمكن استخدام الأساليب الإحصائية اللابارمترية في معالجة مختلف فرضيات الدراسة الحالية كما هو موضح في الأشكال التالية:



شكل رقم (04) يوضح التوزيع الطبيعي لبيانات متغير الاحتراق النفسي.



شكل رقم (05) يوضح التوزيع الطبيعي لبيانات متغير الاداء الوظيفي.

1-2- عرض نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية على: "توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي للتحقق من صحة هذا الفرض استخدمت الباحثة معامل ارتباط بيرسون Pearson للكشف عن قيم معامل الارتباط بين أبعاد المقياسين والجدول التالي يوضح نتائج ذلك: جدول رقم (13) يوضح مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق النفسي والدرجة الكلية لمتغير الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي		
-0,154	معامل الارتباط	الإنهاك الانفعالي
0,127	مستوى الدلالة	
100	حجم العينة	
-0,212*	معامل الارتباط	الإنجاز الشخصي
0,034	مستوى الدلالة	
100	حجم العينة	
-0,365**	معامل الارتباط	تبلد الشعور
0,000	مستوى الدلالة	
100	حجم العينة	
-0,259**	معامل الارتباط	الاحتراق النفسي
0,009	مستوى الدلالة	
100	حجم العينة	

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى ما يلي:

-علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة ودالة إحصائية بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والأداء الوظيفي حيث قدرت قيمة العلاقة بينهما (-0,259**) حيث جاءت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$) حيث كلما زاد مستوى الاحتراق النفسي انخفض معه مستوى الأداء

- وعلاقة ارتباطية سالبة ضعيفة ودالة إحصائية بين الدرجة البعد الثاني (الإنجاز الشخصي) والثالث (تبلد الشعور) من مقياس لاحتراق النفسي والأداء الوظيفي حيث قدرت

قيمة العلاقة بينهما $(-0,212^*/-0,365^{**})$ حيث جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(0,05)$ و $(\alpha=0.01)$.

-عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الدرجة البعد الأول (الإنجاز الشخصي) مقياس الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي حيث قدرت قيمة العلاقة بينهما $(-0,154)$ حيث جاءت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(0,05)$.

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية على: توجد فروق دالة إحصائياً في متوسطات رتب درجات أفراد العينة في مقياس الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم الاعتماد على اختبار مان ويتني اللابارامتري لدلالة الفروق في متوسطات رتب درجات أفراد العينة في مقياس الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس، فكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (14) ويوضح اختبار مان ويتني لدلالة الفروق بين متوسطات رتب درجات أفراد العينة في مقياس الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس.

القرار	مستوى الدلالة	Mann-Whitney	مجموع الرتب	متوسط الرتب	حجم العينة	الجنس
غير دال عند 0.05	0,388	-0,864	43	53,36	43	ذكر
			57	48,34	57	أنثى
					100	الإجمالي
غير دال عند 0.05	0,678	-0,415	43	51,87	43	ذكر
			57	49,46	57	أنثى
					100	الإجمالي
غير دال عند 0.05	0,730	-0,346	43	51,64	43	ذكر
			57	49,64	57	أنثى
					100	الإجمالي
دال عند 0.05	0,553	-0,593	43	52,48	43	ذكر
			57	49,01	57	أنثى
					100	الإجمالي

تشير النتائج في الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات الجنسين (ذكور/إناث) في أبعاد مقياس الاحتراق النفسي والدرجة الكلية للاحتراق النفسي وهذا ما تؤكد قيم (Z) التي بلغت التوالي (-0,864- /-0,415/-0,346/-0,593) حيث جاءت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$). وعليه يمكننا رفض الفرضية البحثية وقبول الفرضية الصفرية التي تنفي وجود الفرق.

1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

والتي تنص على أنه: "توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات رتب درجات أساتذة التعليم الابتدائي في مقياس الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس." وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم الاعتماد على اختبار مان ويتني اللابارامتري لدلالة الفروق في متوسطات رتب درجات أفراد العينة في مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس، فكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15) ويوضح اختبار مان ويتني لدلالة الفروق بين متوسطات رتب درجات أفراد العينة في مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس.

القرار	مستوى الدلالة	Mann-Whitney	مجموع الرتب	متوسط الرتب	حجم العينة	الجنس
دال عند 0.01	0010,	-3,416	2660,50	61,87	43	ذكر
			2389,50	41,92	57	أنثى
			////////////////		100	الإجمالي

تشير النتائج في الجدول أعلاه إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات الجنسين (ذكور/إناث) في مقياس الأداء الوظيفي فقد بلغ متوسط رتب مجموعة الذكور (61,87) في حين بلغ متوسط رتب مجموعة الإناث (41,92) حيث نلاحظ أن متوسط رتب الإناث أقل من متوسط رتب الذكور وما يؤكد ذلك هو قيمة (Z) التي بلغت (-3,416) حيث جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$) لصالح الذكور وعليه يمكننا رفض الفرضية البحثية وقبول الفرضية الصفرية التي تنفي وجود الفرق.

2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

2-1- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

نصت الفرضية على: توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات رتب درجات أفراد العينة في مقياس الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس.

وبعد المعالجة الإحصائية تبين أن الفرضية البحثية رفض الفرضية البحثية وقبول الفرضية الصفرية التي تنفي وجود الفرق أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات رتب درجات أفراد العينة في مقياس الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس.

حيث اتفقت نتائج دراستنا مع ما توصلت إليه دراسة دواني وزملائه (1989) التي هدفت الدراسة كذلك إلى الكشف عما إذا كان هناك فروق جوهرية على أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس حيث أشارت الدراسة تظهر النتائج أي فروق جوهرية بين مستويات المؤهل العلمي ومستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الإجهاد الانفعالي وشدته الدالة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس

يمكن تفسير عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي بين الأساتذة والأستاذات بما توصلت إليه ماسلاش من أن متغير الجنس مرتبط بالظروف الموقفية والظرفية التي ترتبط بجوانب العمل، وأن تقسيم المهام والوظائف لا يفرق بين الذكور والإناث فالمهام المطلوبة من الجنسين على حد سواء، أي أنه ليس هناك علاقة بين جنس الأستاذ والمهام المطلوبة منه بما فيها من متاعب وضغوطات ناتجة عن سوء سلوك التلاميذ وضعف دافعيتهم للتعلم، وتدخل الأولياء في أساليب تدريس الأساتذة وكذا طريقة تعاملهم مع التلاميذ، عدم مشاركة الأستاذ في اتخاذ قرارات، زيادة على عدد ساعات العمل وكثافة المنهاج ونظام الترقيات والمرتبات المالية فكل منهما يعيش نفس الظروف ويتعرض لنفس هذه المواقف التي تجعلها عرضة للاحتراق النفسي، وهذا ما لاحظناه في تصريحات الأساتذة على القنوات التلفزيونية خلال فترة الاحتجاجات الأخيرة التي قام بها أساتذة المدرسة الابتدائية، حيث تحدثوا عن الضغوط التي يعيشونها وظروف عملهم بغض النظر عن جنسهم.

إضافة إلى ما سبق فقد أضاف شرينس في نموذجه أن الاحتراق النفسي يحدث بسبب الخصائص الشخصية للفرد بغض النظر عن جنسه، كالأستعداد الشخصي ومستوى الإدراك ونمط الشخصية والتجاه نحو المهنة والصراع الشخصي أو الذاتي حيث اتفقت الدراسات على أن الإنسان الأكثر انتماء والتزاما بعمله وإخلاصا له هو الأكثر تعرضا للاحتراق النفسي من غيره من العاملين.

2-2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

والتي تنص على أنه: توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات رتب درجات أساتذة التعليم الابتدائي في مقياس الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى عدم تحقق الفرضية البحثية التي نصت على أنه توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات رتب درجات أساتذة التعليم الابتدائي في مقياس الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس وقبول الفرضية الصفرية التي تنفي وجود الفرق. وعليه نستنتج عدم وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات رتب درجات أساتذة التعليم الابتدائي في مقياس الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس،

يمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن كافة الموظفين على مختلف المستويات الإدارية ذكورا وإناثا يخضعون إلى نفس الطريقة في عملية قياس وتقييم الأداء، وكما ذكرنا في الجانب النظري أن من أهم محددات الأداء كفايات الأستاذ كمعلوماته ومهاراته واتجاهاته وقيمه التي يغذيها وينميها سواء كان ذكر أو أنثى وهذا ما يؤكد ما يجعل الفروق غير واضحة بين الإناث والذكور في كفاءة أداء العمل والإنتاجية والرضا عن العمل، ويمكن القول أن المرأة أكثر طاعة للأوامر، وأكثر اجتماعية في أداء العمل عن الرجل، بينما الرجل أكثر موضوعية ورغبة في تحقيق الذات.

2-3- مناقشة نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

وبعد المعالجة الإحصائية ومن خلال نتائج الفرضيات الجزئية للدراسة، توصلنا إلى:

- وجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة ودالة إحصائية بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والأداء الوظيفي حيث قدرت قيمة العلاقة بينهما (**-0,259) حيث جاءت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$). أي كلما زاد مستوى الاحتراق النفسي انخفض معه مستوى الأداء.

- وجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة ودالة إحصائية بين الدرجة البعد الثاني (الإنجاز الشخصي) والثالث (تبلد الشعور) من مقياس لاحتراق النفسي والأداء الوظيفي حيث قدرت قيمة العلاقة بينهما (**-0,365/-0,212) حيث جاءت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) و ($\alpha=0.01$).

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الدرجة البعد الأول (الإنجاز الشخصي) مقياس الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي حيث قدرت قيمة العلاقة بينهما (-0,154) حيث جاءت غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) .

تتفق نتيجة دراستنا الحالية مع ما توصلت إليه دراسة صليحة عبادي (2019) التي

تشير إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية دالة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري، وقد اختلفت مع دراسة بوحارة هناء (2012) التي هدفت إلى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، والتي توصلت إلى عدم وجود علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

بالرجوع إلى أدبيات البحث نجد أن الاحتراق النفسي ينشأ نتيجة تفاعل كل من خصائص

بيئة العمل: مثل عبء العمل، والمتغيرات الشخصية للأستاذ والمقصود بالمتغيرات الشخصية السمات والخصائص الشخصية التي يتصف بها كالعمر، التوجه نحو المهنة هل هو راض عنها

أم لا إضافة إلى المطالب والتداعيات خارج العمل، والمقصود بها ما يتلقاه الأستاذ من دعم ومساندة من الآخرين، وكذلك نظرة المجتمع للأستاذ وللتدريس كمهنة.

وعندما لا يستطيع التوافق مع بيئته المدرسية وتتقله ضغوطها فيؤدي ذلك إلى عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة والمشاكل مع الزملاء وغيرها والتي تعد مصادر للضغوط ويمكن القول أنه إذا أحسن توافق الأستاذ مع بيئته المدرسية فإنه يؤدي إلى مخرجات إيجابية.

ونعزي النتيجة التي توصلنا إليها في هذه الدراسة إلى وجود الالتزام والإخلاص في العمل مما يجنب الأساتذة الاحتراق النفسي وكذلك إحساسهم بالعطاء إضافة إلى مدى ما يتمتعون به من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديهم ورغبتهم في تحقيق أهدافهم وتقديم أقصى ما لديهم من أداء في وظيفتهم.

هذا إضافة إلى أن الأداء الوظيفي له علاقة ببعض المتغيرات الأخرى كالأمن الوظيفي الصورة الاجتماعية، الرضا الوظيفي، التكوين أثناء الخدمة، الحوافز وغيرها الذي يعتقد الكثير أنه لها تأثير على أداء الأستاذ لما لها من دور في إشباع حاجاته ودورها في تعلم أنماط جديدة في السلوك وعليه وجب الربط بينها وبين الأداء، وهذا ما أسفرت عنه نتائج الدراسات كدراسة غازي حسن عودة الحلايبة (2013) التي توصلت إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز المادية وبين الأداء الوظيفي، ودراسة إيمان جبريل 2016 التي أظهرت وجود علاقة طردية قوية بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بغزة وكذا دراسة العنزي 2001 التي أكدت علاقة الرضا الوظيفي بالأداء.

الاستنتاج العام

الاستنتاج العام:

إن الهدف من هذه الدراسة هو الكشف عن وجود علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، وبعد الدراسة النظرية لمتغيرات الدراسة وجمع البيانات ميدانيا ثم معالجتها إحصائيا ومن ثم عرضها وتحليلها ومناقشتها توصلنا إلى جملة من النتائج:

- لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات رتب درجات أفراد العينة في مقياس الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس

- عدم وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات رتب درجات أساتذة التعليم الابتدائي في مقياس الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس

- وجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة ودالة إحصائية بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والأداء الوظيفي حيث قدرت قيمة العلاقة بينهما (**-0,259) حيث جاءت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.01$). أي كلما زاد مستوى الاحتراق النفسي انخفض معه مستوى الأداء.

- وجود علاقة ارتباطية سالبة ضعيفة ودالة إحصائية بين الدرجة البعد الثاني (الإنجاز الشخصي) والثالث (تبادل الشعور) من مقياس لاحتراق النفسي والأداء الوظيفي حيث قدرت قيمة العلاقة بينهما (**-0,365/-0,212) حيث جاءت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) و($\alpha=0.01$).

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الدرجة البعد الأول (الإنجاز الشخصي) مقياس الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي حيث قدرت قيمة العلاقة بينهما (-0,154) حيث جاءت غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) .

اقتراحات الدراسة:

- وفي ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الميدانية للعلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي نلخص مجموعة من المقترحات نجملها فيما يلي:
- العمل على تدريب كوادر مهنية متخصصة تكون قادرة على تقديم الاستشارات للتصدي لضغوط العمل والاحتراق النفسي.
 - توعية المسؤولين على قطاع التربية بأهمية ملائمة مكان وظروف العمل للعاملين، مما يساعد في تحسين أدائهم الوظيفي، وذلك بتوفير مختلف المرافق والتجهيزات والوسائل التي يحتاجها أستاذ المدرسة الابتدائية.
 - إجراء دراسات أخرى تتناول الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لأننا لاحظنا نقص الدراسات التي تربط المتغيرين أثناء دراستنا هذه.
 - الاهتمام بالدعم المادي والمعنوي للأساتذة لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل إنجازه ومن ثم تقادي إصابته بالاحتراق النفسي.



قائمة

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع:

1. أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1979.
2. أحمد صقر عاشور: إدارة الموارد البشرية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2003.
3. أحمد محمد عوض بني أحمد، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار الحمد، الطبعة الأولى، عمان، 2007
4. أسامة كامل راتب، مدخل إلى ضغوط مواجهة الضغوط، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى، القاهرة، 2004
5. أسعد أحمد محمد عكاشة: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات paltel بفلسطين، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، قسم إدارة الأعمال، 2008.
6. آل الشيخ: خالد عبد الرحمن، المتغيرات الشخصية والتنظيمية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط شرطة مدينة الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، رسالة منشورة، 2001.
7. إلياس سالم: تأثير القيم التنظيمية على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة للشركة الجزائرية للألمنيوم بالمسيلة، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، رسالة منشورة.
8. جابر عوض سيد أبو الحسن عبد الموجود: الإدارة المعاصرة في المنظمات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2003.
9. جمعة سيد يوسف، إدارة ضغوط العمل، إتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، 2004
10. حاتم حسن: الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية السعودية.
11. حمداوي وسيلة: إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر الجامعة، قامة، 2004.

12. خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرسة: إدارة الموارد البشرية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2007.
13. راوية حسن: إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
14. راوية محمد الحسن: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000.
15. رضا قجة: إدارة العامل في التنظيم الصناعي، ط1، شركة باتنيت للمعلوماتية والخدمات المكتبية والنشر، 2003.
16. زكي محمد هشام: إدارة الموارد البشرية، منشورات ذات السلاسل، ط2، الكويت.
17. الزهراني حسن بن جمعان: خصائص الوظيفة وأثرها على أداء العاملين دراسة مسحية على عينة ضباط الدفاع المدني بالسعودية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 1998.
18. سهيلة محمد عباس، علي حسين علي: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2000.
19. الشنواني صلاح: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار الجامعة العربية، الإسكندرية، مصر، 1974.
20. طلعت إبراهيم لطفي: علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007.
21. عبد الباري إبراهيم درة، زهير نعيم الصباغ: إدارة الموارد البشرية في القرن 21، دار وائل للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2008.
22. عبد الرحمان إلهيتي: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
23. عبد الله محمد عبد الرحمن: علم الاجتماع النشأة والتطورات، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1999.

24. عبد المحسن توفيق: تقييم الأداء، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1998
25. عكري زكية: نمط الإشراف وعلاقته بأداء العامل في المؤسسة الجزائرية، رسالة لنيل شاهدة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، باتنة، 2003.
26. علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الطبعة الثانية، الكويت، 2000
27. علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها (الصحة النفسية و البدنية و عصر التوتر والقلق)، دار الكتاب الحديث، الطبعة الثالثة، الكويت، 2003
28. فوزي ميهوبي، المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية و علاقته بالاحتراق النفسي لدى الممرضين، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم غير منشورة، الجزائر، 2007
29. محمد الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، د ط، الإسكندرية مصر، 2007.
30. محمد حسن علاوة، سيكولوجية الاحتراق، مركز الكتاب للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 1998
31. محمد سلامنة: الصراعات التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي "دراسة بالشركة الإفريقية للزجاج encava بجيجل، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة المنظمات، 2011.
32. مصطفى عشري: أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
33. مصطفى محمود أبو بكر: إدارة الموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية، مصر، 2008.
34. مصطفى محمود أبو بكر: الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.

35. مصطفى نجيب شاويش: إدارة الموارد البشرية – إدارة الأفراد، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2007
36. مهدي حسن زويلف: إدارة الموارد البشرية، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2001.
37. مهدي فاطمة الزهراء: الثقافة التنظيمية كمدخل لتحقيق الأداء المتميز "دراسة حالة لشركة كون دور للأجهزة الإلكترونية منزلية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، 2010.
38. ناصر سعدي ضيف الله الغبوي: علاقة النمط القيادي بأداء الضباط في المستشفيات العسكرية والمدنية، دراسة مقارنة بين مستشفى الملك فهد للحرس الوطني ومجمع الرياض الطبي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003.
39. ناصر محمد أعليلي: إدارة السلوك التنظيمي، ملرم للطباعة الإلكترونية، ط1، الرياض المملكة السعودية، 2003.
40. نبيهة صالح السامراني، علم النفس الإعلامي، دار المناهج، الطبعة الأولى، عمان، 2007
41. نشوة كرم عمار أبو بكر دردير، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ - ب) و علاقتها بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير، قسم علم النفس التربوي و الصحة النفسية، جامعة الفيوم، 2007
42. نوال حمداش، الإجهاد المهني للزوجة العاملة الجزائرية والاستراتيجيات العامة، رسالة دكتوراه، جامعة قسنطينة، 2002
43. F;bilge.(2006): **“examining the burnout of acadimics in relation to job satisfaction and other factors”** ، **social behavior and personality available** on line; www.sbp-journal.com

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: مقياس الاحتراق النفسي

أبدا	مرات قليلة في السنة	كل الشهر	مرات قليلة في الشهر	كل الأسبوع	مرات قليلة في الأسبوع	كل يوم	العبارات	
							أحس بإنهاك انفعالي من عملي	01
							أشعر بالتعب عندما أستيقظ صباحا لمواجهة يوم جديد من العمل	02
							أشعر بالتعب نهاية عملي اليومي	03
							التعامل معالناس طيلة اليوم يتطلب بذل الكثير من الجهد	04
							أشعر بالإحباط بسبب عملي	05
							أشعر بالإجهاد بسبب عملي	06
							أشعر بأنني أعمل فوق طاقتي	07
							العمل مع الناس مباشرة يسبب لي التوتر	08
							أحس بأن طاقتي استنزفت بالكامل	09
							أستطيع بسهولة فهم ما يشعر به طلبتي حول الأشياء	10
							أتعامل بفعالية كبيرة مع مشاكل طلبتي	11
							أشعر بأنني أؤثر بإيجابية في حياة الآخرين من خلال عملي	12
							أحس بنشاطكبير	13
							أستطيع بسهولة خلق جو مريح مع طلبتي	14
							أشعر بالارتياح لأنني قريب من طلبتي في العمل	15
							أنجزت عدة أشياء مهمة في هذه المهنة	16
							أتعامل بهدوء كبير مع المشاكل النفسية في عملي	17
							أحس بأنني أعامل بعض الطلبة بطريقة غير شخصية وكأنهم مجرد أشياء	18
							أصبحت أكثر قسوة على الناس منذ بدأت ممارستي لهذه المهنة	19
							أخشى أن تجعلني هذه المهنة قاس انفعاليا	20
							لا أبالي فعلا لما يحدث لطلبتي	21
							أشعر بان طلبتي يحملونني مسؤولية بعض مشاكلهم	22

الإنهاك الإنفعالي

الإنجاز الشخصي

تبدل الشعور

مقياس الأداء الوظيفي:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

السلام عليكم ورحمة الله...

أخي الأستاذ، أختي الأستاذة...

نحن بصدد اعداد مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة ماستر 2 في علوم التربية تخصص ارشاد وتوجيه بعنوان (الاحترق النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي - دراسة ميدانية ببعض مدارس مدينة المسيلة -)

لذا نقدم لكم هذا الاستبيان راجين منكم مساهمتكم الفعالة في انجاح هذه الدراسة وذلك بالإجابة بكل موضوعية على مقياس الأداء الوظيفي وكذلك مقياس الاحترق النفسي (ماسلاش)، بوضع علامة (+) في الخانة التي تتفق مع رأيكم. علما أن هذه المعلومات سوف تستعمل لغرض البحث العلمي. نشكر جهودكم وحسن تعاونكم.....

اشراف الدكتور: مكفس عبد المالك

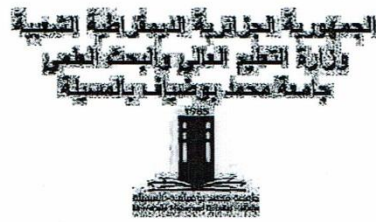
الطالبة : العيفة أحمد
مرزوقي فارس

_ مقياس الأداء الوظيفي _

درجة ضعيفة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	العبارات	
			احاول الالتزام بإجراءات واساليب العمل	1
			لدي القدرة على استيعاب قواعد واساليب العمل.	2
			لدي القدرة على انجاز العمل بالمستوى المطلوب.	3
			لدي القدرة على انجاز العمل في الوقت المطلوب.	4
			احاول الالتزام بتحضير الدروس و التصحيح و التقييم	5
			اشارك في العمليات المتعلقة بالامتحانات والمسابقات	6
			اشارك في المجالس التي تنعقد في المؤسسة	7
			لدي القدرة على استعمال الكتاب المدرسي	8
			لدي القدرة على استعمال الوسائل التربوية والمعدات السمعية والبصرية	9
			لدي القدرة على الابتكار في العمل	10
			لدي القدرة على تحمل مسؤوليات اكبر	11
			لدي القدرة على اعداد المذكرات المتعلقة بتحضير الدروس	12
			اتقبل توجيهات الرؤساء والزملاء	13
			استطيع اتمام البرنامج الشهري و السنوي	14
			اساهم في اختيار مواضيع الفروض و الامتحانات المتعلقة بالأقسام المسندة	15
			اشارك في عمليات التكوين كمستفيد أو مؤطر	16
			اساهم في حساب المعدلات وتسجيل العلامات و الملاحظات في كشوفات النقاط	17
			لدي القدرة على اتخاذ القرارات المفاجئة.	18

_ مقياس الأداء الوظيفي _

			اجتهد في المواظبة والانتظام في الحضور.	19
			اشراك في كل ما من شأنه ترقية النشاطات الثقافية في المؤسسة.	20
			اسعى للمحافظة على الاثاث المدرسي والتجهيزات والادوات التعليمية.	21
			لدي المرونة على التكيف تجاه ظروف العمل.	22



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

علم النفس

المرجع العام الثاني رقم 933 الصادر في 28 حزيران 2016 المعد للقواعد المتعلقة بالكتابة عن المقالات العلمية في كلياتها

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإجازة البحث

أنا المصنف أدناه

السيد (ص) *مزيق فاضل*

طالب

المعقد طالب الماجستير باحث دائم

101887297

العاقل (3) لطاقة البشرية الوطنية رقم

9016 / 11 / 13

والصحة تاريخ

صحة

عن تاريخ

المجال (3) كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية علم النفس

والكلمة (3) بإجازة أعمال بحثية في المرح: كتابة ماستر، كتابة ماجستير، أطروحة دكتوراه، رسالة

د/ ماسر

أصبح يتوافق مع التي برعاية التطوير العلمية والبريدية ومعايير الأخلاقيات البحثية والنزاهة الأكاديمية المطبقة في

إعمال البحث المذكور أدناه

التاريخ

إمضاء المصنف



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

علم النفس

الرجوع الفهرستي رقم: 933 التاريخ: 28 جوان 2016 احمد القادر الشاذلي الخليفة بن السقاية العلمية كالتالي

تصريح شرقي

خاص بالالتزام بقواعد التزامه العلمية لإنجاز البحث

أنا المصطفى أذكار

العميدة أستاذة

طالب

الرجوع الفهرستي رقم: 933 التاريخ: 28 جوان 2016 احمد القادر الشاذلي الخليفة بن السقاية العلمية كالتالي

201985373

الرجوع الفهرستي رقم: 933 التاريخ: 28 جوان 2016 احمد القادر الشاذلي الخليفة بن السقاية العلمية كالتالي

2017/10/30

الرجوع الفهرستي رقم: 933 التاريخ: 28 جوان 2016 احمد القادر الشاذلي الخليفة بن السقاية العلمية كالتالي

السياسة

الرجوع الفهرستي رقم: 933 التاريخ: 28 جوان 2016 احمد القادر الشاذلي الخليفة بن السقاية العلمية كالتالي

العلم الإنساني والاجتماعية علم النفس

الرجوع الفهرستي رقم: 933 التاريخ: 28 جوان 2016 احمد القادر الشاذلي الخليفة بن السقاية العلمية كالتالي

مكتبة جامعة

الرجوع الفهرستي رقم: 933 التاريخ: 28 جوان 2016 احمد القادر الشاذلي الخليفة بن السقاية العلمية كالتالي

الرجوع الفهرستي رقم: 933 التاريخ: 28 جوان 2016 احمد القادر الشاذلي الخليفة بن السقاية العلمية كالتالي

التاريخ: 2021.06.04

إمضاء المصطفى

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

المسيلة في : 2021/04/11

إلى السيد: مدير التربية لولاية المسيلة

الموضوع: تسهيل مهمة لإجراء الدراسة الميدانية

تحية عطرة وبعد ...

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

الشعبة: علم النفس التخصص: إرشاد وتوجيه

نرجو من سيادتكم المحترمة تسهيل مهمة الطلبة المذكورين أدناه وتقديم المساعدة الممكنة واللازمة في حدود أغراض البحث العلمي، وما يسمح به القانون، وهذا على مستوى المصالح التي تشرفون عليها.

عنوان الدراسة: الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية

دراسة ميدانية ببعض مدارس مدينة المسيلة

المشرف : الدكتور مكفس عبد المالك

1- اسم ولقب الطالب : العيفة أحمد رقم التسجيل : 19095070273

2- اسم ولقب الطالب : مرزوقي فارس رقم التسجيل : 1800476068

في الفترة الممتدة من : 2021/04/18 إلى غاية 2021/05/06

في الأخير لكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

نائب العميد المكلف بالبحث العلمي

رئيس القسم



Téléphone / Fax : (213) 0355353054

E-mail : univ28psy@yahoo.com

قسم علم النفس . الهاتف / الفاكس

البريد الإلكتروني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

المسيلة في: 4...3...2021.
مدير التربية
الى السيدات والسادة
مديري ابتدائيات بلدية المسيلة

مديرية التربية لولاية المسيلة
مصلحة التكوين والتفتيش
مكتب التكوين
رقم: 2021/394

الموضوع: ترخيص دراسة ميدانية

المرجع: مراسلة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس المؤرخة
في: 2021/04/11

بناء على ما ذكر في المرجع اعلاه

يرخص للطالب:

الرقم	اللقب والاسم	تاريخ ومكان الميلاد	رقم التسجيل
01	العيفة أحمد	1973/05/21	19095070273
02	مرزوقي فارس	1982/02/12	1800476068

بالدخول: الى المؤسسات المذكورة اعلاه.

في الفترة الممتدة 2021/04/18 الى غاية 2021/05/06

لإجراء (التربص الميداني) حول الاحتراق النفسي وعلاقته بالاداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة
الابتدائية دراسة ميدانية ببعض مدارس مدينة المسيلة

مع احترامهم للشروط التالية:

- ✓ العمل وفق ما يسمح به القانون وعدم التطرق إلى ما يمس السر المهني.
- ✓ استغلال المعلومات المتحصل عليها خلال التربص في خدمة الجانب العلمي للمحاور السالفة الذكر لا غير.
- ✓ وضع رزنامة عمل لفائدة المتربصين من طرف المسؤول الأول للمؤسسة المستقبلية خلال الفترة المحددة.
- ✓ مراعاة السير العادي لأنشطة المؤسسة
- ✓ احترام البروتوكول الصحي.

* المطلوب من مسؤول مؤسسة الاستقبال اتخاذ كل الترتيبات اللازمة لانجاز العملية في ظروف عادية طبقا للتوجيهات الأنفة الذكر

ملاحظة: قسدت في أيام الاختبار في الامتحانات الرسمية.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ