



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبتين:

• بلي خديجة

• بحورة صفية

بعنوان:

قياس مؤشرات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين

دراسة حالة جامعة غرداية _

أمام اللجنة المكونة من:

01	د/ خنيش يوسف	أستاذ محاضر (أ)	جامعة غرداية	رئيسا
02	د/ شرقي مهدي	أستاذ محاضر (أ)	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
03	د/ هتهات المهدي	أستاذ محاضر (أ)	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

الإهداء

الحمد لله الذي وفقني وألهمني لإتمام هذا العمل، إلى منارة العلم و الإمام
المصطفى، إلى الأمي الذي علم المتعلمين، إلى سيد الخلق إلى رسولنا الكريم
محمد صلى الله عليه وسلم

إلى أحلى أم في الدنيا التي لو حل السجود لغير الله عز وجل لكان لها
سجودي أتمنى لها دوام الصحة والعافية وطول العمر.

إلى الذي كان معلمي في الحياة، إلى الذي نفث في روحي ومضة
سحرية ملأت خلايا الجوارح حباً وطيبةً وصدقاً وألفةً، أبي الغالي حفظه
الله وأطال في عمره.

إلى أختي هاجر وزوجة أخي و أخواتي محمد الأمين وصلاح الدين حفظهم الله.
و كل أقاربي، إلى من كانوا ملاذي وملجئي، إلى من تذوقت معهم أجمل
اللحظات و إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل المتواضع
و كل من أحبه قلبي و نسيه قلبي.

خديجة



الإهداء

إلى من أوصاني بهما ربي برا وأتمنى رضاهما دوما ... من قال فيهما تعالى:

[..وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا..] سورة الإسراء

القلب الحنون الذي غمرتني بعطفه وحنانه ولم يحرمني من احتجته،

أمي الحبيبة، التي لو مشيت العمر كله على رموش عيني ومنحتها حياتي ما وفيت بأفضالها عليّ

إلى الذي رعاني وشقى وكدّ من أجل راحتي ... إلى من رسم لي طريقا من هذه الحياة وتمت

معه فضائل الرجولة أبي العزيز الغالي.

إلى من اعترز وأفتخر بوجودهم إخوتي وأخواتي.

وإلى جدتي وجدي وكل أحوالي وأعمامي وإلى خالاتي وعماتي.

إلى كافة أصدقائي وأخواتي الطلبة.

وإلى كل من علمني ولم تدخر وسعا في تقديم يد عون لي اهدي لهم هذا العمل المتواضع

واسأل الله العلي القدير ان يجعله في ميزان حسناتي وان ينفع به عباده.

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد.

و كل من أحبه قلبي و نسيه قلبي.

صفية

كلمة شكر

"وَإِذْ تَأْتِيَنَّكُمْ رِيبُكُمْ لَنْ يُؤْمِنَ بِكُمْ لَنْ شَكَرْتُمْ لِأَزِيدَنَّكُمْ وَلَنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ"

سورة إبراهيم الآية 07

نتقدم بالشكر الجزيل وكل الشكر والعرفان والتقدير للعلي القدير سبحانه خالق الكون في أحسن خلق و تصوير، والذي بفضلته تم إنجاز هذا العمل المتواضع. لنا كامل الشرف و السعادة في مستهل في هذا العمل أن نتقدم بشكرنا الجزيل لأساتذتنا الأفاضل دون تمييز إلى كل الأساتذة الكرام بأجمل وأسمى معاني آيات التكريم والاحترام للتوجيهات القيمة طيلة فترة الدراسة.

كما نتوجه بالشكر الجزيل والاحترام إلى الأستاذ المشرف الدكتور :

" شرقي مهدي "

على ما قدمه من عون و توجيهات و نصائح.

كما أشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على قياس مؤشرات الاحتراق الوظيفي لدى الأساتذة والإداريين في جامعة غرداية، وذلك من خلال معرفة مستوى الاحتراق لديهم وفق مؤشرات قياسه، بالاعتماد على مجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الأقدمية، الحالة العائلية)، تم ذلك عن طريق إجراء استبيان على 56 من عينة الدراسة، باتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخراج الأساليب الاحصائية لتحليل النتائج وإثبات صحة الفرضيات.

ومن أهم النتائج التي حصلت عليها هذه الدراسة أن الأساتذة والإداريين في جامعة غرداية يعانون بدرجة كبيرة من الاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي في مؤشر فقد الهوية داخل مراكز العمل، و مؤشر ضعف الانجاز الشخصي، بينما منخفض قليلا في مؤشر الاستنزاف الانفعالي داخل مراكز العمل.

الكلمات المفتاحية: احتراق وظيفي، إرهاق، ضغط، مؤشر.

Résumé :

Cette étude vise à identifier la mesure des indicateurs d'épuisement professionnel des professeurs et administrateurs de l'Université de Ghardaïa, en connaissant leur niveau de combustion selon des indicateurs standards, en fonction d'un ensemble de facteurs démographiques (le sexe, la tranche d'âge, le centre de carrière, L'ancienneté , la situation familiale). Cela a été fait en réalisant un questionnaire sur 56% de l'échantillon de l'étude, suivant l'approche descriptive et analytique, et des méthodes statistiques ont été extraites pour analyser les résultats et prouver la validité des hypothèses.

L'un des résultats les plus importants obtenus par cette étude est que les professeurs et administrateurs de l'Université de Ghardaïa souffrent dans une large mesure de l'épuisement professionnel, en plus du niveau élevé d'épuisement professionnel dans l'indicateur de perte d'identité au sein du centres de travail, et l'indicateur de mauvais accomplissement personnel, bien que légèrement faible dans l'indice d'attrition émotionnelle à l'intérieur des centres de travail.

Mots clés: épuisement fonctionnel, fatigue, stress, indicateur.

قائمة المحتويات

اهداء

شكر وعرفان

ملخص

قائمة المحتويات

مقدمة

الفصل الأول : النظريات الادبية والدراسات السابقة

7	المبحث الأول : النظريات الأدبية
7	المطلب الأول: عموميات عن الاحتراق الوظيفي
7	الفرع الأول : مفهوم ومراحل الاحتراق الوظيفي:
12	الفرع الثاني: نظريات الاحتراق الوظيفي
13	الفرع الثالث :أسباب وعوامل حدوث الاحتراق الوظيفي
17	المطلب الثاني: أساسيات الاحتراق الوظيفي
17	الفرع الأول: مقاييس الاحتراق الوظيفي:
20	الفرع الثاني: أبعاد الاحتراق الوظيفي:
22	الفرع الثالث :الفرق بين الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات ذات الصلة:
25	المطلب الثالث: أعراض وكيفية القضاء على الاحتراق الوظيفي:
25	الفرع الأول: أعراض الاحتراق الوظيفي:
26	الفرع الثاني : كيفية القضاء على الاحتراق الوظيفي:
28	المبحث الثاني :الدراسات السابقة والمقارنة بينها
28	المطلب الأول: الدراسات السابقة الجزائرية
30	المطلب الثاني :الدراسات السابقة العربية
32	المطلب الثالث :الدراسات السابقة الأجنبية

المطلب الرابع: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث التشابه والاختلاف 34

خلاصة الفصل: 37

الفصل الثاني : النظريات التطبيقية

المبحث الأول : الطريقة والأدوات 39

المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة (جامعة غرداية) 39

الفرع الأول : تقديم عام لمؤسسة جامعة غرداية 39

الفرع الثاني : تطور عدد الطلبة و الطاقم الإداري في جامعة غرداية 41

المطلب الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية 45

الفرع الأول: الطريقة المتبعة : 45

الفرع الثاني: أدوات الدراسة 47

المطلب الثالث : اختبار ثبات الاستبيان 50

الفرع الأول : صدق وثبات أداة الدراسة (الإستبيان) : 50

الفرع الثاني : معامل الارتباط لإثبات قوة الاتساق بين فقرات الإستبيان : 50

الفرع الثالث : اختبار توزيع البيانات : 51

المبحث الثاني : النتائج ومناقشتها 53

المطلب الأول : عرض خصائص العينة ومعالجة محاور الإستبيان : 53

الفرع الأول : عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص الجزء الأول (البيانات الشخصية عن الأفراد المجيبة) : 53

الفرع الثاني : عرض وتحليل وجهات نظر مجتمع الدراسة حول الجزء الثاني 59

المطلب الثاني: إختبار الفرضيات 62

المطلب الثالث : التعليق على نتائج الفرضيات 70

خلاصة الفصل : 74

خاتمة

قائمة المراجع

قائمة الجداول:

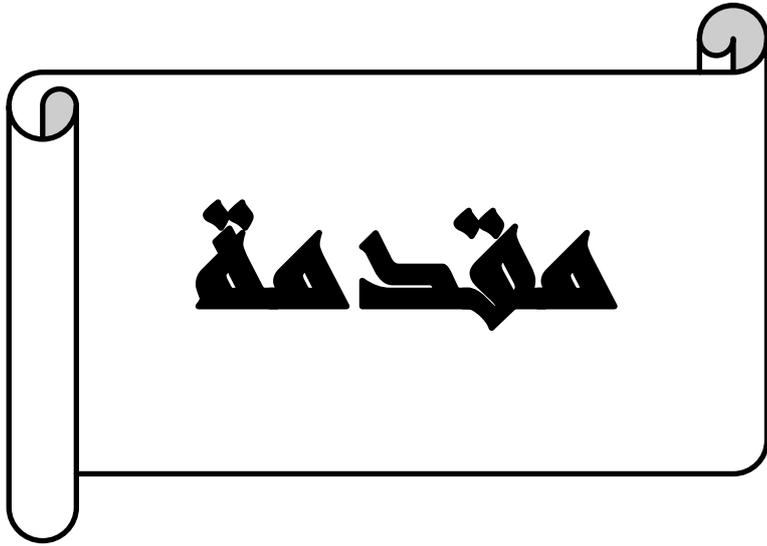
34	الجدول رقم (1 - 01) مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
41	الجدول رقم (1 - 02) تطور اعداد الطلبة في جامعة غرداية للفترة 2004-2018
42	الجدول رقم (2 - 02) تطور الطاقم الاداري في جامعة غرداية
46	الجدول رقم: (3 - 02) الاستبيانات الموزعة والمستردة من عينة الدراسة
47	الجدول رقم: (4 - 02) هيكل متغيرات الدراسة
48	الجدول رقم: (5 - 02) قائمة التنقيط حسب مقياس ليكارت الخماسي
50	الجدول رقم: (6 - 02) يمثل نتائج اختبار ثبات محاور الاستبيان من خلال اختبار الفا كرونباخ
51	الجدول رقم: (7 - 02) يمثل نتائج اختبار معاملات الارتباط لكل محاور واقسام الاستبيان
53	الجدول رقم: (8 - 02) يمثل نتائج اختبار كوجمخروف - سيميرنوف لمعرفة توزيع البيانات
54	الجدول رقم: (9 - 02) يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس
55	الجدول رقم (10 - 02) يبين توزيع افراد العينة حسب الفئات العمرية
56	الجدول رقم (11 - 02) يبين توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي
57	الجدول رقم (12 - 02) يبين توزيع افراد العينة حسب المركز الوظيفي
58	الجدول رقم (13 - 02) يبين توزيع افراد العينة حسب الاقدمية
59	الجدول رقم (14 - 02) يبين توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية
63	الجدول رقم (15 - 02) يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف لمحور الاحتراق الوظيفي
65	الجدول رقم (16 - 02) يبين نتائج اختبار T - Test لعينة واحدة لاثبات صحة الفرضية الرئيسية
66	الجدول رقم (17 - 02) يبين نتائج اختبار T - Test لعينة واحدة لمؤشرات الاحتراق الوظيفي وتأثيرها لدى عينة الدراسة
67	الجدول رقم (18 - 02) اختبار العينة المستقلة لقياس الفروقات الجنسية لدى عينة الدراسة
68	الجدول رقم (19 - 02) اختبار التباين الاحادي Anova للفروقات العمرية وعلاقتها بالمتغير التابع
69	الجدول رقم (20 - 02) اختبار التباين الاحادي Anova للمؤهل العلمي وعلاقتها بالمتغير التابع
70	الجدول رقم (21 - 02) اختبار التباين الاحادي Anova للمركز الوظيفي وعلاقتها بالمتغير التابع
70	الجدول رقم (22 - 02) اختبار التباين الاحادي Anova للفروقات الاقدمية المهنية وعلاقتها بالمتغير التابع
71	الجدول رقم (23 - 02) اختبار التباين الاحادي Anova للفروقات الحالة العائلية وعلاقتها بالمتغير التابع

قائمة الاشكال:

ث	الشكل رقم (1 - 0) يمثل متغيرات الدراسة
53	الشكل رقم (1 - 2) يمثل نسبة توزيع افراد العينة حسب الجنس
54	الشكل رقم (2 - 2) يمثل نسبة توزيع افراد العينة حسب فئات العمرية
55	الشكل رقم (3 - 2) يمثل نسبة توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي
56	الشكل رقم (4 - 02) يمثل نسبة توزيع افراد العينة حسب المركز الوظيفي
57	الشكل رقم (5 - 2) يمثل نسبة توزيع افراد العينة حسب الاقدمية
58	الشكل رقم (6 - 2) يمثل نسبة توزيع افراد العينة حسب عدد العاملين

قائمة الملاحق:

الملاحق رقم 01	استبيان
الملاحق رقم 02	نتائج الاستبيان



توطئة:

لقد أدى ظهور الثورة الصناعية والتكنولوجية إلى ظهور العديد من التغيرات والتطورات في شتى مجالات الحياة، ونتج عنها ظهور العديد من المفاهيم والأفكار عند مختلف المجتمعات، وشهدت الانسانية تطور سريعا وتراجعا لضروريات الحياة ومتطلباتها مما جعل العامل يحاول مواكبة هذه التطورات وتوفير هذه المتطلبات، وكان على العامل أن يبذل كل طاقته للتصدي لشبح الفقر والحاجة لضمان حياة مستقرة ومنتزعة خالية من المشاكل والنقائص، ونتيجة لكل هذه التطورات ظهرت أمراضا وضغوطات نفسية من أهمها ظاهرة الاحتراق الوظيفي، خاصة في الجامعات مما استدعى من الأساتذة والإداريين محاولة التعايش مع هذه الظاهرة وتطوير كفاءتهم للتعامل معها.

ونظرا لهذه التأثيرات السلبية التي قد تخلفها ظاهرة الاحتراق الوظيفي فإنه تزايد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة لأسباب عديدة ومن أجل معرفة وقياس مؤشرات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في القطب الجامعي حاولنا البحث والتعرف على أهم المؤشرات المسببة للاحتراق الوظيفي وأجرينا الدراسة موضوع البحث على عينة من العاملين في جامعة غرداية شملت أساتذة وإداريين يعملون بالجامعة أهمها ادراك الأفراد والمؤسسات خاصة منها الخدماتية لأهمية دراستها وتحليلها ووضع استراتيجيات ملائمة لاحتوائها والسيطرة عليها، فقد اعتبر العديد من الباحثين ضرورة تقديم المساعدة لمواجهة هذه الظاهرة والمشاكل والآثار الناجمة عليها. وعليه نطرح الإشكالية التالية:

أ- إشكالية الدراسة:

ما هو مستوى قياس مؤشرات الاحتراق الوظيفي لدى الأساتذة والإداريين العاملين بجامعة غرداية ؟

وعليه إشكالية البحث تتمحور حول التساؤلات الجزئية التالية:

- ✓ ما هو الاحتراق الوظيفي وكيف نميزه عن غيره من المصطلحات المتقاربة؟
- ✓ ما هي مؤشرات قياس الاحتراق الوظيفي وعلى أي أساس تم اختيارها ؟
- ✓ ما هي مستويات الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة وفق مؤشرات قياسه؟

ب- الفرضيات:

انطلاق من الإشكالية المطروحة أعلاه يمكن الاعتماد على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- ✓ هناك تواجد لظاهرة الاحتراق الوظيفي بمستويات عالية لدى أغلب عينة الدراسة من أساتذة و إداريين في جامعة غرداية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة مؤشرات الاحتراق الوظيفي في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.

بناء على الفرضية الرئيسية الثانية تمت صياغة مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة مؤشر فقد الهوية داخل مراكز العمل يساهم في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؛
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة مؤشر الاستنزاف الانفعالي داخل مراكز العمل يساهم في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؛
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة مؤشر ضعف الإنجاز الشخصي يساهم في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؛

الفرضية الرئيسية الثالثة:

- ✓ يوجد أثر للمتغيرات الشخصية: الجنس، السن، الأقدمية، المركز الوظيفي، الحالة العائلية، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي تؤثر على مستوى احتراقه الوظيفي لدى الأساتذة والإداريين بجامعة غرداية، ويتفرع عن هذه الفرضية، ست فرضيات هي:
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لجنس المستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لسن المستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأقدمية المستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للحالة العائلية للمستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي للمستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمركز الوظيفي للمستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي.

ج- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة كما يلي:

- عدم وجود اهتمام كاف بموضوع الاحتراق الوظيفي من قبل الكتاب والباحثين العرب و بالتالي تأتي هاته الدراسة لتمثل خطوة علمية لتسليط الضوء على الموضوع ؛
- التخطيط بشكل أفضل لتحسين أوضاع الأساتذة و الإداريين ووضع حلول مناسبة للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المستقبل.

ذ- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- التعرف على أسباب الاحتراق الوظيفي لدى الأساتذة والإداريين بجامعة غرداية؛
- التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الأساتذة والإداريين بجامعة غرداية؛
- محاولة قياس مؤشرات الاحتراق الوظيفي لعينة من الأساتذة والإداريين بجامعة غرداية؛
- العمل على وضع مقترحات لتحسين ظروف العمل والقضاء على الاحتراق الوظيفي بالجامعات ولاسيما بجامعة غرداية.

ر- دوافع اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع نذكر بعض منها:

- الميول الشخصي لهذا النوع من المواضيع؛
- طبيعة التخصص والرغبة في الاطلاع أكثر على مجال الاحتراق الوظيفي؛
- الرغبة في معرفة مؤشرات قياس الاحتراق الوظيفي ومدى تطابق الجانب النظري على ما هو تطبيقي؛
- الفائدة العلمية للاستفادة منه.

س- الإطار الزمني والمكاني للدراسة:

1. الإطار البشري: تمثل في الأساتذة والإداريين بجامعة غرداية؛
2. الإطار الزمني: ابتداء من الفترة 2020-07-10 إلى 2020-08-15، وهي فترة توزيع الاستبيانات واسترجاعها من الأساتذة والإداريين؛

الإطار المكاني: تمثل في جامعة غرداية.

ش- منهجية الدراسة:

إن الهدف من هذه الدراسة هو القيام بتحليل علمي للإجابة على اشكالية موضوع البحث، حيث قمنا بتقسيم الدراسة إلى مبحثين تبعا لطريقة Imrad لإنجاز البحوث بالاستعانة بالكتب، والمجلات العلمية، والمذكرات، والدراسات السابقة واعتمدنا على المنهج الوصفي في المبحث الأول والثاني لأنهما يمثلان الجانب النظري. أما الفصل الأخير يمثل الجانب التطبيقي فاعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم التركيز على الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة للتحليل العلمي للموضوع، وتوزيعها على الأساتذة والإداريين بجامعة غرداية للإجابة عليها ومن هناك قمنا بتحليلها باستخدام برنامج Spss للوصول إلى النتائج بالاستعانة بالأساليب الاحصائية.

ع- صعوبات الدراسة:

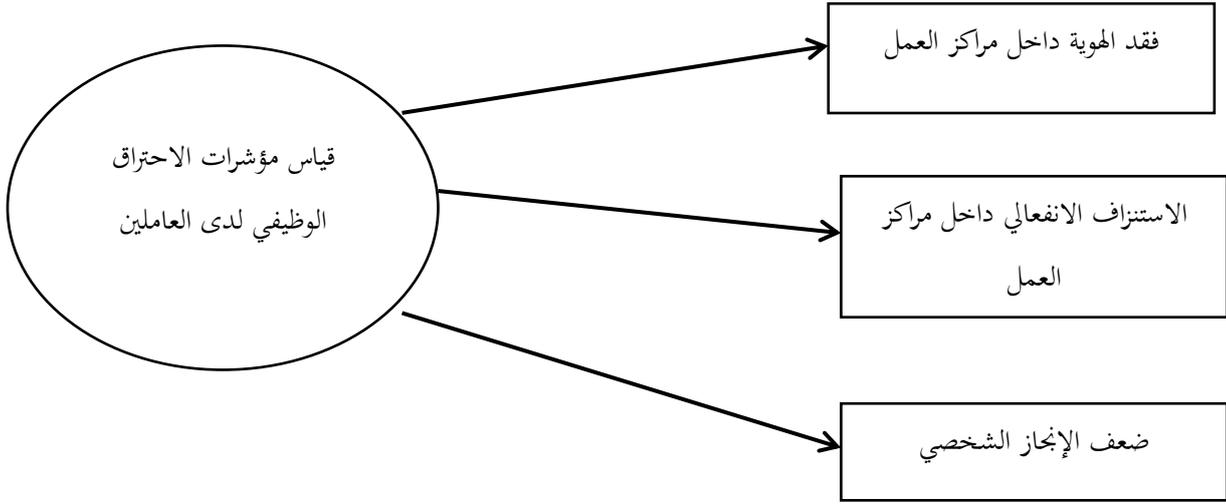
تعرضنا في هذه الدراسة لبعض الصعوبات التي تتمثل في:

- صعوبة الحصول على المراجع وذلك بسبب غلق المكتبات العامة والجامعية في ظل انتشار وباء كورونا؛
- صعوبة إنجاز الجانب التطبيقي في الميدان بسبب جائحة كوفيد 19؛
- تضارب المعلومات بين المراجع وصعوبة الاختيار ما بين المعلومات؛
- صعوبة استرجاع أوراق الاستبانة في ظل ظروف الحجر الصحي وصعوبات النقل والخروج؛
- عدم استرجاع بعض الاستبيانات، وغياب الاجابات عن بعض فقرات محاوره في عدد معتبر من الاستبيانات المسترجعة.

غ - هيكل الدراسة:

الشكل (1) يمثل متغيرات الدراسة

مؤشرات الاحتراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتان

الفصل الأول :

النظريات الأدبية

والدراسات السابقة

تمهيد:

يعتبر الاحتراق الوظيفي من أبرز المشكلات الادارية الهامة التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية والغير حكومية ، وهو مؤشر بارز للأزمات التي ينتج عنها فقد الهوية داخل مركز العمل ، و الاستنزاف الانفعالي ، و ضعف و تدني وانحدار العطاء على المدى الطويل في مستوى الأداء الوظيفي ، ونرى أن مصطلح الاحتراق الوظيفي مصطلح جديد الاستخدام حيث اعتبر (هروبرت فرويدبيرجر) المحلل الامريكى أول من أطلق هذا المصطلح الاحتراق الوظيفي (burnout) وأدخله حيز الاستخدام الأكاديمي عام 1974م، وناقش تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية.

وقد لاحظ (فرويد بيرجر) أن الذين يعملون في المهن والخدمات الانسانية والادارية أكثر تعرضا لحالات الاحتراق الوظيفي وذلك نتيجة تعاملهم اليومي والمستمر مع عدد كبير من المستخدمين ، مع عدم قدرتهم على تحقيق كل ما هو متوقع منهم .

وانطلاقا من هذا سنتناول في هذا الفصل مبحثين ، المبحث الأول يتكلم عن عموميات الاحتراق الوظيفي، أخذت على شكل ثلاثة مطالب الأول يحتوي على مفهوم ومراحل، نظريات، عوامل وأسباب الاحتراق الوظيفي، والثاني أساسيات الاحتراق الوظيفي تتضمن مقاييس وأبعاد، الفرق بين المتغيرات ذات الصلة، على شكل فروع والثالث أعراض ، وكيفية القضاء عليه.

أما المبحث الثاني يتناول الدراسات السابقة وقسمت إلى أربعة مطالب تحتوي على دراسات جزائية، و عربية، وأجنبية، والمطلب الأخير المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

المبحث الأول : النظريات الأدبية

الاحتراق الوظيفي هو مرض عصري شائع، انتشر في كل مجالات الحياة المعاصرة المليئة بالتناقضات الاجتماعية والمادية والمهنية، حيث كان هناك العديد من الدراسات التي تصفه وتصنفه بطرق متعددة، مما تعذر على الباحثين وضع مفهوم محدد له.

وفيما يلي نعرض الجانب النظري للاحتراق الوظيفي.

المطلب الأول: عموميات عن الاحتراق الوظيفي:

لقد تطورت المفاهيم الادارية في العصر الحديث وظهرت مفاهيم جديدة، ونظرا للاختلاف في وجهة نظر الباحثين لمفهوم الاحتراق الوظيفي، سنحاول التعرف على مفهومه من خلال ما يلي:

الفرع الأول: مفهوم ومراحل الاحتراق الوظيفي:

أولاً: مفهوم الاحتراق الوظيفي:

1- عرفه كل من جولد وروث بأنه " أعراض نفسية وجسمية تؤدي إلى تدني مفهوم الذات مما تسبب حالة للفرد يشعر فيها بأن احتياجاته لم تلب وتوقعاته لم تحقق، ويتصف بخيبة الأمل حيث يفقد الفرد الاهتمام بنفسه وعمله ويشعر بالقلق والتوتر والانسحاب والاستسلام نتيجة أعباء العمل وعدم قدرته على مواجهة متطلباته".¹

2 - عرفته ماسلاش بأنه " عبارة عن متلازمة أو مجموعة أعراض تسبب الاجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد عن الخواص الشخصية والاحساس بعدم الرضا عن الانجاز الشخصي في المجال المهني، ويمكن أن تحدث هذه الأعراض لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس".²

¹د علوطي عاشور، مغار عبد الوهاب، "علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي"، العدد 31، 2017، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر، ص 74.

² لنا حسن محمد منصور، " الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الاداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل " ، رسالة ماجستير ، جامعة القدس ، 2013، ص 11.

- 3- تعريف (Shoji et al) لسنة 2016 " يتضمن ظهور مجموعة أعراض منها الشعور بالإجهاد العقلي والشعور بعدم الرضا عن الإنجازات الشخصية والأداء الوظيفي بسبب ضغط العمل.¹
- 4- عرفه (Thanacoody & al) لسنة 2009 بأنه " عزلة الفرد ورغبته في البقاء داخل نفسه، وبعده عن الحياة الاجتماعية نتيجة الإفراط في مشاعره واستنزافها بصورة كبيرة بسبب كثرة مطالب العمل.²
- 5- عرفته (الحايك) لسنة 2000 بأنه: " عدم الرضا الوظيفي، تصيب العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي، بسبب الاضطراب والتوتر الناتج عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء تؤدي إلى استنزاف طاقاته، وجهوده مما ينحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء.³
- 6- تعريف (Bakker & Demerout) بيكر وديمروت لسنة 2007 " تولد أعراض نفسية لدى الموظفون نتيجة لبيئة عمل ضاغطة تتميز بارتفاع المتطلبات وانخفاض القدرات والمصادر المتاحة".⁴
- 7- الاحتراق الوظيفي هو " استجابة طويلة الأمد للضغوط العاطفية والشخصية المزمدة في الوظيفة ، ويتم تحديده من خلال الأبعاد الثلاثة للاحتراق".⁵
- 8- متلازمة فسيولوجية تحدث للأشخاص الذين يقومون بخدمة الأشخاص في مجال الخدمات البشرية حيث يقضي العمال وقتا طويلا مع أشخاص آخرين.⁶
- 9- تعريف (Schaufeli) لسنة 2009: " أحد أعراض الإرهاق العاطفي، وتبدد الشخصية، وانخفاض الإنجاز الشخصي في العمل".¹

¹ سامية السيد محمود، أثر السخرية التنظيمية على الاحتراق الوظيفي في الوحدات الحكومية بمحافظة الشرقية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، 2018، مجلد 55، العدد 2، ص 11.

² محمد، هبة محمد علي، " تأثير الاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية"، دار المنظومة الرواد في قواعد المعلومات العربية، 2016 ، مجلد 99 ، ص 334.

³ سليمان الطلا، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظة غزة، 2015، المجلد 17، عدد 2(أ) ، ص 189.

⁴ نهاية التلباني، ومرwan الآغا، ورأفت سعد الله، علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، 2015، مجلد 29، ص ص، 6-7.

⁵ Malikeh Beheshtifar, Ali Reza Omidvar, **Causes to Create Job Burnout in Organizations**, international Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 2013, page 108.

10- الاحتراق الوظيفي هو "متلازمة نفسية تكون استجابة لضغط العمل المزمّن بين الأشخاص".²

• نستنتج من التعارف السابقة ما يلي:

- هي الحالة التي تصيب الموظف، حيث يفقد فيها الرغبة في العمل وتترافق مع انخفاض مستوى الانتاجية وتطور الأداء، فضلا عن الإرهاق الجسدي والعقلي الناجم من الحياة المهنية.

ثانيا: مراحل الاحتراق الوظيفي:

إن مفهوم الاحتراق النفسي كما ذكرت رجوات متولي لسنة 2005 قد بدأ الاهتمام به منذ عام 1970 ولذلك فقد مر بمرحلتين:

أ: المرحلة التنويرية (Enlightenment):

في بدايتها لم يعرف مصطلح الاحتراق النفسي إنما وجدت مصطلحات بديلة فقد ذكرت رجوات متولي أنها بدأت في بداية الستينات من القرن العشرين (1970) حيث لاحظ بعض الباحثين في مجال الصناعة تدي أداء بعض العاملين ذوي الأداء المرتفع، مع ظهور بعض التغيرات السلوكية السلبية منها:

التغيب المستمر عن العمل لفترات طويلة، ولقد أطلق على ذلك مصطلح "الوهج المنطفئ Flame" " " .
outs

وفي بداية السبعينات ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية عدد من المقالات التي تناولت الاحتراق النفسي وركزت على الأفراد الذين يعملون في مجال الخدمات الإنسانية، حيث أشارت كل من أهولا وهاكاني 2007 أنه في سنة 1974 ظهر مصطلح الاحتراق النفسي "Burnout" على يد الطبيب النفسي فرويدنبرجر، و وصفه بأنه ظاهرة سلبية لدى المهنيين الذين يعملون في عيادة لمدمني المخدرات من خلال الضغط الزائد على الفرد، ثم

¹ Ali sabanci, the effect of primary school teachers burnout on organizational health, procedia social behavioral sciences turkey,2009,page 108.

² z ashtari, et dautres, Relationship between job burnout and work performance in a sample of Iranian mental health staf, university of social welfare & rehabilitation, tehran, Iran,2008, page 71.

جاءت كريستينا ماسلاش 1976 وهي باحثة في علم النفس الاجتماعي، وذكرت أن الانهك النفسي يصيب الفرد نتيجة الحمل الزائد والضغط المستمر مما يفقده المشاعر العاطفية تجاه العملاء، وربطته بالمرض والاضطراب النفسي.

وفي بداية الأمر كانت النظرة العامة الى الاحتراق الوظيفي على أنه يصيب العاملين في مجال الرعاية الصحية، حيث إنهم يعترضون لدرجة عالية من الضغوط فهم يتعاملون مع المرضى مما يترك أثرا سلبيا على الفرد، ويشاهدون وفاة المرضى الذين يتعاملون معهم، إضافة للصراعات التي يجدها في العمل من قبل المديرين والزملاء، إضافة الى أن الاحتراق الوظيفي في مجال الرعاية الصحية أكثر وضوحا من المهن الأخرى، مما جعلهم قصروا التعرض له على تلك المهن، ولكن تغيرت تلك النظرة فيما بعد.

ب: المرحلة التجريبية (The experimental):

وفيها تطورت النظرة للاحتراق الوظيفي حيث بدأت في بداية الثمانينات من القرن العشرين، وتطور خلالها مفهوم الاحتراق الوظيفي من الناحية التجريبية، فقد أصبحت دراسات الاحتراق الوظيفي أكثر منهجية، كذلك الاهتمام بوضع قائمة لقياس الاحتراق الوظيفي.

وفيها ظهرت بعض الدراسات الأكثر منهجية، حيث ظهرت في تلك المرحلة دراسة ماسلاش وتلميذتها سوزان جاكسون وذلك في سنة 1981 وقدمتا خلالها أول محاولة جادة لقياس الاحتراق الوظيفي في مجال الرعاية الصحية، ثم طورتا تلك الأداة سنة (1986) لقياس الاحتراق الوظيفي للعاملين في مجال المهن الاجتماعية، ولذلك المقياس ثلاثة أبعاد:

الاجهاد النفسي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي ولقد لقي ذلك المقياس شهرة واسعة كما حاول بعض الباحثين ربط الاحتراق الوظيفي ببعض المفاهيم والمتغيرات الأخرى مثل: الصلابة النفسية، والمناخ المغلق في العمل، والرضا الوظيفي، وصراع الأدوار مما يدلنا على أن الاحتراق الوظيفي ارتبط بأغلب مجالات الحياة، ومنها العمل المهني، والشخصية، والنمط الإداري المتبع في العمل.

وإذا انتقلنا إلى النتائج الفكرية العري نجد أن مصطلح الاحتراق الوظيفي ظهر على يد عسكر وآخرين سنة (1986) ونظر إليه بعض الباحثين أمثال كمال دواني وآخرون سنة (1986) على أنه مفهوم ثلاثي الأبعاد : الاجهاد الانفعالي، وصف الاهتمام بالبعد الانساني، ونقص الكفاءة والانجاز الشخصي¹.

كما يرى أبو دهوم والجمال أن الاحتراق الوظيفي يعد من الظواهر التي تظهر أعراضها على فترات تدريجية وليست مرة واحدة فقط، فتتم على ثلاث مراحل متتابعة:

1- مرحلة الإنذار والتنبيه (Alarm)

يبدأ الجسم بالإحساس بالخطر، فيرسل المخ تنبيهات للجسم بفقدانه للتحمل تدريجياً، ويفرز هرمون الأدرينالين فيؤثر على طاقة الجسم فتزداد سرعة نبضات القلب.

2- مرحلة المقاومة (Resistance):

في هذه المرحلة يحاول الفرد التكيف مع الخطر من خلال الإجازات المتكررة، وتفويض العمل لموظف آخر، وفي حالة الفشل يجعله يدخل في المرحلة الثالثة.

3- مرحلة الإنهاك أو الاحتراق (Burnout):

في هذه المرحلة يفشل الفرد في التكيف مع الضغوط فيجعل جسمه يصاب بالتعب، وهذه المرحلة تعتبر من أخطر المراحل فهناك احتمالية أن يصاب الفرد بجلطة فيترك العمل ويكون غير قادر على التفاعل مع الآخرين.²

ومن منظور آخر للزهراي سنة (2008) يرى أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي لا تحدث فجأة ولكنها ظاهرة متتابعة مرحلية تتضمن المراحل التالية:

1- مرحلة الاستغراق (Absorption) :

¹ أبو أنور موسى، يحي كلاب، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في ادارة منظمات المجتمع المدني، الجامعة الاسلامية غزة، 2012، ص ص 17-18.

² الغفيلي، مها صالح عبد الله، مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس، مجلة كلية التربية، 2019، مجلد 35، العدد 10، ص 447.

تشمل هذه المرحلة على حالة من الاستشارة و السرور ، حيث يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفع وعندما يحدث عدم اتساق بين ما يطمح له الموظف وما يحدث فعليا وهذا بدوره يؤدي إلى الاحتراق.

2- مرحلة الكساد (Recession):

في هذه المرحلة ينخفض مستوى الرضا عن العمل تدريجيا ومستوى الأداء في العمل ، وتقل الكفاءة وتنخفض الاستشارة التي كانت في المرحلة الأولى، مما يؤدي إلى شعور الفرد باعتلال في الصحة البدنية، وينتقل اهتمامه من العمل إلى مظاهر الحياة الأخرى مثل الاتصالات الاجتماعية والهوايات والأنشطة المتنوعة لشغل أوقات الفراغ.

3- مرحلة الانفصال (Separation):

في هذه المرحلة يصل الفرد إلى الانهك المزمن واعتلال الصحة النفسية والبدنية، مما يؤدي إلى إدراك الفرد ما يحدث ويبدأ بالانسحاب النفسي وارتفاع مستوى الاجهاد النفسي.

4- نقطة الاتصال (Connection):

تعد أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق، حيث يصبح الفرد في تفكير مستمر لتترك العمل أو حتى التفكير في الانتحار وتزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءا وخطرا ويختل تفكيره نتيجة ارتياب وشكوك الذات ويصل إلى مرحلة التدمير.¹

الفرع الثاني: نظريات الاحتراق الوظيفي:

سوف يتم عرض بعض النظريات التي فسرت الاحتراق الوظيفي بإيجاز:

أولا: نظرية التحليل النفسي:

وضعها عالم النفس النمساوي (Sigmund freud) سيجموند فرويد، ركزت هذه النظرية على الناحية البيولوجية في تفسير السلوك، وفق قوانين محددة، حيث فسرت هذه النظرية أن الاحتراق الوظيفي يحدث نتيجة ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، مقابل القيام بالعمل، مما يجهد الفرد ويجعله يستنزف طاقته وقدرته على مواصلة عمله مما يؤدي إلى حالة عقلية داخلية، وانفعال أو فكرة أو صراع ينجم عنها سلوك ظاهر، وعليه فإن

¹ لنا حسن محمد منصور، مرجع سبق ذكره، ص ص، 13- 14 .

مصدر السلوك الظاهري كالتبليد ونقص الشعور والإجهاد التي تمثل الاحتراق النفسي وهو العمليات النفسية الداخلية كالانفعالات والقلق والتوتر وليست الأحداث البيئية.

ثانيا: النظرية السلوكية:

تؤكد هذه النظرية أن السلوك هو نتاج الظروف البيئية إلى درجة كبيرة، حيث أن مشاعر الفرد وأحاسيسه وإدراكاته تتأثر إلى حد كبير بالعوامل البيئية، ولما كان الاحتراق النفسي حالة داخلية مثل المشاعر، القلق، الأحاسيس وغيرها، فإن النظرية السلوكية تنظر للاحتراق النفسي على أساس أنه نتيجة لعوامل بيئية، وعليه إذا ما ضبطت هذه العوامل تمكن الأفراد من التحكم بالاحتراق النفسي، لذلك ترفض هذه النظرية أن سبب الاحتراق النفسي يعود إلى تعامل الموظف مع عملائه فحسب، بل وإلى العوامل البيئية أو الضغوط التي يتعرض لها.¹

ثالثا: النظرية الوجودية:

تركز هذه النظرية في تفسيرها للاحتراق على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينها يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعا من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق الوظيفي، لذلك فالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعدم الاحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة، إذ أن الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى فقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.²

الفرع الثالث: أسباب وعوامل حدوث الاحتراق الوظيفي:

أولا: أسباب الاحتراق الوظيفي:

¹ نسرين هشام حسن حمدان، " الميتافيزيقا وعلاقتها بضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله"، رسالة ماجستير، القدس، فلسطين، 2017، ص 80.

² فهد بن أحمد الشعلان، " مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة"، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، 2016، العدد 65، ص 15.

أسباب الاحتراق أغلبها مرتبطة ببيئة العمل وما تتيحه من فرص تساعد على تعظيم مستويات الضغوط والاحباط والقهر لفترة طويلة من الزمن، وفي المقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب، ويمكن تلخيص هذه الأسباب في الآتي:

أ- أسباب شخصية:

حيث أن الإداري الأكثر انتماء والتزاما في عمله وإخلاصا له هو أكثر للتعرض للاحتراق.

ب- أسباب مهنية:

يلعب الجانب الوظيفي دورا في عملية الاحتراق الوظيفي ويؤثر سلبا و إيجابا في الأداء الوظيفي كون العمل يعتبر مركز حياة الفرد حيث من خلال الوظيفة يوفر عددا من احتياجاته الأساسية ورغباته.

و أيضا تلعب الوظيفة دورا في تكوين شخصية الفرد وشعوره بالتقدير والاحترام والاستقلالية الوظيفية التي يقوم بها الإداري تفتقر لإثارة وتتسم بالرقابة، سيؤدي ذلك إلى الاحتراق بالإضافة إلى ذلك فشل الوظيفة في تحقيق احتياجات الإداري الشخصية المتوقعة سيشعر بعدم الرضا الوظيفي والضغط المؤدي إلى الاحتراق والذي يؤثر بدوره على أداء الوظيفة.¹

وكذلك يوجد أسباب أخرى من منظور آخر نذكر منها:

أ- الأسباب المهنية:

- 1- أجر غير كاف؛
- 2- الحالة (طبيعة عقد العمل غير المستقر) مستقبل مهني غير واضح؛
- 3- عبء العمل كبير جدا ومتعب ومعقد؛
- 4- مدة أيام العمل؛
- 5- تقطع المهام والنشاطات بشكل متعدد؛
- 6- احساس بعدم الأمان كبير (عدم الاحترام او الاعتداء من طرف الأفراد)؛

¹ أنور أبو موسى، مرجع سبق ذكره، ص ص، 26-27.

- 7- العزلة؛
- 8- زيادة القيود الجماعية؛
- 9- زيادة الالتزامات القانونية؛
- 10- ضغط التسلسل الهرمي؛
- 11- استقلالية مهنية غير كافية.

ب- الأسباب الشخصية:

- 1- انطباع حول عدم اكتمال إنجاز مهام الفرد؛
- 2- صعوبات ذات طابع مالي في حياته الخاصة؛
- 3- صعوبات ذات طابع عاطفي في حياته الخاصة؛
- 4- مواجهة مشاكل صحية؛
- 5- قلة الوقت المخصص للحياة الخاصة؛
- 6- ضعف في الجانب النفسي.¹

ثانيا: عوامل الاحتراق الوظيفي:

يوجد عدة عوامل نذكر من بينها ما يلي:

- أ. **عبء العمل:** الأول حينما يكلف الشخص بأعباء وظيفة تفوق طاقته، مما يسبب له إرهاق متزايد بينما آخر حينما لا تتطابق أعباء العمل مع المهارات التي يحملونها، حتى لو كلفوا بمهام معقولة.
- ب. **السيطرة:** هذا العمل مرتبط بضيق الصلاحيات المعطاة للأشخاص لاتخاذ القرارات في بعض الحالات مما يؤثر حالة سلبية لهم لعدم قدرتهم على الإيفاء بالتزامات العمل مع تقييد حرية تصرفهم.

¹ Sandrine ballester, et d'autres , "causes & conséquences de l'épuisement professionnel perçues par les médecins salariés hors structures de soins, vécu professionnel, service de santé au travail , chu de toulouse, page 6.

ج . المكافأة: إذا لم تتوفر المكافأة بنوعيتها (المادي والمعنوي) ، أو عدم تناسبها مع ما يؤديه الأشخاص من جهد ، يعد أحد العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي.

د . المجتمع: فقدان الأشخاص الشعور الإيجابي للاتصال مع الآخرين في مكان العمل، أي عندما تضعف الصلات الاجتماعية بين العاملين في المنظمة، فالوظيفة تكون أفضل عندما تزدهر العلاقات الاجتماعية بين العاملين فمن حين إلى آخر يحتاج الموظفون للحصول على قسط من السعادة وروح الدعابة والثناء مع الآخرين، فالموظفين بحاجة إلى التبادل من إجراء اتصالات اجتماعية مع غيرهم.

هـ . الإنصاف أو العدالة: من أخطر العوامل عندما يدرك الموظف فقدان العدالة في مكان العمل، وضعف الإنصاف يحدث عندما يكون هناك ظلم و جور من خلال عبء العمل أو الأجر، أو عندما يكون هناك غش في التعامل، أو عندما يجري التعامل مع تقييمات الموظفين بشكل غير عادل، أو عند تظلم احد الموظفين وعدم استماع الإدارة لهذا التظلم وغيرها من التصرفات التي يحكم بأنها غير عادلة. إن تفاقم انعدام الإنصاف يؤدي إلى الاحتراق من خلال طريقتين:

1- إن تجربة المعاملة غير عادلة هي مزعجة ومرهقة عاطفياً.

2- الظلم يعطي شعوراً عميقاً بالسخرية من مكان العمل.

و . القيم: أخر عامل مسبب للاحتراق يحدث عندما يكون صراع بين القيم، ففي بعض الحالات قد يشعر الموظف بأنه مجبور على أداء مهام لا تتفق مع المبادئ التي يعتنقها أو يؤمن بها. فمثلاً عندما يضطر الشخص للكذب لتحقيق هدف ما، أو يحدث تضارب في القيم عندما لا تتناسب قيم الشخص مع قيم المنظمة، أي هناك صراع في القيم.¹

ويوجد أيضاً عوامل أخرى:

1. عوامل تنظيمية:

✓ عدم وضوح الدور؛

¹ زينب هادي الشريفي وآخرون، " تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي للعاملين"، مجلة التقى، 2013، مجلد 26، العدد 7، ص35.

- ✓ العمل لفترات طويلة دون الحصول على الراحة؛
- ✓ زيادة العبء في العمل و كثرة المهام المطلوبة؛
- ✓ عدم تفويض السلطات.

2. عوامل شخصية: تمثلت في:

- ✓ الشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقات المهنية؛
- ✓ عدم قدرة المعلم على التكيف مع بيئة العمل.

3. عوامل متعلقة بعلاقات العمل:

- ✓ العلاقات السيئة مع المدير والمعلمات و الطالبات.

4. عوامل متعلقة بطبيعة العمل:

- ✓ قلة الراتب مقابل الجهد المبذول؛
- ✓ قلة الحوافز و التشجيع المالي؛
- ✓ قلة فرص الترقية.¹

المطلب الثاني: أساسيات الاحتراق الوظيفي:

الفرع الأول: مقاييس الاحتراق الوظيفي:

أولا: مقياس ماسلاش للاحتراق

وفقا للتحليل المفاهيمي الذي قامت به ماسلاش وجاكسون سنة (1981) ينظر إلى الاحتراق على أنه متلازمة تتكون من أبعاد ثلاثة:

- الإنهاك العاطفي

¹ عبد العزيز الحميد " مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية "، مجلة كلية التربية، 2019، العدد 11، ص102.

- الشعور بتدني الإنجاز الشخصي
- الاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين

وتجدر الإشارة إلى أنه لم يتم استنباط هذه الأبعاد الثلاثة نظرياً، ولكنها نشأت من بنود تحليل العوامل الاستكشافية التي جمعت في البداية لتعكس مدى التجارب المصاحبة للاحتراق، ويمثل كل مفهوم من هذه المفاهيم مجالاً مميزاً معروفاً من مجالات الدراسة في العلوم السلوكية، ولا يزال مؤلفو مقياس ماسلاش للاحتراق بحاجة إلى توضيح على أي أساس نظري يجب توزيع هذه المفاهيم على المجموعات في نفس المجموعة من الأعراض.

من الواضح أن تصور الاحتراق كما تراه ماسلاش (ينظر إليه كبنية متعددة الأبعاد ومتصلة ببعضها، ويبرهن مؤيدو هذه النظرية متعددة الأبعاد للاحتراق على أنها ظاهرة شاملة تشير إلى عملية استنزاف مستمر لموارد الموظف وطاقاته التي تؤدي به إلى مستوى غير مقبول من الأداء).

علماً بأنه قد ظهرت بعض الأدبيات التي تعارض هذه النظرية ورأت أن الاحساس ببعد واحد من هذه الأبعاد كافٍ للحكم على الموظف بالاحتراق. وهذا ما عارضه مؤيدو مقياس ماسلاش (للاحتراق) وقدموا دليلاً على أن طرح أي بعد من الأبعاد قد يعد مؤشراً على الضغط والتشاؤم وتدني الكفاءة الشخصية أكثر منه احتراقاً بالمفهوم الشامل).

وعليه واتفاقاً مع معظم الأدبيات ذات العلاقة نجد أن مقياس ماسلاش (للاحتراق) هو الأداء الأكثر استخداماً لمقياس الاحتراق، فهو ذي تركيبته الأولى مكون من 47 بنداً ثم اختصرت إلى 22 بنداً، وكما يلحظ أن المقياس جيد الإعداد، ويسهل فهمه، ويمكن تغييره بطريقة ما حتى يتسنى تطبيقه على عينات مختلفة، فضلاً عن أن الاختبارات المختلفة له جعلته أداة سليمة، لما أثبتته من توافق عالٍ نسبياً مع متطلبات الاختبار، وكذلك أيضاً قد تم استخدامه في البيئات الإدارية على اختلاف نشاطاتها محلياً وعالمياً وعلى جميع المهن¹.

ثانياً: مقياس أولدنبرغ

¹ ألاء حمدي ادعيس، مرجع سبق ذكره، ص 54-55.

هذا المقياس هو بديل للأداة الأكثر استخداما لقياس الاحتراق الوظيفي maslach وقد تم تطويره للتخفيف من التحيز المحتمل و او لدنبورغ يتكون من بعدين:

- الإنهاك: يعرف على أنه نتيجة توتر جسمي، عاطفي، ادراكي شديد فهو لا يغطي الجانب العاطفي الانفعالي فقط كما في مقياس ماسلاش بل الجسمي والادراكي.
- اللامبالاة: ويقصد بهذا البعد المسافة ما بين الشخص وملتقي الخدمة، بحيث يصبح الشخص غير انساني، ومتصلب، وقاسي وقليل الاهتمام بالعمل.

ثالثا: مقياس Pines للاحتراق الوظيفي

عرفت بينس ورفاقها الاحتراق على أنه حالة إرهاق جسدي وعاطفي وعقلي تحدث نتيجة للانخراط طويل المدى في مواقف ملحة عاطفيا، ولا تقتصر النظرة في تطبيق مصطلح الاحتراق على المهن المساعدة، كما كان ذلك هو الحال مع النسخة الأولى لمقياس ماسلاش (للاحتراق، ومع وجود كثير من التشابه مع مقياس ماسلاش للاحتراق، فإن بينس تنظر إلى الاحتراق على أنه متلازمة أعراض تحدث بصورة متزامنة، وتشتمل على العجز واليأس والإحباط، وتدني الإحساس والقابلية للتهيج أو إحساس بتدني التقدير الذاتي، إلا أنها تؤكد هذه الأعراض غير مرتبطة بسياق العمل أو علاقات التوظيف، وتعد مقياس الاحتراق مقياس أحادي البعد، إضافة إلى هذا فإن التعريف قريب للاكتئاب ومؤشر للإجهاد النفسي الذي يشمل الإرهاق البدني، والإنهاك العاطفي، والإحباط، وتدني النظرة للذات، ومن أحد أهم العيوب في هذا التعريف هو أنه لا ينظر إلى الاحتراق في سياق العمر في الحقيقة، ولم يطبق على العلاقات الوظيفية والحياة المؤسسية فحسب، ولكن أيضا طبق على العلاقات الأسرية والصراعات السياسية¹.

رابعا: مقياس لفرويدنبرجر لسنة 1980

يهدف إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي، ويتكون من 18 عبارة يتم الاجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام، وذلك على متصل يتراوح من 0 إلى 5، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق الوظيفي لديه، ويقسم الأفراد كالتالي:

¹ الشعلان فهد بن أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 19.

- 1- من صفر- 25: الفرد بحالة جيدة؛
- 2- من 26- 35: بداية الاحساس بالضغوط؛
- 3- من 36- 50: الاصابة بالاحتراق الوظيفي؛
- 4- من 51- 65: الفرد محترق نفسيا؛
- 5- من 66 فأكثر: وضع الخطر.

أمثلة على عبارات المقياس:

- 1- هل تتعب بسهولة؟
- 2- هل تعمل بجهد، ولكن انجازك منخفض؛
- 3- هل تشعر بفترات من الحزن غير واضحة السبب؛
- 4- هل أصبحت أكثر عصبية.¹

الفرع الثاني: أبعاد الاحتراق الوظيفي:

لقد تعددت تسميات الأبعاد واختلفت لكنها كلها تصب في مفهوم واحد كل يراها حسب وجهة نظره

نذكر منها:

أولاً: الإنهاك الوظيفي (Emotional exhaustion):

وهو فقدان احساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية وفقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستفادة لكل طاقاته، واحساسه بان مصادره العاطفية مستنزفة. وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه احساس بإحباط والشد النفسي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل. ومن الأعراض الشائعة للإنهاك العاطفي

¹ أماني بسام سعيد الجمل، الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، فلسطين، 2012، ص 43.

شعور الموظف بالرهبة والفرع حين التفكير بالذهاب الى العمل صباح كل يوم. وتحدث حالة الإنهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور.

ثانيا: تبدل المشاعر الإنسانية (Depersonalization) :

ويعني ذلك حسب ماسلاك وباينز سنة (1977) تبني الموظف لموقف سلبية وساخرة تجاه الجمهور وزملاء المهنة، كما أنه يعني معاملة الآخرين كجمادات وليس كبشر ، ويميل الموظف الى كثرة التذمر، والانتقاد، ولوم الآخرين، واللامبالاة، والبرود في العلاقات، والسخرية من الآخرين، وهو يمثل وسيلة للتعامل مع البعد الأول للاحتراق وهو الإنهاك العاطفي، كما أنه يمثل وسيلة للدفاع عن النفس وتقليل الشعور بالذنب.

ثالثا: تدني الإنجاز الشخصي (Personal achievement) :

ويظهر هذا البعد كما يراه ماسلاك وجاكسون سنة (1981) حينما يبدأ الموظف في تقييم نفسه بشكل سلبي، حيث يفقد الحماس للإنجاز، ويشعر بأنه لم يعد كفؤا لعمله مقارنة بزملائه، وبعد قدرته على الوفاء بالتزاماته في الحياة بشكل عام ومن أعراضه أيضا الشعور بالفشل، وعدم القدرة على التعامل مع المشاكل بفاعلية، وعدم الشعور بالسعادة والانسجام في العمل.¹

بينما أشار ماسلاك إلى ثلاثة أبعاد نذكرها كآتي:

أولا: الارهاق العاطفي (L'épuisement émotionnel) :

وهو الأكثر مركزية حيث يشعر الفرد بالاحتراق النفسي والجسدي بسبب التعرض المستمر لضغط العمل، مما يجعل الفرد يفتقر إلى الموارد والدعم اللازم للتعامل مع هذه الظروف القاسية، ويجعل فترات الراحة (النوم، العطلة، نهاية الأسبوع... الخ) المعتادة لديه غير كافية لتخفيف هذا التعب لأنه يصبح مزمن.

ثانيا: السخرية في العمل (Le cynisme vis-à-vis du travail) :

¹ نهاية التلاني، مروان الاغا، مرجع سبق ذكره، ص703.

يصبح موقف الفرد سلبيًا و منفصلاً بشدة عن الأشخاص (الزملاء، المشرفين، المتعاملين) تدريجياً حيث ينفصل عن عمله في الهيكل الذي يطور، ويكون هناك حاجز بينه وبين الآخرين و تنزع منه الصفة الانسانية دون وعي ويضع محيطه على مسافة.

هذا البعد الثاني يتوافق بشكل ما مع حركة الحفاظ على الذات في مواجهة المطالب العاطفية للمهنة التي لم يعد بإمكان الشخص مواجهتها مثل العمال يمكنهم الدفاع عن أنفسهم من خلال اسناد شكل من أشكال المسؤولية إلى مستلم النشاطات، على سبيل المثال المرؤوس الذي لا يريد أن يفعل ما يطلب منه، ثم تقود هذه الحركة إلى تقليل تحديده وتطوير مفاهيم ساخرة بازدراء حول الأشخاص الذين من المفترض أن يعملوا معهم ومن أجلهم.

في هذا البعد وفي بعض الأحيان ينظر إليهم على أنها استراتيجية يجب التكيف معها استجابة للإفراط في الشعور من قبل الفرد.

ثالثاً: قلة الإشباع الشخصي في العمل (**La diminution de l'accomplissement**

: **(personnel au travail**

يتميز الإرهاق بفقدان الإنجاز الشخصي والاستخفاف بالذات، مما يؤدي بالفرد إلى الشعور بعدم الكفاءة في عمله وعدم مواكبة الوظيفة على الرغم من كل جهوده، ويشعر بأنه في طريق مسدود.

هذا البعد الأخير هو موضوع جدل، يرى بعض المؤلفين أنه بالأحرى سمة شخصية أو حتى نتيجة من بين أمور أخرى كالتعب في العمل والذي لا ينبغي إدراجه في تعريف هذه المتلازمة.¹

الفرع الثالث: الفرق بين الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات ذات الصلة:

يجب توضيح ظاهرة الاحتراق الوظيفي عن غيرها من الظواهر ذات الصلة وذلك كما يلي:

- الاحتراق الوظيفي والتعب:

¹ Dgt, anact, inrs, **le syndrome d'épuisement professionnel ou burnout**, paris,2004, page

يلاحظ أن الاحتراق الوظيفي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت، مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له. فقد يشكل التعب أو التوتر المؤقت العلامات المبدئية لهذه الظاهرة، إلا أن ذلك ليس كافياً للدلالة عليها. فالاحتراق الوظيفي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بهذه التغيرات.

- الاحتراق الوظيفي و القلق:

يتكون القلق من أعراض جسدية، ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة ربما تكون متوسطة الدرجة أو قد تصل إلى القلق الحاد. أنه يشير إلى وجود صراع انفعالي وغير واع وعندما يصل هذا الصراع إلى درجة الشدة التي يعاني منها الجسم يعاني الفرد من الضغط والذي يتحول مع الوقت إلى الاحتراق الوظيفي.

- الاحتراق الوظيفي وحالة عدم الرضا:

إن حالة عدم الرضا في حد ذاتها لا تعتبر احتراقاً وظيفياً ومع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار، والتعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي بسبب ارتباط القوى بضغط العمل.

- الاحتراق الوظيفي وترك الفرد لعمله:

ترك الفرد لعمله قد ينتج عن الاحتراق الوظيفي، ولكن في نفس الوقت ربما يستمر الفرد في العمل بالرغم مما يعانيه من احتراق وظيفي لأسباب متعددة مثل الراتب المغربي، والضمان الوظيفي.¹

- الاحتراق الوظيفي والضغط النفسية:

يختلف الاحتراق الوظيفي عن الضغوط النفسية فغالبا ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت ويشعر كما لو أنه محترقا نفسيا لكن بمجرد أن يتم التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الضغط على أغلب الأحوال وينتج عن عدة عوامل محددة ولمدة قصيرة من الزمن، ولكن الاحتراق الوظيفي هو عرض طويل الاجل مرتبط بعوامل ضاغطة ومصادر أخرى مثل الاحباط والتي تؤدي إلى الاستنزاف الانفعالي.

¹ أماني بسام سعيد الجمل ، مرجع سبق ذكره، ص 44.

الاحتراق الوظيفي قد يكون نتيجة لضغوط شديدة، إلا أن المصابين بضغوط العمل يشعرون بتحسن اذا استطاعوا السيطرة على مسببات الضغوط بخلاف الاحتراق الذي يشعر فيه الشخص بالفراغ يفقد الرغبة في بذل أي مجهود، كما أنه لا يرى أي أمل في تحسن الوضع.

كما أن الشخص عندما يكون تحت ضغط عمل شديد يشعر بذلك بينما في حالة الاحتراق لا يشعر الشخص بحقيقة حالته.

إن الموظف عندما يشعر بضغط العمل فذلك يعني أنه يهتم كثيرا للعمل الذي يؤديه، بينما الموظف الذي يعاني الاحتراق لا يكثرث لعمله.

- الاحتراق الوظيفي والتهرب النفسي:

غالبا ما تستخدم المصطلحات بنفس المعنى إلا أن التهرب النفسي يمكن اعتباره تمارض ينتج عن احساس الفرد بأنه ليس على ما يرام فيحمي نفسه بدرجة تتعارض مع الانتاجية كما أنه نوع من اللوم الموجه الى العوامل الخارجية بوصفها مسؤولة عن نقص الانتاجية. فالإنسان حين يجعل من نفسه ضحية تصبح الحياة في نظره أسهل، وعادة ما يتذرع الانسان بأعذار للتهرب من تحمل المسؤولية مثلا لتقدم في العمر أو الاحساس بعدم الأمان، أو نقص الامكانيات المادية ، أو بطروف الاسرة، أو بسبب متاعب الحياة، أو الظروف الخاصة فليجوء الفرد الى التهرب والبحث عن أعذار يمكن أن يكون مفيدا للفرد عند مستوى معين ولكنه إذا أراد أن يصبح الفرد غير منتج، وإذا كان مستوى التهرب منخفضا فمن الممكن أن يصبح الفرد غير منتج أيضا لأن نقص مستوى التهرب النفسي عن الحد المناسب ربما يقود الى زيادة الضغط وبالتالي زيادة الضغط في الاحتراق الوظيفي .

أي أن التهرب النفسي من تحمل المسؤولية هو حالة إرادية يقوم بها الفرد كأسلوب من أساليب خفض الضغط أي أنه وسيلة دفاعية يقوم بها الفرد على مستوى الوعي لحماية نفسه أما الاحتراق الوظيفي فهو حالة جسمانية وانفعالية وسلوكية على مستوى اللاوعي، تتحول الى حالة مرضية مع مرور الوقت.

كما يمكن التمييز بين مصطلحي الضغط الاحتراق النفسي أو الوظيفي من خلال عدة نقاط:

الضغط عبارة عن حالة من عدم التوازن العقلي والانفعالي والجسدي، أما الاحتراق فهو ظاهرة ناتجة عن تطور خيبة الأمل، وبينما يتولد الضغط عن إدراك الفرد للوضع ينبعث الاحتراق عن شعور الفرد بعدم تلبية احتياجاته وعدم تحقق توقعاته، كما يمكن أن يبقى الضغط لفترات قصيرة مؤقتة أو طويلة، ويتطور الاحتراق تدريجياً مع مرور الوقت.

ويمكن أن يكون الضغط إيجابياً أو سلبياً بينما الاحتراق سلبي دائماً، و يمكن أن يحدث الضغط لأي شخص، بينما الاحتراق يحدث عند الأشخاص الذين بدأوا حياتهم بأهداف عليا ودافعية شديدة، كما يحدث الضغط لعدد أكبر من الأفراد نتيجة سوء العلاقات بين الزملاء، ويحدث في جميع أنواع المهن، بينما يحدث الاحتراق النفسي لعدد أقل من الأفراد وفي المهن التي تتضمن التعامل مع الناس، ونتيجة لذلك اللبس والغموض في مفهوم الاحتراق الوظيفي، وارتباطه بالضغوط النفسية نتيجة التداخل في التعريف بين المصطلحين فقد فرق نيوهاس بينهما في ثلاث خصائص:

- 1- يحدث الاحتراق الوظيفي من ضغوط العمل النفسية نتيجة تضارب الأدوار، وازدياد حجم العمل.
- 2- يحدث الاحتراق لهؤلاء الذين عادة ما يتبنون رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسؤوليات المهنية.
- 3- يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها.¹

المطلب الثالث: أعراض وكيفية القضاء على الاحتراق الوظيفي:

الفرع الأول: أعراض الاحتراق الوظيفي:

هناك أعراض مختلفة للاحتراق الوظيفي تصنف كآلي:

- 1- أعراض جسدية: تمثلت في الإرهاق الجسدي والعزلة النفسية ومصحوبة بالصداع وارتفاع ضغط الدم وآلام في العضلات وأسفل الظهر، وكذلك زيادة النبض وآلام المعدة وتقوس الجسم، واضطرابات النوم.
- 2- أعراض اجتماعية: تواجه مشكلات في العلاقات الاجتماعية مع الآخرين، وكبت المشاعر وعدم الرغبة في الحديث مع الآخرين، والعزلة الاجتماعية.

¹ عبد الفتاح عزو كحلوت، " دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة والتعليم"، دراسة لإتمام متطلبات الحصول على درجة الماجستير، غزة، 2017، ص ص 21- 22.

3- أعراض ترتبط بالعمل: تمثلت في الاتجاه السلبي نحو العمل، واللامبالاة، والغياب والتأخير، وأيضاً الرغبة في ترك العمل ونقص الإبداعية، وعدم وضوح الدور، وزيادة المسؤوليات، وتعدد المهام المطلوبة، والرتابة والملل في العمل، وكذلك ضعف الاستعداد للتعامل مع ضغوط العمل، وفقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل أو الإنتاج.¹

وقام سميث وآخرون بتلخيص بعض الأعراض وتصنيفها على النحو التالي:

1- أعراض عضوية: وقد تمثلت في:

- ✓ الشعور بالتعب والإرهاق معظم الوقت.
- ✓ الضعف وانخفاض المناعة والشعور بالمرض بشكل كبير.
- ✓ صداع شبه مستمر وآلام الظهر والتوتر العضلي.
- ✓ تغيير عادات النوم.

2- أعراض نفسية انفعالية: وقد تمثلت في:

- ✓ الشعور بالفشل وضعف الثقة بالذات.
- ✓ الشعور بالبؤس والضيق والاختناق والقهر والاحباط.
- ✓ الإنعزال عن الآخرين والشعور بالوحدة.
- ✓ تدني الدافعية للعمل.
- ✓ زيادة النظرة السلبية و الشعور الساخر والتهمي تجاه الأمور.
- ✓ تناقص الرضا عن الذات والإحساس بالإنجاز.²

الفرع الثاني: كيفية القضاء على الاحتراق الوظيفي:

على الرغم من صعوبة الاحتراق الوظيفي و تأثيره السلبي على العمال إلى أنه يمكن التغلب عليه ومواجهته ومن بين طرق المساعدة للحد منه نذكر ما يلي :

¹ ياسر محمد ايوب، محمد ابو هديوس، "الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين بمحافظات قطاع غزة وعلاقته بمستوى أدائهم التدريسي وتوافقهم المهني" مقدمة للمشاركة في مؤتمر بعنوان "الجودة في التعليم الفلسطيني كمدخل للتميز"، تاريخ 25-7-2007، ص15.

² رفت محمد سعدالله، "علاقة العوامل الديمغرافية والتنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، لنيل على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، سنة 2013، ص 35.

- 1- فحص بيئة العمل وتحديد الأعباء و المطالب الضاغطة على العامل وأخذها بعين الاعتبار ومحاولة تغيير هذه الظروف؛
- 2- العمل على تحديد الحقوق والواجبات من أجل فهم العمل والاستجابة للضغوط، و بهذه الطريقة يمكن تغييرها للأحسن؛
- 3- أما خارج مؤسسة العمل فيجب تنظيم الوقت من أجل إعطاء حق للأسرة وعيش الحياة الاجتماعية كما أنه لا يجب التفكير في العمل ونحن بالبيت و العكس؛
- 4- حسن اختيار الزملاء والأصدقاء من أجل التأثير الإيجابي لا السلبي؛¹
- 5- تغيير الوظيفة: حيث يعتبر الفرد أن تغيير المكان في حد ذاته قد يحل المشكلة؛
- 6- تحاشي الاتصال بالجمهور: حيث يعتقد الفرد الذي يعاني من الاحتراق الوظيفي أن عمله في وظيفة أخرى يتحاشى من خلالها الجمهور سيخفض من مقدار المشقة التي يعاني منها؛
- 7- الاستسلام: حيث يفقد الفرد الأمل ويقرر أن يظل كما هو حتى يصل سن التقاعد؛
- 8- التقدم للأمام : تعد هذه الاستجابة كنقطة انطلاق للنمو الشخصي، حيث تجعل الأفراد المثاليين في عملهم على دراية بمشكلاتهم ، فيرتبوا حياتهم ونقاط قوتهم وضعفهم فيتقدموا للأمام.²

¹ ألاء ادعيس، مرجع سبق ذكره، ص 56.

² د رشيدة رمضان، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية، المجلة التربوية، 2011، العدد 101، ص 105.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة والمقارنة بينها

ستتطرق في هذا المبحث إلى عرض أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث من خلال دراسة المتغيرات ذات العلاقة بالموضوع الحالي، وعرض ملخص لكل دراسة متضمن لأهدافها وإجراءات تطبيقها كالعينة والأدوات، وعرض أهم نتائجها، وتم ذلك بتقسيم المبحث إلى أربعة مطالب على النحو التالي: الدراسات الجزائرية، الدراسات العربية، الدراسات الأجنبية، وجدول يلخص الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية .

المطلب الأول: الدراسات السابقة الجزائرية

يوجد عدد معتبر من الدراسات السابقة الجزائرية التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، من أهمها:

دراسة علوطي عاشور، مغار عبد الوهاب (2017): علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي، دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة. تدور إشكالية هذه الدراسة على تحديد مدى تأثير عدالة التوزيع في مستويات أبعاد الاحتراق الوظيفي ؟

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستوى العدالة التوزيعية التي يشعر بها مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي، مع تحديد مستويات أبعاد الاحتراق الوظيفي لديهم، وفي الأخير العلاقة الارتباطية بين العدالة التوزيعية وأبعاد الاحتراق الوظيفي، أجريت هذه الدراسة على عينة تبلغ 43 موزعة على جميع ثانويات الولاية، واعتمدت على المنهج الوصفي للجمع بين الدراسات الميدانية والأدبية.

من أهم النتائج التي توصلت لها:

انخفاض وغياب العدالة التوزيعية لدى مستشاري التوجيه، وهناك نسبة مرتفعة تعاني من التبلد في المشاعر حيث أصبحت هذه الفئة تتعامل بمشاعر قاسية تجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة والرعاية، بالإضافة إلى وجود تأثير عكسي سالب لعدالة التوزيع في ارتفاع مستويات أبعاد الاحتراق الوظيفي.

كمال بورزق (2018): الاحتراق الوظيفي لدى مربّي ذوي الاحتياجات الخاصة

دراسة ميدانية بالمؤسسات المختصة بالأغواط و الجلفة .

تدور إشكالية الدراسة حول قياس مشكلة الاحتراق الوظيفي لدى مربّي ذوي الاحتياجات الخاصة

ومعرفة دور عامل الخبرة والجنس في زيادة أو انخفاض نسبة الاحتراق النفسي؟

تهدف هذه الدراسة للكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة وكذا معرفة الفروق بين الجنسين، ومعرفة مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة من ناحية الخبرة، وقد تم الاعتماد في هاته الدراسة على مقياس "ماسلاش" للاحتراق النفسي، وبعد التطبيق والتحليل للنتائج، كشفت الدراسة عن وجود مستوى معتدل للاحتراق الوظيفي لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة، كما كشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس وكذا متغير الخبرة، وتم كل ذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة نذكر ما يلي:

معاناة مربي ذوي الاحتياجات الخاصة مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس ومتغير الخبرة.

دراسة عماد مريم (2019): أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لموظفي اتصالات الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط.

تطرقت هذه الدراسة إلى الاشكالية التالية: هل يمكن لسلوك المواطنة التنظيمية أن تؤثر وتتأثر بالعديد من مكونات الاحتراق الوظيفي تحت شروط معينة؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية و الاحتراق الوظيفي، وتم ذلك بتوزيع 80 استبانة على الأفراد العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط، وتم تحليلها باتباع المنهج الوصفي.

من أهم النتائج التي تم التوصل إليها نذكر ما يلي:

هناك ارتباط طردي ضعيف بين وعي الضمير والانهاك العاطفي، مما يشير إلى أن زيادة الوعي يقلل من الاحتراق الوظيفي، وعدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية والانهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، والاحتراق الوظيفي.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة العربية

على نفس نهج المطلب السابق، فقد جمعت الطالبتان مجموعة من الدراسات العربية المتعلقة بموضوع دراستنا،
نطرحها فيما يلي:

دراسة سماهر مسلم عياد أبو مسعود : (2010) ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجها، رسالة ماجستير.
تدور اشكالية الدراسة ما مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة و ما هي أسباب ظهورها و سبل معالجتها ؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة و تحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي و مجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس - العمر - الراتب - المؤهل العلمي - المسمى الإداري - الحالة الاجتماعي) و تحديد أسباب و مصادر انتشارها، و السبل الكفيلة بعلاجها ،وتم ذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لكونه يتناسب مع موضوع الدراسة.

من أهم النتائج المتوصل إليها:

يعاني العاملين في الوظائف الإدارية في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة والمديريات التابعة من درجات متوسطة من الاحتراق الوظيفي على بعدي الإجهاد الانفعالي و عدم الانسانية ، أما على البعد الثالث (الإنجاز الشخصي) فقد أظهرت النتائج انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الباحثين؛ مع وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل و درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث، حيث أنه كلما زادت الصلاحيات الممنوحة للموظف كلما قل شعوره بالاحتراق الوظيفي على أبعاده الثلاثة؛ بالإضافة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل و درجة الاحتراق الوظيفي حيث كانت العلاقة بين الضغوط و الاحتراق من أقوى العلاقات المبحوثة في هذه الدراسة؛ ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين انعدام العلاقات الاجتماعية و درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة مما يعني أنه كلما زاد انعدام العلاقات الاجتماعية السائدة بين العاملين كلما زاد الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة فالعلاقات الايجابية و الطيبة بين الموظفين و رؤسائهم من جهة و مع زملائهم من جهة أخرى أو مع المراجعين ستنعكس حتما على رضا و نفسية الموظفين و بالتالي مستوى احتراقهم.

دراسة أنور أبو موسى و يحيى كلاب (2012): الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين

دراسة طبقت على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية و التأهيل ، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجمع المدني.

تدور اشكالية الدراسة ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الاداريون في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل بخانيونس وتأثيرها على أداء العاملين ، كما تهدف هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية (العمر*الجنس*الحالة الاجتماعية*الخبرة والمستوى التعليمي) وذلك من خلال أخذ عينة تم تطبيقها على الاداريين في جمعية إعمار وتم توظيف مقياس ماسلاخ للاحتراق النفسي، إضافة إلى فقرات خاصة بالأداء، على عينة عشوائية بلغت موظف 50 وقدم استرداد ما نسبته 94% من العينة، وتم ذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

ومن أهم النتائج التي تم الوصول إليها نذكر:

معاناة العاملون في الوظائف الادارية في جمعية إعمار بصفة عامة بدرجات متوسطة من الاحتراق الوظيفي في بعد الاجهاد الانفعالي وعدم الانسانية، أما على صعيد الانجاز الشخصي فمتوسط الاحتراق الوظيفي منخفض، وهناك وجود علاقة طردية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والجهد المبذول في العمل حيث أنه كلما زادت درجة احتراق الفرد وظيفيا كلما زاد الجهد المبذول في العمل، بالإضافة إلى وجود ارتباط طردي بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والقدرات والخصائص الفردية حيث أنه كلما زادت القدرات الشخصية للفرد زادت درجة الاحتراق الوظيفي لديه، و وجود علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة و ادراك الفرد لدوره الوظيفي.

دراسة آلاء حمدي ادعيس ، : (2012) بعنوان العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات

والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها، قدمت للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة الخليل.

تدور اشكالية الموضوع على الكشف عما إذا كان هناك علاقة ما بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها؟

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين تطبيق مؤسسات الأعمال الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة والاحتراق الوظيفي واستخدامها كما أجريت دراسة على 100 عامل من خلال استبيان، وتوصلوا إلى عدم وجود علاقة بين تطبيق التكنولوجيا وبين الاحتراق الوظيفي، وعدم وجود أعراض الاحتراق الوظيفي لدى عاملين الشركة كما أثبتت النتائج على وجود فروق في الاحتراق لدى متغير الجنس لصالح الذكور وأيضاً يوجد فروق في الاحتراق الوظيفي لمتغير العمر في الفئة العمرية 29-20 وفي سنوات الخبرة من 7-5 سنوات، وتم ذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

ومن النتائج التي تم الوصول إليها:

تصميم مقاييس لتقويم الأداء الوظيفي بالقدر الذي يساعد على استكشاف مكان القوة في الأداء لتعزيزها، وجوانب القصور لمعالجتها، وتطبيق أسلوب الإثراء الوظيفي، وأسلوب التوسع الوظيفي، والتدوير الوظيفي بين العاملين، من خلال تغيير مكان العمل، أو طبيعته، أو إجراءاته، أو بيئته المادية، ولو لفترات قصيرة، بالإضافة إلى العمل على زيادة مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات، لرفع مستوى التنسيق والتشاور والتكامل بين المستويات الإدارية المختلفة، وذلك من خلال تعزيز مبدأ الرأي والرأي الآخر، والاعتماد على حلقات النقاش، التي تسهم في تطوير علاقات العمل، وأيضاً ضرورة الحرص على تبني آراء وأفكار ومقترحات العاملين البناءة، وهذا بدوره يسهم في تعزيز وتطوير علاقات العمل بين الرؤساء والمرؤوسين.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة الأجنبية

Etude sandrine ballester et d'autres(2004): causes et conséquences de l'épuisement professionnel perçues par les médecins salariés hors structures de soins vécu professionnel et prévalence du burnout via léchelle, sud ouest de la France.

تطرق هذه الدراسة إلى الإشكالية التالية: ماهي أسباب وعواقب الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء؟

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الأسباب والنتائج الممكنة للاحتراق الوظيفي الذي تشعر به بعض فئات الأطباء الأجراء الذين لا ينشطون في مجال العلاج، ودراسة انتشار الاحتراق الوظيفي بالاعتماد على مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بلغت حجم العينة 450 طبيب يسكن في الجنوب الغربي لفرنسا.

من أهم النتائج التي توصل إليها:

تدهور العلاقة بين الطبيب والمريض؛ وانخفاض الانجازات المهنية لدى الأطباء، بالإضافة إلى تدهور جودة العمل.

z ashtari, yfarhady, mr khodae (2008): Relationship between job burnout and work performance in a sample of Iranian mental health staf, University of Social Welfare & Rehabilitation, Tehran, Iran .

تدور إشكالية هذه الدراسة حول العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العمل لدى موظفي الصحة النفسية الإيرانية؟

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم العلاقة بين أداء العمل والاحتراق الوظيفي بين العاملين في الطب النفسي، بما في ذلك الممرضات وعلماء النفس والأخصائيين الاجتماعيين والمعالجين المهنيين، تم ذلك باستخدام المنهج الوصفي.

من أهم النتائج التي تم التوصل إليها نذكر ما يلي:

تعرض طاقم الرعاية الصحية إلى احتراق وظيفي مفرط، بالإضافة إلى عدم القدرة على الأداء الوظيفي.

Ali sabanci (2009): the effect of primary school teachers burnout on organizational health, procedia social behavioral sciences turky.

تدور إشكالية الدراسة حول العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والصحة التنظيمية في المدارس الابتدائية في أنطاليا بتركيا؟

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والصحة التنظيمية في المدارس الابتدائية، وتم ذلك باستخدام المنهج الوصفي، واستخدم مقياس ماسلاك لقياس الاحتراق الوظيفي واستبانة الصحة التنظيمية، وبلغت حجم العينة لتشمل 79 مديرا ومساعدوا للمدرء و 277معلمي المدارس الابتدائية، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

مستوى الاحتراق الوظيفي للمدرسين كان منخفضا في الإنهاك العاطفي والإنجاز الشخصي و عاليا في فقدان الشخصية، بالإضافة إلى العلاقات الارتباطية بين الاحتراق الوظيفي والصحة التنظيمية كانت كبيرة.

المطلب الرابع: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث التشابه والاختلاف

سنعرض أهم أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا هذه و الدراسات التي سبقتها في الجدول التالي:
الجدول رقم : 01مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

اسم الباحث وعنوان الدراسة	معايير التشابه والاختلاف من حيث:	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
Etude sandrine ballester et d'autres(2004) causes et conséquences de l'épuisement professionnel perçues par les médecins salariés hors structures de soins vécu professionnel et prévalence du burnout via l'échelle	الهدف	أسباب الاحتراق الوظيفي	دراستنا هدفت لقياس مؤشرات الاحتراق الوظيفي.
	مجتمع الدراسة	لا يوجد تشابه	هم اعتمدوا في دراستهم على الأطباء ونحن على الأساتذة والاداريين.
	أداة الدراسة	الاستبيان	لا يوجد اختلاف استخدمنا نفس الأداة.
	المنهج المتبع	الوصفي التحليلي	لا يوجد اختلاف استخدمنا نفس المنهج.
	بيئة الدراسة	تشابه في كون المؤسسة عمومية	بيئة الدراسة لديهم المستشفى ونحن اخترنا الجامعة.
	الهدف	. التعرف على عوامل وأسباب انتشار الاحتراق	تطرقنا نحن في دراستنا إلى قياس مؤشرات الاحتراق

<p>عياد أبو مسعود (2010) ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجها</p>	<p>الوظيفي لدى الإداريين؛ التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين.</p> <p>الموظفين الإداريين</p> <p>مجتمع الدراسة</p> <p>أداة الدراسة الاستبيان</p> <p>المنهج المتبع الوصفي</p> <p>بيئة الدراسة وزارة التربية والتعليم العالي</p>	<p>الوظيفي .</p> <p>هم اعتمدوا في دراستهم على الموظفين الإداريين ونحن اعتمدنا على الأساتذة والإداريين.</p> <p>لا يوجد اختلاف نفس أداة الدراسة المستخدمة.</p> <p>نحن اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي.</p> <p>لا يوجد اختلاف</p>
<p>• دراسة آلاء حمدي ادعيس (2012) بعنوان العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها</p>	<p>أسباب الاحتراق الوظيفي.</p> <p>لا يوجد تشابه</p> <p>الاستبيان</p> <p>الوصفي التحليلي</p> <p>لا يوجد تشابه</p>	<p>دراستنا هدفت إلى التعرف على قياس مؤشرات الاحتراق الوظيفي.</p> <p>دراستهم أجريت على العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية ، ودراستنا على الأساتذة والإداريين بجامعة غرداية.</p> <p>لا يوجد اختلاف استعملنا نفس الأداة.</p> <p>لا يوجد اختلاف.</p> <p>بيئة الدراسة لديهم العاملين في شركة الاتصالات، ونحن</p>

الأساتذة والاداريين بجامعة غرداية.			
دراساتهم تناولت كشف مستوى الاحتراق لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة، ودراستنا لدى الأساتذة والاداريين.	الكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي	هدف الدراسة	• دراسة كمال بورزق (2018) بعنوان : الاحتراق الوظيفي لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة الأغواط . الجلفة
مجتمع دراستهم على مربي ذوي الاحتياجات الخاصة، ونحن على الأساتذة والاداريين.	لا يوجد تشابه	مجتمع الدراسة	
لا يوجد اختلاف	الاستبيان	أداة الدراسة	
اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي.	الوصفي	المنهج المتبع	
دراساتهم أجريت على المؤسسات المتخصصة ودراستنا على مؤسسة عمومية.	لا يوجد تشابه	بيئة الدراسة	

المصدر: من إعداد الطالبتان

خلاصة الفصل:

تناولنا من خلال هذا الفصل الإطار النظري لقياس مؤشرات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، وذلك بالتطرق إلى مجموعة من العناصر التي لها علاقة بالموضوع ذكرناها في المبحث الأول وهي عبارة عن مجموعة من التعاريف ، والمراحل، نظريات، و أسباب ، عوامل، أعراض، وكيفية القضاء عليه ، بالإضافة إلى أبعاده ، مقاييسه، كما تطرقنا إلى علاقة الاحتراق الوظيفي بمتغيرات أخرى كالقلق، عدم الرضى وكذلك علاقته بالضغط النفسي .

و في المبحث الثاني تطرقنا إلى الدراسات السابقة التي تضمنت دراسات جزائرية، وعربية، وأجنبية، وفي الأخير أجرينا مقارنة بين الدراسات.

الفصل الثاني :

النظريات التطبيقية

تمهيد

بعد تعرضنا لموضوع المتغير الرئيسي (الإحتراق الوظيفي) بجامعة غرداية من خلال الجانب النظري، نعرض من خلال هذا الفصل واحتراما للمنهجية المتبعة في إعداد المذكرات بالقسم (طريقة IMRAD) على موضوع الدراسة في الجانب التطبيقي الذي شئنا أن نجعل مجتمع وعينة الدراسة هم مجموعة من الأساتذة والأساتذة الذين يشغلون مراكز إدارية والإداريين العاملين بالجامعة محل لدراستنا لقياس مدى حضور هذا الموضوع لديهم بعد توزيع إستبيان محكمة عليهم واستقاء آراءهم حول ذلك باعتماد برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) فمن خلال هذا الفصل سنعين التحليل الإحصائي لكل ما سبق ونحاول من خلال ذلك الإجابة على الإشكالية الرئيسية والفرعية وكذا الفرضيات التي وضعناها في المقدمة.

وسنقسم هذا الفصل إلى مبحثين:

- المبحث الأول: طريقة والأدوات؛
- المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها؛

المبحث الأول : الطريقة والأدوات

المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة (جامعة غرداية)

الفرع الأول :تقديم عام لمؤسسة جامعة غرداية

شهد قطاع التعليم العالي بولاية غرداية تطورا متسارعا فمن ملحقة بجامعة الجزائر بغرداية مع صدور القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب 1425 الموافق لـ 24/08/2004 إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 302/05 المؤرخ في 16 أوت 2005 ليتوج ذلك بارتقاء المركز إلى مصاف الجامعات الوطنية وذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 248/12 المؤرخ في 14 رجب 1433 الموافق لـ 04 يونيو 2012 ، ونلخص ذلك في المراحل التالية:

1- ملحقة غرداية: افتتحت ابتداء من السنة الجامعية 2004-2005 بجامعة الجزائر، ملحقة غرداية في

الفروع التالية:

- الجذع المشترك لعلم الاجتماع والديموغرافيا؛

- ليسانس تاريخ؛

2- المركز الجامعي لغرداية: أنشأ المركز الجامعي بغرداية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 05-302 المؤرخ في

11 رجب عام 1426 الموافق لـ 16 أوت 2005 ، يتضمن معهدين:

● معهد العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية ؛

● معهد العلوم التجارية؛

و الفروع المفتوحة هي:

● التاريخ؛

● علم الاجتماع؛

● الأدب العربي؛

● الحقوق؛

● علم النفس؛

● العلوم التجارية؛

مع انضمام ملحقة المعهد الوطني للتجارة بمثليلي إلى المركز بيداغوجيا ؛

تم تعديل مرسوم إنشاء المركز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10-18 المؤرخ في 26 محرم 1431 الموافق لـ 12-01-2010 بإضافة معهدين ، حيث أصبح المركز يتكون من :

- معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية؛
- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛
- معهد الآداب واللغات ؛
- معهد علوم الطبيعة والحياة ؛

3- جامعة غرداية:

ثم ارتقى المركز الجامعي بغرداية إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-248 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق لـ 4 يونيو سنة 2012 ، يتضمن إنشاء جامعة غرداية ، تضمن الكليات التالية

- كلية العلوم والتكنولوجيا ؛
- كلية العلوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض؛
- كلية الآداب واللغات ؛
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؛
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛
- كلية الحقوق والعلوم السياسية؛

تتربع جامعة غرداية على مساحة قدرها 30 هكتار وتتسع لـ 6000 مقعد بيداغوجي، بالإضافة إلى 2000 مقعد بيداغوجي قيد الإنجاز و2000 مقعد ستسلم في الدخول الجامعي المقبل وتحتوي على هياكل بيداغوجية متنوعة :

- مدرجات؛
- قاعات للتدريس؛
- قاعات للأنترنت؛
- قاعة محاضرات؛
- قاعات للاجتماعات؛
- مكاتب إدارية وبيداغوجية؛
- مخابر؛

- مكتبة مركزية وقاعات مطالعة؛
- ميديا تيك؛
- نوادي؛
- قاعة التعليم المتلفز؛
- المكتبة المركزية:

المكتبة المركزية: نشأت المكتبة المركزية بجامعة غرداية في الموسم الجامعي 2004/2005، استفادت من رصيد معتبر على سبيل الإهداء من مكتبة جامعة الجزائر، وكذا عن طريق الاقتناء السنوي من مختلف دور النشر الوطنية منها والدولية. واستمرت في التطور مع مرور السنوات الجامعية إلى يومنا هذا. حيث بلغ الرصيد الوثائقي للمكتبة إلى 23276 عنوانا بالنسبة للكتب، و 2972 عنوانا بالنسبة لمذكرات التخرج (ليسانس، ماستر، ماجستير، دكتوراه.) و 1929 عنوانا بالنسبة للمجلات والدوريات، و 188 عنوانا بالنسبة للقواميس والموسوعات.

الفرع الثاني : تطور عدد الطلبة و الطاقم الإداري في جامعة غرداية

الجدول رقم (02): تطور أعداد الطلبة في جامعة غرداية للفترة 2004-2018.

المجموع	النسبة (%)	العدد	الطلبة	الموسم الجامعي
212	51	107	ذكور	2005/2004
	49	105	إناث	
842	45	383	ذكور	2006/2005
	55	459	إناث	
1303	41	538	ذكور	2007/2006
	58	765	إناث	
2268	37	843	ذكور	2008/2007
	63	1425	إناث	
3090	36	1109	ذكور	2009/2008
	64	1981	إناث	
3523	37	1308	ذكور	2010/2009
	63	2215	إناث	
5231	41	2140	ذكور	2011/2010
	59	3091	إناث	
5751	43	2467	ذكور	2012/2011
	57	3284	إناث	

7286	47	3429	ذكور	2013/2012
	53	3857	إناث	
8129	49	4001	ذكور	2014/2013
	51	4128	إناث	
8824	49	4396	ذكور	2015/2014
	51	4428	إناث	
15511	48	5348	ذكور	2016/2015
	52	5807	إناث	
26181	51	6328	ذكور	2017/2016
	49	6290	إناث	
13380	49	6560	ذكور	2018/2017
	51	6820	إناث	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات جامعة غرداية

الجدول رقم (03): تطور الطاقم الإداري في جامعة غرداية

العدد	اسم المنصب
	موظفو التصميم والبحث (الصف 11 فما فوق)
1	طبيب عام للصحة العمومية
3	متصرف مستشار
12	متصرف رئيسي
1	مهندس رئيسي في السكن والعمران
0	مهندس رئيسي في الإحصائيات
1	مهندس رئيسي في الإعلام الآلي
16	مهندس دولة رئيسي في الإعلام الآلي

1	مهندس دولة في السكن والعمران
1	مهندس دولة في الإحصاء
8	مهندس دولة في المخابر الجامعية
1	مهندس معماري
1	ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني
28	متصرف
1	ملحق بالمخابر الجامعية
1	مترجم ترجمان
8	ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول
2	وثائقي أمين محفوظات
86	المجموع
	موظفو التطبيق (من الصنف 9-10)
16	ملحق رئيسي للإدارة
28	تقني سام في الإعلام الآلي
1	تقني سام في المخبر والصيانة
3	كاتب مديرية رئيسي
9	تقني سام بالمخابر الجامعية

2	تقني سام في السكن والعمران
14	مساعد المكتبات الجامعية
6	مساعد وثائقي أمين محفوظات
4	محاسب إداري رئيسي
17	ملحق إدارة
100	المجموع
	موظفو التحكم (من الصنف 7-8)
0	كاتب مديرية
3	تقني في الإعلام الآلي
2	محاسب إداري
5	عون إدارة رئيسي
2	معاون تقني في الإعلان الآلي
20	عون إدارة
5	عون تقني للمكتبات الجامعية
37	المجموع
	موظفو التنفيذ (من الصنف 1-6)
1	كاتب
1	عون حفظ البيانات
11	عون مكتب
0	مساعد محاسب إداري

0	عون تقني في الإعلام الآلي
1	عامل مهني من الصنف الأول
1	سائق سيارات من الصنف الأول
11	عامل مهني من الصنف الثاني
26	المجموع
249	المجموع العام

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات جامعة غرداية

المطلب الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

سنقوم في هذا المطلب بعرض الدراسة الميدانية من خلال توضيح مجتمع وعينة الدراسة، إجراءات إعداد إستبيان الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات واختبار الفرضيات.

الفرع الأول: الطريقة المتبعة :

نتناول في هذا المطلب عرض الطريقة المتبعة في الدراسة التطبيقية وذلك من خلال التعريف بمجتمع وعينة الدراسة، وأهم مصادر البيانات التي استعملناها لإتمام هذا البحث.

أولا: منهجية الدراسة :

تهدف هذه الدراسة لمعرفة قياس مؤشرات الإحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين (أساتذة وإداريين) بجامعة غرداية، حيث إعتمدنا في الجانب النظري على المنهج الوصفي من خلال الإحاطة النظرية بموضوع الدراسة وكذا الدراسات السابقة، وإعتمدنا في الجانب التطبيقي على أسلوب دراسة الحالة (المنهج التحليلي)، حيث إستخدمنا أداة الإستبيان من خلال توزيع 70 إستبيانة بغرض جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة ثم تفرغها وتحليلها ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS النسخة 26 مع الإستعانة ببرنامج Excel بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة:

1. مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في الكادر الإداري والأكاديمي لجامعة غرداية.

2. عينة الدراسة : تم إختيار عينة من الأساتذة والإداريين كعينة لدراستنا.

بعد عرضنا لأفراد العينة ونسب توزيعها، سنعرض في الجدول الموالي بشكل مجمل عدد الإجابات والردود على الإستبيان :

الجدول رقم (04) : الإستيبيانات الموزعة والمستردة من عينة الدراسة

عدد الإستيبيانات	العدد	النسبة المئوية
الموزعة	70	100 %
المستردة	65	92,85 %
غير قابلة للتحليل	09	12,85 %
القابلة للتحليل	56	80.00%

المصدر: من إعداد الطالبتين

شملت عينة البحث توزيع 70 استبيان على أفراد مجتمع الدراسة المكون أساسا من مجموعة من الأساتذة والإداريين العاملين في جامعة غرداية في مختلف الكليات والأقسام بما فيهم الأساتذة الذين يشغلون مناصب إدارية (عميد، نائب العميد، رئيس قسم، نائب رئيس القسم، ...)، وتسنى لنا استرجاع 65 إستبيان موزع، ولم يتم استرجاع 05 إستبيانات، في حين تم إستبعاد 09 إستبيانات من العملية الإحصائية نظرا لأنها لم تستوفي شروط البحث العلمي المؤهلة للتحليل الرياضي، لتتحصل في الأخير على 56 إستبيان صالح للمعالجة بما يمثل ما نسبته 80% من مجتمع الدراسة.

ثالثا: متغيرات الدراسة

إن موضوع دراستنا قائم بالأساس على دراسة مستوى قياس مؤشرات الإحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة

الجدول رقم (05) : هيكل متغيرات الدراسة

	المتغيرات
الإحتراق الوظيفي	المتغير التابع (الرئيسي)
الأفراد العاملين (أساتذة و إداريين) في جامعة غرداية	المتغير المستقل

المصدر : من إعداد الطالبتين.

الفرع الثاني: أدوات الدراسة

أولا : مصادر جمع البيانات :

إعتمدنا في الدراسة التطبيقية على مصدرين لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة وتمثلت في :

1. المصادر الأولية : وذلك من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها حيث إعتمدنا على أداة الإستبيان

كوسيلة لجمع المعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، ثم معالجته عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية SPSS للتمكن من الوصول إلى نتائج لدراستنا والإجابة على الإشكالية الرئيسية و الفرضيات.

2. المصادر الثانوية: تمثلت المصادر الثانوية لجمع المعلومات في مجموعة الكتب العربية والأجنبية المؤلفة حول موضوع قياس مؤشرات الاحتراق الوظيفي.

ثانيا : الأدوات المستعملة في الدراسة :

- الإستبيان : إعتمدنا في الدراسة الميدانية على الإستبيان والذي يتيح لنا الحصول على البيانات اللازمة لإختبار فرضيات الدراسة، وقد خضع إعداده لمجموعة من المراحل تمثلت في:
 - إعداد مجموعة من الأسئلة وبناء إستبيان أولي بالإعتماد على الجانب النظري لموضوع الدراسة وكذا استبيانات دراسات سابقة تخص الموضوع؛
 - عرض الإستبيان على المشرفين الرئيسيين والمساعد من أجل تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات؛
 - تعديل الإستبيان بشكل أولي حسب ملاحظات المشرفين؛

- عرض الاستبيان للتحكيم على مجموعة من الأساتذة، وقد تم تعديله لأكثر من مرة قبل توزيعه على أفراد عينة الدراسة من خلال تصحيح ما وجب تصحيحه وإضافة كل ما قد يفيد لاستسقاء أقصى عدد من المعلومات عن أجوبة مجتمع الدراسة¹، ثم إخراجها في شكله النهائي.
- توزيع الاستبيان على عينة من الأساتذة والإداريين العاملين بجامعة غرداية؛ وإشتمل الاستبيان على جزئين كالتالي :
- الجزء الأول: يحتوي على البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة المتكون من العاملين الإداريين والأساتذة، ويتكون من 05 أسئلة؛

الجزء الثاني: محاور الاستبيان، حيث تم تقسيم هذا الجزء إلى مجموعة من المحاور على شكل مؤشرات:

- المحور الأول: مؤشر فقد الهوية داخل مراكز العمل، ويتكون من 07 عبارات؛
- المحور الثاني: مؤشر الاستنزاف الانفعالي داخل مراكز العمل، ويتكون من 07 عبارات؛
- المحور الثالث: مؤشر ضعف الإنجاز الشخصي، ويتكون من 07 عبارات؛
- الأوزان الترجيحية للاستبيان لمقياس ليكارت الخماسي : كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي (Likert) كما هو موضح في الجدول رقم (09) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (5-1=4) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (4/5 = 0.8) ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية، وهكذا يصبح طول الخلايا كالتالي:

الجدول رقم (06): قائمة التنقيط حسب مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
النقاط	1	2	3	4	5
مجال المتوسط الحسابي المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5

المصدر : من إعداد الطالبتين.

ثالثا : البرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

¹الملحق رقم 03 يبين قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.

• البرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

- برنامج المجدول **Microsoft Excel** : تم الإعتماد على برنامج Microsoft Excel نسخة 2013 لتجميع الإستيبيانات من أفراد العينة والتي بلغت 56 إستبيان، وتبويبها وتلخيصها، حيث قدم لنا هذا البرنامج المساعدة في معرفة عدد ونسبة المشاركين في هذه الدراسة.

- برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS** : يعتبر كأحد أفضل البرامج الإحصائية المعدة في تحليل بيانات البحوث الإجتماعية وفي البحوث العلمية الأخرى، نظرا لإحتوائه على العديد من الإختبارات الإحصائية، وسرعته وقدراته الدقيقة في معالجة البيانات، تم الإستعانة به لتحقيق أغراض الدراسة بإستخدام الإصدار 26.

• الأدوات الإحصائية :

من أجل معالجة بيانات الدراسة وبغرض الحصول على نتائج لدراستنا قمنا بإجراء مجموعة من الإختبارات الإحصائية نذكر منها :

- أساليب الإحصاء الوصفي للتعرف على خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية؛
- اختبار ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) لمعرفة مدى ثبات فقرات الإستبيان، بحيث كلما اقترب هذا المعامل من (+1) كانت له دلالة إحصائية تفيد بقوة ثبات فقرات الإستبيان وكلما قل ذلك يضعف الثبات إلى أن ينعدم؛
- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس صدق الفقرات ولقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان معامل الإختبار قريب من (+1) فإن الارتباط قوي وموجب (طردي)، وإذا كان معامل الارتباط قريب من (-1) فإن الارتباط قوي وسالب (عكسي) ؛ وكلما اقترب من الـ (0) يضعف إلى أن ينعدم؛
- اختبار كولومجروف - سيميرنوف (Sample K-S -1) لمعرفة نوع توزيع البيانات؛
- الوسط الحسابي والتكرارات لمختلف محاور الإستبيان وذلك لقياس التوجه العام لإجابات أفراد مجتمع الدراسة استنادا إلى أوزان مقياس ليكارت الخماسي؛
- الإنحراف المعياري: القيمة الأكثر استخداما من بين مقاييس التشتت الإحصائي لقياس مدى التبثر الإحصائي؛
- اختبار (T-test One Sample) لعينة مستقلة واحدة؛
- إختبار التباين (Anova) لإختبار صحة فرضية الفروقات.

المطلب الثالث : اختبار ثبات الاستبيان

الفرع الأول : صدق وثبات أداة الدراسة (الإستبيان) :

- معامل ثبات الإستبيان **Cronbach's Alpha Coefficient**: نستعمل هذا الاختبار لمعرفة مدى ثبات فقرات الإستبيان وصلاحيتها كتي تكون قابلة لإجراء الدراسة الميدانية بحيث كلما زادت نتيجته عن الـ 70% كانت أمثل، من خلال التحليل الإحصائي تحصلنا على الجدول التالي:

• الجدول رقم (10): يمثل نتائج اختبار ثبات محاور الإستبيان من خلال اختبار ألفا كرونباخ

القسم	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	07	,7340
المحور الثاني	07	0,757
المحور الثالث	07	0,765
جميع الفقرات	21	080,8

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

بالنسبة لمعامل ثبات الإستبيان ألفا كرونباخ فقد قدرت قيمته بـ **0,808** أي (80,08%)، وبهذا يمكننا القول بأن عبارات الإستبيان وأسئلتها متناسقة داخليا بدرجة جيدة جدا.

- معامل الصدق هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات ومنه معامل الصدق هو $\sqrt{0,808}$ و نجده يساوي 0,8988 أي 89,88% وهو ما يدل على قياس وملائمة العبارات للهدف المراد الوصول إليه من خلال الإستبيان.

الفرع الثاني : معامل الارتباط لإثبات قوة الاتساق بين فقرات الإستبيان :

لقياس صدق الفقرات ولقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين، فإذا كان معامل الارتباط قريب من (+1) فإن الارتباط قوي وموجب (طردي)، وإذا كان معامل الارتباط قريب من (-1) فإن الارتباط قوي وسالب (عكسي)؛ وكلما اقترب من الـ (0) يضعف إلى أن ينعدم.

الجدول رقم (08): يمثل نتائج اختبار معاملات الارتباط لكل محاور وأقسام الإستبيان

عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة الدلالة
--------------	-------------	----------------	--------------

محور الإحتراق الوظيفي (المتغير التابع)				01
0.005	0.368	07	المحور الأول (مؤشر فقد الهوية داخل مراكز العمل)	
0.011	0.339	07	المحور الثاني (مؤشر الاستنزاف الانفعالي داخل مراكز العمل)	
0.000	0.770	07	المحور الثالث (مؤشر ضعف الإنجاز الشخصي)	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن معامل الارتباط كان متوسط في المحور الأول والثاني (0.368) و (0.339) على التوالي، وكان مرتفع نسبياً (0.770) في المحور الثالث وأن مستوى الدلالة كان 0.005 في المحور الأول، 0.011 في المحور الثاني و 0.000 في المحور الثالث، وبما أنه أقل من 0.05 في المحور الأول والثاني فنقول أنه يوجد ارتباط داخل عبارات هذين المحورين في حين يقل ذلك في المحور الثاني الذي فاق فيه مستوى الدلالة 0.05.

الفرع الثالث : اختبار توزيع البيانات :

لاختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة نستخدم برنامج SPSS حيث نقوم باستخراج جداول التوزيع الطبيعي لكل المتغيرات ونعتمد على اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الصفرية H_0 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أقل من 0,05 المتغيرات لا تتبع التوزيع الطبيعي .

الفرضية البديلة H_1 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أكبر من 0,05 المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي .

سنقوم باختبار البعد الكلي لكل محور من محاور الاستبيان و باستخدام برنامج SPSS لتتحصل على الجدول التالي:

الجدول رقم (09): يمثل نتائج اختبار كولمجروف - سيميرنوف لمعرفة توزيع البيانات

عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	Sig مستوى الدلالة
Kolmogorov-Smirnov^a			
المحور الأول (مؤشر فقد الهوية داخل مراكز العمل)	07	0.695	0.720
المحور الثاني (مؤشر الاستنزاف الانفعالي داخل مراكز العمل)	07	0.938	0.343
المحور الثالث (مؤشر ضعف الإنجاز الشخصي)	7	0.694	0.722
المجموع	21	0.546	0.926

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى الدلالة SIG فاق 0,05 لكل محاور الإستبيان ومنه نرفض فرضية العدم (الفرضية الصفريّة H_0) التي تقول بأن البيانات تتبع توزيع غير طبيعي، ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تقول بأن البيانات في دراستنا تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي فإننا سنتجه في دراستنا إلى استخدام الإختبارات المعلمية.

المبحث الثاني : النتائج ومناقشتها

المطلب الأول : عرض خصائص العينة ومعالجة محاور الإستبيان :

الفرع الأول : عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص الجزء الأول (البيانات الشخصية عن

الأفراد المجيبة) :

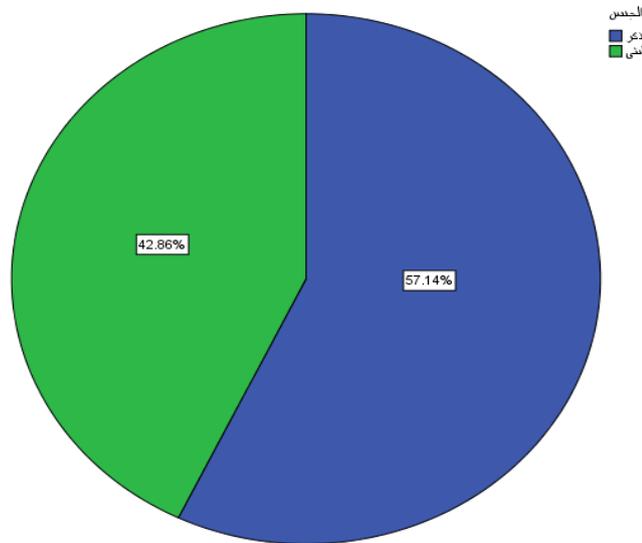
• أولاً : توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

الجدول رقم (10): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
57.1	32	ذكر
42.9	24	أنثى
100,0	56	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

الشكل رقم (04): يمثل نسبة توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه يظهر لنا التفوق العددي لجنس الذكور على الإناث بنسبة ضئيلة، حيث بلغ عدد الأفراد الجيئة من الذكور 32 فرد بنسبة (57.14%) و24 أنثى بنسبة (42.86%) مما ينبأنا بأن هناك زيادة معتبرة لجنس الذكور على الإناث داخل الجامعة لبعض الأسباب الاجتماعية و الإقتصادية.

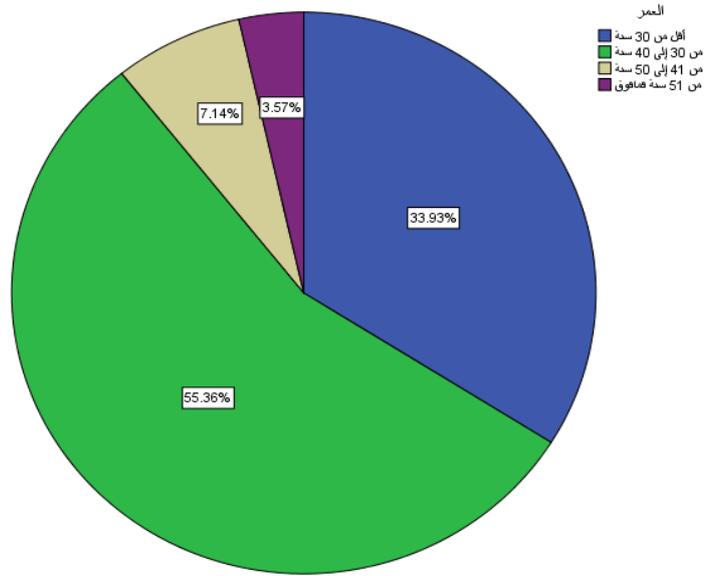
● ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب العمر:

الجدول رقم (11): يبين توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
33.9	19	أقل من 30 سنة
55.4	31	من 30 إلى 40 سنة
7.1	4	من 41 إلى 50 سنة
3.6	2	من 51 سنة فأكثر
100,0	56	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

الشكل رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه يظهر لنا أن أكبر فئة عمرية شملت عينة الدراسة كانت الفئة المعبر عنها بالمجال من 30 إلى أقل من 40 سنة وبنسبة (55.36%)، يليه الفئة العمرية ذات المجال (أقل من 30 سنة) وبنسبة (33.93%)، كما جاءت الفئة العمرية (من 41 إلى أقل من 50 سنة) وبنسبة (7.14%)، لتحل في الأخير الفئة العمرية (من 51 سنة فما فوق) بنسبة (3.57%).

وهذا مما يدل على توفر الجامعة على الطاقات الشابة في كل من سلك الأساتذة والإداريين.

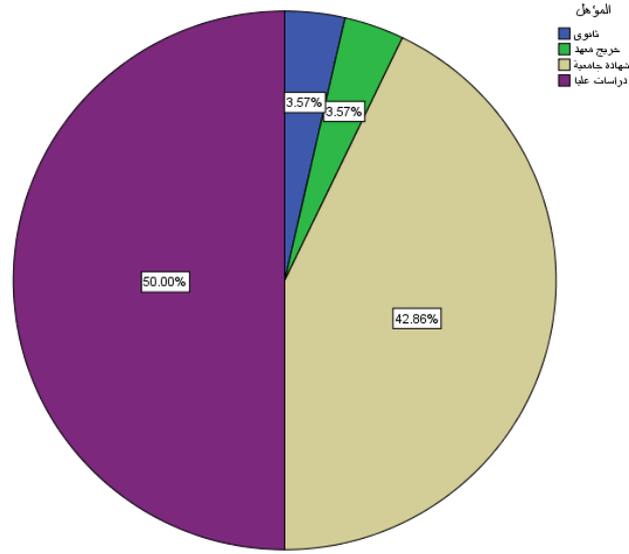
● ثالثاً : توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

الجدول رقم (12) : يبين توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	2	3.6
خريج معهد	2	3.6
شهادة جامعية	24	42.9
دراسات عليا	28	50.0
المجموع	56	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

الشكل رقم (06) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن المستوى العلمي للأفراد الجيبة يوضح بشكل جلي أن أغلب عينة الدراسة تزاوول دراسات عليا بنسبة (50%) وهذا معقول كون الإستهيبان شمل أساتذة الجامعة والذين من المعلوم أغلبهم يحمل شهادات الدراسات العليا، في حين جاء أصحاب الشهادات الجامعية (ليسانس، ماستر، ماجستير) في المرتبة الثانية بنسبة (42.86%) وهو أمر منطقي كذلك، كون الجامعة تمثل قطب للعلوم وتشغل الكثير من حملة الشهادات الجامعية، وجاء على التوالي كل من خريجي المعاهد و الثانوي برتبة (3.57%) ونجد هاته النسبة المنخفضة على الأغلب لدى بعض الإداريين العاملين بالجامعة.

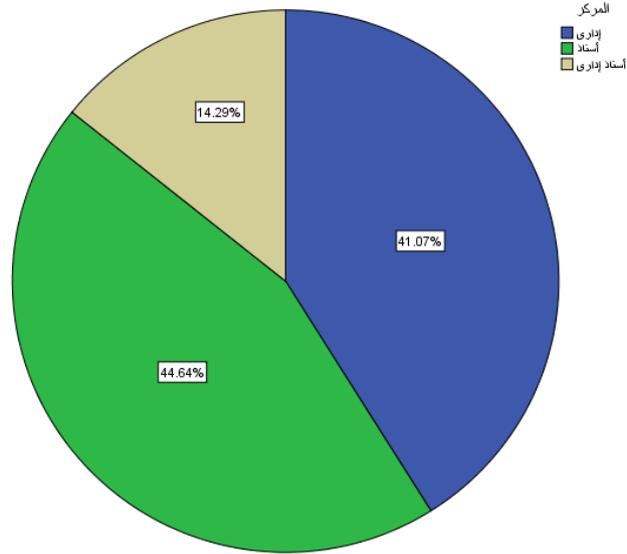
رابعا : توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي

الجدول رقم (13) : يبين توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المركز الوظيفي
41.1	23	إداري
44.6	25	أستاذ
14.3	8	أستاذ إداري
100,0	56	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

الشكل رقم (07) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن عينة الدراسة احتوت 25 أستاذ بنسبة (44.6%) وهي تمثل أعلى نسبة، في حين حل الإداريون في المركز الثاني بتعداد 23 فرد بنسبة (41.07%)، وجاء الأساتذة الذين يشغلون مراكز وظيفية بتعداد 8 أفراد فقط وبما نسبته (14.29%) حيث من المعلوم أن إدارة الأقسام والكليات يشغلها عدد قليل مقارنة بالأساتذة العاملين في مهام التدريس بالجامعة.

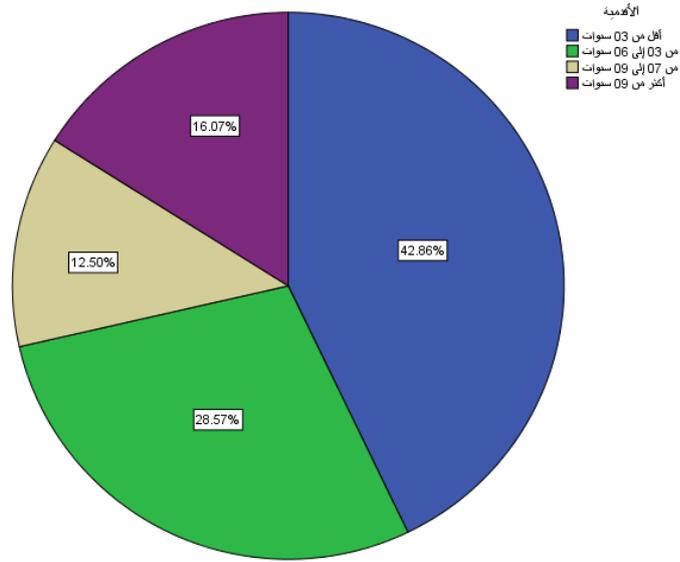
● خامسا : توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الجدول رقم (14): يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 03 سنوات	24	42.9
من 03 إلى 06 سنوات	16	28.6
من 07 إلى 09 سنوات	7	12.5
أكثر من 09 سنوات	9	16.1
المجموع	56	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

الشكل رقم (08): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية



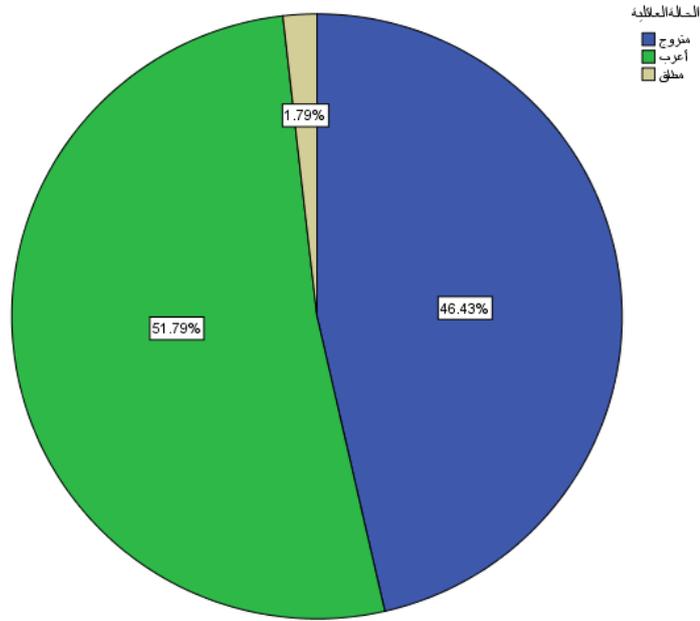
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن (42.86%) تشكل أفراد عينة الدراسة الذين لديهم أقدمية من 03 سنوات فأقل، في حين حلت في المرتبة الثانية أفراد العينة ذو أقدمية من 03 إلى 06 سنوات بنسبة (28.57%)، وجاء أفراد العينة ذو أقدمية تفوق الـ 09 سنوات بنسبة (16.07%)، ليحل في المرتبة الأخيرة أصحاب الأقدمية البالغة من 07 إلى 09 سنوات في المرتبة الأخيرة بنسبة (12.5%).

• سادسا: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (15) : يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية (الاجتماعية)
46.4	26	متزوج
51.8	29	أعزب
1.8	1	مطلق
100,0	56	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS الشكل رقم (09) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب عدد العاملين



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن (51.79%) من أفراد عينة الدراسة متزوجون حيث من المعلوم ان توفر العائد المادي نظير العمل بالجامعة يساهم في القابلية على الزواج، في حين أن (46.43%) من عينة الدراسة عزاب، وقد نبرر هذا بالعودة إلى جدول الفئة العمرية حيث لاحظنا أن عدد معتبر من أفراد العينة هم من الفئة العمرية أقل من 30 سنة، وجاء في المرتبة الأخيرة فرد وحيد بما نسبته (1.79%) من أفراد العينة مطلق.

الفرع الثاني : عرض وتحليل وجهات نظر مجتمع الدراسة حول الجزء الثاني

وهو يسمح بتبيان نسب الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لمحور الإحترق الوظيفي

الجدول رقم (16): يبين نتائج المتوسط الحسابي و الانحراف لمحور الإحترق الوظيفي

العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النتيجة
أ تأخر في انجاز بعض أعمالي وقد أكملها بالمنزل	1.345	3.21	محايد
أشعر بالتعب والإرهاك عند نهاية الدوام الرسمي	0.956	4.18	موافق
أشعر أن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الاسرية	1.141	3.16	محايد
أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة	1.126	3.07	محايد
أعباء العمل تمنعني من حضور المناسبات الاجتماعية	1.092	3.41	موافق
المهام المسندة لي معقدة وصعبة	1.148	2.75	محايد
يطلب مني أداء أعمال تتناقض مع القيم والمبادئ التي أحملها	1.191	2.48	غير موافق
مؤشر فقد الهوية داخل مراكز العمل	0.71220	3.1811	محايد
أخبر زملائي في العمل بصراحة عندما أكون غير متفق معهم	0.859	3.91	موافق
عندما يزعجني المتعاملون، أقول لهم ما يدور في ذهني تجاههم	1.014	3.66	موافق
يرى زملائي في العمل أنني مجادل إلى حد كبير	1.083	2.91	محايد
عندما يتم استفزازي بشكل مفرط من قبل أحد المتعاملين، فإنني اضطر إلى ضربه	0.793	1.66	غير موافق تماما
أدخل في شجار بسهولة شديدة	1.202	2.29	غير موافق
أهدد متعاملين لي علاقة اجتماعية معهم	1.026	1.96	غير موافق
تصل درجة الانفعال بي إلى تخطيم الأشياء	1.032	1.91	غير موافق
مؤشر الاستنزاف الانفعالي داخل مراكز العمل	0.64404	2.6148	محايد
أتعامل بانفعال كبير مع المشكلات النفسية في عملي	1.060	2.70	محايد
أشعر بالضيق في عملي وتعاملي مع المتعاملين	1.086	2.64	محايد
أحس أنني لا أتعامل بكفاءة عالية مع مشكلات العمل	1.133	2.66	محايد
أشعر أن لي تأثيرا سيئا على الآخرين في العمل	0.883	2.20	غير موافق
أشعر باني قد انجزت القليل من الأشياء النافعة في عملي	1.232	2.71	محايد
أحس بالخمول والكسل داخل مراكز العمل	1.108	2.59	غير موافق
أشعر أنني أؤثر سلبيا في حياة الآخرين	.853	2.00	غير موافق
مؤشر ضعف الإنجاز الشخصي	0.68159	2.5000	غير موافق
المجموع	0.51101	2.7653	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

يبين لنا جدول أعلاه أن أغلب الإجابات تقع ضمن مجال محايد (موافق بدرجة معينة) حيث يفسر هذا الاتجاه يفسره الانحراف المعياري الإجمالي الذي بلغ 0.51101 والمتوسط الحسابي الإجمالي الذي بلغ (2.7653) والذي يمكن أن نعبر عنه بمستوى قبول متوسط من طرف أفراد العينة على أسئلة الإستبانة، أما بشكل مفصل سنلاحظ أن:

- بالنسبة لمؤشر فقد الهوية داخل مراكز العمل:

جاء الانحراف المعياري لهذا المؤشر بقيمة (1.71) وهو أكبر من 1 وبالتالي نقول بأن هناك تشتت في إجابات أفراد العينة حول هذا المؤشر وأن هناك مؤشرات ذات دلالة على فقد الهوية لدى أفراد عينة الدراسة بمستوى موافقة متوسط وذلك بالنظر للمتوسط الحسابي الذي نجده ضمن المجال الإحصائي (2.48-4.18).

- بالنسبة لمؤشر مؤشر الاستنزاف الانفعالي داخل مراكز العمل:

جاء الانحراف المعياري كان بين (0.64) وهو أقل من 1 وبالتالي هناك إتفاق في الرأي بأن هناك مؤشرات للإستنزاف الانفعالي داخل مراكز العمل بمستوى موافقة متوسط وذلك بالنظر للمتوسط الحسابي (1.66-3.91).

- بالنسبة لمؤشر ضعف الإنجاز الشخصي:

نجد أن الانحراف المعياري لهذا المؤشر جاء بقيمة (0.68) وهو أقل من 1 وبالتالي هناك إتفاق يجمع عليه أفراد عينة الدراسة بأنه لا يوجد ضعف للإنجاز الشخصي كبير لديهم وذلك بالنظر للمتوسط الحسابي الذي نجده ضمن المجال (2.00-2.71).

المطلب الثاني: إختبار الفرضيات

1. إختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى : والتي تقول " هناك تواجد لظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى أغلب عينة الدراسة من أساتذة و إداريين في جامعة غرداية".
لاختبار صحة هذه الفرضية والفرضيات المنبثقة عنها:

ولاختبار الصدق الرياضي نستخدم إختبار **T Test** للعينة الواحدة ، وذلك من خلال أن المتوسط الحسابي المرجح لكل بعد من أبعاد الفرضية يفوق متوسط المقياس المستخدم (القيمة الجدولية) وبما أن إختبار **T Test** يعتمد على إحصائية ستودنت حيث القيمة الجدولية $Test Value = 0.00$ بشكل معنوي والذي يكون بمقارنة مستوى الدلالة المعنوية 0.05 مع احتمال t المحسوبة و ذلك كبديل للمقارنة بين القيمتين المحصل عليها و الجدولية بالنسبة لذات الإختبار كالاتي:

الفرضية الصفرية H_0 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أكبر من 0,05 فرق غير معنوي.

الفرضية البديلة H_1 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أقل من 0,05 فرق معنوي.

كما أن لهذا الإختبار شرطين من أجل أن يتحقق هما:

- أن يكون التوزيع المتبع في عينة الدراسة يتبع توزيع طبيعي، ويمكن التغاضي عن هذا الشرط إذا كان حجم العينة كبير وهو محقق في حالتنا.

- يجب أن تكون العينة عشوائية، ولا تعتمد على بعضها البعض إحصائيا.

والجدول التالي يبين نتائج إختبار **T Test** لعينة واحدة لإثبات صحة الفرضية الرئيسية وما تفرع عنها.

الجدول رقم (29): يبين نتائج إختبار **T Test** لعينة واحدة لإثبات صحة الفرضية الرئيسية

One-Sample Test						
Test Value = 0						
95% نسبة معامل الثقة		Mean Difference	مستوى الدلالة Sig.	درجة الحرية df	إختبار T	العبرة
الأقل	الأكثر	فرق المعنى				
2.9022	2.6285	2.76531	.000	55	40.496	الإحتراق الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات نظام SPSS

بما أن قيم مستوى الدلالة Sig لمحور الإحتراق الوظيفي تساوي الصفر وهي أقل من 0.05 وكذلك القيمة الإحصائية t تنتمي إلى مجال الثقة، نستنتج أنه يوجد تباين في متوسطات جميع عبارات هذا القسم المتعلقة بمؤشرات الإحتراق الوظيفي استنادا للمقياس المستخدم 0.00 و الذي يفسر بأن تأثير العبارات المكونة لهذا المجال

جاءت متباينة كما يتضح أن جميع الفروق معنوية، مما يعني قبول الفرضية البديلة لهذه البنود و بالتالي فهي معنوية ومحقة من خلال إجابات عينة الدراسة.

وبهذا يمكننا القول بأن الفرضية القائلة أنه " هناك تواجد لظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى أغلب عينة الدراسة من أساتذة و إداريين في جامعة غرداية " محقة.

2. اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية : والتي تقول " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة مؤشرات

الاحتراق الوظيفي في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة "، ويتفرع عن هذه الفرضية، ثلاث فرضيات هي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة مؤشر فقد الهوية داخل مراكز العمل يساهم في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة مؤشر الاستنزاف الانفعالي داخل مراكز العمل يساهم في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة مؤشر ضعف الإنجاز الشخصي يساهم في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؛

لاختبار صحة هذه الفرضية وما تفرع عنها نستخدم اختبار الدلالة الإحصائية لأقسام مؤشرات الإحتراق الوظيفي حيث تم استخدام عدد من الإجراءات الإحصائية لإثبات مدى قبول أو رفض الفرضيات التي تم إعدادها، وذلك من خلال أن المتوسط الحسابي المرجح لكل بعد من أبعاد الفرضية يفوق متوسط المقياس المستخدم (القيمة الجدولية) وبما أن اختبار T Test يعتمد على إحصائية student المقدره بـ $Test Value = 0.00$ بشكل معنوي والذي يكون بمقارنة مستوى الدلالة المعنوية 0.05 مع احتمال t المحسوبة وذلك كبديل للمقارنة بين القيمتين المحصل عليها والجدولية بالنسبة لذات الاختبار كالاتي:

الفرضية الصفرية H_0 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أكبر من 0,05 فرق غير معنوي.

الفرضية البديلة H_1 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أقل من 0,05 فرق معنوي.

و للتأكد من الدلالة الاحصائية للنتائج في هذا المجال، تم معالجة الفرضية الرئيسية الثانية وما تفرع عنها من خلال الجدول الموالي:

الجدول رقم (30): يبين نتائج اختبار T-Test لعينة واحدة لمؤشرات الإحترق الوظيفي وتأثيرها لدى عينة الدراسة

One-Sample Test						
Test Value = 0						
العبرة	اختبار T	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig.	Mean Difference	95% نسبة معامل الثقة	
					الأقل	الأكثر
مؤشر فقد الهوية	33.425	55	.000	3.18112	2.9904	3.3719
مؤشر الاستنزاف الانفعالي	30.382	55	.000	2.61480	2.4423	2.7873
مؤشر ضعف الإنجاز الشخصي	27.448	55	.000	2.50000	2.3175	2.6825

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

بما أن قيم مستوى الدلالة Sig لكل مؤشرات محور الإحترق الوظيفي تساوي الصفر وهي أقل من 0.05 وكذلك كل قيم إحصائية t تنتمي إلى مجال الثقة، نستنتج أنه يوجد تباين في متوسطات جميع عبارات القسم المتعلق بمؤشرات الإحترق الوظيفي استنادا للقياس المستخدم 0.00 والذي يفسر بأن تأثير العبارات المكونة لهذا المجال جاءت متباينة كما يتضح أن جميع الفروق معنوية، مما يعني قبول الفرضية البديلة لهذه البنود و بالتالي فهي معنوية ومحقة من خلال إجابات عينة الدراسة.

ومنه الفرضية القائلة أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة مؤشرات الإحترق الوظيفي في الرفع من مستوى الإحترق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة "، وجميع الفرضيات المنبثقة عنها محقة.

- اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثالثة : والتي تقول "يوجد أثر للمتغيرات الشخصية: الجنس، السن، الأقدمية، المركز الوظيفي، الحالة العائلية، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، تؤثر على مستوى إحترقه الوظيفي لدى الأساتذة والإداريين بجامعة غرداية"، ويتفرع عن هذه الفرضية، ست فرضيات هي:
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لجنس المستجوب تؤثر على إحترقه الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لسن المستجوب تؤثر على إحترقه الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي للمستجوب تؤثر على إحترقه الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمركز الوظيفي للمستجوب تؤثر على إحترقه الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأقدمية المستجوب تؤثر على إحترقه الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للحالة العائلية للمستجوب تؤثر على إحترقه الوظيفي.

4.أ اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثالثة:

- والتي تنص: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لجنس المستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي".

لإثبات صحة هذه الفرضية نستعمل اختبار **One-Sample Test** بفرض أن:

الفرضية الصفرية H_0 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أكبر من 0,05 لا توجد فروقات.

الفرضية البديلة H_1 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أقل من 0,05 توجد فروقات.

والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم (31): اختبار العينة المستقلة لقياس الفروقات الجنسية لدى عينة الدراسة

One-Sample Test						
Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed) مستوى الدلالة	Df الحرية	T درجة	
Upper	Lower					
1.56	1.29	1.429	.0000	55	21.409	الجنس
2.9022	2.6285	2.76531	.0000	55	40.496	الإحتراق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى) في مؤشرات الإحتراق داخل جامعة غرداية حيث بعد اختبار العينة المستقلة كانت النتائج كما هي موضحة حيث مستوى الدلالة أقل الـ 0.05 عند كلا المتغيرين.

ومنه الفرضية القائلة أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لجنس المستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي"، محققة.

4.ب اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثالثة:

والتي تنص: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لسن المستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي".

لإثبات صحة هذه الفرضية نستعمل اختبار التباين الأحادي Anova بفرض أن:

الفرضية الصفرية H_0 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أكبر من 0,05 لا توجد فروقات.

الفرضية البديلة H_1 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أقل من 0,05 توجد فروقات.

والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم (32): اختبار التباين الأحادي Anova للفروقات العمرية وعلاقتها بالمتغير التابع

ANOVA					
					الإحتراق
Sig. مستوى الدلالة	F	Mean Square	Df درجة الحرية	Sum of Squares	
0.321	1.195	.309	3	.927	بين المجموعات
		.258	52	13.436	داخل المجموعات
			55	14.362	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الفئات العمرية في دراسة ظاهرة الإحتراق الوظيفي داخل جامعة غرداية، حيث بعد اختبار التباين الأحادي ANOVA كانت النتائج كما هي موضحة حيث مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.321$ وهي أكبر من 0.05. ومنه الفرضية القائلة أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لسن المستجوب تؤثر على إحتراقه الوظيفي"، غير محققة.

4. ج اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثالثة:

- والتي تنص: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي للمستجوب تؤثر على إحتراقه الوظيفي".

لإثبات صحة هذه الفرضية نستعمل اختبار التباين الأحادي Anova بفرض أن:

الفرضية الصفرية H_0 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أكبر من 0,05 لا توجد فروقات.

الفرضية البديلة H_1 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أقل من 0,05 توجد فروقات.

والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم (32): اختبار التباين الأحادي Anova للمؤهل العلمي وعلاقتها بالمتغير التابع

ANOVA					
الإحتراق					
Sig. مستوى الدلالة	F	Mean Square	Df درجة الحرية	Sum of Squares	
.7400	.419	.113	3	.339	بين المجموعات
		.270	52	14.023	داخل المجموعات
			55	14.362	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي تؤثر في ظاهرة الإحتراق الوظيفي داخل جامعة غرداية، حيث بعد اختبار التباين الأحادي ANOVA كانت النتائج كما هي موضحة حيث مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.740$ وهي أكبر من 0.05 . ومنه الفرضية القائلة أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي للمستجوب تؤثر على إحتراقه الوظيفي "، غير محققة.

4.4 د. اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثالثة:

- والتي تنص: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمركز الوظيفي للمستجوب تؤثر على إحتراقه الوظيفي".

لإثبات صحة هذه الفرضية نستعمل اختبار التباين الأحادي Anova بفرض أن:

الفرضية الصفرية H_0 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أكبر من $0,05$ لا توجد فروقات.

الفرضية البديلة H_1 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أقل من $0,05$ توجد فروقات.

والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم (32): إختبار التباين الأحادي Anova للمركز الوظيفي وعلاقتها بالمتغير التابع

ANOVA					
الإحتراق					
Sig. مستوى الدلالة	F	Mean Square	Df درجة الحرية	Sum of Squares	
.3580	1.048	.273	2	.546	بين المجموعات
		.261	53	13.816	داخل المجموعات
			55	14.362	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي تؤثر في ظاهرة الإحتراق الوظيفي داخل جامعة غرداية، حيث بعد اختبار التباين الأحادي ANOVA كانت النتائج كما هي موضحة حيث مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.358$ وهي أكبر من 0.05. ومنه الفرضية القائلة أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمركز الوظيفي العلمي للمستجوب تؤثر على إحتراقه الوظيفي "، غير محققة.

4. هـ. إختبار صحة الفرضية الفرعية الخامسة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثالثة:

- والتي تنص: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأقدمية المستجوب تؤثر على إحتراقه الوظيفي ".

لإثبات صحة هذه الفرضية نستعمل إختبار التباين الأحادي Anova بفرض أن:

الفرضية الصفرية H_0 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أكبر من 0,05 لا توجد فروقات.

الفرضية البديلة H_1 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أقل من 0,05 توجد فروقات.

والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم (33): اختبار التباين الأحادي Anova لفروقات الأقدمية المهنية وعلاقتها بالمتغير التابع

ANOVA					
الإحتراق					
Sig. مستوى الدلالة	F	Mean Square	Df درجة الحرية	Sum of Squares	
0.367	1.077	.280	3	.840	بين المجموعات
		.260	52	13.522	داخل المجموعات
			55	14.362	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الأقدمية في دراسة ظاهرة الإحتراق الوظيفي داخل جامعة غرداية حيث بعد اختبار التباين الأحادي ANOVA كانت النتائج كما هي موضحة حيث مستوى الدلالة $\text{sig} = 0.367$ وهي أكبر من 0.05. ومنه الفرضية القائلة أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأقدمية المستجوب تؤثر على إحتراقه الوظيفي "، غير محققة.

4.4 د. اختبار صحة الفرضية الفرعية السادسة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثالثة:

- والتي تنص: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للحالة العائلية للمستجوب تؤثر على إحتراقه الوظيفي؛

لإثبات صحة هذه الفرضية نستعمل اختبار التباين الأحادي Anova بفرض أن:

الفرضية الصفرية H_0 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أكبر من 0,05 لا توجد فروقات.

الفرضية البديلة H_1 : أقل قيمة لمستوى الدلالة SIG أقل من 0,05 توجد فروقات.

والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم (34): إختبار التباين الأحادي Anova لفروقات الحالة العائلية وعلاقتها بالمتغير التابع

ANOVA					
الإحتراق					
Sig. مستوى الدلالة	F	Mean Square	Df درجة الحرية	Sum of Squares	
0.713	.340	.091	2	.182	بين المجموعات
		.268	53	14.180	داخل المجموعات
			55	14.362	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الحالة العائلية في دراسة ظاهرة الإحتراق الوظيفي داخل جامعة غرداية حيث بعد اختبار التباين الأحادي ANOVA كانت النتائج كما هي موضحة حيث مستوى الدلالة $sig = 0.713$ وهي أكبر من 0.05. - ومنه الفرضية القائلة أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للحالة العائلية للمستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي"، غير محققة.

المطلب الثالث : التعليق على نتائج الفرضيات

تم للطالبين إختبار جميع الفرضيات وفق ما يناسبها من إختبارات إحصائية، وللتعليق عليها نذكر التالي:

1. التعليق على نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

والتي تقول " هناك تواجد لظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى أغلب عينة الدراسة من أساتذة و إداريين في جامعة غرداية " .

لإثبات صحة هذه الفرضية تم الإعتماد على إختبار **One-Sample Test** للعينة المستقلة حيث أظهر الإختبار أن قيمة t تساوي 40.496 وهي تقع ضمن مجال الثقة وجاء مستوى الدلالة تحت ال0.05 مما أثبت صحة الفرضية وأعطانا برهان إحصائي رياضي موثوق على أنه توجد مؤشرات لظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة من أساتذة وإداريين عاملين بجامعة غرداية، وبالعودة لجدول الإنحراف المعياري و المتوسط الحسابي

نجد كذلك أن مجموع إجابات أفراد عينة الدراسة كان بدرجة "محايد" أو ما نعبر عنه بدرجة موافقة متوسطة، حيث جاءت العديد من عبارات القسم الثاني تشمل درجة "محايد" مما يؤكد أن الكثير من أفراد العينة يجيبون بالإيجاب عن عبارات قياس مؤشرات الإحتراق الوظيفي مما يجعلنا نفكر في دراسة سلوك هاته الظاهرة لدى أفراد العينة ومحاولة معالجتها.

2. التعليق على نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

والتي تقول " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة مؤشرات الاحتراق الوظيفي في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة "، ويتفرع عن هذه الفرضية، ثلاث فرضيات هي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة مؤشر فقد الهوية داخل مراكز العمل يساهم في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة مؤشر الاستنزاف الانفعالي داخل مراكز العمل يساهم في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة مؤشر ضعف الإنجاز الشخصي يساهم في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؛

حيث وعلى نفس منوال الفرضية السابقة تم إختبار هذه الفرضية وما ترتب عنها من فرضيات فرعية بإستخدام اختبار **One-Sample Test** حيث نجد أن قيمة T كانت كلها ضمن مجال الثقة و أن مستوى الدلالة في كل المؤشرات الثلاثة كان أقل من 0.05 وهذا مما أكد لنا تأثير كل مؤشر على حدى وبنسب متفاوتة في الرفع من ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة، كما أننا وبالعودة لجدول الإنحراف المعياري و المتوسط الحسابي نجد أن:

- مؤشر "فقد الهوية داخل مراكز العمل" جاء بمتوسط حسابي قدره 3.18 وضمن المجال الإحصائي "محايد" مما يدل على إجابة تتجه نحو الموافقة بدرجة متوسطة على عبارات هذا المؤشر الهام الذي حاولنا من خلاله قياس الصعوبات التي تنهك كاهل عينة الدراسة داخل الجامعة والتي تساهم في خلق فقد للهوية الإنسانية لديهم حيث وعلى سبيل المثال جاءت عبارة "أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة" جاءت بدرجة موافقة متوسطة "محايد" مما يعطينا مؤشر على أن عينة الدراسة تواجه بطريقة ما صعوبة في أخذ

إجازات وعطل من الجامعة وهذا مما يتسبب في فقدانها لهويتها الشخصية داخل مراكز العمل حيث من المعلوم أن العطل والإجازات تساهم في الرفع من أداء المورد البشري وتحسين مردوديته.

- بالنسبة لمؤشر " الاستنزاف الانفعالي داخل مراكز العمل " جاء هذا المؤشر بمتوسط حسابي قدره 2.61 والواقع ضمن درجة "محايد" وهي درجة الإجابة بموافقة متوسطة حيث حاولنا من خلال عبارات هذا المؤشر محاولة التعرف على المحددات التي تساهم في الإستنزاف العصبي لعينة الدراسة، حيث اذا اخذنا على سبيل المثال العبارة " يرى زملائي في العمل أنني مجادل إلى حد كبير " جاءت بدرجة موافقة متوسطة "محايد" مما ينبأنا أن عدد معتبر من أفراد عينة الدراسة يرون أنهم محل للجدال في حواراتهم مع زملاء العمل وهذا ما يعزز فرضية وجود القلق وضغوط العمل لدى أفراد العينة بنسبة متفاوتة لديهم.
- بالنسبة لمؤشر "مؤشر ضعف الإنجاز الشخصي" فنلاحظ أن هذا المؤشر جاء بدرجة "غير موافق" وهو ما نعبر عنه بالرفض بدرجة مرتفعة، حيث حاولنا من خلال عبارات هذا المؤشر قياس مقدرة أفراد العينة على أداء أعمالهم اليومية داخل مراكزهم الوظيفية، فإذا أخذنا على سبيل المثال العبارة "أحس بالخمول والكسل داخل مراكز العمل" أجاب أفراد عينة الدراسة على هاته العبارة بـ "غير موافق" وهذا مما نبأنا بأن أماكن العمل قد تكون مريحة وممتعة لأفراد العينة ومما يدفعنا للقول بأنه قد نجد مؤشر حاضر من مؤشرات الاحتراق الوظيفي على غرار (فقد الهوية و الإستنزاف الإنفعالي) في حين لا نجد وجود لمؤشر آخر على غرار عبارات ضعف الإنجاز الشخصي حيث ظهرت أغلب إجابات هذا المحور تحمل درجة "غير موافق".

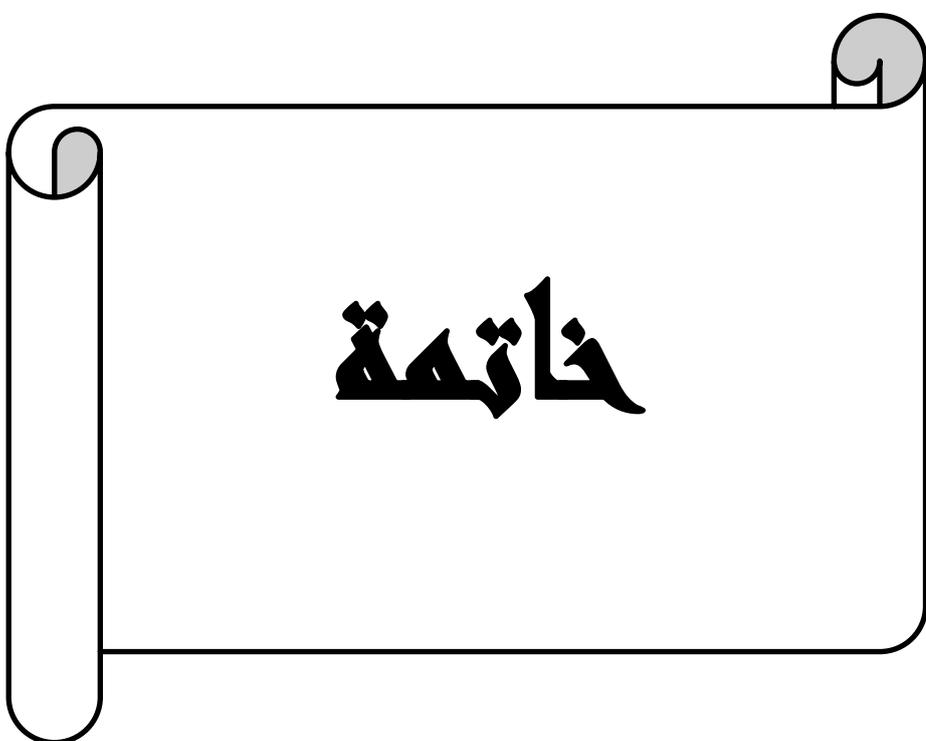
3. التعليق على نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

- اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثالثة : والتي تقول "يوجد أثر للمتغيرات الشخصية: الجنس، السن، الأقدمية، المركز الوظيفي، الحالة العائلية، تؤثر على مستوى احتراقه الوظيفي لدى الأساتذة والإداريين بجامعة غرداية"، ويتفرع عن هذه الفرضية، ست فرضيات هي:
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لجنس المستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لسن المستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي للمستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمركز الوظيفي للمستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأقدمية المستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي؛
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للحالة العائلية للمستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي؛

حيث تم الإعتماد في إثبات صحة هذه الفرضية وما تفرع عنها على إختبار **One-Sample Test** عند قياس الفروقات الجنسية وعلى إختبارات التباين الأحادي **Anova** لباقي الفروق وبعد التحليل تم للطالبتين إكتشاف وجود فروقات جنسية تؤثر على متغير الدراسة في حين عدم وجود أي فروقات شخصية تعود ل (العمر، المستوى العلمي، الأقدمية، المركز الوظيفي، المؤهل العلمي) ذات دلالة معنوية تؤثر على الإحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.

خلاصة الفصل :

حاولنا من خلال هذا الفصل التعرض للجانب التطبيقي لموضوع الدراسة (قياس مؤشرات الإحترق الوظيفي)، حيث وبعد توزيع الإستبيان تم للطالبتين إعداد مجموعة من الأسئلة والفرضيات محاولين الإجابة عليها بعد الإختبار الإحصائي الذي تم من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS)، في محاولة منهجية جادة للإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة " ما هو مستوى قياس مؤشرات الاحترق الوظيفي لدى الأساتذة والإداريين العاملين بجامعة غرداية؟" حيث وبعد الدراسة الميدانية وجدنا انتشار كبير لهذه الظاهرة لدى عينة الدراسة، وهوما سنفسره بالتفصيل في الخاتمة التي تلي هذا الفصل.



خاتمة:

لقد سمحت لنا هذه الدراسة بالتعرف على قياس مؤشرات الاحتراق الوظيفي لدى الأساتذة والإداريين في جامعة غرداية، حيث يعتبر هذا الموضوع ركيزة أساسية، ودعامة مهمة في مختلف الإدارات والمؤسسات ووسيط رئيسي بين عمال المؤسسات، الطاقم التربوي من جهة، وبين الإدارة و الأساتذة من ناحية أخرى، ونتيجة هذه العلاقة المليئة بالمشاكل والضغوطات المهنية والنفسية واستمرارها نتج عنها ما يسمى بالاحتراق الوظيفي، ومن خلال إسقاط هذا الموضوع على الواقع العملي لإعطاء صورة واضحة عن درجة تأثير الاحتراق الوظيفي على الأساتذة والإداريين.

لقد حاولنا من خلال استعراضنا و دراستنا للفصلين السابقين إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي بالمؤسسة محل الدراسة لغرض التوصل إلى الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة.

أولا: النتائج:

وهذا ما تم تأكيده من خلال نتائج الفرضيات التالية:

بالنسبة للفرضية الأولى: هناك تواجد لظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى أغلب عينة الدراسة من أساتذة وإداريين في جامعة غرداية وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى؛

بالنسبة للفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مساهمة مؤشرات الاحتراق الوظيفي في الرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة وجميع الفرضيات المتفرعة منها وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية؛

بالنسبة للفرضية الثالثة: يوجد أثر للمتغيرات الشخصية: السن، الأقدمية، المركز الوظيفي ، الحالة العائلية، المؤهل العلمي، تؤثر على مستوى احتراقه الوظيفي لدى الأساتذة والإداريين وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية الثالثة؛

بالنسبة للفرضية الفرعية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لجنس المستجوب تؤثر على احتراقه الوظيفي وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية.

الاقتراحات :

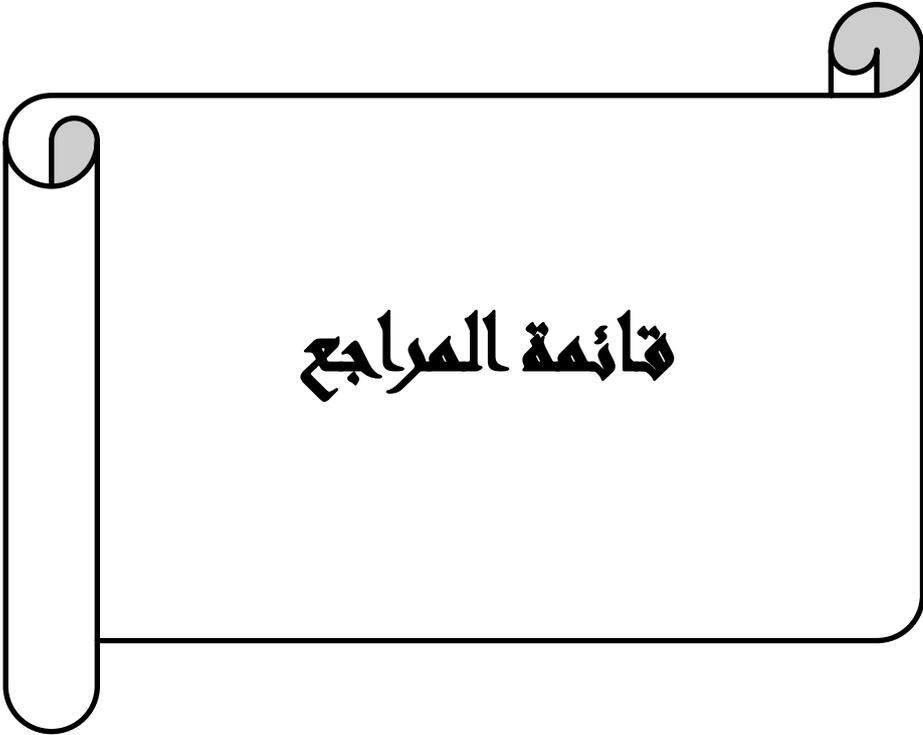
من خلال نتائج الدراسة ارتأينا تقديم مجموعة من التوصيات كما يلي:

- الحرص على تحليل مسببات الاحتراق الوظيفي؛
- الحرص على عمل لقاءات بين الموظفين والأساتذة لمعرفة مشاكلهم ومطالبهم؛
- اتباع سياسة التدوير والتي تقوم على تغيير مدة العمل لفترة قصيرة؛
- تبني برامج ترفيهية من أجل الخروج من جو العمل؛
- استخدام الحوافز المعنوية والمادية مما يؤثر ايجابا على نفسية الموظف؛
- فتح قنوات اتصال بين الموظفين والإدارة العليا لكي يعي الموظف بأن اقتراحاتهم وشكاويهم تصل إليهم وأن لديهم دور في صنع القرارات؛
- توزيع المهام والواجبات بحسب امكانيات وقدرات الفرد؛
- ضرورة تأكيد الاهتمام بمصالح الموظفين ومراعاة الجوانب الإنسانية والشخصية والمهنية عند اتخاذ القرارات من قبل الإدارة العليا للجامعة.

* آفاق الدراسة:

من خلال الدراسة التي تم تناولها من الضروري اقتراح بعض الدراسات المستقبلية حول:

- دراسة العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي و أنظمة التعويض والحوافز لدى العاملين في المؤسسات العامة أو الخاصة؛
- دراسة العلاقة بين الاحباط الوظيفي وجوده حياة العمل في التعليم/ المؤسسات؛
- مقارنة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي؛
- المقارنة بين الشعور بالاغتراب والاحتراق الوظيفي؛
- اقتراح برامج للحد من انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي و التخفيف من آثارها على أداء الموظفين؛
- الاحتراق الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية لدى الموظفين في المؤسسات.



قائمة المراجع:

المراجع العربية:

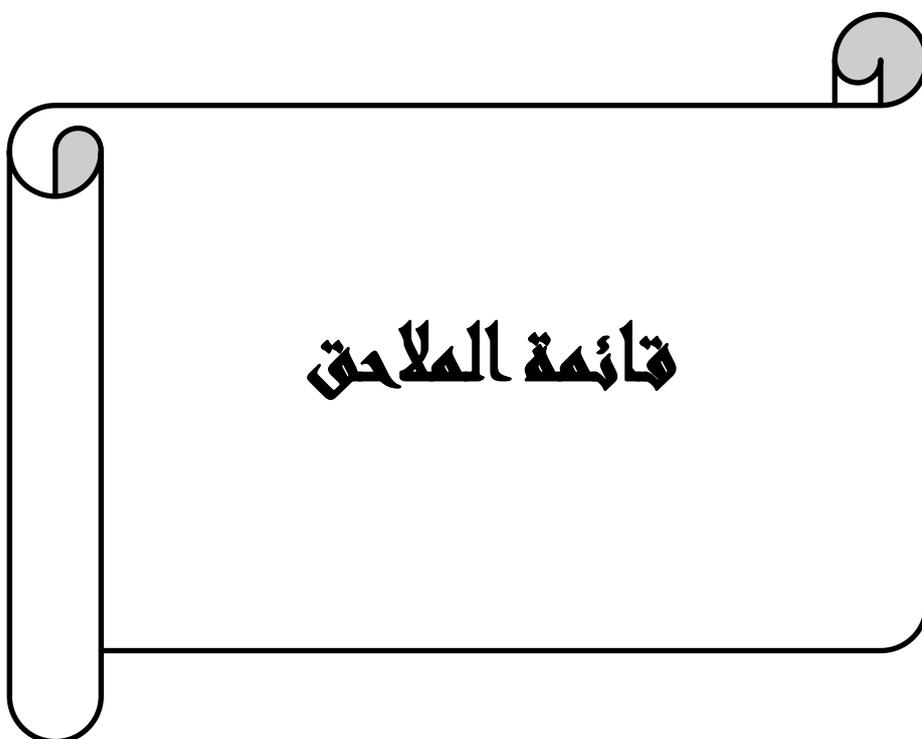
- 1) أبو أنور موسى، يحيى كلاب، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في ادارة منظمات المجتمع المدني، الجامعة الاسلامية غزة، 2012.
- 2) أماني بسام سعيد الجمل، الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، فلسطين، 2012.
- 3) د علوطني عاشور، مغار عبد الوهاب، "علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي"، العدد 31، 2017، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر.
- 4) رشيدة رمضان، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية، المجلة التربوية، 2011، العدد 101.
- 5) رفت محمد سعدالله، "علاقة العوامل الديمغرافية والتنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، لنيل على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من قسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، سنة 2013.
- 6) زينب هادي الشريفي وآخرون، "تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي للعاملين"، مجلة التقي، 2013، مجلد 26، العدد 7.
- 7) سامية السيد محمود، أثر السخرية التنظيمية على الاحتراق الوظيفي في الوحدات الحكومية بمحافظة الشرقية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، 2018، مجلد 55، العدد 2.
- 8) سليمان الطلا، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظة غزة، 2015، المجلد 17، عدد 2.
- 9) عبد العزيز الحميد "مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية"، مجلة كلية التربية، 2019، العدد 11.
- 10) عبد الفتاح عزو كحلوت، " دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة والتعليم"، دراسة لإتمام متطلبات الحصول على درجة الماجستير، غزة، 2017.
- 11) الغفيلي، مها صالح عبد الله، مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس، مجلة كلية التربية، 2019، مجلد 35، العدد 10.
- 12) فهد بن أحمد الشعلان، "مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة"، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، 2016، العدد 65.

- 13) لنا حسن محمد منصور، " الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الاداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل " ، رسالة ماجستير ، جامعة القدس ، 2013.
- 14) محمد، هبة محمد علي، " تأثير الاحتراق الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية" ، دار المنظومة الرواد في قواعد المعلومات العربية، 2016 ، مجلد 99.
- 15) نسرين هشام حسن حمدان، " الميتافيزيقا وعلاقتها بضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله" ، رسالة ماجستير، القدس، فلسطين، 2017.
- 16) نهاية التلبياني، ومروان الآغا، ورأفت سعد الله، علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، 2015، مجلد 29.
- 17) ياسر محمد ايوب، محمد ابو هديروس، "الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين بمحافظات قطاع غزة وعلاقته بمستوى أدائهم التدريسي وتوافقهم المهني" مقدمة للمشاركة في مؤتمر بعنوان "الجودة في التعليم الفلسطيني كمدخل للتميز" ، 2007.

المراجع الأجنبية:

1. Dgt, anact, inrs, le syndrome d'épuisement professionnel ou burnout, paris,2004.
2. sandrine ballester et d'autres, causes et conséquences de l'épuisement professionnel perçues par les médecins salariés hors structures de soins vécu professionnel et prévalence du burnout via échelle, sud ouest de la France,2004.
3. z ashtari, et dautres, Relationship between job burnout and work performance in a sample of Iranian mental health staf, university of social welfare & rehabilitation, tehran, Iran,2008.

4. Ali sabanci, the effect of primary school teachers burnout on organizational health, procedia social behavioral sciences turkey,2009.
5. Malikeh Beheshtifar, Ali Reza Omidvar, Causes to Create Job Burnout in Organizations, international Journal of Academic Research in Business and Social Sciences,“2013.



قائمة الملاحق



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

استبيان مؤسس ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

بعنوان:

قياس مؤشرات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين

دراسة حالة لعينة من الأساتذة والإداريين بجامعة غرداية _

الطالبتين:

- بلي خديجة

- بحورة صفية

إشراف:

- د/ شرقي مهدي.

السلام عليكم، سيدي الأستاذ / الإداري الفاضل:

في إطار القيام ببحث استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال والمعونة بـ

" قياس مؤشرات احتراق الوظيفي لدى العاملين _ دراسة حالة لعينة من الأساتذة والإداريين

بجامعة غرداية _" يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة بهدف الحصول على المعلومات اللازمة والتي

تخدم أهداف هذه الدراسة آمليين في تعاونكم معنا، راجين منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في

الاستمارة بدقة وموضوعية وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير ولكم منا جزيل الشكر على مساهمتكم الفعالة في إعداد هذه الدراسة، على وعد منا أن

تبقى جميع المعلومات تحضى بالسرية وينحصر استعمالها في الجانب العلمي فقط، جُزيتم خيراً .

👉 الاحتراق الوظيفي (functional burnout):

قائمة الملاحق

هو نوع خاص من الضغط العصبي المرتبط بالعمل وهو حالة من الإجهاد البدني أو النفسي تتضمن أيضًا إحساسًا بتراجع الإنتاجية وفقدان الهوية الشخصية داخل المنظمة.

1- الجزء الأول: المعلومات الشخصية للمجيب

أ. الجنس:

- ذكر

- أنثى

ب. الفئة العمرية:

- أقل من 30 سنة

- من 30 إلى 40 سنة

- من 41 إلى 50 سنة

- من 51 سنة فما فوق

ت. المؤهل العلمي:

- ثانوي

- خريج معهد

- شهادة جامعية

- دراسات عليا

ث. المركز الوظيفي:

أستاذ (إداري)

- أستاذ

- موظف (إداري)

ج. الأقدمية

- أقل من 03 سنوات

- من 03 إلى 06 سنوات

- من 07 إلى 09 سنوات

- أكثر من 09 سنوات

قائمة الملاحق

د. الحالة العائلية

- متزوج (ة) - مطلق (ة)
- أعزب / عزباء - أرمل (ة)

2- الجزء الثاني: قياس مؤشرات الاحتراق الوظيفي

موافق تمام	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تمام	العبرة
مؤشر فقد الهوية داخل مراكز العمل					
					01. أتأخر في انجاز بعض أعمالتي وقد أكملتها بالمنزل
					02. أشعر بالتعب والإنهاك عند نهاية الدوام الرسمي
					03. أشعر أن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الاسرية
					04. أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة
					05. أعباء العمل تمنعني من حضور المناسبات الاجتماعية
					06. المهام المسندة لي معقدة وصعبة
					07. يطلب مني أداء أعمال تتناقض مع القيم والمبادئ التي أحملها
مؤشر الاستنزاف الانفعالي داخل مراكز العمل					
					08. أخبر زملائي في العمل بصراحة عندما أكون غير متفق معهم
					09. عندما يزعجني المتعاملون، أقول لهم ما يدور في ذهني تجاههم
					10. يرى زملائي في العمل أنني مجادل إلى حد كبير
					11. عندما يتم استفزازي بشكل مفرط من قبل أحد المتعاملين، فإنني اضطر إلى ضربه
					12. أدخل في شجار بسهولة شديدة
					13. أهدد متعاملين لي علاقة اجتماعية معهم
					14. تصل درجة الانفعال بي إلى تحطيم الاشياء
ضعف الإنجاز الشخصي					
					15. أتعامل بانفعال كبير مع المشكلات النفسية في عملي

قائمة الملاحق

					16. أشعر بالضيق في عملي وتعاملي مع المتعاملين
					17. أحس أنني لا أتعامل بكفاءة عالية مع مشكلات العمل
					18. أشعر أن لي تأثيرا سيئا على الآخرين في العمل
					19. أشعر أنني قد انجزت القليل من الأشياء النافعة في عملي
					20. أحس بالخمول والكسل داخل مراكز العمل
					21. أشعر أنني أؤثر سلبيا في حياة الآخرين

في الأخير تقبلوا فائق تحياتنا، أطيب

تحية.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	56	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	56	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	4

Correlations

Correlations

		مج Q	مج S	مج L	المجموع
مج Q	Pearson Correlation	1	.368**	.339*	.770**
	Sig. (2-tailed)		.005	.011	.000
	N	56	56	56	56
مج S	Pearson Correlation	.368**	1	.339*	.741**
	Sig. (2-tailed)	.005		.011	.000
	N	56	56	56	56
مج L	Pearson Correlation	.339*	.339*	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.011	.011		.000
	N	56	56	56	56
المجموع	Pearson Correlation	.770**	.741**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	56	56	56	56

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	مج Q	مج S	مج L	المجموع
N	56	56	56	56
Normal Parameters ^{a,b}				
Mean	3.1811	2.6148	2.5000	2.7653
Std. Deviation	.71220	.64404	.68159	.51101
Most Extreme Differences				
Absolute	.093	.125	.093	.073
Positive	.093	.125	.070	.073
Negative	-.079	-.093	-.093	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z	.695	.938	.694	.546
Asymp. Sig. (2-tailed)	.720	.343	.722	.926

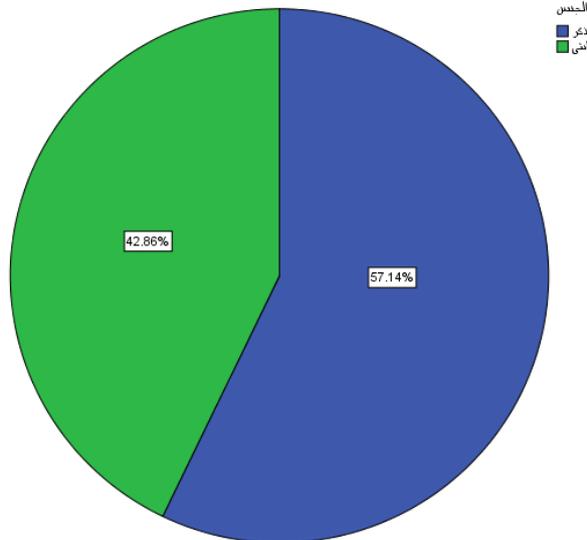
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Frequencies

الجنس

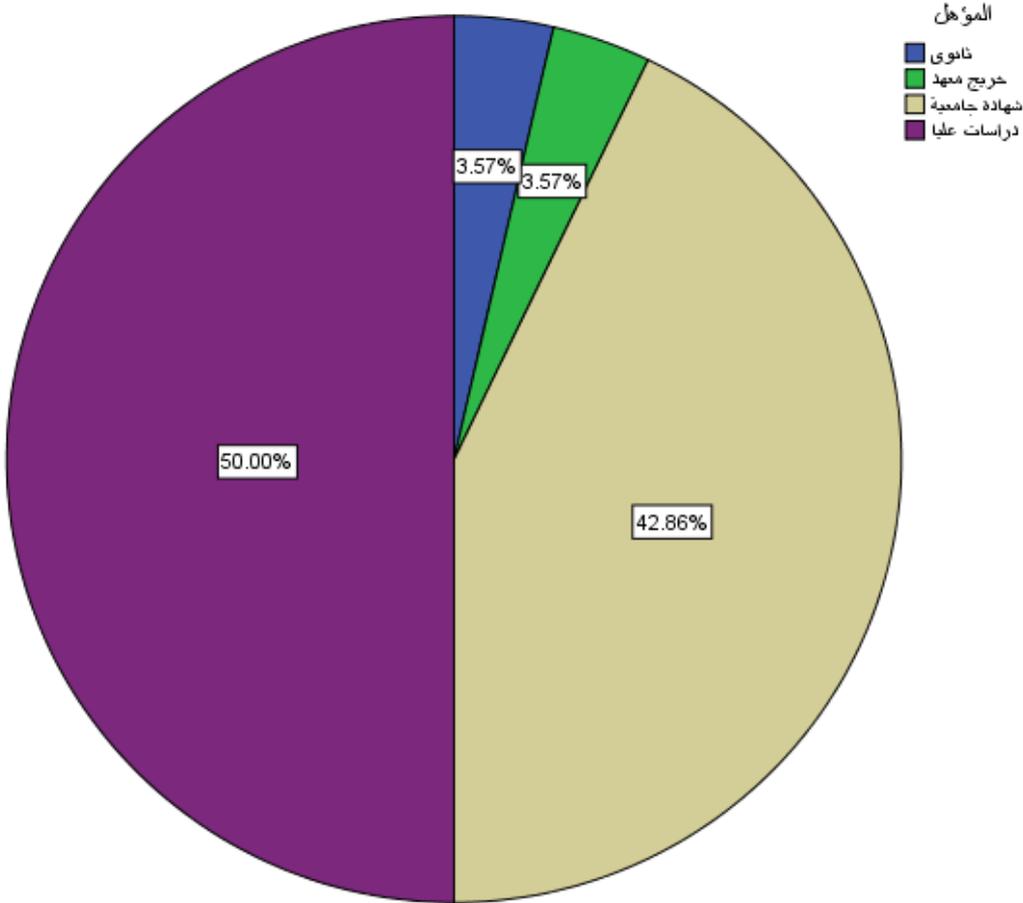
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	32	57.1	57.1	57.1
أنثى	24	42.9	42.9	100.0
Total	56	100.0	100.0	



قائمة الملاحق

المؤهل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوي	2	3.6	3.6	3.6
خريج معهد	2	3.6	3.6	7.1
Valid شهادة جامعية	24	42.9	42.9	50.0
دراسات عليا	28	50.0	50.0	100.0
Total	56	100.0	100.0	

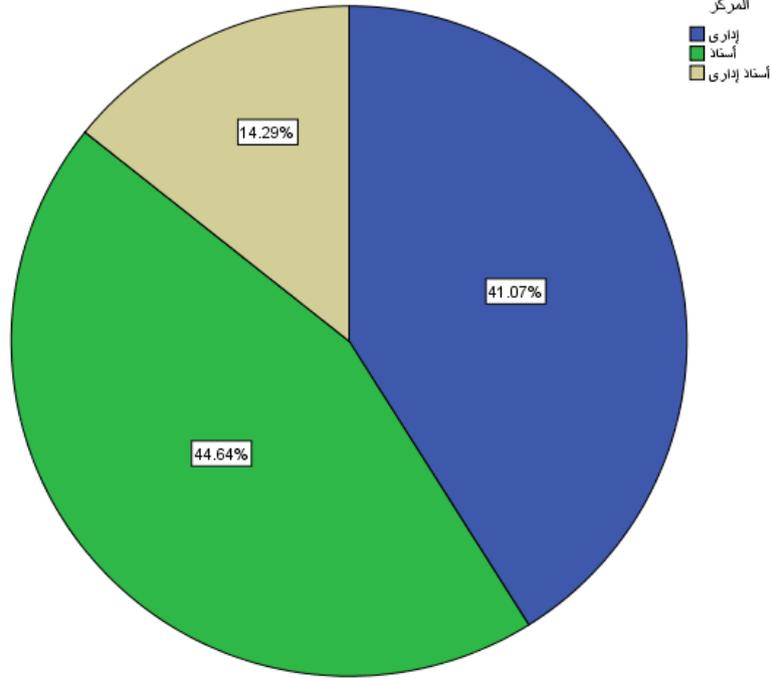


المركز

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid إداري	23	41.1	41.1	41.1

قائمة الملاحق

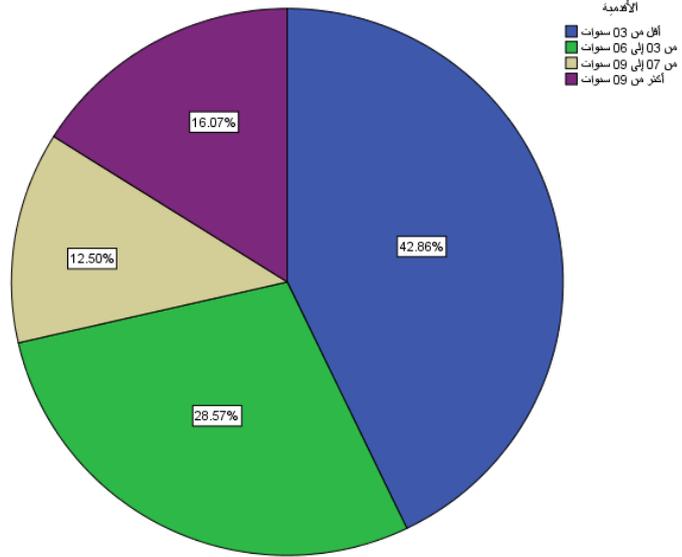
أستاذ	25	44.6	44.6	85.7
أستاذ إداري	8	14.3	14.3	100.0
Total	56	100.0	100.0	



الأقدمية

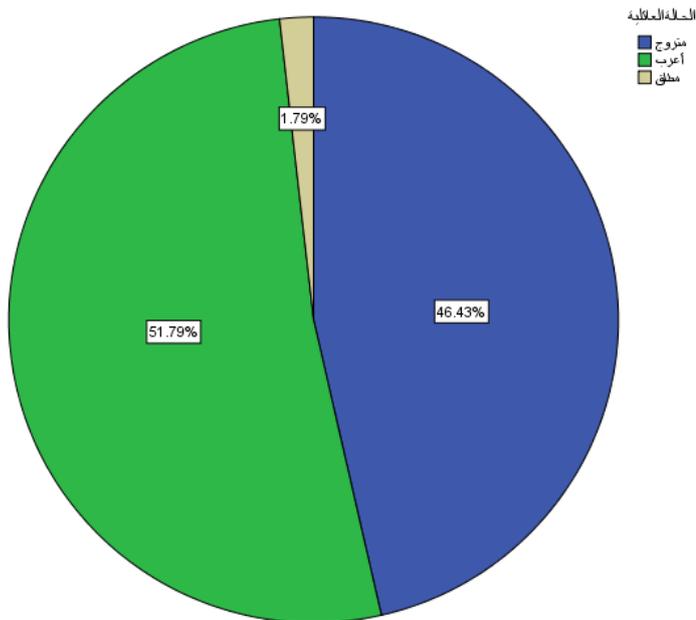
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 03 سنوات	24	42.9	42.9	42.9
من 03 إلى 06 سنوات	16	28.6	28.6	71.4
Valid من 07 إلى 09 سنوات	7	12.5	12.5	83.9
أكثر من 09 سنوات	9	16.1	16.1	100.0
Total	56	100.0	100.0	

قائمة الملاحق



الحالة العائلية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
متزوج	26	46.4	46.4	46.4
أعزب	29	51.8	51.8	98.2
مطلق	1	1.8	1.8	100.0
Total	56	100.0	100.0	



قائمة الملاحق

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Q1	56	1	5	3.21	1.345
Q2	56	1	5	4.18	.956
Q3	56	1	5	3.16	1.141
Q4	56	1	5	3.07	1.126
Q5	56	1	5	3.41	1.092
Q6	56	1	5	2.75	1.148
Q7	56	1	5	2.48	1.191
S1	56	1	5	3.91	.859
S2	56	1	5	3.66	1.014
S3	56	1	5	2.91	1.083
S4	56	1	4	1.66	.793
S5	56	1	5	2.29	1.202
S6	56	1	5	1.96	1.026
S7	56	1	5	1.91	1.032
L1	56	1	5	2.70	1.060
L2	56	1	5	2.64	1.086
L3	56	1	5	2.66	1.133
L4	56	1	5	2.20	.883
L5	56	1	5	2.71	1.232
L6	56	1	5	2.59	1.108
L7	56	1	5	2.00	.853
مج Q	56	1.86	5.00	3.1811	.71220
مج S	56	1.29	4.14	2.6148	.64404
مج L	56	1.00	3.86	2.5000	.68159
المجموع	56	1.71	4.00	2.7653	.51101
Valid N (listwise)	56				

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المجموع	56	2.7653	.51101	.06829

One-Sample Test

Test Value = 0				
t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference

قائمة الملاحق

					Lower	Upper
المجموع	40.496	55	.000	2.76531	2.6285	2.9022

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مج Q	56	3.1811	.71220	.09517
مج S	56	2.6148	.64404	.08606
مج L	56	2.5000	.68159	.09108

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
مج Q	33.425	55	.000	3.18112	2.9904	3.3719
مج S	30.382	55	.000	2.61480	2.4423	2.7873
مج L	27.448	55	.000	2.50000	2.3175	2.6825

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الجنس	56	1.43	.499	.067
المجموع	56	2.7653	.51101	.06829

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الجنس	21.409	55	.000	1.429	1.29	1.56
المجموع	40.496	55	.000	2.76531	2.6285	2.9022

قائمة الملاحق

ANOVA

المجموع

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.927	3	.309	1.195	.321
Within Groups	13.436	52	.258		
Total	14.362	55			

ANOVA

المجموع

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.840	3	.280	1.077	.367
Within Groups	13.522	52	.260		
Total	14.362	55			

ANOVA

المجموع

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.182	2	.091	.340	.713
Within Groups	14.180	53	.268		
Total	14.362	55			