



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم: علوم التسيير

شعبة: العلوم التسيير

تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمية

التخصص: ادارة الموارد البشرية

بعنوان:

اسباب الاحتراق الوظيفي

دراسة حالة

مديرية مسح الاراضي و الحفظ العقاري _ غرداية_

تحت إشراف د:

بوقرة نور الهدى

المؤطر بالمؤسسة:

الشحمة النذير

من إعداد الطلبة:

• سالمى خيرة

• بن عودة السايح

السنة الجامعية: 2024_2023

Université Ghardaïa
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Domaine Sciences économiques, de gestion et commerciales
Département : Sciences de Gestion
Filière: Sciences de Gestion



Rapport de Stage

Présenté en vue d'obtenir le diplôme de la LICENCE FONDAMENTALE
SPECIALITE: Gestion des ressources humaines
Titre du rapport:

Causes de l'épuisement professionnel
Etude de cas
Direction du Cadastre et de la Conservation des Biens
Immobiliers_Ghardaia_

Elaboré par:

- **Salmi khira**
- **Ben ouda Sayeh**

Encadré par:

Bouguerra Nour el houda
Encadrant professionnel:
Chahma Nadir

Année universitaire: 2023_2024



الإهداء

إلى من حبها وسخ عرشه بين الضلوع ... عشنا بما قرونا للدياجير شموع ... يعجب الشرق غلاما ومجدما و
لها الغرب خضوع ... فسقينا نسال الرحمن يوما ترفع فيه راية توحيد و يعلوا للحق لواء و نحن جموع
إلى أرض العزة فلسطين.....

إلى من ببرها إله الكون أوحاني ... و رضاها سر توفيقتي ... و حبها يمن إيماني ... و بصدق دلائلها
تنفخ كبري و أمزاني ... و بوجعها ينجلي كدري ... فهي النبر في قلبي ... و النور في بصري ... و
اللحن في شفتي إلى أمي

إلى الوافر دينه الوافي عقله ... من لم يملني على القرب و لم ينسني على البعد ... فأذا دنوت منه
داناني وإن بعدت عنه راحاني ... و إن استعنت به عضدي و إن احتجبت إليه رفدي ... فجعل ماء عينه
لي حبرا و جعل أجزانه لي قلما إلى من أفتخر بأني ابنته
أبي

إلى خياء قلبي و دربي ... إلى من كانوا حاضرين في وحشتي أو فرحتي ... إلى من ألفيت في وجوههم
كل معنى للعلا و الرفعة ... إلى من كانوا عوناً يجلي كبرتي ... إلى من مدوا لي أيمانهم لنمضي معا في
طريق النور و العزة إلى زوجي الغالي..... و إلى فلذاتي كبري اية، محمد، ميرال،
نمي و ميماد..... إلى شقيقاتي روجي : رحمة ، نسرين و ابتسام..... و سند حياتي و ظلما ...
أشقائي مراد، عادل، محمد أمين و هشام

الشكر:

الحمد لله أولا وأخرا، ظاهرا وباطنا كما يحب ربي ويرضى، الحمد لله تعالى
واشكره على نعمه وجزيل عطائه واصلني وأسلم على خاتم الأنبياء المرسلين
سيدنا وحبیبنا محمد وقدوتنا صلوات الله وسلامه عليه.

أتقدم بالشكر الجزيل الى:

السيدة الفاضلة الأستاذة المشرفة بوقرة نور الهدى، التي تفضلت

بقبولها الاشراف على هذا العمل، وكذا جهودها المخلصة ودعمها

المتواصل في سبيل انجاز وكذا تعاملها الدائم معنا.

كما أتقدم بالشكر الجزيل الى الأستاذ المؤطر الشحمة النذير على

مرافقتنا خلال انجازنا لهذا البحث راجين من المولى ان يجعل مجهوده في

ميزان حسناته.

والشكر الى كل أساتذتي من اول طور الى هذه اللحظة والى كل من

ساهم في انجاز هذا العمل من قريب او بعيد

مستخلص: هدف البحث إلى تحديد أهم الأسباب التي تقف وراء ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، أعتمد البحث على المنهج الوصفي الاستنتاجي ، وتم استخدام المقابلة في تجميع البيانات على عينة من العاملين بمديرية توصلت نتائج تحليل البيانات إلى أن لغموض الدور ولعبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإنهاك العاطفي، و سوء التعامل مع الآخرين ، و الشعور بتدني الإنجاز). وتلخصت توصيات البحث في أنه يجب على المسؤولين عن إدارة الموارد البشرية في الإمارة مراعاة الدقة في التوصيف الوظيفي للعاملين بالإمارة بالتحديد الواضح للسلطة والمسئولية والواجبات ووحدة الأمر للتقليل من غموض الدور لديهم لما له من أثر على الشعور بالاحتراق الوظيفي.

الكلمات المفتاح: الاحتراق الوظيفي، الاستنزاف الانفعالي ، تبرد الشعور ، نقص الإنجاز الشخصي .

Abstract:

The research aimed to identify the most important reasons behind the phenomenon of job burnout among employees. The research relied on the descriptive-deductive approach, and interviews were used to collect data on a sample of employees in the directorate. The results of the data analysis concluded that role ambiguity and role overload have a positive moral effect on job burnout. With its three dimensions (emotional exhaustion, poor interaction with others, and a feeling of low accomplishment). The research recommendations were summarized in the fact that those responsible for human resources management in the emirate must take into account accuracy in the job descriptions of employees in the emirate with clear definition of authority, responsibility, duties, and unity of command in order to reduce the ambiguity of their role because of its impact on feelings of job burnout.

Keywords: Job burnout, emotional exhaustion, dulled feeling, and lack of personal achievement.

قائمة المحتويات

الإهداء

الشكر

مستخلص

قائمة المحتويات

قائمة الأشكال البيانية

قائمة الملاحق

قائمة الاختصارات والرموز

مقدمة

01	المبحث الأول: تقديم مجال الدراسة.....
02	تمهيد
03	المطلب الأول: تقديم عام لمديرية مسح الاراضي و الحفظ العقاري.....
05	المطلب الثاني: أهداف المؤسسة.....
06	المطلب الثالث: دراسة وتحليل الهيكل التنظيمي.....
12	خلاصة المبحث
13	المبحث الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة.....
14	تمهيد
15	المطلب الأول: التعريف بالاحتراق الوظيفي و مظاهره.....
17	المطلب الثاني: ابعاد ووسائل لمواجهة الاحتراق الوظيفي.....
20	المطلب الثالث: المقابلة.....
24	خلاصة المبحث.....
25	الخاتمة
27	المراجع
29	الملاحق
32	الفهرس

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
05	الهيكل التنظيمي لمديرية مسح الاراضي و الحفظ العقاري	(1)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
33	المقابلة	(1)

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار / الرمز	الدلالة
DCCF	مديرية مسح الاراضي و الحفظ العقاري

مقدمة

يعتبر العنصر البشري أهم الركائز التي تقوم عليها الإدارة والمؤسسة عموماً لأن له دور كبير وفعال في مردوديتها وتقدمها. سابقاً كان الاهتمام الكلي يكمن على رأس المال الذي كان يحضاً بأهمية كبيرة باعتباره مورد إنتاجي إلا أنه في الوقت الحاضر أصبح الاهتمام الأكبر بالموارد البشرية وصارت تملك أهمية أكبر من باقي الموارد. فالمنظمات الناجحة دوماً تسعى إلى أن يكون لديها موارد تتسم بالروح المعنوية العالية، واتجاهات إيجابية نحو أعمالهم والمنظمات التي يعملون بها بما يضمن حفاظ المنظمة على العاملين وصيانتهم ضد حالات الإحباط واليأس والشعور بالعجز وتجنب تعرضهم لإجراءات المنظمات المنافسة التي قد تسعى لاجتذاب المواهب الموجودة لدى المنافسين، وأصبح الاحتراق الوظيفي من الظواهر السلبية التي لها نتائج وخيمة يمكن أن تصل إلى انفصال الفرد عن منظمته وقبول أي إجراءات للتوظيف من الشركات وتسمى المنظمات في تحري العوامل التي يمكن أن تقف وراء هذه الظاهرة الخطيرة في محاولة منها للحد من أثارها.

في هذا البحث سوف نتطرق إلى دراسة اسباب الاحتراق الوظيفي في ادارة عمومية و هي مديرية مسح الاراضي و الحفظ العقاري _غرداية_ كعرض حال و استنادا على ما سبق ونظرا لأهمية الموضوع يمكن صياغة الإشكالية على النحو التالي:

• ما هي مسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ؟

بناء على ما سبق يمكن صياغة الاسئلة الفرعية التالية:

تعريف الاحتراق الوظيفي وما هي اعراضه؟

وما هي ابعاد و وسائل لمواجهة الاحتراق الوظيفي؟

فرضيات الدراسة

قصد دراسة وتحليل هذا الموضوع ومحاولة الإجابة على التساؤلات السابقة يمكن طرح الفرضيات التالية:

1. الاحتراق الوظيفي يؤثر سلباً على العاملين في المؤسسة؛

2. يوجد انحاء نفسي و جسدي لدى العاملين في المؤسسة.

مبررات اختيار الموضوع:

يمكن إدراج العديد من الأسباب والدوافع الموضوعية التي أدت إلى اختيار الموضوع، نذكر منها:

• أنه من المواضيع الحديثة و الجديدة بالاهتمام والبحث، نظراً لما حظي به من اهتمامات الباحثين.

• الرغبة الشخصية في التطرق للموضوع ومحاولة إسقاطه في المؤسسات الجزائرية.

أهداف الدراسة:

- اختيارنا لهذا الموضوع كان نتيجة لمحاولة الوصول إلى مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها على النحو التالي:
- تسليط الضوء على الجانب البشري لما له من أهمية.
- التعرف على الدوافع التي أدت إلى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة.
- إبراز آثار و ابعاد الاحتراق الوظيفي على العاملين.

أ. أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من تزايد الاهتمام بموضوع الاحتراق في المؤسسات العمومية نظرا لما يتركه هذا الموضوع من آثار على العاملين في المؤسسة.

ب. حدود الدراسة:

للإجابة على إشكالية الموضوع والتوصل إلى نتائج دقيقة، حصرنا الدراسة ضمن إطار زمني ومكاني وذلك على النحو التالي:

ـ **الحدود الزمانية:** بدأنا دراستنا بجمع المعلومات مع نزول إلى الميدان وذلك في 20 فيفري 2024 إلى غاية 11 مارس 2024

ـ **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة بمديرية مسح الاراضي و الحفظ العقاري لولاية غرداية.

المنهج والأدوات المستخدمة في البحث:

بناء على طبيعة الإشكالية المطروحة، وبغية الوصول إلى الأهداف المرجوة في هذا البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يقوم على دراسة وتفسير الظاهرة من خلال تحليل اسبابها وأبعادها وتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي من خلال استخدام المقابلة بغية الحصول على نتائج أكثر دقة للحصول على وصف دقيق للظاهرة وأيضا تم برمجة حصص مقابلة مع أفراد العينة والتي أجريت عليهم الدراسة.

صعوبة البحث:

- كانت الصعوبة في التنقل الى مقر المؤسسة بسبب نقص المواصلات اثناء الشهر الفضيل.
- صعوبة التحصل على المعلومة و التحوار مع اعوان المسح العام بسبب تنقلهم اليومي الى الاشغال المسحية خارج المؤسسة في البلديات المجاورة.
- لاحظنا ان موضوع الاحتراق الوظيفي هو مفهوم جديد صعب علينا التواصل مع الاعوان.

هيكل البحث:

استنادا إلى الإشكالية المطروحة والفرضيات المتبناة في بحثنا هذا، تم تقسيم هذا الأخير إلى مبحثين والمستهل بمقدمة أهيئناه بخاتمة عامة متبوعة بمجموعة من النتائج النظرية وصولا إلى توصيات مهمة حيث اقتصرنا في المبحث الأول على تقديم مجال الدراسة

وقسم إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول ويشمل تقديم عام لمديرية مسح الأراضي و الحفظ العقاري والمطلب الثاني يشمل أهدافها أما المطلب الثالث يشمل دراسة وتحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

أما المبحث الثاني فكان بعنوان الجانب التطبيقي للدراسة وقسم إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول يشمل التعريف بمتغيرات الدراسة والمطلب الثاني تحليل البيانات الشخصية أما المبحث الثالث فخصص لتوضيح أثر نظام التحفيز على العاملين.

المبحث الأول: تقديم مجال الدراسة

تمهيد:

تسبق عملية تأسيس السجل العقاري عملية رئيسية تعد الركيزة الأساسية والعمود الفقري، الذي يقوم عليه هذا النظام، وقد أطلق عليها المشرع الجزائري اسم " مسح الأراضي العام " في حين نجد بعض التشريعات تطلق عليها تسميات مختلفة فيسميها المشرع اللبناني أعمال التحديد والتحرير والمشرع العراقي التحرير التمهيدي والمشرع الليبي تحقيق الملكية، وكل هذه التسميات تؤدي إلى مفهوم واحد وتهدف إلى غاية واحدة . حيث ان عملية المسح العقاري ذات أهمية بالغة، لما توفره من تطهير للملكية العقارية وضمان للحقوق واستتاب للائتمان ،عن طريق إرساء قواعد نظام حفظ عقاري متين، كان من الضروري التعريف بهذه العملية وتحديد تعريفها في المطلب الأول ،أما المطلب الثاني تبيان اهداف مؤسسة مسح الأراضي و الحفظ العقاري.

المطلب الأول:

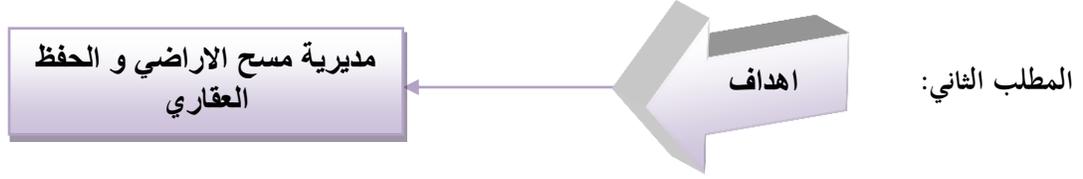
تقديم عام

بمديرية مسح الأراضي و الحفظ
العقاري

إن المديرية الولائية لمسح الأراضي والحفظ العقاري جهاز إداري يمثل الدولة على المستوى المحلي في مجال النظام العقاري و يمثل مديرها الدولة نيابة عن وزير المالية على المستوى المحلي أمام القضاء، وتباشر مجموعة من النشاطات المتعلقة بعملية المسح العام للأراضي و تحيين التعاملات العقارية العرفية و الموثق و كذا الحرص على حفظ العقود و تسجيلها 2222الحفظ المسحي. هذه المديرية جهاز ذو أهمية كبيرة في النظام العقاري، تباشر عمليات التحقيق العقاري لتسليم سندات الملكية. بالإضافة إلى مجموعة من الصلاحيات المتعلقة بعملية المسح العقاري في إطار عملية الدمج بين إدارة الحفظ العقاري وإدارة مسح الأراضي المستحدثة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 393-21 المؤرخ في 2021/10/18 وصول إرسالية لمديريات المسح الولائية عبر الوطن لأجل تحويل حضيرة الس

لقد سعت الدولة منذ الاستقلال الى تنظيم الملكية العقارية، وأصدرت عدة قوانين من بينها الامر رقم 75 /74،المتضمن إعداد مسح الأراضي العام وتأسيس السجل العقاري ، ثم بعده المرسومين التطبيقيين له .ويعد السجل العقاري بمثابة الوضعية القانونية للعقارات، والذي يمسك على أساس وثائق المسح العام على مستوى إقليم كل بلدية ، وعليه لا يمكن تصور تأسيس سجل عقاري بدون القيام بعملية المسح العام للأراضي . إن العلاقة أو التوافق الحاصل بين المسح العام للأراضي، وتأسيس السجل العقاري ، هي علاقة تكاملية

، يتم من خلالها ضبط المعلومات على مستوى السجل العقاري ومسح الأراضي العام بمناسبة كل تغيير أو تصرف قانوني يرد على الوحدة العقارية ، ويتحقق ذلك من خلال الإجراءات الروتينية القديمة ، وكذا ما تضمنته الإصلاحات الجديدة كالشباك الوحيد وعملية الدمج بين المديريتين مديرية مسح الأراضي ومديرية الحفظ العقاري التي تصب في هذا المسح



تعد عملية المسح العقاري العمود الفقري لإنجاح أية سياسة عقارية أو وقتيا حيث أن هذه العملية حسب المادة 2 من الأمر 74/75 السالفة الذكر هي التي تحدد لنا وتعرفنا بالنطاق الطبيعي للعقارات وتكون أساسا ماديا للسجل العقاري، وعليه فالمسح العام للأراضي يهدف في مجموعه إلى جملة من الأهداف كالأخذ بنظام الشهر العيني ، كون هذا النظام لا يمكن تطبيقه إلا إذا تم مسح كل أراضي التراب الوطني لأن الشهر العيني يحمل في طياته مجموعة من الإجراءات والقواعد القانونية التي تهدف إلى إعلام الجمهور بكل التصرفات القانونية المنصبة على العقارات ، سواء كانت أصلية أو تبعية، منشئة أو كاشفة، ناقلة أو مزيلة .و التي لا يمكن تنفيذها إلا بعد إتمام عملية المسح العقاري من جهة ثانية يساهم بشكل كبير في ترقية السوق العقارية ، ففي ظل اقتصاد السوق أصبح إعداد مسح الأراضي، أكثر من ضرورة لما يلعبه من دور كبير في استقرار المعاملات العقارية، على اعتبار أن العقار يبقى دوما حسب تعبير الرأسماليين الأولين مصدر كل ثروة وإعداد المسح العام لجميع العقارات يخلق استقرارا في التعاملات العقارية لأنه أساس كل استثمار.

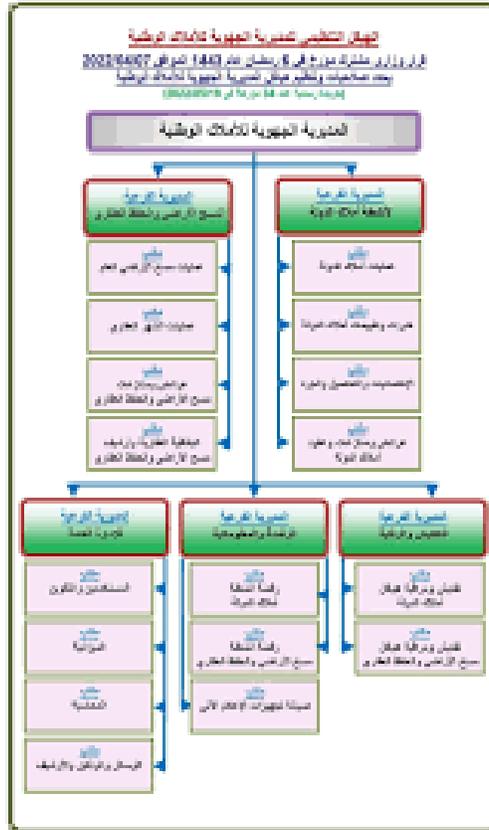
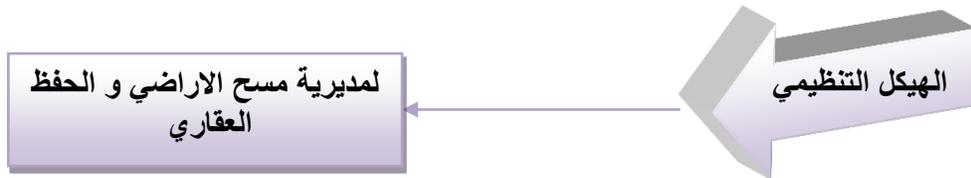
من ذلك يبدو جليا أن عملية المسح تعطي الوجه الاقتصادي للبلاد على الصعيد الدولي، فتأخر العملية عندنا دفع صندوق النقد الدولي في تقريره لسنة 1998 الخاص بالجزائر، إلى التأكيد على التعجيل في تنفيذ

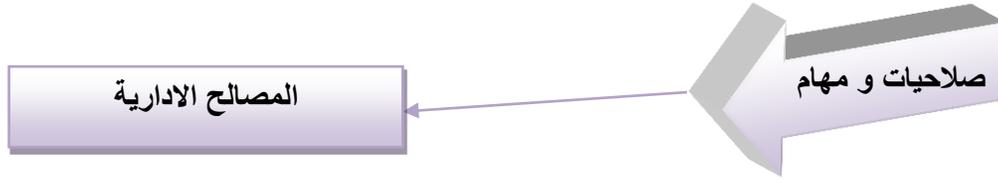
عملية المسح لتحديد الأساس القانوني لشهر الممتلكات وذلك رغبة من هذه الهيئة المالية في معرفة وضعية البلد المدين والتأكد من سلامة هذه الوضعية، بل الأكثر من ذلك هو اشتراط بعض المساحات الواجب مسحها ووضع آجال محددة لإنهاء هذه العمليات من جهة ثالثة يرمي المسح العقاري إلى تسوية الوسط الفلاحي كون آفاق التطور فيما يخص القطاع الفلاحي والتنمية العمرانية، تعتمد بصورة مطلقة على قاعدة مادية، تقنية وقانونية للفضاء العقاري لذا كان لابد من إحصاء الملكيات على أسس مضمونة لتطهير الملكية والاعتراف بها، ومن ثمة الدخول في إصلاحات ومشاريع كبيرة في مختلف الهياكل العامة كالسكن والصناعة، وميدان الفلاحة بشكل أهم إن النص على تأسيس مسح الأراضي العام في مضمون الثورة الزراعية يعكس بصورة أكيدة ضرورة التحكم في القطاع الفلاحي وتطويره يتضح ذلك من خلال التقرير الذي أعده القطا الوطني الاقتصادي والاجتماعي حول إشكالية التنمية الفلاحية والتي جعلت من بين أسبابها هو عدم تحقيق الأهداف المسطرة في مجال إجراء مسح الأراضي العام في آجالها المحددة، فحسب المصالح المختصة يلزم 15 سنة لمسح 11 مليون هكتار في المناطق الريفية . و أخيرا فإن المسح يهدف إلى إعلام الغير بالسوق العقارية كأى سوق أخرى تخضع لقانون العرض والطلب وتتطلب ميكانيزمات تسييرها ومن ذلك توفير المعلومات الكافية واللازمة حول العقار وهذه المعلومات توفرها وثائق مسح الأراضي مما يحقق الائتمان ويشجع الأفراد والمؤسسات المالية والمصرفية من

دخول هذه السوق .هذه بعض أهداف عملية المسح العقاري إلى جانب أهداف أخرى منها إمكانية تحسين وتوجيه السياسة العقارية كالإحصاء والدراسات الميدانية المتعلقة بالإصلاح الزراعي أو العمراني إلى جانب أن هناك من يرى أن عملية مسح الأراضي حتى وإن كانت في البداية هدف إلى وضع العقار في إطاره القانوني وتطهير الملكية العقارية عن طريق تحديد الملكيات

المطلب الثالث: دراسة وتحليل الهيكل التنظيمي:

يحتوي هذا المطلب على الهيكل التنظيمي لمديرية مسح الأراضي و الحفظ العقاري ومهام مصالحتها الإدارية.





¹ أولاً: مهام مصلحة مسح الأراضي: ومن مهامها:

- تنفيذ برامج الانتاج المسحي و تجديده.
- القيام بإجراءات اعداد و ايداع و تسليم الوثائق المسحية و ضمان تحينها و توافقها مع السجل العقاري.
- ضمان انجاز الاشغال الطبوغرافية و تعيين حدود الملكيات و رسمها و قسمتها.

و تنظم في ثلاث مكاتب :

➤ مكتب الاشغال المسحية.

➤ مكتب الاشغال الطبوغرافية.

➤ مكتب الحفظ المسحي.

يكلف مكتب الاشغال المسحية بما يأتي:

- اعداد الملفات المتعلقة بعمل لجان مسح الاراضي لتعيين الحدود مع ضمان امانة هذه اللجان.
- تنفيذ و متابعة برنامج الانتاج المسحي.
- القيام بإجراءات اعداد و ايداع و تسليم الوثائق المسحية.

يكلف مكتب الاشغال الطبوغرافية بما يأتي:

- ضمان انجاز اشغال طبوغرافية و تعيين حدود الملكيات و رسمها و قسمتها.
- مركزة المسوحات و المخططات ذات المقاييس الكبيرة

يكلف مكتب الحفظ المسحي بما يأتي:

- ضمان تحين الوثائق المسحية و توافقها مع السجل العقاري.
- معاينة التعديلات الواجب القيام بها على الوثائق المسحية.
- ضمان تنفيذ و متابعة برنامج تحديد مسح الاراضي.

ثانياً: مهام مصلحة الحفظ العقاري: من مهامها:

- تنظيم تنفيذ العمليات المتعلقة بتأسيس السجل العقاري و تحينه.
- القيام بمعاينة حق الملكية العقارية و تسليم سندات ملكية عن طريق تحقيق العقاري.
- تأطير تنفيذ خدمات المحافظات العقارية.

¹ المصدر: من اعداد الطلبة بناء على وثائق المؤسسة

و تنظم في اربع مكاتب:

➤ مكتب الشهر العقاري.

➤ مكتب السجل العقاري.

➤ مكتب البطاقية و الوثائق و خدمات المحافظات العقارية.

➤ مكتب مراقبة أنشطة المحافظات العقارية و متابعة المداخل.

يكلف مكتب الشهر العقاري بما يأتي:

- السهر على تنظيم عمليات الشهر العقاري.
- القيام بمعاينة حق الملكية العقارية و تسليم سندات الملكية عن طريق التحقيق العقاري.

يكلف مكتب السجل العقاري بما يأتي:

- السهر على تنفيذ النشاطات التي تساهم في تأسيس السجل العقاري و تحيينه.
- متابعة تطور عمليات ترقيم العقارات المسوحة في السجل العقاري.

يكلف مكتب البطاقة و الوثائق و خدمات المحافظات العقارية بما يأتي:

- السهر على تطير عمليات انشاء و تحيين البطاقات العقارية
- تطير تنفيذ خدمات المحافظات العقارية.

يكلف مكتب مراقبة أنشطة المحافظات العقارية و متابعة المداخل بما يأتي:

- مراقبة أنشطة المحافظات العقارية و اعداد تقارير بذلك و تبليغها للسلطة السلمية.
- متابعة عمليات تحصيل الحقوق الناتجة عن خدمات مسح الاراضي و الحفظ العقاري و اعداد الوضعيات الخاصة بذلك.
- السهر على توحيد مناهج عمل المحافظات العقارية.

ثالثا: مهام مصلحة منازعات مسح الاراضي و الحفظ العقاري: من مهامها

- متابعة قضايا المنازعات المتعلقة بمسح الاراضي و الحفظ العقاري امام الهيئات القضائية المختصة.
- دراسة بالتنسيق مع المصالح الاخرى للمديرية الولائية العرائض و الشكاوي المستلمة و ضمان متابعتها

و تنظم في مكاتبين:

➤ مكتب العرائض و المذكرات القضائية.

➤ مكتب متابعة الاجراءات القضائية.

يكلف مكتب العرائض و المذكرات القضائية بما يأتي:

- ضمان تمثيل ادارة مسح الاراضي و الحفظ العقاري امام الهيئات القضائية المختصة.
- اعداد العرائض و المذكرات القضائية.
- دراسة بالتنسيق مع المصالح الاخرى للمديرية الولائية العرائض و الشكاوي المستلمة و ضمان متابعتها

يكلف مكتب متابعة الاجراءات القضائية بما يأتي:

- متابعة تنفيذ الاحكام و الاوامر و القرارات القضائية.

▪ التنسيق مع مساعدين قضائيين في القضايا ذات الصلة بمسح الاراضي و الحفظ العقاري.

رابعاً: مهام مصلحة الرقمنة و الاتصال و الارشيف بما يأتي:

- تنفيذ البرامج المتعلقة برقمنة أنشطة مسح الاراضي و الحفظ العقاري.
- تنظيم استقبال الجمهور و اعلامه و العمل على تحسين الخدمة العمومية.
- تنظيم و تسيير ارشيف و وثائق المديرية الولائية.

و تنظم في ثلاث مكاتب:

➤ مكتب رقمنة أنشطة مسح الاراضي و الحفظ العقاري.

➤ مكتب التوجيه و الاتصال.

➤ مكتب ارشيف

يكلف مكتب رقمنة أنشطة مسح الاراضي و الحفظ العقاري بما يأتي:

- اعداد البيانات الرقمية المتعلقة بأنشطة المديرية الولائية لمسح الاراضي و الحفظ العقاري و استغلالها و تبادلها.
- تنفيذ البرامج التي تسطرها السلطة السلمية في مجال رقمنة أنشطة مسح الاراضي و الحفظ العقاري.
- صيانة تجهيزات الاعلام الالي المخصصة لمختلف هياكل المديرية الولائية و السهر على استغلالها الامثل .

يكلف مكتب التوجيه و الاتصال بما يأتي:

- تنظيم و استقبال و توجيه الجمهور.
- تطوير وسائل الاتصال بين الادارة و المتعاملين و تحسين العلاقة بينهما.
- السهر على تحسين الخدمة العمومية.

يكلف مكتب الارشيف بما يأتي:

- تنظيم و تسيير ارشيف و وثائق المديرية الولائية .
- تحضير و متابعة عمليات ترتيب و تحويل الوثائق الموجهة للارشيف بالتنسيق مع المصالح المعنية. خامساً: مهام مصلحة

الوسائل العامة بم يأتي:

- ضمان تسيير ميزانية المديرية الولائية بوسائل و تجهيزات العمل و السهر على صيانتها .
- تنسيق مع المديرية الجهوية الأنشطة المتعلقة بتسيير مستخدمي المديرية الولائية و المصالح التابعة لها.

وتنظم في مكاتبين:

➤ مكتب تنسيق تسيير المستخدمين .

➤ مكتب الوسائل و المحاسبة .

يكلف مكتب تنسيق تسيير المستخدمين بما يأتي:

- تقدير الاحتياجات السنوية في مناصب الشغل اللازمة للسير الحسن لمختلف المصالح التابعة للمديرية الولائية و اعداد تقرير بذلك للمديرية الجمهورية .
- تقديم الاقتراحات المرتبطة بتسيير المستخدمين وتنسيق تنفيذها مع المديرية الجهوية.

- ابلاغ المديرية الجهوية بكل تغيير في الحيات الاجتماعية و المهنية للمستخدمين و المسك المحين للفاقم ووضعيات تعدادهم.
- المشاركة في تنفيذ برامج التكوين و تحسين المستوى بالتنسيق مع المديرية الجهوية.
- يكلف المكتب الوسائل والمحاسبة بما ياتي:
- تنفيذ ميزانية المديرية الولائية..
- تقدير احتياجات الهياكل التابعة للمديرية الولائية من الوسائل المادية والتقنية والمالية واعداد تقرير بذلك للمديرية الجهوية.
- ضمان تزويد الهياكل التابعة للمديرية الولائية بوسائل وتجهيزات العمل والسهر على صيانتها.
- اتخاذ التدابير الوقائية في اطار امن الاشخاص والممتلكات على مستوى جميع المصالح و الهياكل التابعة للمديرية الولائية
- تسيير المطبوعات ومتابعة استغلالها على مستوى الهياكل التابعة للمديرية الولائية

خلاصة المبحث:

حاولنا من خلال هذا المبحث التطرق الى نبذة وتقدم عام لمديرية مسح الاراضي و الحفظ العقاري إضافة الى التطرق الى نشاطها وأهدافها وقمنا بتحليل هيكلها التنظيمي والتطرق الى أهم وظائف مصالحه.

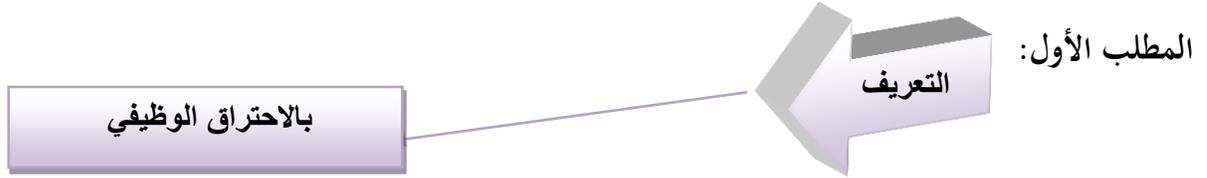
يبقى لنا أن نقوم بدراسة تطبيقية لتبيان اسباب الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة، هذا من خلال المبحث التالي والذي يعتبر دراسة تطبيقية للموضوع.

مبحث الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة

بعد أن تطرقنا في المبحث السابق إلى تعريف مديرية مسح الأراضي و الحفظ العقاري و مهامها و هيكلها التنظيمي بولاية غرداية، سنتناول في هذا المبحث دراسة تطبيقية لإبراز مفهوم الاحتراق الوظيفي و اثاره و ابعاده ووسائل مواجهته لدى العاملين سعيا لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، نقوم باختبار وجود اسباب الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة، من خلال تحليل المعطيات المقدمة من طرف العاملين بعد اجابتهم على اسئلة المقابلة .

لذلك تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاث مطالب التالية:

- **المطلب الأول: التعريف بالاحتراق الوظيفي و مظاهره**
- **المطلب الثاني: ابعاد و وسائل لمواجهة الاحتراق الوظيفي**
- **المطلب الثالث: المقابلة**



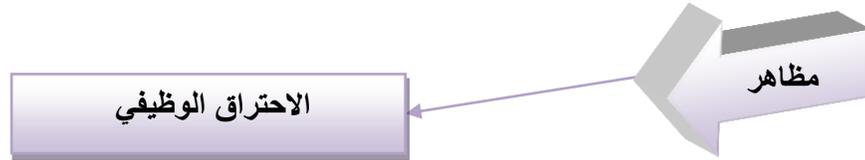
¹ يتميز العصر الحالي بأنه عصر التوترات والضغوطات بسبب كثرة الاحتياجات الإنسانية وتشابكها وبسبب تزايد المشكلات الحياتية مما أدى إلى نشوء الكثير من المؤسسات التي تسهم في تقديم العديد من الخدمات الضرورية لأفراد المجتمع بهدف اشباع تلك الاحتياجات، وحل ما يمكن من المشكلات والأزمات من خلال المختصين العاملين فيها، إلا أن كثرة الأعباء و الواجبات الملقاة على هؤلاء العاملين وتزايدها المستمر بتلك المؤسسات أدى إلى خلق ضغوطات كبيرة عليهم، والتي بدورها ستؤدي مع مرور الزمن إلى بروز مشاكل صحية ونفسية عديدة لديهم كالاختراق الوظيفي، والذي يمكن أن يكون سببا رئيسيا وكافيا لإطفاء شعلة الحماس تدريجيا لديهم، وقد عرف كل من (Pines & Aronson) الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الإجهاد البدني والذهني والعصبي تحدث للفرد نتيجة بذله مجهود مضاعف عند التفاعل مع مواقف تحتاج إلى التعامل المباشر مع الناس لفترات طويلة ومستمرة (Pines & Aronson, 1988)

في حين عرف (الكلاي و رشيد) الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الانهك الفكري والنفسي والعاطفي والبدني ، تظهر على شكل تغيرات سلبية يتبناها الفرد كردة فعل للضغوط المفرطة المحيطة به، يشعر الفرد بأنه مستنزف عاطفيا، لدرجة يفقد فيها إحساسه

¹ مينة شهري، مريزق عدمان، دراسة تحليلية لواقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المديرية المركزية ليريد الجزائر(ولاية بومرداس)-وفق مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي المخصص للخدمات الانسانية-المدرسة العليا للتجارة (القلعة)تيزازة ، الجزائر 31.12.2022 ص6

بالعنصر الإنساني عند تعامله مع الآخرين، بالإضافة إلى الميل السلبي في تقييم ذاته نتيجة تكرار شعوره بتدني كفاءته وفعالته عند أدائه لعمله (الكلاي و رشيد، 2011).

عرفه كل من (جولد و روث) roth1994 and gold بأنه " حالة تتسبب عن شعور الفرد بأن احتياجاته لم تلب و توقعاته لم تتحقق، و يتصف بحياة الأمل و تصحب بأعراض نفسية و جسمية تؤدي إلى تدني مفهوم الذات ، وهو عرض نفسي يفقد فيه الفرد الاهتمام بنفسه و عمله ، ويشعر بالقلق و التوتر و الانسحاب و الجمود و الاستسلام نتيجة أعباء العمل و عدم قدرته على مواجهة متطلباته¹



²دراسة لكلاميداس Calammidas وجد أن أعراض الاحتراق يمكن تشخيصها علي النحو التالي:

✓ عندما يبدأ الموظفون أ و العمال بالحرص على الإجازات والعطل الأسبوعية

✓ نلاحظ كذلك عند انتهاء الدوام اليومي وانصرافهم إلى بيوتهم بسرعة

✓ تلاحظ كذلك رغبتهم في التقاعد والحديث عنه وعن مازياه وعن دوره في تخلصهم من

العمل . ويرى أن هذه الأعراض تمثل الدرجة الأولى والمستوى المبكر للاحتراق ، وان هناك ثمة أعراض متقدمة للاحتراق تظهر على النحو التالي:

عندما تأخذ أعراض القلق النفسي والجسمي مكانها وموقعها على الصحة الجسمية، عندما تبدأ أعراض الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل تحتل مكانها في سلوكه المهني وتوتر سلبي على حماسه واندفاعه في العمل الذي يقوم به ، ثم تبدأ أعراض حدة الطبع، وتغير السلوك وعدم الرغبة في التعامل مع الآخرين ، ومحاولاته الجادة لإنهاء علاقته مع الآخرين وبخاصة علاقات العمل ومن ثم عدم الرغبة في الظهور أمام الناس.

ثم تكون مرحلة الاحتراق النفسي والوظيفي و الانفعالي ، حيث تشخص حالات من التذمر المتواصل من العمل ، وعدم الرغبة في الأداء والإنجاز ،والانكفاء عن الآخرين وعدم الرغبة في التعامل مع الزبائن أو مجالات العمل الأخرى ، ومن ثم الانعزال عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة ، هذا و تشير الدراسات بأن هناك أربعة مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه إلى الاحتراق الوظيفي:

-الانشغال الدائم والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم.

فعندما يقع الفرد في شباك الانشغال الدائم فإنه يضحى بالحاضر . وهذا يعني أن وجوده في اجتماع

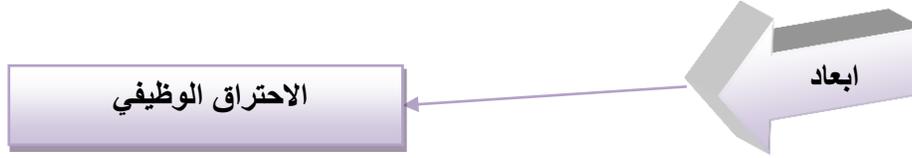
¹ د. علوطي عاشور د. مغار عبد الوهاب، علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي لولاية سكيكدة، قسم علم النفس جامعة المسيلة (الجزائر)

² احمد خدير،م ذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية،الاحتراق الوظيفي و علاقته بالاداء الوظيفي-دراسة ميدانية على عينة من العمال المؤسسة العمومية للمصحة الجوية بحاسي بيجح -الجلفة- جامعة زيان عاشور الجلفة،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية،ص23.

أ و مقابلة يكون جسديا وليس ذهنيا ففكرة إما أن يكون في المقابلة السابقة أ و فيما ينبغي عمله في اللقاء اللاحق .وعادة في مثل هذه الحالة ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية دون أي اتصال عاطفي مع الآخرين، حيث إن الهم الوحيد الذي يشغل باله هو السرعة والعدد وليس الإتقان والاهتمام بما بين يديه.

2- تأجيل الأمور السارة والأنشطة الاجتماعية من خلال الاقتناع الذاتي بأن هناك وقتا لمثل هذه الأنشطة . ولكن فيما بعد لن يأتي أبدا ، ويصبح التأجيل القاعدة أ و المعيار في حياة الفرد.

المطلب الثاني: ابعاد و وسائل لمواجهة الاحتراق الوظيفي



1 البعد الأول : الإنهاك أو الاستنزاف الانفعالي *L'émotionnel épuisement* (اعتبر (شيوت

Schutte و آخرون ، 2000) الإنهاك الانفعالي كسمة مميزة للتناذر و يعتبره (شيروم 1989) "*Shirom* كعرض جوهري في الاحتراق النفسي " أما (ماسلاش و جاكسون 1984) فإنه يشير إلى " شعور الفرد باستنزاف انفعالي مفرط نتيجة احتكاكه بالناس الآخرين" أما (بيزي 1999) فقد اعتبره " شعور الفرد بتثبيح انفعالي وعاطفي فيعمله و استنزاف موارده نتيجة التزامه الشديد في علاقته مع الآخرين" في نفس السياق ذهب (تاريس 1999) *Taris* إلى أن " الإنهاك الانفعالي يشير إلى أن شعور الفرد بتوتر انفعالي زائد و استنزاف موارده الانفعالية ". فالاستنزاف أو الإنهاك الانفعالي هو شعور الفرد بفراغ انفعالي صارخ و تدني كبير للطاقة، مع عدم القدرة على التركيز إضافة إلى الشعور بالإحباط و غياب الدافعية في العمل، كما يعتبر الاستجابة القاعدية أو الأولية للاحتراق الوظيفي بعد أن يشعر الفرد بأنه مستنفذ الطاقة ولا يستطيع مجابهة المجهودات والضغط المهنية أكثر من ذلك ، هذا الإعياء العاطفي المرتبط بالإجهاد النفسي لا يمكن التخلص منه بمجرد الركون للراحة، بل يزداد الفرد إرهاقا كلما ازدادت المجهودات ضغطا، مما ينتج عنه عدم قدرة الفرد على التعبير عاطفيا و انفعاليا، فيتسم سلوكه بالبرودة و تبرد المشاعر تجاه الآخرين . و قد ذكر (كاولي 1995) *Cowley* أن الفرد في هذه المرحلة يشعر باستنفاد موارده الانفعالية وليس لديه مصدر للتزود بالطاقة، فيضع مسافة بينه و بين من هم بحاجة إلى خدماته و الطلبات التي تغمره، فلا يجد الفرد في هذه المرحلة وسيلة للتخفيف عن هذا الشعور إلا بوضع مسافة بينه و بين من يتعامل معهم.

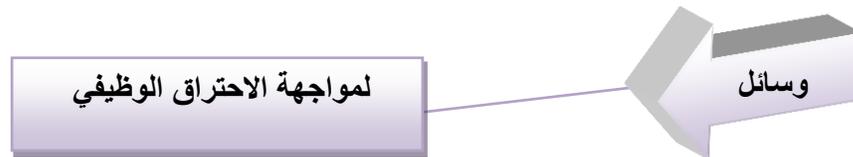
البعد الثاني : تبعد الشعور *La dépersonnalisation*

¹ د. علوطي عاشور د. مغار عبد الوهاب، علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي لولاية سكيكدة، قسم علم النفس جامعة المسيلة (الجزائر)

و يعني به عدم الإحساس بالآخر و هو بعد علائقي في العمل و استجابة سلبية مبالغة في الابتعاد العلائقي و هو نتاج البعد الأول، فظنرا لتدني الطاقة الداخلية الراجعة للاستنزاف الانفعالي، لا يجد الفرد ما يجابه به الآخر مصدر الإجهاد في الكثير من الحالات فيلجأ إلى الابتعاد عنه، فيبني بالتدريج حاجزا يعزله عن الآخرين و يصبح هؤلاء مجرد أشياء، ينقطع عنهم الفرد انفعاليا و عاطفيا . و يتجلى هذا البعد من خلال الحساسية المفرطة تجاه مشاكل الآخرين و الذي يظهر في السلوك العدائي الذي يتسم بالجفاء و العنف مع الآخرين هذا البعد يستعمله الفرد كاستراتيجية مجابهة من أجل تسيير المتطلبات الداخلية أو الخارجية المهددة لذات هو يذكر (شيبوت 2000) أن تبدل الشعور يشير إلى " اتجاهات و مشاعر الفرد السلبية و الساخرة و المستقلة و المبنية للمجهول تجاه الأفراد الآخرين " و يتضمن أيضا الشعور السلبي و الشعور بالقسوة و الإهمال و تطور مشاعر السخرية و عدم الاحترام، و عليه يطور هؤلاء الأفراد حسب (ستانون ريش ، 1998) اعتقادات و ضيعة و حقيرة عن الأشخاص الآخرين ، و يتوقعون الأسوأ لهم و سريعا ما يكرهونهم تماما، ففي هذه المرحلة يفقد هؤلاء الأفراد الاهتمام بالغير و التطابق معهم كفرد منهم . و من المحتمل أن يقلص تبدل المشاعر تجاه الزبائن من شدة الاستشارة الانفعالية، فتعديل مستويات مبادعة مناسبة تكون ضرورية للأداء الفعال، يرفع قليلا من معنويات المهنيين لأنه يسمح لهم بالتراجع تجاه مشاكل زبائنهم، لكن إذا زاد الأمر عن حده فإنه يؤدي لا محالة إلى نتائج سلبية، و يقصد بالعلاقة التبادعية تلك الاتجاهات و السلوكيات التبادعية التي تضع بين مقدم الخدمة و الزبون مسافة . و عليه يشير تبدل الشعور إلى استجابة الأفراد العدمية الشعور و القاسية تجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة و الرعاية كما يعني أنه معاملة الأفراد الآخرين كأشياء و يتضمن تبدل الشعور اتجاهات سلبية حيادية منفصلة مفرطة تجاه الآخرين.

البعد الثالث : نقص الإنجاز الشخصي la diminuation de l'accomplissement personnel

يعني بما مرحلة التقييم الذاتي للاحتراق الوظيفي، فيها يبدأ الفرد بإنقاص في قيمة كل ما يتعلق بشخصه، يشك في إمكانياته و يفقد الثقة في نفسه مع تأنيب شديد لها، الشيء الذي يؤدي إلى تدني النتائج فيتملكه الشعور بالفشل أما نقص الإنجاز الشخصي لدى (ماسلاش) هو " انخفاض شعور الفرد بكفاءته و إنجازته المثمر في عمله مع الناس و يعني لدى (شيبوت) انخفاض شعور الفرد بكفاءته و ميله إلى التقييم السلبي لذاته خاصة فيما يتعلق بعمله مع الآخرين، أما عند (تاريس) فيعني " انخفاض مشاعر الكفاءة و الإنجاز المثمر في العمل . " و يرجع نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في العمل إلى التقييم خاصة فيما يتعلق بالعمل تجاه الزبائن، فالأفراد في مهن تقديم المساعدة، لديهم صورة سلبية حول ذواتهم كمهنيين، تظهر الطريقة التي ينجزون بها عملهم على نقيض ما يجب أن تكون عليه في إطار علاقة مساعدة، لديهم إحساس عام بتعكير الصفو و بأنهم ليسوا في مستوى متطلبات و كفاءات مركزهم و يظنون أنهم أخطئوا في توجيههم المهني.



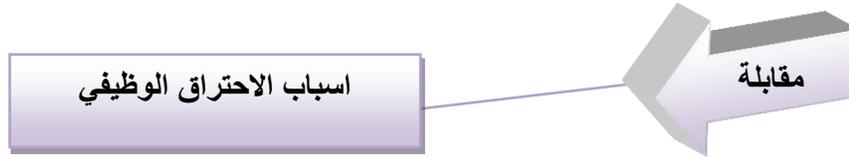
¹ يعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكتملة للجهود المؤسسية في تفادي الاحتراق الوظيفي، قدمت العديد من الدراسات مقترحات حلول يمكن الاستعانة بها لتجاوز حالة الاحتراق الوظيفي والتخفيف من الآثار السلبية على العاملين، ويمكن تقسيم هذه الوسائل إلى نوعين : الوسائل الفردية والوسائل التنظيمية

- الوسائل الفردية : وتمثل في الاختيار المناسب للموظفين ، ونشر الوعي والتدريب والتعليم في بيئة العمل ؛ و استخدام الحوافز المادية والمعنوية ، وتشجيع اللياقة الصحية والبدنية للعاملين. وهناك وسائل أخرى من أهمها تغيير فلسفة الحياة وإعادة تقويم أسلوب الحياة والتأييد الاجتماعي من الزملاء والتمارين الرياضية، كما اقترحت طرق لعلاجها من خلال التحدث مع الآخرين، وتفويض السلطة، والمشاركة والنظرة التفاضلية، والانتماء على مجموعات ممارسة الرياضة، والتخطيط المسبق لكيفية التصرف مع الاحتراق، والانسحاب من مواجهة الواقع، وتغيير نمط السلوك من خلال التدريب.

احتفل بأي نجاح لديك، كن عادلا لكن كن صريحا، استغل الوقت للوصول إلى أكبر قدر ممكن من التفاهم، وتحدث قدر المستطاع عن حقائق وضعك الحالي في مهنتك.

- **الوسائل التنظيمية :** يتجلى في دور الإدارة في مساعدة موظفيها في تجاوز حالة الاحتراق الوظيفي وكيفية التعامل السليم معها من خلال رفع معنويات الموظفين بهذه الظاهرة للوقاية من حدوثها، وخلق أجواء صحية بين العاملين تعزز العمل بروح الفريق ، وزيادة مستويات أداء الموظفين وتوضيح معايير الترقية الوظيفي ؛ تغيير نظام الأجور والحوافز المادية والمعنوية، الاهتمام بالموظفين المبدعين والتقدم المهني، وتطوير معايير التعيين، وتعبئة الشواغر وفق المؤهلات المطلوبة، والتدريب المستمر للموظفين من أجل رفع مهاراتهم وصقل خبراتهم الوظيفية؛ إعادة تصميم الوظيفة، الاهتمام بالإثراء الوظيفي، التقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرار، ويمكن اتخاذ الخطوات الآتية من أجل تجاوز حالة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين والتقليل من حدته.

لمطلب الثالث:



اسئلة مقابلة حول موضوع الاحتراق الوظيفي لدى العمال (كعينة موظفي و عمال مديرية مسح الاراضي و الحفظ العقاري لولاية غرداية)

¹ مشعر خوجية، بن ناصر نادية، مذكرة مكتملة لنيل شهادة في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل، علاقة المحددات التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى العامل في المؤسسة الجزائرية -جامعة نامودجا-دراسة ميدانية على الموظفين الاداريين في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل -قطب تاسوست-ص81

انتهجت طريقة تقسيم الاسئلة و اجوبتها الى ثلاث محاور و هي كالآتي في ثلاث معايير:

من حيث ماهية الاحتراق الوظيفي:

س1: ماذا تعرف عن مصطلح الاحتراق الوظيفي حسب رأيك و هل سبق و ان سمعت بهذه التسمية من قبل ؟

ج1: حسب ترتيب هاين الكلمتين اعرف الاحتراق الوظيفي على انه مرحلة زمنية و نتيجة تراكمية سلبية يمر بها الموظف من يوم تنصيبه في المؤسسة الى غاية ظهور اعراض نفسية و عضوية على صحة الموظف من جراء عدة عوامل سواء كان مصدرها من مسؤوله او زملاءه او سلطة (متعامل) خارجي مع مؤسسته بحيث تكون نتيجة هذه التعاملات الخاطئة و السلبية مؤثرة على صحة الموظف .

او بعبارة اخرى هو تلك النتيجة الحتمية الناتجة من عدم تطبيق القوانين العادلة في المؤسسة مع عدم وجود حوافز مهنية في مسار الموظفين الامر الذي يخلق لدى العامل تركيبة شخصية و مهنية مشبعة بالإحباط النفسي و القصور في المبادرة و النظرة الايجابية المستقبلية .

س2: هل سبق و ان تبادر الى اذهان العمال و الموظفين هذا المصطلح او مفهوم قريب منه ؟

ج2: نعم في كثير من الاحيان يتناقش العمال الموظفون حول هذا المصطلح بحيث يقولون بأن العامل الفلاني يوشك ان يصل الى مرحلة التلاشي العقلي او العنف اللفظي او الفعلي و هو نتيجة للممارسات الخاطئة الا ان المفهوم القريب و الحقيقي لهذه النتائج و الممارسات السلبية هو مصطلح الاحتراق و كأنه يمثل عقل الموظف و جهده البدني و النفسي مثل الة استمر عليها الاستعمال و التشغيل حتى وصلت الى درجة الاحتراق و التعطل و هذا اقوى مثال و مقارنة لهذا التعريف .

س3: هل لديكم مظاهر لمؤسستكم يمكن ان نسنفها في مجال الاحتراق الوظيفي و هل يمكن لك ذكر بعض الامثلة الواقعية لنصل الى تعريف اوضح للاحتراق ؟

ج3: نعم لدينا عدة امثلة و مظاهر و في مؤسسات اخرى نعرف عمالها و موظفيها حيث تظهر لنا عدة تصرفات من بعض العمال المنغمسين في مهامهم و الذين يمارس عليهم ضغوطات و اوامر فوقية مع عدم وجود محفزات و مبادرات حتى وصل بهم الامر الى كثرة الغيابات و تعاملات خشنة مع المتعاملين و الزوار بل وحتى مع مسؤولهم المباشرين بل وصل بهم الامر الى حد الاغماء و فقدان الوعي داخل المكتب و حتى تشنجات في القلب و الضغط الدموي و كل

س4 : هل تعتقد ان هناك اختلاف في مستويات الاحتراق الظاهر بين الموظفين ؟

ج4 : بالطبع هناك اختلاف على حسب درجة الضغط النفسي و الممارسات الخاطئة سواءا من الموظف في شخصه او من مسؤولية او المتعاملين مع المرفق .

من حيث المجال الاجتماعي و الشخصي :

س1 : كيف يؤثر الاحتراق على شخصية الموظف و هل يتعدى التأثير الى تعاملاته الاجتماعية ؟

ج1: نعم له تأثير واضح على شخصية العامل حيث تظهر عليه في البداية مظاهر المقاومة و اضافة ساعات العمل الاضافية لتغطية و تقسيم الجهد على حساب شخصه و حقه القانوني في الوظيفة و كذا الانطواء على باقي الزملاء و محاولة الخروج بأفكاره من المؤسسة و التفكير في مواضيع خارجية عن المؤسسة لتناسى الضغوطات النفسية و تجاهلها . بل يتعدى التأثير حتى الى المجتمع الذي يعيش فيه هذا الموظف فتجده يتهرب من اسئلة الناس و المواطنين الذين يسألونه لقضاء مصالحهم الشخصية من المؤسسة و السفر خارج المدينة ليتحاشى الاختلاط بزملائه اثناء العطل السنوية و حتى في ايام الراحة الاسبوعية.

س2: هل للاحتراق الوظيفي علاقة مع مردودية الموظف ؟

ج2: نعم له علاقة وطيدة حيث تنزل درجة المثابرة و المبادرة لدى الموظف كما تضعف عنده ملكة الذكاء و الانتباه فتقل مردوديته الوظيفة و يصل الامر حتى الى التنزيل في علامة المردودية من طرف المسؤول و بالتالي يؤثر سلبا على التعويض المالي للمردودية الامر الذي يخلق تدمر و غضب مستمر لدى الموظف.

س3: هل تشعر انت كموظف بالتعب و الارهاق ام لا و هل يمكن لك ان تنفادى الوقوع في الاجهاد و التعب ؟

ج3: نعم احيانا يشعر الموظف بالتعب و الاجهاد لذلك يجب ان لا يربط العامل كل افكاره و شخصيته و ينغمس بكل جهده و قوة في الوظيفة لأن المهام الوظيفية لا تنتهي ابدا لذلك وجب على الموظف التمييز بين الجهد البدني و العقلي و بين العمل الروتيني اليومي لكي يصل الى مرحلة النزيف الوظيفي على حساب شخصه ووقته و علاقته مع مجتمعه و عائلته .

س4 : كيف تتعامل مع المشاكل و سوء التفاهم بين الموظفين داخل وظيفتك ؟

ج4: احاول ان اهدئ من نفسي و الابتعاد عن المكان الذي فيه التوتر لكي لا اساعد نفسي على التعود على تلك الممارسات كما احاول برمجة وقت او اوقات مستقطعة للراحة النفسية و لو لمدة عشر دقائق (10) مثل عملية اغماض العينين على المكتب لتصفية ذهني من تبعات التوتر ، كما احاول الدخول في عمليات الصلح بين الموظفين المتخاصمين لان كل هذه الخصامات ماهي الا نتيجة حتمية للاجهاد و مظهر حقيقي للاحتراق لدى العامل.

س5: عند غياب و غموض الدور و تقسيم المهام داخل المؤسسة تأثير كبير على الموظف اليس كذلك؟

ج5: بلى له دور كبير في تحقيق النتائج و تمييز الموظفين الكفاء من الموظفين غير الكفاء كما له دور كبير في تنقيط الموظف و زيادة نقطته التقييمية و بالتالي ارتفاع منحة المردودية و الترقية السريعة ، الامر الذي يخلق مزاج ايجابي على طول المسار المهني لدى العامل او الموظف.

س6: هل للحوافز اهمية في وظيفتك ؟ و هل سبق و ان تم تحفيزك او تكريمك ؟

ج6: نعم لها دور كبير في تنشيط العامل و الاحساس بالاهتمام من طرف مسيري المؤسسة او السلطة العليا ، كما تجنب الحوافز الضغط النفسي و العزم على المثابرة و تقديم الافضل مستقبلا . نعم لقد سبق عدة مرات في مساري المهني و ان حفزوني و ذلك عن طريق برمجة تكريمات و شهادات شرفية او برمجة رحلات عائلية من طرفالشريك الاجتماعي لفائدة عمال المؤسسة و احيانا يتم التحفيز عن طريق الرفع في منحة المردودية الامر الذي يخلق لدى الموظف الرغبة في بذل المزيد من الجهد بكل راحة .

س7: ماهو شعورك عند الانتهاء من عمل اليوم مثلا ؟

ج7: الشعور تختلف نسبته حسب درجة الجهد النفسي و المزاج الايجابي او السلبي الذي احس به عند نهاية الدوام او العمل ، كما يختلف حسب طبيعة التعامل بين الموظف مع مسؤوله المباشر او المتعاملين مع المرفق .

من حيث المجال المؤسساتي:

س1: هل انت في مستوى عامل عادي او مسؤول مسير ؟

ج1: انا في درجة مسؤول مسير لكن لكل موظف درجة تأثير في الضغط النفسي من طرف مسؤوليه او درجة المهام فكلما ارتفعت المهام زاد من حجم التأثير و الاحتراق و مقاومة تصرفات العمال البسطاء التي قد تكون في كثير من الاحيان غير مسؤولة في حين نكون المسؤولون على اخطائهم و زلاتهم سواء العمدية او غير العمدية لذلك ارى ان الموظفين المسيرين هم الاكثر تعريضا الى الاحتراق الوظيفي اكثر من غيرهم .

س2: هل تعمل المؤسسة على خلق اجواء هادئة لتفادي الاحتراق الحاصل بين العمال و الموظفين ؟

ج2: احيانا، يقوم مسيرو المؤسسات العمومية بمبادرات تحفيزية كبرمجة اجتماعات و لقاءات تكريمية للموظفين النشطاء لتحفيزهم وبالمقابل تشجيع الاخرين على تتبع نهج زملائهم في النشاط و المثابرة.

اضافة الى الدور الذي تلعبه النقاط السنوية لمسار الموظف و كذا نقاط منحة المردودية في تحسين و رفع مزاج العامل من الناحية النفسية و كذا الوصول الى الخدمات المثلى المرجوة في سير المرفق العام.

س3: لو افترضنا مقارنة مؤسستكم مع المؤسسة اخرى موظفوها لا يعانون من الاحتراق، كيف يتم التمييز بين مظاهر هذا الاحتراق بمجرد الملاحظة؟

ج3: يكون التمييز بين هؤلاء الموظفين من خلال ملاحظة تصرفات الموظف الادارية و معاملته مع زملاءه و رؤساءه و كذا جانب المحفزات و البرامج التشجيعية المعلن عنها من طرف المؤسسة ، حيث نجد ان الموظف الذي يعاني من الاحتراق تظهر عليه كل الملامح السلبية السابقة الذكر و نجده نوعا ما محروم من المحفزات و برامج على عكس الموظفين الذين لا يعانون من الاحتراق تبدو عليهم ملامح النشاط و حب العمل و تواصل جيد و مردودية مرتفعة.....

خلاصة المبحث:

توصلنا من خلال هذا المبحث الى دراسة و تحليل شخصية عينة من الموظفين و العمال موزعين بين فئة موظفين مسيرين و فئة اخرى من الموظفين و عمال موظفين و اخترنا نفسيتهم المهنية تجاه مؤسساتهم و رؤسائهم حيث خلصنا الى ان الاحتراق الوظيفي له عدة اسباب و مظاهر خفية و اخرى ظاهرة للعيان ناهيك عن الاثار الجلية التي يخلفها الاحتراق على المستوى الشخصي و النفسي.

الخاتمة: حاولنا من خلال هذه الدراسة ابراز اسباب الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة دراسة حالة مديرية مسح الاراضي و الحفظ العقاري وتمثلت إشكالية الدراسة في البحث حول : ما هي مسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ؟
وتطلب هذا الاعتماد على مبحثين وفقا للمنهجية العلمية المذكورة سابقا، حيث توصلنا الى مجموعة من النتائج والتي من خلالها قمنا بقبول أو رفض كل فرضية تم وضعها في البحث، وفيما يلي تلخيص لهذه النتائج:

1. النتائج المحصل عليها واختبار الفروض:

الفرضية 1: يؤثر الاحتراق سلبا على الموظفين حيث تتغير طبيعة العمل و المردودية و النشاط و المفترض من طرفهم كما يضعف المنتج الاقتصادي للمؤسسة في حالة كون الادارة مؤسسة اقتصادية اما اذا كانت المؤسسة عمومية فتضعف وتيرة الخدمات المقدمة لصالح المواطن و المتعاملين مع المرفق.

الفرضية 2: يوجد انماك نفسي و جسدي لدى العاملين في المؤسسة ينهك الاحتراق الصحة النفسية و العضوية للموظف من جراء الضغط المهني او اهمال الجانب التحفيزي من طرف الرؤساء المسيري للمؤسسة، كما يتأثر الموظف عضويا عبر مساره الطويل المملوء بالمشاف فيصل به الامر الى امراض الضغط و السكري.....

1. التوصيات:

- ✓ وجوب اهتمام القائمين على المؤسسة بالجانب البشري ككل وتوفير الدعم والمساندة للعامل.
- ✓ ضرورة توفير الخدمات الاجتماعية للعمال والصحية من أجل رضى العمال.
- ✓ منح شهادات تقدير للعمال وتحفيزهم ماديا على كل مجهود إضافي مبذول.
- ✓ تعيين الموظفين في وظائف تتوافق مع قدراتهم ومهاراتهم للحصول على أحسن نتائج.

المصادر والمراجع:

1. البحوث الجامعية:

- علوطي عاشور د. مغار عبد الوهاب، علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي لولاية سكيكدة، قسم علم النفس جامعة المسيلة (الجزائر)
- احمد خذير، م ذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية الاحتراق الوظيفي و علاقته بالأداء الوظيفي-دراسة ميدانية على عينة من العمال المؤسسة العمومية للمصحة الجوية بحاسي بجح -الجلفة- جامعة زيان عاشور عاشور الجلفة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، ص 23.
- مشعر خوجية، بن ناصر نادية، مذكرة مكملة لنيل شهادة في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل، علاقة المحددات التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى العامل في المؤسسة الجزائرية -جامعة نامودجا-دراسة ميدانية على الموظفين الاداريين في كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل -قطب تاسوست-ص 81

