جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تقدير الذات وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى عمال النظافة

دراسة ميدانية في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) ولاية تيزي وزو

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد:

- بوحسين سهام

- قاسم لامية

إشراف الأستاذة:

بوديسة وردية

السنة الجامعية: 2025/2024

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

وقد تم إجراء البحث الميداني في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) على عينة من عمال وعاملات النظافة، وقدر حجم العينة (50) عامل وعاملة، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، ولتحقيق النتائج تم استعمال الطريقة الإحصائية التحليلية وذلك باستعمال النسب المئوية، ومعامل الارتباط سيبرمان واختبار"ت" للفروق (T.TEST) لعينتين مستقلتين.

وبعد تحليل النتائج باستخدام الحزمة الإحصائية للبحوث الاجتماعية (Spss V20) تم التوصل إلى النتائج التالية:

– توجد علاقة عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات المعرفي والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

–توجد علاقة عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات الوجداني والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

– توحد علاقة عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات السلوكي والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الإجابات حول تقدير الذات لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) حسب الجنس.

–لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الإجابات حول الاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) حسب الجنس.

الكلمات المفتاحية: تقدير الذات، الاحتراق النفسي، عمال النظافة.

Résumé d’étude :

Cette étude a pour objectif d'examiner la relation entre l'estime de soi et l'épuisement professionnel chez les travailleurs de nettoyage employés à la cité universitaire Tamda et à la résidence universitaire Tamda (01).

L'enquête a été réalisée sur un échantillon de 50 travailleurs (hommes et femmes) dans ces deux sites. L'approche méthodologique choisie est descriptive et analytique. Les outils statistiques utilisés pour analyser les données sont les pourcentages, le coefficient de corrélation de Spearman, et le test "T" pour les différences entre deux échantillons indépendants. L'analyse des résultats a été effectuée avec le logiciel SPSS (V20) et les résultats suivants ont été obtenus :

- Il existe une relation inverse et statistiquement significative entre l'estime de soi cognitive et l'épuisement professionnel chez les travailleurs de nettoyage à la cité universitaire Tamda et à la résidence universitaire Tamda (01).
- Une relation inverse et significative est également observée entre l'estime de soi émotionnelle et l'épuisement professionnel.
- Enfin, une relation inverse significative est trouvée entre l'estime de soi comportementale et l'épuisement professionnel.
- Aucune différence statistiquement significative n'a été observée dans les réponses concernant l'estime de soi en fonction du sexe.
- Aucune différence significative n'a non plus été trouvée concernant l'épuisement professionnel selon le sexe.

Mots-clés :

Estime de soi, épuisement professionnel, travailleurs de nettoyage.

إهداء

الحمد لله الذي بفضله تتم الصالحات

أهدي ثمرة هذا العمل إلى التي سهرت وتعبت ننام ولا تنام وبالها مشغول على الدوام التي مهما كبرنا نبقى صغار أمامها أمي حفظها الله وأدام عليها الصحة والعافية وأطال في عمرها وبارك فيها

وإلى السند الذي أفنى حياته في خدمتنا وحرصه الشديد على دراستنا لا يهنئ له بال حتى نكون بجانبه ابي حفظه الله وأداء عليه الصحة والعافية وأطال في عمره وبارك فيه

كما أهدي هذا العمل إلى الأخوين " بحر الدين و "رفيق بوسعد "، وإلى أخواتي أمال، وفاطمة الزهراء وطال لهما عمرهما ووفقها هل خير

إلى أعين البراءة أبناء إخوتي "وسيم، سيليان، ملينا" حفظهم الله من كل سوء.

وأيضا دون أن أنسى زوجي الغالي الذي كان معي طول المشوار وعائلته بأكملها

وإلى كل من ساعدني في إتمام هذا العمل وإلى جميع أصدقائي في الجامعة وزميلي بوحسين سهام

لامية

إهداء

إلى من أوصلنا الله بهما وقال "وبالوالدين احسانا "

إلى من علمتني الحب والحنان، وعلمتني الاعطاء والتسامح الى التي حملتني وهنا على وهن، ورأتني اخطوا الخطوات الأولى في حياتي ورأتني أكبر أمام أعينها

أمي الحبيبة الغالية اطال الله في عمرها.

إلى الذي تعلمت منه كيف تكون الحياة، وتعب من أجلي، الى من كان ولا زال سندا لي في الحياة، إلى أبي العزيز أطال الله في عمره ومنحه الصحة والعافية.

إلى الذين وقفوا بجانبي فكانوا بمثابة سند لي، فدعوا الله لي لأن يوفقني في هذا العمل،

إلى أجمل هدية اهدتني إياها امي، إلى اختي "كاتية" وأخي "عبد النور" أطال الله عمرهما ووفقهما الى كل خير وحفظهم الله من كل سوء

وإلى من ساعدني في إتمام هذا العمل والى جميع أصدقائي في الجامعة، الى من شاركت معها هذا العمل صديقتي وزميلتي لامية قاسم.

سيهام

كلمة شكر

الحمد والشكر لله الذي وفقنا إلى هذا العمل، الذي نتمنى من الله أن يبارك فيه وينفعنا به.

تتقدم بجزيل الشكر إلى الدكتورة الفاضلة "بوديسة وردية " على تفضلها بإشرافها على هذا البحث وعلى وقوفها معنا في إعداده ونشكرها على كل النصائح والتوجيهات التي قدمتها والتي بفضلها وصلنا إلى إتمام هذا العمل فأتمنى إلى الله أن يحفظها ويبارك فيما وأن يجازيها الله خير جزاء ويسهل لها طريقها وأن ينيرها بالخير والبركات وحفظك الله ورعاك.

كما تقدم بالشكر كذلك إلى جميع عمال القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) على مساعد تهم وتسهيل لنا طريق لإجراء الدراسة الميدانية.

ونشكر جميع أساتذة تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية على كل ما قدموه لنا طيلة المشوار الدراسي حفظهم الله وبارك الله فيهم كما أتوجه بشكر الجزيل والامتنان إلى الدكتور "قدور عثمان" والدكتور "شيخاوي صلاح الدين ".

كما أتقدم أيضا بالشكر الخالص إلى اللجنة المناقشة بقبول مناقشة هذه الرسالة.

وأشكر كل من ساعدنا من قريب وبعيد على إتمام هذا العمل المتواضع.

لامية سهام

فهرس المحتويات **الصفحة**

- ملخص الدراسة..... أ
- الإهداء..... ب
- كلمة شكر..... ت
- فهرس المحتويات..... ث
- فهرس الجداول ..... ج
- فهرس الأشكال والرسومات البيانية..... ح
- مقدمة..... خ

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية.

1. إشكالية الدراسة..... 19
2. فرضيات الدراسة 22
3. أسباب اختيار الموضوع..... 23
4. أهمية الدراسة..... 23
5. أهداف الدراسة..... 24
6. تحديد المفاهيم الأساسية..... 24
7. الدراسات السابقة..... 26

الجانب النظري

الفصل الثاني: تقدير الذات.

تمهيد.....35

1. تعريف الذات.....35
2. مجموعة تقدير الذات 35
3. النظريات المفسرة لتقدير الذات. 36
4. تطور تقدير الذات.....38
5. بعض المفاهيم المرتبطة بتقدير الذات.....39
6. الفرق بين مفهوم الذات وتقدير الذات.....40
7. أبعاد تقدير الذات.....40
8. العوامل المؤثرة في تقدير الذات.....41
9. مستويك تقدير الذات.....41
10. أهمية تقدير الذات.....42

خلاصة الفصل.....43

الفصل الثالث: الاحتراق النفسي.

تمهيد.....46

1. تعريف الاحتراق النفسي.....46
2. النظريات المفسرة للاحتراق النفسي.....47
3. أسباب الاحتراق النفسي.....48

4. أعراض الاحتراق النفسي.....49
5. مراحل الاحتراق النفسي.....50
6. مستويات الاحتراق النفسي 51
7. أبعاد الاحتراق النفسي.....52
8. نماذج الاحتراق النفسي. 52
9. مقاييس الاحتراق النفسي.....54
10.استراتيجيات الوقاية من الاحتراق النفسي 56
خلاصة الفصل.....56

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراء المنهجية للدراسة في جانبها الميداني.

1. تقديم ميدان الدراسة.....60
2. منهج الدراسة.....60
3. الدراسة الاستطلاعية.....61
4. عينة الدراسة وكيفية اختيارها.....61
5. أدوات جمع البيانات 67
6. ادوات تحليل البيانات.....70
7. حدود البحث.....70
خلاصة الفصل.....70

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

1. عرض النتائج 73

2. تحليل ومناقشة النتائج 79

الاستنتاج العام.....84

الاقتراحات.....86

خاتمة 87

قائمة المراجع.....89

الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق النفسي	55
02	توزيع عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) حسب الدراسة	62
03	توزيع افراد العينة حسب الجنس	63
04	توزيع افراد العينة حسب السن	64
05	توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية	65
06	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	66
07	توزيع عبارات مقاس كوبر سميت لتقدير الذات (الموجبة والسالبة)	68
08	ثبات مقاس تقدير الذات بطريقة ألفا كرونباخ	68
09	أبعاد الاحتراق النفسي	69
10	تصحيح مقياس ماسلاش	69
11	ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقة ألفا كرونباخ	69
12	قياس التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	73
13	علاقة تقدير الذات بالاحتراق النفسي	74
14	علاقة تقدير الذات المعرفي والاحتراق النفسي	75
15	علاقة تقدير الذات الوجداني والاحتراق النفسي	76
16	علاقة تقدير الذات السلوكي والاحتراق النفسي	77
17	الفروق في متوسط الإجابات حول تقدير الذات حسب الجنس	77
18	الفروق بين الذكور والاناث في تقدير الذات	78
19	الفروق في متوسط الإجابات حول الاحتراق النفسي حسب الجنس	78
20	الفروق بين الذكور والاناث للاحتراق النفسي حسب الجنس	79

فهرس الاشكال والرسومات البيانية

الرقم	العنوان	الصفحة.
01	نموذج تشيرنيس للاحتراق النفسي	53
02	توزيع عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة حسب الدراسة	62
03	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	63
04	توزيع افراد العينة حسب السن	64
05	توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية	65
06	توزيع افراد العينة حسب الأقدمية	66

مقدمة

مقدمة

العمل هو جزء محوري من حياة الانسان، إذ يمثل الوسيلة التي يسعى من خلالها لتحقيق احتياجاته الأساسية وبناء مستقبله وتعزيم دوره في المجتمع، لا يقتصر العمل على تحقيق الكسب المادي فقط، بل يمتد ليشمل تطوير المهارات الشخصية وبناء العلاقات الاجتماعية والمساهمة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية، من خلال العمل يكتسب الفرد الشعور بالإنجاز والقدرة على التأثير في محبطة، مما يؤثر بشكل مباشر على تقديره لذاته.

فقدير الذات هو عنصر نفسي انساني يرتبط ارتباطا وثيقا بالعمل عندما يشعر الفرد بانه يساهم بفعالية في عمله ، ويحظى بتقدير جهوده من قبل الأخرين ، فإن ذلك يعزز ثقته بنفسه ويريد من احساسه بقيمته الشخصية ، فالعمل الذي يوفر تحديات مناسبة للفرد بطبيعة اجتماعية فإنه بذلك عرضة للميراث الخارجية من بيئة مما يحيره للاستجابة لها كرد فعل لذلك ، ومن بين العناصر المهمة في تكوين شخصيته نجد تقدير الذات ، الذي يأخذ منحى تنازليا في حال تعرضه للمشاكل النفسية من خلال النظرة الاستعلائية للآخرين عليهم، عدم الاعتراف مؤهلا تهم العلمية والمهنية وبيئة عمل سلبية يمكن أن تكون تأثيرات عكسية، مما يضعف من تقدير الذات.

ومن جهة أخرى قد يؤدي الضغط المستمر في العمل وغياب التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، إلى ظاهرة الاحتراق النفسي بأنه حالة من الارهاق الجسدي والنفسي الناتج عن الاجتهاد المزمن في بيئة، تتجلى هذه الظاهرة من خلال الشعور بالإرهاق الدائم، انخفاض الكفاءة المهنية وإنعدام الحماس تجاه العمل في كثير من الأحيان، يرتبط الاحتراق النفسي بانخفاض تقدير الذات، حيث يشعر الفرد بالعجز عن تحقيق أهدافه أو مسايرة متطلبات العمل.

لذلك سنحاول من خلال هذه الدراسية تسليط الضوء على موضوع تقدير الذات وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والاقامة الجامعية تامدة (01).

تم تقسيم الدراسة إلى جانبين: جانب نظري وجانب تطبيقي، حيث نستهل الدراسة بعرض الإشكالية وذلك في الإطار العام للإشكالية، وكذلك تحديد الإشكالية وتحديد فرضيات الدراسة، أهداف وأهمية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع ، ثم تعريف وتحديد المفاهيم الأساسية للدراسة، أما الجانب النظري تم تقسيمه إلى فصلين: فصل خصص لمتغير تقدير الذات، وفصل خصص لمتغير الاحتراق النفسي أما فيما يخص الجانب التطبيق للدراسة فقد خصص للإجراءات المنهجية للدراسة في جانبها الميداني كنوع

المنهج المتبع، التعريف بميدان الدراسة، العينة وكيفية اختيارها، أدوات جمع البيانات ، تحليل البيانات وحدود الدراسة، وفي الفصل الخامس والاخير يتم فيه عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية، وفي الاخير الاستنتاج العام.

الفصل الأول

الإطار العام للإشكالية

الفصل الأول: الاطار العام للإشكالية

1-إشكالية الدراسة.

2-فرضيات الدراسة.

3-أسباب إختيار الموضوع.

4-أهمية الدراسة.

5-أهداف الدراسة.

6-تحديد المفاهيم الأساسية.

7- الدراسات السابقة.

1-إشكالية الدراسة:

يعتبر العمل في المؤسسات أحد المكونات الأساسية لبيئة العمل الحديثة حيث تعتمد الشركات والمنظمات على العمال لتحقيق أهدافها الاستراتيجية والتنظيمية، إذ تتنوع المؤسسات بين القطاعين العام والخاص، فنجاح أي مؤسسة تساهم في تعزيز الأداء، حيث التعامل مع العمال داخل المنظمة تحقق أعلى إنتاجية وكفاءة ممكنة، فإن بيئة العمل قد تكون مليئة بالتحديات التي تؤثر على الصحة النفسية والجسدية للفرد العامل، فإن العمل من الضروريات التي لا يمكن للفرد الاستغناء عنها باعتباره مصدر للرزق وتأكيد الوجود وتحقيق مكانته في المجتمع. كما أنه يتفرع إلى عدة مهن نجد من بينها مهنة التنظيف، حيث تعتبر النظافة أساس من أسس الحياة الإنسانية سواء كانت هذا في الوسط الريفي، الحضري أو الأوساط الجامعية التي تكتظ بالطلبة وذلك لكونها عاملا وقائيا وحاجزا يقي الكثير من الطلبة وذلك الدخول في المستشفيات أو التعرض للأمراض التي تنتشر في هذه الأوساط بكثرة كالحساسية والالتهابات الجلدية غيرها. والتي لها علاقة مباشرة بالأوساخ، ورغم أن النظافة مهمة جدا في الحياة فعامل النظافة يعتبر حجر الزاوية في تحقيق بيئة صحية ونظيفة داخل الجامعات، دوره لا يقتصر فقط تنظيف الفصول والقاعات بل تمتد إلى خلق جو يساعد على التركيز والتعلم. ومع ذلك كثير ما يغفل المجتمع عن أهمية هذا الدور، رغم أنه بشكل جزءا لا يتجزأ من المنظومة الصحية والبيئية. وهذا ما جعلنا نعمل على دراسة تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة، حيث يتعرض هؤلاء العمال لضغوط يومية كبيرة تتعلق بطبيعة عملهم مثل الجهد البدني، النظرة الاجتماعية السلبية، وقلة التقدير من طرف الآخرين. فيعد فهم العلاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى هذه الفئة أمرا مهما لتحسين جودة حياتهم وظروف عملهم.

وطبقا لتلك المتغيرات فإن مفهوم تقدير الذات يعتبر مؤشر للصحة النفسية، كما يعد من أهم الأبعاد المتعلقة بشخصية الإنسان فلا يمكن تحقيق فهما واضحة للشخصية أو السلوك الإنساني بشكل عام دون أن تشمل مفهوم تقدير الذات، حيث يرى (ألبرت) أن تقدير الذات يدخل في كل السمات والجانب الوجداني للفرد، ويعتبر البعض أن تقدير الذات الإيجابي هام وأساسي جدا لدرجة أن كل بناءات الشخص تلعب دورا مهما في تنظيمها (ضيدان، 2003).

فتقدير الذات مهما في كيفية استجابة الأفراد للضغوط، وبالتالي يؤثر على احتمالية تعرضهم للاحتراق النفسي نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل مشكلاتهم وفقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر أثناء العمل. فالفرد يسعى دائما في حياته أن

يكتسب تقدير لذاته والذي يأمل دائما من خلاله أن يحقق مكانة بها في المجتمع بشكل إيجابي ومن أجل تعزيز الاحترام لذات. فالثقة بالنفس تساعد الفرد على احترامه لذاته وحينما يكون تقدير الذات مرتفع يشعر الفرد بالقدر على الصمود والتحمل، ويكون أقل عرضة للتوتر والقلق، فتحقيق الذات بالنسبة للفرد ضرورية ليعيش حياة يتحقق فيها التوازن الانفعالي والنفسي وكذا الصحة النفسية (إبراهيم، 2003)

ومن بين الدراسات التي تناولت تقدير الذات نجد ما أشار إليه عبد أبو الليل محمد (2019) التي هدفت إلى معرفة أثر القلق الاجتماعي وعلاقته بتقدير الذات والثبات الانفعالي عند عينة من مرضى القلق الاجتماعي، حيث تكونت عينة الدراسة من (60) مريض وقسمت إلى (30) من مرضى القلق الاجتماعي المترددين على المستشفيات بمدينة الطائف و(30) من الأفراد الأسوياء، والتي استخدم فيها المنهج الوصفي المقارن بين الأسوياء والمرضى وطبق عليهم مقياس القلق الاجتماعي ومقياس تقدير الذات ومقياس الثبات الانفعالي و قد توصلت إلى النتائج التالية:

–توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات مرضى القلق الاجتماعي والأسوياء في كل من تقدير الذات والثبات الانفعالي، لا توجد علاقة ارتباطية سالبة بين كل من القلق الاجتماعي والثبات الانفعالي.

حيث ارتبط تقدير الذات بالعديد من المتغيرات في مجال العمل من بينها الاحتراق النفسي الذي يعتبر من أهم المشكلات التي ظهرت في مجال العمل (عوض، 2007).

إذ نجد العامل الذي يعاني من ظاهرة الاحتراق النفسي يكون بين خيارين إما أن يصبح منها في عمله لا يقوى على مواصلة مهنته وأن يترك مهنته ويتصرف إلى مهنة أخرى فالاحتراق النفسي ينتج عنه مشكلات مرتبطة مباشرة بالفرد سواء ما يتعلق بالتكيف أو السيطرة على التحديات التي تواجهه آثار السلبية على العامل نفسه، بل تعتمد هذه الآثار لتشمل حياة الاجتماعية (القريوني، 2006).

إلا أن ما يعيشه الفرد في بيئة عمله والتي يتميز بوجود عقبات ومشاكل تتراكم وتتعدد بمرور الوقت، فيتعرض الأفراد من خلالها إلى حالة من عدم الاستقرار النفسي، تختلف في مستوى وقتها من شخص إلى آخر نتيجة المواقف التي يتعرضون لها، مما يؤثر سلبا على أداء في العمل، خاصة وأن العمال يقضون جزءا كبيرا من حياته في تلك المنظمات مما أدى ببعض العلماء والباحثين إلى وصف هذا العصر بعصر الضغوط والأزمات (عباس، 2011).

فالاحتراق جانبا إيجابيا يكتسي درجة صحية تدفع الفرد نحو مواصلة العمل وتحدي الأخطار المحتملة، وإحداث نوع من الاتزان في ظل صراعاته المتواصلة مع الحياة بغية الحفاظ على الذات، ولكن المشكلة تكمن في تزايد شدة الاحتراق النفسي لديه (فتيحة، 2016).

إذ يعد الاحتراق النفسي من أبرز الآثار السلبية الناجمة عن الضغوط النفسية والذي يعتبر ظاهرة يعاني منها العمال أثناء أداءهم لعملهم وفي الشأن أشار جلولي (2003) في الدراسة التي هدفت إلى التعرف على شدة العاملين الذين يعانون من الإجهاد الانفعالي ومن شدة متوسطة من تبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز (جلولي، 2003).

وقد بينت دراسة تروشوت (2000) trochot حول الاحتراق النفسي لدى طلبة الطب إلى أن الطلبة في القسم الثالث في كلية الطب يعانون من عدم تواجد الراحة في ممارستهم لدراستهم وهذا التواجد عدة أسباب، ويحدث الاحتراق النفسي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان في أداء ذلك العمل وكما زاد التباين في هاتين البيئتين زاد الاحتراق النفسي الذي يواجهها الموظف في مكان عمله وأشارت ماسلاش إلى أن جذور وأساس الاحتراق النفسي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية، ولتطورات التكنولوجية و الفلسفة الإدارية ولتنظيم العمل(أبو مسعود، 2010).

وبالرغم من أن الاحتراق النفسي يعتبر من أبرز المشكلات في العصر الحديث والتي تواجه الفرد العامل في المنظمات المختلفة، وما تخلفه من آثار سلبية على الموظفين النفسية كانت الفيزيولوجية أو السلوكية ويؤثر بدوره على المنظمات إلى أن أغلب الدراسات التي تم إطلاع عليها انصبت في معظمها على دراسة الاحتراق النفسي عند المعلمين والمعلمات أو الموظفين أو العاملين في مجال الخدمة النفسية والاجتماعية.

وأكد الكلابي (2001) في الدراسة التي هدفت إلى الكسوف عن مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده المختلفة وتم استخدام بيانات جمعت من (654) موظفا وموظفة، يشغلون مواقع وظيفته مختلفة في القطاعين الخاص و العام في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وتم قياس درجات الاحتراق النفسي باستخدام مقياس ماسلاش المكون من (22) فقرة، ومن أهم نتائج الدراسة التي تم توصل إليها هي أن الموظفين في العينة المختارة يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي ،توجد فروق معنوية في درجات الاحتراق لبعض مقاييس الاحتراق النفسي تعزى للعمر، ومدة الخدمة في الوظيفة الحالية، لا توجد فروق فيما يخص المستوى التعليمي أو جنس الموظفين في عينة الدراسة (أبو مسعود، 2010).

وفي ضوء ذلك تأتي هذه الدراسة للتعرف على تقدير الذات وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (1).

ومن هنا يمكننا طرح التساؤلات التالية:

– هل توجد علاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)؟

الأسئلة الجزئية:

1–هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات المعرفي والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)؟

2–هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات الوجداني والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)؟

3–هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات السلوكي والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)؟

4–هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الإجابات حول تقدير الذات لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) حسب الجنس؟

5–هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الإجابات حول الاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) حسب الجنس؟

2–فرضيات الدراسة:

2–1 الفرضية العامة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

2–2 الفرضيات الجزئية:

1–توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات المعرفي والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

2–توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات الوجداني والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

3-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات السلوكي والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

4-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الإجابات حول تقدير الذات لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) حسب الجنس.

5-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الإجابات حول الاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) حسب الجنس.

3-أسباب اختيار الموضوع:

لقد قمنا باختيار موضوع تقدير الذات والاحتراق النفسي للأسباب الآتية:

-الخطورة التي يشكلها الاحتراق النفسي للعمال.

-التحقق من وجود علاقة بين أبعاد تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

-الأهمية التي يكتسبها موضوع تقدير الذات بالنسبة للعمال والمؤسسات.

-تسليط الضوء على تقدير الذات والاحتراق النفسي بمختلف أبعاده.

-محاولة الوصول إلى النتائج التي من شأنها أن تساهم في وضع حلول أو التحقق من هدف الظاهرة في الميدان.

4-أهمية الدراسة:

-تكمن أهمية الدراسة في التعرف على الاحتراق النفسي وتقدير الذات والعلاقة بين هذين المتغيرين لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)، وذلك بغية إثراء المعلومات والمعطيات التي قيمها الباحثين والمختصين في علم النفس العمل والتنظيم، ولفت انتباه المعنيين إلى حقيقة ما يمارسه الاحتراق النفسي على صحة الفرد العامل النفسية والجسدية.

-إثراء جانب مهم من مجالات الدراسات النفسية والاجتماعية وهو تقدير الذات والاحتراق النفسي ومعرفة العلاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى عينة من العمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة الإقامة الجامعية تامدة (01).

-الكشف على أبعاد تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

5-أهداف الدراسة:

-تهدف الدراسة إلى محاولة الكشف عن الاحتراق النفسي وتقدير الذات لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي والإقامة الجامعية تامدة (01) والتعرف أكثر على حقيقة وجود هذه الظاهرة في الميدان قصد التشخيص وتقديم الحلول للحد منها، وكذلك إثراء البحوث النفسية من خلال الدراسات والبحوث الميدانية.

-تسعى الدراسة إلى التعرف على مدى وجود علاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي.

-التأكد من صحة الفرضيات.

-التعرف على العلاقة الموجودة بين متغيرات الدراسة لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

-السعي للإجابة على أسئلة الإشكالية من خلال الدراسة الميدانية.

-الكشف عن العلاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

6-تحديد المفاهيم الأساسية:

تحتوي الدراسة على مجموعة من المفاهيم المرتبطة بالموضوع والذي يتمحور حول تقدير الذات وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)، وعليه المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة فيما يلي:

6-1- تقدير الذات:

اصطلاحا:

تقدير الذات هو نظرة الفرد لنفسه بمعنى أن ينظر الفرد إلى ذاته نظرة تتضمن الثقة بالنفس بدرجة كافية ويتضمن كذلك إحساس الفرد بكفاءته وجدارته واستعداده لتقبل الخبرات الجديدة (المحمودي، 2006).

ويعرف كذلك تقدير الذات على أنه عبارة عن تكوين نظري معرفي منظم محدد ومتعلم للمدركات الشعورية والتصورات والتقديمات الخاصة بالذات ببلورة الفرد ويعتبر تعريفا نفسيا لذاته (زهران، 1998).

يقصد به التقييم الداخلي الذي يقوم به الفرد بنفسه لنفسه وهو اعتقاد وثقة ذاتية في قدرة الفرد الخاصة وقيمته أمام نفسه (النمر، 2021)

ويعتبر تقدير الذات كذلك على أنه تقييم الفرد لنفسه ويعمل على الحفاظ عليه ويتضمن هذا التقييم اتجاهات الفرد الإيجابية والسلبية نحو ذاته (مقيرحي، 2018).

وعليه يعتبر تقدير الذات مفهوم خاص بكل فرد، والذي يمثل بشكل عام كل الاتجاهات السلبية والموجهة نحو الذات، وتشمل الذات العامة والذات الاجتماعي والذات العائلية (رشيدة، فاطنة، 2024).

ونستنتج من التعاريف السابقة أن تقدير الذات هو تقييم الفرد لنفسه وقدراته، ويتعلق بشعور بالقيمة الشخصية والثقة النفسية.

إجرائيا: يعرف تقدير الذات إجرائيا أنه الدرجات التي يتحصل عليها عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) على مقياس كوبر سميث لتقدير الذات.

6-2- الاحتراق النفسي:

اصطلاحا:

هو حالة من الاستنزاف العاطفي والعقلي والبدني تؤدي إلى فقدان الرغبة في العمل كرد فعل للضغوط الوظيفية طويلة المدى.

ويشير مصطلح الاحتراق النفسي على أنه مجموعة من الأعراض الإجهاد الذهني والاستنزاف الانفعالي وتبلد المشاعر والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهنية (إد عيس، 2006).

- ويعتبر كذلك حالة من الاستنزاف الانفعالي والبدني بسبب ما يتعرض الفرد من ضغوط، أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة (السمادوني، 1990).

- وكذلك يعتبر الاحتراق النفسي على أنه خبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على مستوى البدني والانفعالي والمعرفي (بن شعلال، 2015).

- ويعرف الاحتراق النفسي على أنه عبارة عن حالة من الإجهاد النفسي والتوجهات السلبية، أو عدم الاهتمام بالعملاء والشعور بالتبلد اتجاه الذات ونقص الإنجاز الشخصي (نسرين، 2022).

ونستنتج من التعاريف السابقة أن الاحتراق النفسي هو حالة من التوتر والإرهاق العاطفي والجسدي نتيجة التعرض المستمر لضغوطات العمل، مما يؤدي إلى فقدان القدرة على التكيف والتحديات والشعور بالعجز.

إجرائيا: يعرف الاحتراق النفسي إجرائيا أنه الدرجات التي يتحصل عليها عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

-**عمال النظافة:** هم الأفراد الذين يعملون على الحفاظ على النظافة وترتيب الأماكن العامة والخاصة، يلعبون دورا حيويا في تحسين البيئة المحيطة ويعززون الصحة العامة.

7-الدراسات السابقة:

نظرا للأهمية التي يكتسبها موضوع تقدير الذات والاحتراق النفسي العامل والعاملة نجد العديد من الباحثين الذين سلطوا الأضواء على هذا الموضوع، وفي الدراسة الحالية سوف نحاول التعرف على العلاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي وأبعاد هذين المتغيرين لدى عمال النظافة، ومن بين الدراسات التي تعرضت لذلك نجد:

7-1-الدراسات التي تناولت تقدير الذات:

-أشار جوزيف وآخرون **Josef & autre** (1992) في الدراسة التي هدفت إلى التعرف على الفروق بين الذكور والإناث في متغير تقدير الذات، وبلغت العينة (43) ذكور و(47) إناث، وقد استخدم الباحثون مقياس تقدير الذات لرونزبورغ (1995)، مقياس القدرات الاجتماعية الرياضية، الإبداعية، الأكاديمية.

حيث أسفرت نتائج الدراسة إلى:

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس القدرات لصالح عينة الرجال الذي أدى ارتفاع تقدير الذات لديهم، بمعنى أن إدراك الرجال لقدراتهم الاجتماعية والإبداعية و الرياضية و الأكاديمية، أدى إلى ارتفاع تقديرهم لذواتهم وامتدادا لهذه الدراسة قام جوزيف وزملاءه بدراسة ثانية كان هدفها التحقق من صحة نتائج الدراسة الأولى و لكنهم اعتمدوا في هذه الدراسة على عينة بلغت (30) ذكور و(35) إناث، استخدموا مقياس تقدير الذات لرونزبورغ (1995) وقائمة بها مجموعة من الكلمات يطلب المفحوصين كتابة بعض الجملة عن كل كلمة داخل هذه القائمة، وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى:

- وجود فروق ولكنها غير دلالة إحصائيا بين الرجال والنساء في متوسط درجات تقدير الذات، وعلى الرغم من أن نتائج الدراسة الثانية لم تتفق مع نتائج الدراسة الأولى، فإنه يمكن القول أن هناك فروقا بين الجنسين في تقدير الذات لصالح الذكور، ويفسر ذلك بأن الارتفاع لتقدير الذات لدى الذكور كونهم يرون أنفسهم أكثر قدرة في الاعتماد على النفس (ثقرارة، ليلة، 2022).

-أشار يوسف عشيرة مهدي (2001) في الدراسة التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين تقدير الذات ودافعية للإنجاز لدى أقسام رياضة ودراسة الفروق بين الجنسين لمتغير دافعية الإنجاز حسب المستوى التعليمي، وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفية واستخدمت مقياس تقدير الذات وقد أسفرت نتائجها على وجود علاقة ارتباطية دلالة إحصائيا بين تقدير الذات ودافعية الإنجاز، ليس هناك اختلاف في المستويين (الإكمالي والثانوي) في دافعية للإنجاز كما أنه هناك تأثير تقدير الذات على دافعية

الإنجاز لدى عينة البحث. ولقد استفدنا من هذه الدراسة حيث أنها تتناول نفس متغيرات الحالة الممثلة في تقدير الذات ودافعية الإنجاز والعلاقة بينهما إلا أنها تختلف من ناحية العينة (عشيرة، 2001).

-أشارت زروق فاطمة الزهراء (2015) في الدراسة التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين تقدير الذات والضغوط النفسية لدى العاملين في الحماية المدنية، معرفة العوامل التي من شأنها أن تعيق العاملين في حماية المدنية في عملهم ، عينة الدراسة تم اختيارها بطريقة عشوائية تمثلت في المجتمع الأصلي لدراسة من رجال الحماية المدنية بالوحدة المركزية، والتي تمثلت في (73) فرد، واعتمدت الباحثة على تطبيق مقياسيين هما: مقياس تقدير الذات كوبر سميث، مقياس الضغط النفسي من إعداد الدكتورة جمعة يوسف استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي وتوصلت الباحثة إلى:

-أنه توجد علاقة دالة إحصائيا بين تقدير الذات والضغوط النفسية لدى عمال الحماية المدنية لكن هذه العلاقة عكسية (الزهراني، 2008).

-أشارت رجاء (2001) الدراسة التي هدفت إلى التعرف إلى الإنهاك النفسي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية وتقدير الذات لدى معلمين المرحلة الإعدادية في شمال غزة، استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة (305) معلم ومعلمة من معلمين المرحلة الإعدادية بمحافظة شمال غزة، واستخدمت الباحثة مقياس ماسلاش Maslach للإنهاك النفسي وإستبانة المساندة الاجتماعية واستبانة المساندة الاجتماعية و تقدير الذات من إعداد الباحثة وتوصلت إلى النتائج :

-أنه لا توجد فروق في الإنهاك النفسي والمساندة لدى معلمي المرحلة الإعدادية في محافظة شمال غزة يعزى للجنس بينما توجد فروق في تقدير الذات تعزى للجنس لصالح الذكور وتوصلت أيضا إلى وجود علاقة عكسية بين الإنهاك النفسي وبين كل من المساندة الاجتماعية وتقدير الذات لدى معلمي المرحلة الإعدادية في محافظة شمال غزة (رجاء، 2012).

7-2-الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي:

- أشار كريستنا ماسلاش وسوزان جاكسون Maslach & Jackson (1982) في الدراسة التي هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عينات كبيرة من العاملين في مهن، المحاماة، الشرطة، التمريض، الطب النفسي، الإرشاد والتعليم، الإدارة والعمل الاجتماعي، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

-وجود فروق مهمة بين الذكور والإناث في مختلف أبعاد الاحتراق النفسي، إذ أظهر الذكور شعورا بالإنجاز بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار والشدة، وأشارت الدراسة إلى وجود فروق مهمة بين

مستويات العمر والاحتراق النفسي، وقد أظهر أفراد العينة من فئة صغار السن شعورا سلبيا تجاه العملاء بدرجة أعلى من فئة الكبار السن من حيث شدة الإجهاد الانفعالي، وأظهرت النتائج أن كلا من غير المتزوجين والمطلقين كانوا من الإجهاد الانفعالي بدرجة أعلى من الأفراد المتزوجين على مستوى التكرار والشدة (دواني، 1989).

-أكد النفيعي Al-Nafeei (2000) في الدراسة التي هدفت إلى تحديد مستوى الاحتراق النفسي جدة، وتحديد العوامل المسببة له والتمييز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق النفسي طبقا لخصائصهم الديموغرافية والإدارية، وشملت الدراسة (376) موظفا واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي ومن أهم النتائج التي أظهرتها الدراسة أن أفراد العينة يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي الذين تتراوح أعمارهم من (20)، إلى أقل من (29) سنة والذين لهم خدمة من سنة إلى أقل من خمس سنوات.

-كما أوضحت النتائج أيضا أهم المصادر الرئيسية التي تتسبب الاحتراق النفسي ستة مصادر وهي مصادر تنظيمية ومتطلبات الوظيفة، وخصائص الدور، وعلاقات العمل الشخصية، والدعم الاجتماعي، والتوقعات الشخصية (النفيعي، 2000).

-أشارت بولقرون نورة Boulqroun noura (2008) في الدراسة التي هدفت إلى معرفة مدى تأثير بعض ظروف العمل الضاغطة على ظهور تناذر الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم العالي. أجريت الدراسة على (322) أستاذ دائم بجامعة منتوري بقسنطينة، استخدمت الباحثة في دراستها مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود تأثير سلبي لعدم الرضا المهني لدي الأساتذة بالنسبة الظروف العمل بصفة عامة، كما تم تسجيل مستويات متفاوتة بين أبعاد الاحتراق النفسي لدى عينة البحث (بولقرون، 2008).

-أشارت نبار رقية Nabar ruqayah (2012) في الدراسة التي هدفت إلى تفحص إذ ما كانت ظاهرة الاحتراق النفسي موجودة بين أساتذة التكوين والتعليم المهنيين، وإذا كانت هذه الظاهرة موجودة الإقبال على البعض من مصادرها، ثم دراسة الفروق في الاحتراق النفسي التي من الممكن أن تعود إلى بعض المتغيرات الديموغرافية لدى العينة كالجنس والسن والرتبة والأقدمية على مقياس الاحتراق النفسي وأبعاده، واشتملت عينة الدراسة على (256) أستاذ متخصص في التكوين والتعليم المعنيين التابعة لولايات الغرب الجزائري وتم الاعتماد على مقياس ماسلاش الاحتراق النفسي الذي أخضع لبعض التعديلات ليتلائم مع

عينة الدراسة ومقياس مصادر الاحتراق النفسي الذي تم إعداده من طرف الطالبة الباحثة، وكشفت النتائج:

– أن أفراد العينة يعانون من الاحتراق النفسي وظهر ذلك في ثلاث مستويات مرتفعي الاحتراق، متوسطي الاحتراق، ومنخفضي الاحتراق.

– وجود مصادر للاحتراق النفسي وتمثلت في مصدرين هما المصادر النفسية والمصادر المهنية.

– عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي وأبعاده لدى العينة يعزى فيها الاختلاف وأبعاده لدى العينة الأكثر والأقل من (38) سنة (نبار، 2012).

–أكدت دراسة طليبي نعيمة (2013) التي هدفت إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى الممرضين وكذا علاقة الاحتراق النفسي بكل من الضغط النفسي المدرك والأعراض السيكوماتية والاكتئاب، كما تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن وجود اختلاف في مستويات الاحتراق النفسي الممرضين باختلاف أساليب المواجهة لديهم، ولقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي وعينة عشوائية قوامها (227) ممرض وممرضة من مؤسسات صحية بالجزائر العاصمة ،كما اعتمدت في دراستها على مقياس إدراك الضغط perception de la pression ومقياس استراتيجيات المواجهة échelle des stratégies d'adaptation ومن أهم النتائج التي توصلت إليها:

–معاناة الممرضون من مستويات عالية من الاحتراق النفسي.

–وجود علاقة ارتباطي بين مستوى إدراك الضغط النفسي ومستوى الاحتراق النفسي.

–وجود اختلافات في مستويات الاحتراق النفسي للممرضين باختلاف أساليب المواجهة لديهم.

–وجود علاقة ارتباطية بين مستويات الاحتراق النفسي وظهور الأعراض السيكوماتية لدى الممرضين.

–وجود علاقة إرتباطية بين مستويات الإحتراق النفسي وظهور الأعراض الإكتئابية لدى الممرضين (طليبي، 2013).

7-3-الدراسات التي تناولت العلاقة تقدير الذات والاحتراق النفسي:

–أكدت دراسة العلي (2003) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين مفهوم الذات والاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية، حيث تكونت عينة الدراسة من (312) معلما وتم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي فكانت النتائج :

-مستوى الإحتراق النفسي مرتفعا في بعد الإجهاد الإنفعالي، ومعتدلا في بعد تبلد الشعور، وأن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مفهوم الذات والإحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (عبد القادر، 2011).

-أكد دراسة بيتلر وكونستانتين (2005) buter & constantine التي هدفت إلى اختيار العلاقة بين تقدير الذات الجماعي والإحتراق النفسي والمهني. كونت عينة الدراسة من (538) معلما (415) إناثا و(118) ذكورا. واستخدم الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي واستخدم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، مقياس تقدير الذات للومتانون وكروكو lumtanun & croco (1992) وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

-وجود علاقات مختلفة بين أبعاد تقدير الذات وبين أبعاد الإحتراق النفسي، حيث ارتبط تقدير الذات العام سلبيا بالإنهاك، وإيجابيا بالإنجاز الشخصي، وهذا ما بين تقدير الذات للهوية سلبيا بتبلد المشاعر وهذا ما يبين أن ارتفاع تقدير الذات يقلل من الإحساس بالاحتراق النفسي (دردير، 2007).

-بينت دراسة الحراملة haramla (2007) التي هدفت إلى التعرف على علاقة مفهوم الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية بالاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومة والخاصة في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية ومعرفة أثر هذه المتغيرات على أبعاد الإحتراق النفسي الثلاثة (الشعور بالإجهاد الإنفعالي والإحساس بتبلد الشعور والإحساس ينقص ومفهوم الذات تكونت عينة الدراسة من (472) معلما، تم اختيارهم عشوائيا من مجتمع الدراسة وقد استخدم مقياس ماسلاش ومقياس تنسي المفهوم الذات ، وأظهرت النتائج:

-أن مستوى شدة الشعور بالاحتراق النفسي وتكراره لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة الرياض كان متوسطا وأن مستوى مفهوم الذات بأبعاده المختلفة لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة الرياض كان متوسطا(الحراملة، 2007).

-أشار حمزة الأحسن (2015) في الدراسة التي هدفت إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية في ولايتي البليدة وتيبازة، والكشف عن المصادر المسببة لهذه الضغوط بالإضافة إلى التحديد مستوى تقدير الذات الموجودة لدى هذه الفئة من المعلمين والتعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين متغيري مصادر بالضغوط المهنية ومستوى الذات وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (115) معلم ومعلمة يدرسون في المرحلة الابتدائية، وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

-وجود ضغوط مهنية مرتفعة لدى (66.08) من معلمي المرحلة الابتدائية حيث تظهر لديهم هذه الضغوط بسبب مصادر متعلقة بكل من أعباء المهنية وظروف العمل والتلاميذ وأولياء أمورهم، والسياسة التعليمية والأجر والحوافز والعلاقات المهنية والنمو والتطور المهني والمكانة الاجتماعية.

-وجود مستوى منخفض من تقدير الذات لدى (60%) من معلمي المرحلة الابتدائية.

-وجود علاقة إرتباطية عكسية بين مصادر الضغوط المهنية وتقدير الذات (الأحسن، 2015).

بالرغم من التناول الذي يرتكز على تقدير الذات والاحتراق النفسي، إلا أنه صب في هذا القالب العديد من الدراسات التي حاولت البحث فيه ومعرفة أهمية دراسة وحل المشكلات النفسية التي تنجر عن هذا الموضوع في ميدان العمل، وضرورة النظر فيه لغرض تحسين ظروف العمل وتحقيق الرفاهية للعامل، غير أن في حالة عدم تحقق ذلك فإن انخفاض أبعاد تقدير الذات وارتفاع أبعاد الإحتراق النفسي ينعكس سلبا على صحة الأفراد العاملين، وبالتالي اعتدال الصحة النفسية والجسدية للفرد العامل.

الجانب النظري

الفصل الثاني
تقدير الذات

الفصل الثاني : تقدير الذات

تمهيد

1-تعريف الذات.

2-مفهوم تقدير الذات.

3-النظريات المفسرة لتقدير الذات.

4-تطور تقدير الذات.

5-بعض المفاهيم المرتبطة بتقدير الذات.

6-الفرق بين مفهوم الذات وتقدير الذات.

7-أبعاد تقدير الذات.

8-عوامل المؤثرة في تقدير الذات.

9-مستويات تقدير الذات.

10-أهمية تقدير الذات.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر دراسة تقدير الذات من الدراسات الأكثر استقطابا للباحثين والمفكرين النفسانيين والعديد من المهتمين بدراسة مختلف جوانب الشخصية ، وذلك لأهميتها ودورها في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، ولقد وجد مختلف الباحثين في دراسة تقدير الذات صعوبات كثيرة تتعلق بتعدد المصطلحات الخاصة بالذات ، وقد لايزال الدجال قائما بين مختلف الباحثين حول تحديد هذا المفهوم ولذلك تناولنا في هذا الفصل تحديد بعض هذه المفاهيم كي لا يكون تداخل فيما بينها خاصة بين مفهوم الذات وتقدير الذات ، وأهم النظريات المفسرة لتقدير الذات ، وكيفية تطور تقدير الذات، كذلك قمنا بعرض بعض المفاهيم المرتبطة بتقدير الذات واهم ابعاده والعوامل المؤثرة في تقدير الذات، وأهم مستويات تقدير الذات وأهميته.

1-تعريف الذات:

اصطلاحا: عبارة عن تكوين نظري معرفي منظم محددو متعلم للمدركات الشعورية والتصورات والتقديمات الخاصة بالذات ببلورة الفرد ويعتبر تعريفا نفسيا لذاته (زهران، 1998).

إن مصطلح مفهوم الذات أستخدم منذ فترة قديمة، لدى الكثير من الباحثين ويعد ويليام جيمس *William jems* من أبرز من اهتموا بدراسة الذات للإشارة إلى خبرة الفرد بذاته واعتباره مجموعة من المعاني والمدركات التي يكتسبها الفرد لذاته وتقييمه لها.

كما يعرف مفهوم الذات بأنه تقييم الشخص ككل لنفسه من حيث مظهره وخلفية وأصوله (أحمد، 2000).

ويتكون مفهوم الذات من فكرة الإنسان عن نفسه في نفسه في علاقته بالبيئة، كما يتولى بدوره تحديد السلوك الذي يمارسه الشخص، حيث ينظر الفرد إلى الذات الظاهرية على أنها حقيقة بنسبة له، فهي التي تحدد طريقة إستجابته بتعامل مع المواقف المختلفة (القذافي، 1993).

2-تعريف تقدير الذات (Estime de soi):

يرى كوبر سميث *couper smith* تقدير الذات على أنها تقييم يضعه الفرد لنفسه وبنفسه ويعمل على الحفاظ عليه ويتضمن هذا التقييم اتجاهات الفرد الإيجابية والسلبية نحو ذاته، وهي مجموعة الإتجاهات والمعتقدات التي يستدعيها الفرد عندما يواجه العالم المحيط به، وذلك فيما يتعلق بتوقعات النجاح والفشل والقبول وقوة الشخصية (جبرسعيد، 2008).

-يشير روزنبرغ *rosenberg* إلى أن تقدير الذات هو التقييم الذي يضعه الفرد ويحتفظ به عادة بالنسبة لذاته، وهو يعبر عن اتجاه الإستحسان أو الفرض ويوضح أن تقدير الذات العالي يدل على أن الفرد ذو كفاءة قيمة ويحترم ذاته، أما تقدير الذات المنخفض فيشير إلى رفض وعدم الإقناع بها (عبد الرحمان، 1998).

ويعرف تقدير الذات على أنه مصطلح يشير إلى نظرة الفرد الإيجابية لنفسه، بمعنى أن ينظر إلى ذاته نظرة تتضمن الثقة بالنفس بدراسة كافية، كما تتضمن إحساس الفرد بكفاءته واستعداده لتقبل الخبرات الجديدة (كفافي، 1989).

كما يقدم البخيث (1985) تعريفا لتقدير الذات على أنه مجموعة من الإتجاهات والمعتقدات التي يستند إليها الفرد عندما يواجه العالم المحيط به، فهو حكم الفرد اتجاه نفسه إما بالقبول أو الرفض (عبد العزيز، 2016).

من خلال التعارف السابقة نستنتج أن تقدير الذات عبارة عن عملية وجدانية من خلالها يستطيع الفرد أن يقيم الصورة التي ينظر فيها إلى نفسه، من معتقدات وقيم، ومشاعر تتضمن قبوله أو رفضها.

3-النظريات المفسرة لتقدير الذات:

لقد تعددت النظريات التي تناولت وحاولت شرح مفهوم تقدير الذات بسبب تعدد اتجاهات الباحثين والعلماء، فكل له رأيه الخاص ووجهة نظر ومن أهم هذه النظريات نجد:

3-1-نظرية روزنبرغ *Rosenbeng*:

بينت محاولة روزنبرغ حول دراسة نمو وإرتفاع سلوك تقييم الفرد لذاته وذلك من خلال المعايير السائدة في الوسط الإجتماعي المحيط بالفرد، وقد اهتم بصفة خاصة بتقييم المراهقين لذواتهم وأوضح أنه تتحدث عن تقدير الذات المرتفع للذات فنحن نعني أن الفرد يحترم ذاته ويقيمها بشكل مرتفع، بينما تقدير الذات المنخفض أو المتدني يعني رفض الذات أو عدم الرضا عنها، لذا نجد أن أعمال روزنبرغ قد دارت حول دراسة نمو وإرتقاء سلوك تقييم الفرد لذاته وسلوكه من زاوية المعايير السائدة في الوسط الإجتماعي المحيط بالفرد، وقد أهتم روزنبرغ بتقييم المراهقين لذواتهم ووضع دائرة اهتمامه بعد ذلك حيث شملت ديناميات تطور صورة الذات الإيجابية في مرحلة المراهقة، واهتم بالدور الذي تقوم به الأسرة في تقدير الفرد لذاته وعمل على توضيح العلاقة بين تقدير الذات الذي يتكون في إطار الأسرة وأساليب السلوك الإجتماعي الفرد مستقبلا والمنهج الذي استخدمه روزنبرغ هو الإعتماد على مفهوم الذات الإتجاه بإعتباره أداة محورية يرتبط بين السابق واللاحق من الأحداث و السلوك.

واعتبر روزنبرغ أن تقدير الذات مفهوم يعكس إتجاه الفرد نحو نفسه طرح فكرة أن الفرد يكون اتجاه نحو كل الموضوعات التي يتعامل ويخيرها، وما الذات إلا أحد هذه الموضوعات ويكون الفرد نحوها اتجاهات لا يختلف كثيرا عن الإتجاهات التي يكونها نحو الموضوعات الأخرى، معنى ذلك أن روزنبرغ يؤكد على أن تقدير الذات هو التقييم الذي يقوم به الفرد ويحتفظ به عادة لنفسه وهو يعبر عن اتجاه الإستحسان أو الرفض (أبوجادو، 1998).

تعد هذه النظرية ذات أهمية في تفسير كيفية تأثير البيئة الإجتماعية على تكوين هوية الفرد وتقديره لذاته. وتظهر أن الذات لا تبنى في فراغ، بل هي نتاج تفاعل مع المجتمع. إذا كان المجتمع يعزز القيم التي ترتكز على النجاح المادي أو المظاهر الإجتماعية.

3-2-نظرية كوبر سميث(*couper smith*) :

على عكس روزنبرغ حاول كوبر سميث أن يربط أعماله في تقدير الذات بنظرية أكثر شمولية، لكنه ذهب إلى اعتبار تقدير الذات مفهوم متعدد الجوانب إذا يجب علينا أن نستفيد منها جميعا لتفسير الأوجه المتعددة لهذا المفهوم ويؤكد بشدة على أهمية وضع الفروض غير الضرورية.

وإذا كان تقدير الذات عند روزنبرغ ظاهرة أحادية البعد فإنها عند كوبر سميث ظاهرة أكثر تعقيدا لأنها تتضمن كلا من عمليات تقييم الذات وردود الفعل والإستجابة الدفاعية، وإذا كان تقدير الذات يتضمن اتجاهات تقييمية نحو الذات فإن هذه الإتجاهات تتسم بقدر كبير من العاطفة، ويعد تقدير الذات الحكم الذي يصدره الفرد على نفسه متضمنا الإتجاهات التي يرى أنها تصفه على نحو دقيق، ويقسم كوبر سميث تقدير الفرد لذاته إلى قسمين:(التعبير الذاتي) وهو إدراك الفرد لذاته ووصفه لها، و(التعبير السلوكي) الذي يفصح عن تقدير الفرد لذاته وتكون متاحة للملاحظة الخارجية.

وهناك أيضا (التقدير الذاتي الحقيقي) ونجده عند الأفراد الذين يشعرون بالفعل أنهم ذوي قيمة، و(تقدير الذات الدفاعي) نجده عند الأفراد الذين يشعرون أنهم ليس عندهم قيمة ولكنهم لا يستطيعون الاعتراف بمثل هذا الشعور والتعامل معه.

وقد ركز كوبر سميث على الخصائص العملية التي تصبح من خلالها مختلف جوانب الظاهرة الإجتماعية ذات علاقة بعملية تقييم الذات، وقد افترض أربع مجموعات من المتغيرات تعمل كمحددات لتقدير الذات وهي (الحاجات والقيم، والطموحات، الدفاعات). ويذهب كوبر سميث إلى أنه بالرغم من ذلك إلا أنه لا يمكن تحديد أنماط أسرية مميزة بين أصحاب الدرجة العالية وأصحاب الدرجة المنخفضة في تقدير الذات (ثفرارة،ليلة، 2022).

نستنتج من نظرية كوبر سميث أن تقدير الذات مفهوم معقد متعدد الأوجه يتأثر بعوامل داخلية وخارجية، ولا يمكن اختزاله إلى بعد واحد، كما أن العلاقات الأسرية لا تلعب دورا حاسما في تحديد مستوى تقدير الذات.

3-3-النظرية التحليلية:

يعتبر المحللون النفسانيون أمثال فرويد، يونغ، أدلر أن تقدير الذات يشمل الشعور والحركة الإدراكية، حيث يقوم بمهمة حفظ الذات ويخضع لمبدأ الواقع كما يعمل على تحقيق التوافق مع المحيط وعلى حل الصراع بين الفرد ومحيطه أما الأنا الأعلى فيقوم بوظيفة تقويم السلوك والتحكم في طريقة إشباع حاجاته، فهو ذلك القسم من العقل الذي يمثل الوالدين والمجتمع (القاضي، 1981).

نستنتج أن تقدير الذات يرتبط ارتباطا وثيقا بتوازن هذه المكونات. عندما يكون هناك توافق بين الأنا والأنا الأعلى، يشعر الفرد بالراحة النفسية ويعزز تقديره لذاته، ومع ذلك إذا كان هناك صراع بين رغبات الهو ومعايير الأنا الأعلى قد يؤدي ذلك إلى مشاعر الذنب والقلق، مما يؤثر سلبا على تقدير الذات.

3-4-"زيلر(1973) *ziler* :

لقت أعمال زيلر شهرة أقل من أعمال سميث وروزنبرغ وهي في نفس الوقت، أكثر تحديد وأشد خصوصية ويرى زيلر أن تقدير الذات ما هو إلا بناء إجتماعي للذات، ويؤكد أن تقييم الذات لا يحدث في معظم الحالات إلا في الإطار المرجعي الإجتماعي، ويصف تقدير الذات بأنه تقدير يقوم به الفرد لذاته ويلعب دور المتغير الوسيط، أو أنه يشغل المنطقة المتوسطة بين الذات والعالم الواقعي. فعندما يحدث أي تغير في بيئة الشخص الإجتماعية فإن تقدير الذات هو العامل الذي يحدد نوعية التغيرات التي ستحدث في تقييم الفرد(شريفي، 2002).

وفقا بنظرية زيلر يعتبر تقدير الذات بناءا اجتماعيا يتشكل داخل الإطار الإجتماعي الذي يعيش فيه الفرد ويلعب تقدير الذات دور المتغير الوسيط، حيث يشغل المنطقة المتوسطة بين الذات والعالم الواقعي. عند حدوث تغيرات في البيئة الإجتماعية يتكيف الفرد معها، مما يؤثر على تقييمه لذاته.

4-تطور تقدير الذات:

ظهر مصطلح تقدير الذات في أواخر الخمسينات وسرعان ما أخذ مكانة المتميزة في كتابات الباحثين والعلماء، بجانب المصطلح الأخرى في نظرية الذات التي زودت بها نظرية الأدب السيكولوجي في تلك الفترة مثل مفهوم الذات المثالية، مفهوم صور الذات، مفهوم الذات الواقعية، مفهوم تقبل الذات، ثم ظهر مفهوم تقدير الذات الذي كان يشير حسب (كوهن) إلى الدرجة التي تتطابق عندها الذات المثالية

والذات الواقعية في حين ينظر(أرجايل، 1967) إلى تقدير الذات على أنه التقدير الشخصي للتباعد بين هذين المفهومين، وبعد ذلك بفترة أثرى التراث السيكولوجي بدراسات عديدة تناولت مفهوم تقدير الذات بإعتبارها مفهوما سيكولوجيا يتضمن العديد من الأساليب السلوك ودراسات عن ارتباطه بالعلاقات الشخصية المتنوعة السلوك ودراسات عن ارتباطه بالعلاقات الشخصية المتنوعة ومدى شعور الفرد بالتوافق مع ذاته ومع الآخرين إلى جانب تحديد أهدافه الذاتي (أيت مولود، 2019).

5-بعض المفاهيم المرتبطة بتقدير الذات:

5-1-مفهوم الذات:

يدل هذا المفهوم على الصورة الكلية (الأفكار والمشاعر) التي يحملها الفرد عن نفسه، وهذا الصورة تكون من خلال تفاعل الفرد مع من يتواجد في محيطه الاجتماعي (عسكري، 2009).

قدم كوبر سميث *couper smith* تعريفا للتفرقة بين مفهوم الذات وتقدير الذات ثم إيجازه كالآتي:

مفهوم الذات يشمل الشخص وأرائه عن نفسه بينما تقدير الذات يتضمن التقييم الذي يضعه الفرد لنفسه وبنفسه يعمل على المحافظة عليه، أي أن تقدير الذات هو حكم فردي على درجة كفاءته الشخصية كما يعبر عن اتجاهات الفرد نحو نفسه ومعتقداته عنها، وهكذا يكون تقدير الذات بمثابة خبرة ذاتية ينقلها الفرد إلى الآخرين عن طريق التقارير اللفظية، ويعتبر عنها بالسلوك الظاهرة (عرار، 2009).

5-2-تحقيق الذات:

هي عملية تنمية قدرات مواهب الذات الإنسانية، وفهم الفرد لذاته وتقبله لها، مما يساعد على تحقيق للإتساق والتكامل والتناغم ما بين مقومات الشخصية وتحقيق التوافق بين الدافع والحاجة الناتج عن ذلك (خوجة، 2009).

5-3- صورة الذات :

تتأثر الصورة الجسمية للفرد بخصائصه الموضوعية مثل الحركة، الحجم، السرعة، التسابق العضلي، وهذه الخصائص الإجتماعية والمتمثلة في نظرة الآخرين له بين الحسن والقبيح (خاضر، 2010).

5-5 ديناميكية الذات:

هي عبارة عن بناء مركب من خبرة العامل الخاصة لنواحي الإستحسان أوعدم الإستحسان والثواب والعقاب من الآخرين ويشبه تسوليفان ديناميكية الذات بوظيفة الميكروسكوب الذي يرى من خلاله مشاعر الآخرين نحوه فيعمل على التركيز على كل ما يسبب له إستحسانا من جانبهم وأن ينجنب كل ما

قد يجلب له عدم الإستحسان ويمثل هذا المفهوم جانبا أساسيا من جوانب مفهوم الذات أو بناء الذات(علوطي، 2017).

5-6- تحفيز الذات:

هو شعور المرء بالدونية وإحساسه بالإهمال مما يجعل يقلل من شأن ذاته، وتقوم كنتيجة عدم إشباع الفرد لحاجاته في الإنتماء وحاجات الحب والقبول الإجتماعي وحاجات التقدير الذي ذكرها ماسلو *Maslo* من خلال هرم الحاجات وإن عدم إشباعها أو إحباطها يؤدي إلى إحباط المرء لذاته (بن شعلال، 2015).

5-7- تقبل الذات:

حسب موسوعة علم النفس فإن تقبل الذات هو رضا الفرد عن نفسه وعن صفاته وقدراتهم وإدراكه لحدوده أي أن الفرد يحتاج إلى معرفة نماذج كل السمانة التي جعلته فردا متميزا، وكلما أمعن في تفهم ذاته ومعرفة نواحي الضعف فيه نواحي القوة كلما زاد عمقا في محاولة لتقبل ذاته (إسماعيل، 2012).

5-8- إحترام الذات:

عاطفة تدفع المرئ إلى أبعاد كل ما يمس ذاته وإلى صوتها من كل أذى مادي أو معنوي يحتمل أن يلجأ بها وإلى عنها من كل ما يحط من شأنها في نظرة المرء نفسه كما تملي سلوكيات معينة وكفه عن أخرى بحيث يتماشى سلوكه مع فكرته عن نفسه وإحترامه لهذا (خمنو، 2014).

6-الفرق بين مفهوم الذات وتقدير الذات:

يتمثل الفرق بين مفهوم الذات وتقدير الذات في أنها عبارة عن مجموعة من القيم والمشاعر التي يملكها الفرد حول نفسه ومقدار رعوية الشخص لنفسه وكيف يشعر اتجاهها.

أما مفهوم الذات فهو النواة التي تقوم عليها الشخصية والتي توفر للفرد إدراكا كليا لنفسه من النواحي الجسمية والعقلية والإجتماعية أي أن مفهوم الذات هو التعريف الذي يضعه الفرد عن نفسه، أما تقدير الذات فهو تقييم الفرد لذاته بما فيها من صفات (قطناني، 2011).

7-أبعاد تقدير الذات:

7-1- البعد المعرفي:

لأن الفرد يفكر بشكل تابع في ذاته، أنه يضع في إعتباره التباين بين الذات والمثالية والشخص الذي يرغب أن يكونه، أو الذات المدركة أو التقدير الواقعي لكيفية رؤية الفرد لذاته.

7-2- البعد الوجداني:

ويشير إلى الأحاسيس أو الإنفعالات التي يشعر بها الفرد أثناء تفكيره في مثل هذا التباين.

7-3-البعد السلوكي:

يظهر الجانب السلوكي لتقدير الذات في سلوكيات الفرد كالتوكيدية والمرونة والجسم في اتخاذ قرارته (هناء ، 2002).

8-العوامل المؤثرة في تقدير الذات:

هناك مجموعة من العوامل بتداخل في تحديد موقف الفرد التي تجعل من مستوى تقدير الذات مرتفعا أو منخفضا ومن أهم هذه العوامل ما يلي:

8-1-العوامل الاجتماعية:

لها تأثير واضح في تقدير الفرد لذاته وفي صورة الجسم والقدرات العقلية لديه، وهذا ما توصل عز الدين الأشول حيث قال أن حيث قال: أن نمو تقدير الذات والرضا عنها يختلف عند الجنسيات إذا الرضا عن الذات في هذه الحالة يعتمد على كيفية قياس المظاهر التي يكشفها والتوافق معها (حامد عبد السلام، 1955).

8-2-العوامل الوضعية:

وتتمثل في الظروف التي يكون عليها الفرد، فقد تتضمن هذه الظروف مثلا تنبيهات معينة تجعل الشخص المعني يراجع نفسه، ويقوم بتعديل اتجاهاته نحو نفسه ونحو الآخرين (عبد السلام، 1995).

8-3عوامل تتعلق بالفرد نفسه:

إن ارتفاع أو انخفاض مستوى تقدير الفرد لذاته مرتبطة ببعض العوامل الشخصية التي نجد من أبرزها نوع الجنس، السن، السلوك البشري، البنية الجسمية (ميزاب، 2013).

9-مستويات تقدير الذات:

هناك مستويات تقدير الذات وهما:

9-1- تقدير الذات المرتفع (الإيجابي): ينشأ اعتبار الذات العالي عن صورة الذات الإيجابية المدعومة بالثقة وقوة الإرادة والتصميم، يتقبل الفرد ذاته ورضاه عنها، حيث تظهر لكن يتمتع بتقدير ذات إيجابي صورا واضحة ومتبلورة الذات يلمسها كل من يتعامل مع هذا الفرد، ويكشف عنها أسلوب تعامله مع الآخرين، الذي يظهر فيه دائما الرغبة في إحترام الذات وتقديرها والمحافظة على مكانتها الإجتماعية (عبد العزيز، 2012).

9-2- تقدير الذات المنخفض (السلبي): وفيها يتعلق بتقدير الذات السلبي، يظهر أن هناك نمطين:

9-2-1- النمط الأول: تكون فيه فكرة الفرد عن نفسه غير منتظمة، حيث لا يكون الفرد إحساس بثبات الذات وتأكلها. إذ لا يعرف مواطن الضعف والقوة لديه والأمر هنا يشير إلى سواء التكيف.

9-2-2-النمط الثاني : فيتضمن بالثبات والتنظيم ويقاوم التعبير، نوجد في النمطين أن أي معلومة جديدة عن الذات تسبب القلق والشعور بالتهديد الذات (عبد العزيز،2012).

10-أهمية تقدير الذات:

تأتي أهمية تقدير الذات من خلال ما يضعه الفرد لنفسه ويؤثر بوضوح في تحديد أهدافه واتجاهاته وإستجاباته نحو الآخرين ونحبو نفسه، ما جعل العديد من المنظرين من مجال الصحة النفسية إلى تأكيد أهمية تقدير الذات في حياة الأفراد وكان إيريك فروم أحد الأوائل الذين لاحظوا الإرتباط الوثيق بين تقدير الشخص لنفسه ومشاعر نحو الآخرين وأن تقدير الذات المنخفض يعتبر شكلا من أشكال العصاب، كما أن الذات هي أساس التوافق بالنسبة للفرد، وأن الإنسان يسعى إلى تحقيق ذاته عن طريق إشباع حاجاته المختلفة دون حدوث تعارض مع متطلبات وظروف البيئة المحيطة به، وبمدى نجاح الفرد في تحقيق هذا التوازن ينمو لديه تقدير موجب لذاته بدرجة مرتفعة ويختلف الأفراد في تحقيق هذا التوازن مما يعمل على إختلاف تقدير الذات لديهم، وهوما يؤدي إلى التقدير المرتفع أو المنخفض للذات ولا يظل تقدير الذات، ثانيا غير المواقف المختلف بل أنه يختلف أيضا بإختلاف المواقف إذ يتأثر بالظروف البيئة فيكون تقدير الذات إيجابيا إذا كانت المثيرات البيئية إيجابية، وتحترم الذات الإنسانية وتكتشف عن قدراتهم وطاقاتها وتجارب فيها عوامل الشعور بالإحباط، أما إذا كانت البيئة محيطة فإن الفرد يشعر بالدونية وبسوء تقديره لذاته (حمام، 2010).

لقد نالت سمة تقدير الذات اهتمام واضحة في البحوث والدراسات الحديثة لما لها أهمية في تطوير شخصية الفرد لدرجة أن بعض الباحثين ينظرون إليها كسمة محورية القطاعات عديدة من السلوك الإنساني وهي واحدة من المجالات التي اتفق حولها أصحاب النظريات بحيث اجمعوا على أن للذات وظيفة مهمة في نمو الشخصية وتطورها وإن لمفهوم الفرد عن ذاته دورا رئيسيا في تكوين سلوكه وتوجيهه فالطريقة التي يتصرف بها الفرد في حياته لا بد أن يتفق مع مفهومه عن ذاته سواء كان ذلك في سوائه أو اضطرابه لذا عد حجز الزاوية في فهم الشخصية وفي إمكانية مساعدة الفرد على حل مشكلاته وإعادة تكيفه مع بيئة وفي التنبؤ بسلوكه المستقبلي في المواقف المختلفة (عز، 2003).

خلاصة الفصل.

من خلال دراستنا الموضوع تقدير الذات نستنتج أن تقدير الذات مهم جدا للحكم على شخصية الفرد، فإحساس الفرد بأنه مهم وأن الآخرين يحترمونه يقدرونه فهذا يساعد في رفع تقدير ذاته ويمنحه ثقة في نفسه، وعلى عكس ذلك وعندما يشعر الفرد بأنه غير مهم للآخرين سواء العائلة الأصدقاء، فهذا الفرد يؤدي به إلى الإنعزال عنهم وثقته بنفسه.

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم الذات ثم تعريف تقدير الذات، والعلاقة بين تقدير الذات، والفرق بينهما، وكما تطرقنا إلى أهم النظريات المفسرة الذات ومستويات تقدير الذات وأبعاده المختلفة وكذا العوامل المؤثرة في تقدير الذات وأهميته.

الفصل الثالث

الاحتراق النفسي

الفصل الثالث: الإحتراق النفسي

تمهيد

1-تعريف الإحتراق النفسي.

2-النظريات المفسرة للإحتراق النفسي.

3-أسباب الإحتراق النفسي.

4-أعراض الإحتراق النفسي.

5 -مراحل الإحتراق النفسي.

6-مستويات الإحتراق النفسي.

7-أبعاد الإحتراق النفسي.

8-نماذج الإحتراق النفسي.

9-مقاييس الإحتراق النفسي.

10-إستراتيجيات الوقاية من الإحتراق النفسي.

خلاصة

تمهيد

يعترض العامل في مجال عمله إلى العديد من الحواجز التي تعيقه عن القيام بدوره بصورة إيجابية، الشيء الذي يساهم في إحساسه بالعجز في تنفيذ ما طلب منه من مهام بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، وهوما يجعل العلاقة بين العامل وعمله تأخذ منعرجا سلبيا، من خلال تخلفه من آثار خطيرة تنعكس بدورها على العملية المهنية ككل ويؤدي هذا الإحساس بالعجز إلى حالة من الإنهاك والإستنزاف الإنفعالي والتي يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي، هذا المصطلح الذي ارتبط بمجال العمل ولقي اهتمام كبيرا من قبل الباحثين في المجال النفسي والمهني.

فسيتم التطرق في هذا الفصل إلى الإحتراق النفسي وأسبابه وأهم أعراضه ومراحله ومن أهم المستويات التي يتميز بها وأبعاد ونماذج ونظريات الإحتراق النفسي ومن أهم مقاييس مع تقديم استراتيجيات الوقاية من الإحتراق النفسي.

1-تعريف الإحتراق النفسي (psychological Burnout):

يعتبر الإحتراق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبيا حيث يعرفه هيربارت فرويد نيجر h.freudeneger(1974) ويعتبر هو أول من استخدم المصطلح في أوائل السبعينات للإشارة إلى الإستجابات الجسمية والإنفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية. يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف وطموحات وإذا ما حدث العكس أو لم يحقق فإنه يقع في إحباط وتراجع القدرة في العمل (عوض، 2007).

وعرفه كارتر carter (2001) الإحتراق النفسي بأنه إعياء يصيب الجسم و العواطف والإتجاهات لدى العامل حيث يبدأ بالشعور بعدم الإرتياح وفقدان بهجة العمل التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي من حياة العامل (Carter, 2001).

وعرفه كونيش cheniss (1980) بأنه العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بإلتزامه السابق بالعمل مع إرتباطه بعمله نتيجة ضغوط العمل التي تعرض لها أثناء أداء هذا العمل (عوض، 2007).

وعرفه كرياكو kiriacou وهو مرحلة متأخرة من التعرض للضغوط النفسية التي نقابل الإنسان في الأسرة وفي الشارع وفي العمل والإحباط المستمر وعدم الشعور بالتوازن على سبيل المثال بين أعباء الأسرة في الأغلب إلى الإحتراق النفسي للإنسان (أبو النصر، 2002).

وأوردت ماسلاش (1991) Maslach تعريفا للاحتراق النفسي بأنه فقدان الإهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي اللذان يجعلان هذا العامل

يفقد الإحساس بالإنجاز ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين، كما أن الإحتراق النفسي هو خبرة انفعالية فردية سلبية تعود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي (عثمان، 2008).

كما يعرفه كذلك عسكر وآخرون (1986) هو تلك التغيرات السلبية في اتجاهات وسلوكيات الفرد، كرد فعل لضغوط العمل و من مظاهر فقدان الإهتمام بالعمل ومقاومة التغير وفقدان روح الابتكار والمبادرة (حرب، 2010).

أما عبدالرحمان علي أحمد (1992) فيرى بأن الإحتراق النفسي هو حالة نفسية أو عقلية تؤرق العمال اللذين يعملون في المهن يكون في طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين وهؤلاء العاملون عادة يعملون مما يأخذون (دباني، 2013).

ومن خلال هذه التعريفات نستنتج أن الإحتراق النفسي هو عبارة عن استناد القوة والنشاط نتيجة الضغط النفسي الذي يتعرض له العامل أثناء العمل لفترة طويلة.

2-النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

حاولت بعض نظريات علم النفس تفسير ظاهرة الإحتراق النفسي على الرغم من أنها لم تتحدث عنها بشكل مباشر بل من خلال كونها داخلية نفسية شأنها شأن الضغوط والقلق والتوتر، لكن هذه النظريات قامت على مجموعة مبادئ وقيمة نراها ذات علاقة بعملية الإحتراق النفسي من هذه النظريات:

2-1-النظرية السلوكية:

لقد اهتمت المدرسة السلوكية بالسلوك، وأوردت أنه متعلم سواء كان ذلك السلوك سويا أم غير سوي إذ أن السلوكين يرون أن معظم أفعالنا متعلمة سواء سوية أم اللاسوية ومن ثم يمكن تعديلها باستخدام قوانين التعلم إذ توفرت الأحوال والعوامل الملائمة مع التركيز على السلوك الحاضر وتوفير بيئة مناسبة.

وإذا كان الأمر هكذا فإن الإحتراق النفسي Burnout كسلوك ينتج عن عملية تعلم الفرد وتفاعله مع أحوال البيئة وتعلم سلوك غير مناسب. كما أضافوا أن السلوكيين يعدون الإحتراق النفسي حالة داخلية ناتجة عن عوامل بيئية وأحوال مضطربة إذا ما ضبطت أمكن فيها تقليل الإحتراق النفسي وذلك يمكن استخدام استراتيجيات تعديل السلوك للتحفيف من آثار الإحتراق النفسي ولتحقيق أعلى مستوى من الأداء (الحسن مفتن).

نستنتج أن المدرسة السلوكية ترى أن الإحتراق النفسي سلوك متعلم ناتج عن تفاعل الفرد مع بيئته وبالتالي يمكن تعديل هذا السلوك باستخدام استراتجيات تعديل السلوك المناسبة مع التركيز على العوامل البيئية المؤثرة توفير بيئة داعمة لتحقيق أداء أفضل.

2-2-النظرية المعرفية:

تشير أن سلوك الإنسان يحدده مصدر داخلي، وبهذا تخالف النظرية السلوكية، ويعني أن الإنسان عندما يكون في موقف معين فإنه سوف يفكر في هذا الموقف ومن تم يحاول الإستجابة من أجل الوصول إلى هدف محدد، وإذا استطاع الإنسان أن يدرك الموقف ومن تم يحاول الإستجابة من أجل الوصول إلى هدف محدد، وإذا استطاع الإنسان أن يدرك الموقف إدراك إيجابيا فإن ذلك سيقوده بالضرورة إلى حالة من الرضا و التوافق الإيجابي معه في حين إذا أدرك الإنسان هذا الموقف إدراكا سلبيا فإن النتيجة تؤدي إلى ظهور أعراض الإحتراق النفسي عليه(القادر، 2013).

ترى النظرية المعرفية أن الإدراك السلبي المواقف يؤدي إلى ظهور أعراض الإحتراق النفسي، بينما الإدراك الإيجابي يؤدي إلى الرضا والتوافق. وبذلك أن مصدر سلوك الإنسان وفقا لهذه النظرية هو داخلي وليس خارجيا كما ترى النظرية السلوكية.

3-أسباب الإحتراق النفسي:

من الأسباب التي تؤدي إلى الإحتراق النفسي نجد ما يلي

3-1- أسباب تتعلق بالفرد:

هناك أسباب مختلفة للإحتراق النفسي على المستوى الفردي يلخصها بعض الباحثين في الأسباب التالية:

✓**مدى واقعية العامل في توقعاته:** أو ما يمكن تسميته بمستوى الطموح، إن عدم الواقعية في العمل وجود طموحات صعبة التنفيذ مع الإلحاح والرغبة في التغيير والنجاح الآني من شأنه أن يزيد من درجة الإحتراق النفسي لدى العمال.

✓ **الاستغراق في العمل:** إن استغراق العمل لحياة العامل وقته بصفة كاملة ينجم عنه عدم إشباع فردي خارج نطاق العمل، مما يزيد من احتمال الإحتراق النفسي عند العامل.

✓**عدم توفر قدرات و مهارات ذاتية على التكيف:** هناك عمال لا يمتلكون قدرات واسعة على التكيف مع المشكلات التي نعرضهم أثناء العمل، تجعلهم أكثر عرضه للإحتراق النفسي من غيرهم ومن بين هذه المشكلات: المشكلات السلوكية الناجمة من طرف العمال أو وجود ضغوطات من قبل الإدارة(حمدي، 2008).

3-2- أسباب تتعلق بالعامل الاجتماعي:

إن عبء العمل الذي يأتي من قبل العمال، يضطر العديد من المؤسسات بإلقاء هذا العبء الزائد على موظفيها وبالتالي تزداد مسؤولية الموظفين مع ازدياد حجم العمل، هذه الطريقة التي تجدها هذه المؤسسات أسهل الطرق دون النظر في جلب موظفين جدد لمسايرة ومعالجة كثافة العمل .الأمر الذي قد يكون سببا مباشرا لحدوث الإحتراق النفسي لدى الموظفين، وهو الأمر الذي نجده عنده العمال النظافة من خلال إرهاق بعض العمال بزيادة نصاب العمل(حمدي، 2008).

3-3- أسباب تتعلق بالوظيفة:

إن الظروف العمل بيئته تساهمان إلى حد كبير في زيادة و انخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل، فمن المنتظر من العمل هو تحقيق الحاجات الأساسية للعامل مثل: السكن، الصحة، الحاجات النفسية مثل التقدير واحترام الذات والشعور بالاستقلالية ورفع معنويات العمال وزيادة الرضا عن العمل، فإذا لم يتحقق لدى العامل شيء من هذه الحاجات في وظيفته فقد يؤدي به الأمر مع مور الوقت إلى الإحتراق النفسي. وهنا يمكن أن تخلص إلى الظروف في بيئة العمل من شأنها أن توصل إلى ثلاثة نتائج أو مفاهيم عند العمال هي:

-**عجز العامل:** وهو فقدان القدرة على التحكم في بيئة العمل.

-**قلة الإثارة:** وهو فقدان التحدي و التوزيع في الأعمال.

-**الفشل في تحقيق الحاجات الشخصية:** وهو عدم تحقيق الحاجات الشخصية التي يتوقعها الموظف من عمله (عبد السلام، 2003)

4-أعراض الإحتراق النفسي:

تظهر أعراض الإحتراق النفسي من خلال ثلاث نواحي هي:

4-1-الأعراض المتعلقة بالناحية الجسمية:

تبرز الأعراض المتعلقة خاصة من الناحية الفيزيولوجية للعامل، والتي تتمثل في الأعراض التالية:

- ارتفاع ضغط الدم.
- اضطرابات في المعدة.
- جفاف في الحلق.
- ضيق التنفس.
- اضطرابات النوم.

- الشعور بالغثيان.
- الصداع المستمر.
- تشنج العضلات.
- آلام الظهر.
-الأنفلونزا المتكررة (رضوان، سامر، 2007).

4-2- الأعراض المتعلقة بالناحية النفسية:

- ضعف القدرة على التذكر.
- ضعف القدرة على حل المشكلات وإصدار الأحكام واتخاذ القرارات مع تحويل الأحداث.
- القلق.
- تدني مفهوم الذات.
- الشعور بالبؤس والتعاسة والعجز والحزن ولاكتئاب والغضب وفقدان روح الدعابة وإهمالا لأولويات (راضي وآخرون، 2001).

4-3-الأعراض المتعلقة بالناحية الاجتماعية:

وتتمثل في تكوين اتجاهات سلبية نحو المجتمع مما ينجز عنها تدهور العلاقات الاجتماعية مع الزملاء والعمال (عسكر، 2003).

4-4- الأعراض الروحية:

عندما يصل الإحتراق النفسي بمرحلة النهائية، فإن الأنا تصبح مهددة من كل شيء تقريبا وتصبح أعراض الضغط الجسدية منتظمة و تكون الثقة بالنفس متدنية، وكذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة وتضيع العلاقات الإجتماعية بشكل كبير وتصبح الحاجة إلى التغيير أو الحروب من الواقع هي الفكرة الرئيسية المسيطرة على تفكير العامل.(سماهر، عياد، 2010).

5- مراحل الإحتراق النفسي:

ترى نشوة كرم عمار(2007) أن الإحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة ولكنه يمر بعدد من المراحل حتى يصبح العامل إلى ذروة المعاملة بالاحتراق النفسي وتتمثل هذه المراحل فيما يلي:

5-1- المرحلة الأولى: تعرف بمرحلة الاستشارة الناتج عن الضغوط والشد العصبي الذي يعايشه العامل في عمله وترتبط لأغراض التالية:

✓ سرعة الإنفعال والقلق الدائم، فترات من ضغط الدم العالي و النسيان وصعوبة التركيز والصداع ضربات القلب غير العادية(عسكر، 2003).

5-2- المرحلة الثانية: وتعرف بمرحلة الحفاظ على الطاقة: وتشمل هذه المرحلة بعض الإستجابات السلوكية مثل التأخير عن مواعيد العمل وتأجيل الأمور المتعلقة بالعمل وزيادة في استهلاك والمنبهات والإنسحاب الإجتماعي والشعور بالتعب المستمر (السيد عثمان، 2001).

5-3-المرحلة الثالثة: وتعرف بمرحلة الإستنزاف أو الإنهاك: والتي ترتبط بمشكلات ذاتية وإجهاد ذهني مستمر و صداع دائم والرغبة في الإنسحاب الدائم في المجتمع وفي هجر الأصدقاء، وليس من الضروري وجود كل الأعراض لكل مرحلة، للتحكم بوجود حالة من الإحتراق النفسي ولكن بظهور عرضين أو أكثر فلكل مرحلة تسير أن العامل يمر بمرحلة من الإحتراق النفسي.

لكن ماتيوسو أنفاسيفيش يرون أن الإحتراق النفسي يتضمن أربع مراحل وهي:

أ- **مرحلة الاستغراق:** وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل و ما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا عن العمل والانخفاض .

ب- مرحلة التبلد: هذه المرحلة تنمو ببطء و ينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجيا وتقل الكفاءة و ينخفض مستوى الأداء في العمل و يستغرق العامل باعتلال صحته البدنية، وينقل إهتمامه إلى مظاهر آخر الحياة كالهويات والاتصالات الاجتماعية وذللك لشغل أوقات فراغه.

ج-مرحلة الانفصال : وفيها يدرك الفرد ما يحدث ويبدأ في الإنسحاب النفسي واعتلال الصحة البدنية النفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

د-مرحلة الحرجة: وهي أقصى مرحلة الإحتراق النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية و النفسية والسلوكية سوءا و خطرا ويختل التفكير العامل نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد إلى مرحلة الانفجار ويفكر العامل في ترك العمل ويفكر في الانتحار(الزهراني، 2008).

6-مستويات الإحتراق النفسي:

5-1-إحتراق نفسي معتدل: و ينتج عن نوبات قصيرة من التعب والقلق والإحباط والتهيج.

5-2-إحتراق نفسي متوسط: ينتج عن الأعراض السابقة ، ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

5-3-إحتراق نفسي شديد: ينتج عن أعراض جسمية مثل القرحة وآلام الظهر المزمنة، نوبات الصداع الشديدة، وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق النفسي معتدل ومتوسطة من حيث لآخر، ولكن

عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الإحتراق مشكلة خطيرة (حاج سعيد، 2016).

7-أبعاد الإحتراق النفسي:

يتطور الإحتراق النفسي حسب ماسلاش و جاكسون Maslach et Jackson(1998) إلى ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

7-1- بعد الإجهاد العاطفي (Emotinal exhaustion): يتصف هذا البعد بالإرهاق والضعف والإستنزاف الإنفعالي وفقدان الحيوية والنشاط لدى العمال والإحساس بالعجز عن العطاء، ويعد هذا البعد العنصر الأساسي للإحتراق النفسي ويظهر على شكل أعراض جسمية أو ذهنية (صلاح الدين، 2011).

7-2- بعد تبلد المشاعر(Déshumanisation): وهو فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل واعتبار الأشخاص كأشياء مادية بدلا من إعتبارهم كأشخاص ويتصف العامل الذي يعاني من الإحتراق النفسي في هذه الحالة بالقسوة التشاؤم وكثرة الإنتقاد واللامبالاة والشعور السلبي نحو الآخرين (سماهر،عياد، 2010)

7-3- بعد نقص الشعور بالإنجاز:

العامل إلى تقييم انجازاته الشخصية بصفة سلبية و تتمثل في مشاعر الاكتئاب والانسحاب وقلة الأداء والشعور بعدم القدرة على القيام بالواجبات المطلوبة منه على أحسن حال (عبد السلام، عبد العالي، 2003).

وبالتالي يعتبر الإحتراق النفسي حسب (جاكسون) و(ماسلاش) (1981) تناثر يشمل ثلاثة أبعاد متنقلة في الإنهاك الإنفعالي، تبلد المشاعر والأنسنة، الشعور بالنفس في الإنجاز المهني.

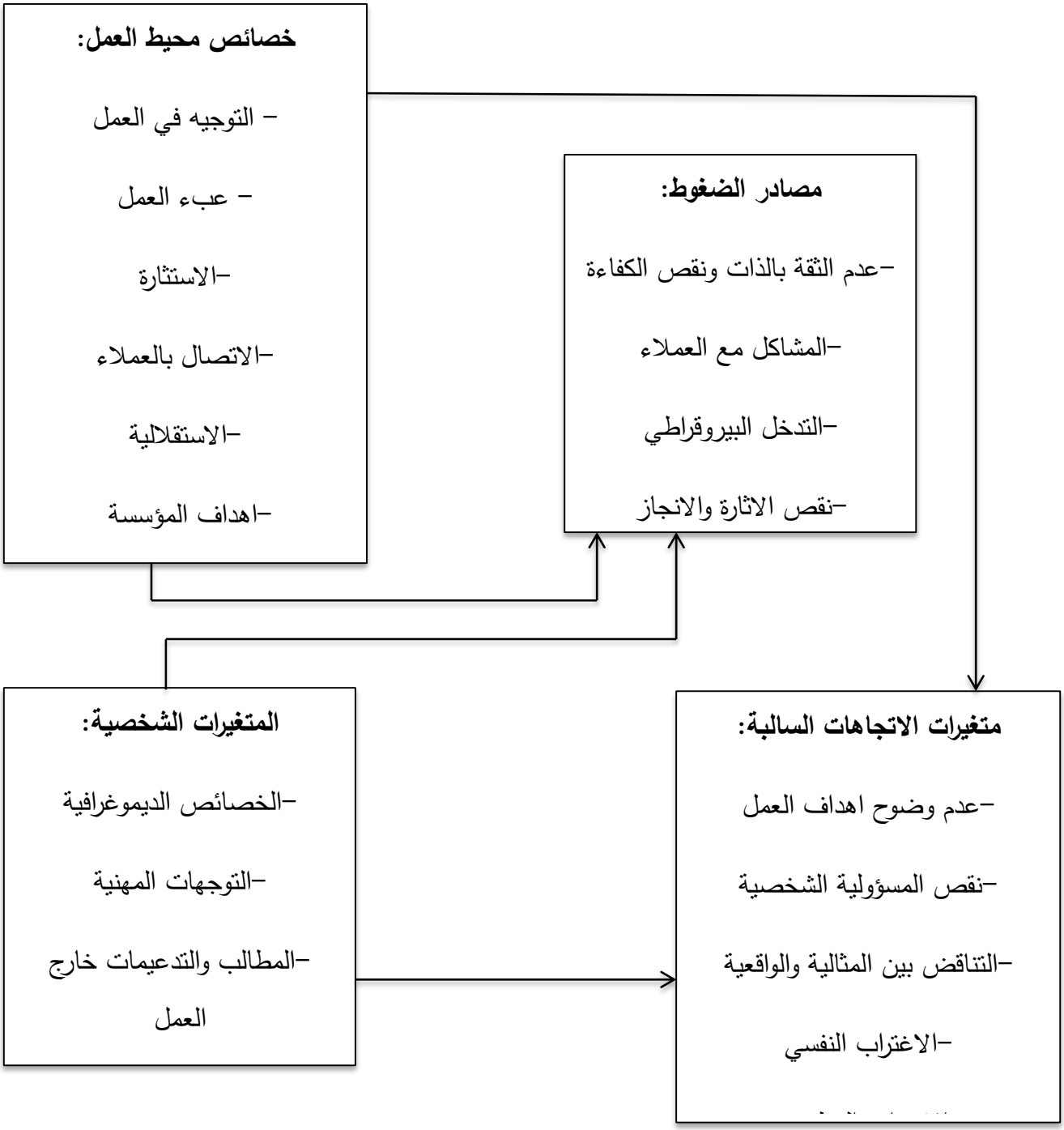
8-نماذج الإحتراق النفسي:

8-1-نموذج شيرنيس(1985) cheniss للإحتراق النفسي: يشير النموذج إلى الإحتراق النفسي ينشأ نتيجة لتفاعل كل من خصائص بيئة العمل والتغيرات الشخصية التي يتصف بها العامل كالعمر الجنس وتوجهاته نحو المهنة و تقبله ورضاه عنها، إضافة إلى مدى دعم مساندة الآخرين له، ويشير النموذج أنه في حالة عدم توافق العامل مع بيئته المهنية يؤدي به إلى عدم الثقة بالنفس ونقص كفاءته وإلى

حدوث خلافات و مشاكل مع زملائه، وكل هذه الأمور تعد كمصادر للضغوطات والتي ينتج عنها نقص المسؤولية الشخصية وإحساسه بالاغتراب الوظيفي ونقص إهتمامه بذاته وغيرها (زكي، 1980).

وقد أوضح (شيرنيس) أنه كلما زاد صدمة الواقع والتعرض الضغط زاد الإحتراق النفسي ويوضح الشكل حسب نموذج شيرنيس الأسباب والمصادر المؤدية لحدوث الإحتراق النفسي:

شكل (1): يوضح نموذج تشيرنيس للاحتراق النفسي (القرني، 2000) .



✓أوضح تشيرنيس أنه كلما زادت صدمة الواقع وزاد التعرض للضغط كلما زاد الإحتراق النفسي هو الذين يتلقون مساندة اجتماعية ضعيفة ويوضح هذا النموذج أيضا أن العوامل الديموغرافية مثل السن والجنس وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحتراق النفسي وبناء عليه وطبقا للنموذج. فإن من يحصلون على درجات احتراق مرتفعة هم العاملون الذين يشعرون بأعراض سيكوسوماتية، وهم الذين يستخدمون الأدوية بشكل متزايد، ويعانون من عدم الرضا الزواجي، ومن صراع الدور، وقلة الرضا الوظيفي، وترتفع بنسب غيابهم، كما أنهم يميلون إلى ترك المهنة (الزهراني، 2008).

9-مقاييس الإحتراق النفسي:

9-1-مقياس الإحتراق لفرويد نبرجر(1980) feudenberger Burnout questionnaire:

ويهدف إلى قياس مستوى الإحتراق النفسي، ويتكون من (18)عبارة يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام، وذلك على متصل يتراوح من صفر إلى (5)، وتشير الدرجة التي يتحصل عليها مستوى الإحتراق النفسي و يقسم العمال كالتالي:

-من صفر إلى25 ⟵ أن العامل لحالة جيدة.

-من35إلى26 ⟵ بداية الإحساس بالضغوط.

-من 50إلى36 ⟵ إرغامات الإصابة بالاحتراق النفسي.

-من65إلى51 ⟵ العامل المحترق.

-من 65 ⟵ فأكثر وضع الخطر.

✓أمثلة على عبارات المقياس:

-هل تتعب بسهولة؟

-هل تشعر بفترات من الحزم غير واضحة السبب؟

-هل أصبحت أكثر عصبة؟ (بوحارة، 2011).

9-2-مقياس ماسلاش(Maslach Burnout inventor): أعدت ماسلاش و سوزان جاكسون هذا المقياس (1981) ويتكون من ثلاثة مقاييس فرعية: إجهاد انفعالي، تبلد مشاعر، نقص الإنجاز الشخصي. وهو يتمتع بخصائص سيكو مترية جيدة، كما أنه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي، وقد استخدم في العديد من الدراسات وترجم إلى العديد من اللغات كالإنسانية، والعربية، فقد ترجمه للعربية زيد التبال (2000)، ونصر يوسف(1991)، وفاروق عثمان(2001)، ويتكون المقياس من (22) عبارة، يجاب من خلال بعدين الأول بعد التكرار ويعني عدد مرات تكرار إحساس العامل بالشعور الذي تبدل

عليه العبارة التي يقرأها، وذلك على متصل من (1) إلى (2)، والبعد الثاني بعد الشدة ويعني درجة قوة شدة الإحساس، و يجاب عنها من خلال متصل ممن(1) إلى (7) (بوحارة، 2011) .

✓أمثلة على عبارات المقياس:

– أشعر بأن طاقتي مستنزفة مع نهاية يوم عملي.

–إن التعامل المباشر مع الجمهور يسبب لي ضغوطات نفسية شديدة.

–أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنتي.

ويعتبر الإحتراق منخفضا إذا حصل الفرد على درجات منخفضة علي البعدين الأول و الثاني، ودرجة مرتفعة على البعد الثالث، ويكون الإحتراق متوسطا عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة، بينما يكون الإحتراق مرتفعا، إذا حصل الفرد على الدرجات مرتفعة على البعدين الأول والثاني ومنخفضة على البعد الثالث وذلك من خلال الإستجابة لمقياس من سبعة درجات.

صفرأبدا،1=بضع مرات في السنة،2=مرة في الشهر أو أقل،3=بضع مرات في الشهر،4= مرة كل أسبوع،5=بضع مرات في الأسبوع،6=كل يوم تقريبا.

ويبين الجدول(1) توزيع مستويات الإحتراق النفسي الذي وصلت إليه ماسلاش للمهن المختلفة بعد تطبيق مقياسها على أكثر من 11000مستجيب (القرني، 2000).

البعد	عالي	متوسط	منخفض
الإجهاد الإنفعالي	27 فأكثر	26–17	16 فأقل
تبلد المشاعر	13 فأكثر	12–7	6 فأقل
الإنجاز الشخصي	31 فأقل	38–32	9 فأكثر

10-إستراتيجيات الوقاية من الإحتراق النفسي:

يشير الفرح (2001) بعد تلخيصه من أراء الخبراء في التعامل مع الإحتراق النفسي من أجل التخلص منه إلى جزئيين أو منحنيين:

10- 1-المنحنى الوقائي:

من أجل الوقاية من الإحتراق النفسي يشترط النقاط التالية:

-الاختيار المناسب للموظفين أو العاملين.

-نشر الوعي و التدريب في بيئة العمل .

-استخدام الحوافز المادية والمعنوية .

-تشجيع اللياقة الصحية والبدنية.

10-2-المنحنى العلاجي: من أجل العلاج من ظاهرة الإحتراق النفسي يشترط النقاط التالية:

10-2-1-تحسين مناخ العمل: وذلك من خلال توفر فرص الترقية والمكافآت وفرص التقدم وتوفير الحقوق والواجبات والمهام لتجنب الصراعات والنزاعات المختلفة.

10-2-2-توفير المؤازة الإجتماعية: من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين العاملين لتبديد الشعور بالوحدة والعزلة.

10-2-3-توفير برامج الإرشاد النفسي: لتحقيق النمو النفسي السليم والتغلب على المشكلات النفسية والاجتماعية التي تعيق التكيف المهني والاجتماعي (فاطمة الزهراء، 2016).

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل يمكن استخلاص بأن الإحتراق النفسي حالة من الاستنزاف الانفعالي والبدني الناجم عن الإجهاد المفرط والزائد والضغط النفسي في العمل، يحدث ذلك عندما يشعر الفرد بالإرهاق الشديد وأنه غير قادر على تلبية المهام المستمرة. يمكن أن يتطور فوق مراحل يطرح وضعية غير عابرة بل قد تكون دائمة لدرجة تشكيل خطر على صحة الفرد العامل وتؤثر على ديناميكية الجماعة ونوعية العمل.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1-تقديم ميدان الدراسة.

2-منهج الدراسة.

3-الدراسة الإستطلاعية.

4-عينة الدراسة و كيفية إختيارها.

5-أدوات جمع البيانات.

6-أدوات تحليل البيانات

7-حدود الدراسة.

خلاصة الفصل

تمهيد

يتناول هذا الفصل من الدراسة التعريف بالمنهجية المتبعة، ويعرض فيه تقديم ميدان البحث، نوع البحث، كيفية اختيار العينة، أدوات جمع البيانات وأدوات تحليل البيانات، وأخيرا حدود البحث.

1-تقديم ميدان البحث:

تم الاهتمام في دراستنا بموضوع تقدير الذات وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

-القطب الجامعي تامدة ويقع بتيزي وزو في منطقة تامدة دائرة واقنون و يحتوي على:

- مصلحة الوسائل الصيانة:
- فرع الصيانة : مسؤول المصالح الداخلية ومسؤول الورشة.
- فرع الوسائل: رئيس مخزن الوسائل العامة.

-الإقامة الجامعية تامدة (01) وتقع بتيزي وزو وهي مؤسسة عمومية خدماتية أنشئت بعد إعادة هيكلة مديرية الخدماتية الجامعية حسناوة Douh، والتي كانت تابعة لها، وذلك بتاريخ 23 ديسمبر 2013 والتي يقع مقرها بحسناوة، وفي تاريخ 14جوان 2014 أنشأ هيكلها الخاص بها، وفيما يلي المصالح التي تمثل الإقامة الجامعية للبنات تامدة (01)، ومن بينها:

- مصلحة النظافة والصيانة والأمن الداخلي: هي متفرعة إلى فرعين وهما:
- فرع النظافة والصيانة
- فرع الأمن الداخلي.

2-منهج الدراسة:

تحديد منهج البحث هو منطلق كل دراسة ميدانية، وهو الطريق الذي يسلكه الباحث من أجل الوصول إلى اختيار تحقق الفرضيات التي انطلق منها قصد التشخيص والتحديد والإلمام بمختلف جوانب الموضوع الذي هو محل الدراسة، وباعتبار الدراسة الحالية جاءت التعرف على العلاقة التي تربط تقدير الذات والإحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة.

وهذا ما دفعنا إلى استعمال المنهج الوصفي وهو أسلوب النظر في الظواهر والكشف عن الحقائق كما يجب أن تكون في الواقع، وذلك بالاعتماد على الطرق الموضوعية في التغيير للظاهرة محل الدراسة، وبالتالي التوصل إلى إيجاد تفسيرات يمكن تعميمها.

3-الدراسة الاستطلاعية:

قبل البدئ في التطبيق الفعلي للأدوات المستعملة في الدراسة والمتمثلة في مقياس تقدير الذات لكوبر سميث ومقياس الإحتراق النفسي لماسلاش لذلك قمنا بزيارة الميدانية وهذا في شهر أفريل (2025)، أين قمنا بمقابلات المسؤولين عن الإقامة الجامعية تامدة (1)، وبعد القيام بالمعاينة الميدانية والتأكد من توفر عينة البحث، والتي تتمثل في عمال النظافة، قمنا بتوزيع (15) نسخة من مقاييس الدراسة وذلك في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (1).

-وكان الهدف من الدراسة الإستطلاعية هو التأكد من صدق أدوات البحث والتي تمثلت في مقياس تقدير الذات لكوبر سميث ومقياس الإحتراق النفسي لماسلاش.

ومن النتائج الدراسة الإستطلاعية هو وضوح وسلامة بنود العبارات وأدوات البحث، إذ تتسم أدوات الدراسة بالثبات، ذلك حسب درجة استجابة عينة الدراسة الاستطلاعية لذلك والذي يجعلها قابلة القيام بالدراسة الأساسية.

4-عينة الدراسة:

4-1 عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

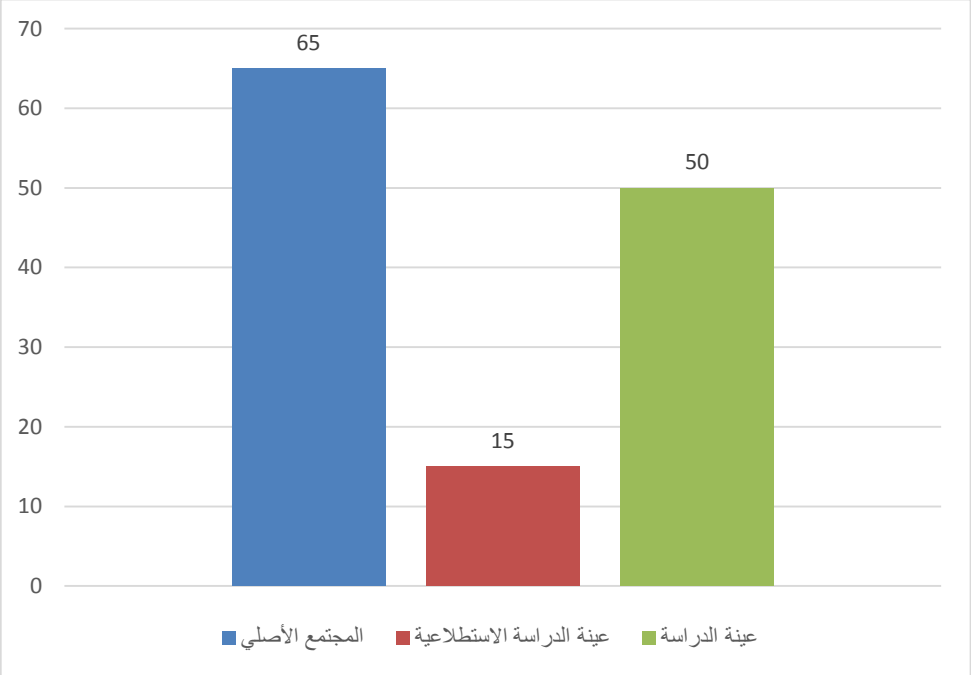
العينة ليست مجرد جزء من مجتمع البحث حسب ما اتفق عليها، ولكنها اختيار واعي نزاعي فيه قواعد واعتبارات منهجية وعملية معينة لكي تكون النتائج قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي (وتعرف العينة أنها مجتمع الدراسة الذي تؤخذ منه البيانات الميدانية، إنها جزء من الكل بمعنى آخر هي مجموعة من أفراد المجتمع تكون ممثلة له، لتجري عليها الدراسة والعينة ليست إلا مثالا أو مجموعة من أمثلة يستخلص منها أحكام فيها قدر من الاحتمال ويمكن الاستعانة بها في بعض الإجراءات العلمية أو الاستنتاجات النظرية.

لقد تم اختيار العينة بالطريقة القصدية (العمدية)، أين قصدنا فئة عمال النظافة، وتكونت العينة من (50) عامل وعاملة من أصل (65) عامل وعاملة من أجل الدراسة الأساسية.

جدول رقم (2): توزيع عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة حسب الدراسة.

العينة	المجتمع الأصلي	عينة الدراسة الاستطلاعية	عينة الدراسة
القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)	65	15	50

رسم بياني رقم (02): توزيع عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة حسب الدراسة.



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS V20

يتضح من خلال جدول رقم (02) و الرسم البياني رقم (02) الذي يمثل توزيع عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة(01) حيث المجتمع الأصلي (65) عامل وعاملة وعينة الدراسة الاستطلاعية (15) وعينة الدراسة الأساسية (50).

2-4 خصائص العينة:

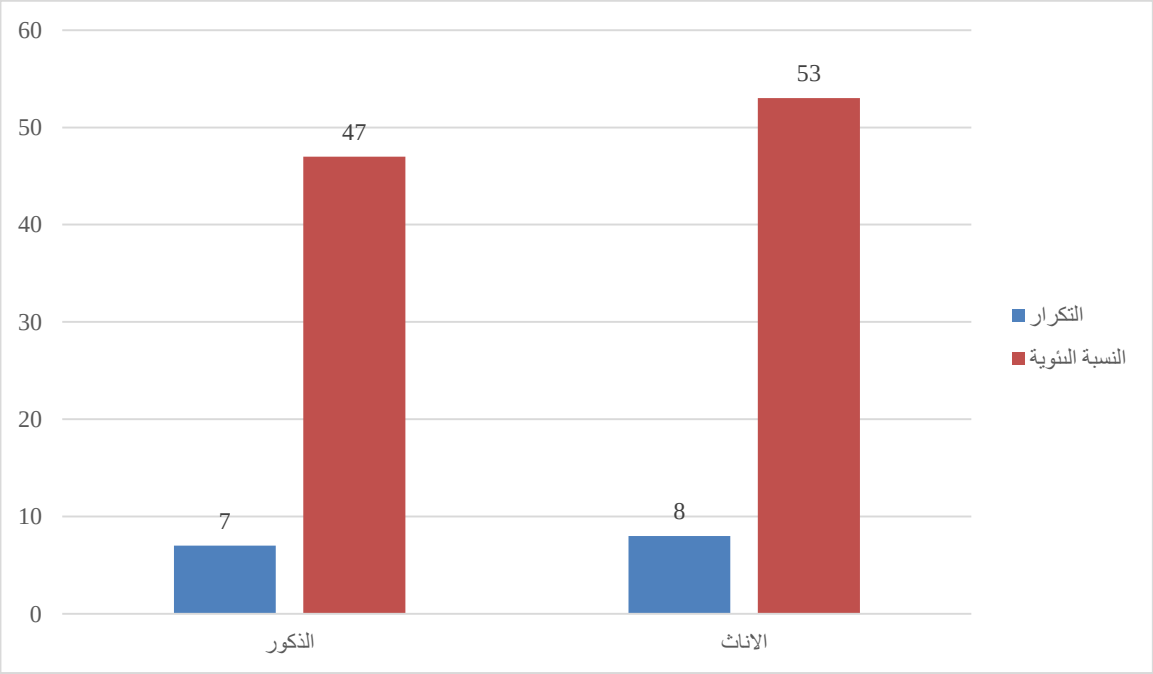
تتميز عينة الدراسة بعدة خصائص وهي موزعة على النحو التالي:

1-توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

جدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
الذكور	7	47 %
الإناث	8	53 %
المجموع	15	%100

رسم بياني رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس:



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS V20

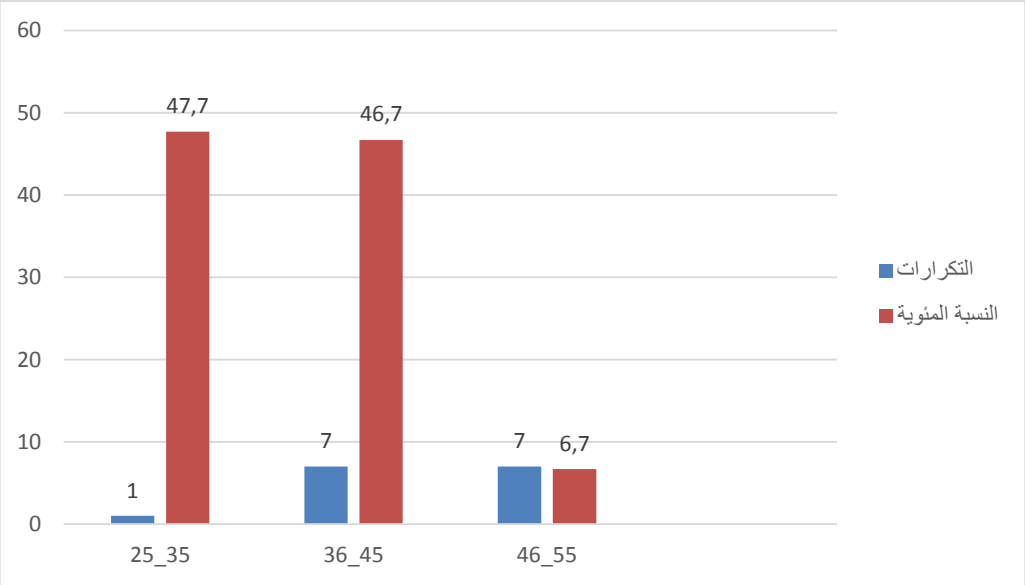
يتبن من خلال الجدول رقم (03) والرسم البياني رقم (03) المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس أن أغلبية أفراد يبلغ عدد الذكور(07) وذلك بنسبة (47%) بينما يبلغ عدد الإناث (08) وذلك بنسبة (53%) عامل وعاملة.

2-توزيع أفراد العينة حسب السن:

جدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية %
25_35	1	%6,7
36_45	7	%46,7
46_55	7	%46,7
المجموع	15	%100

رسم بياني رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS V20

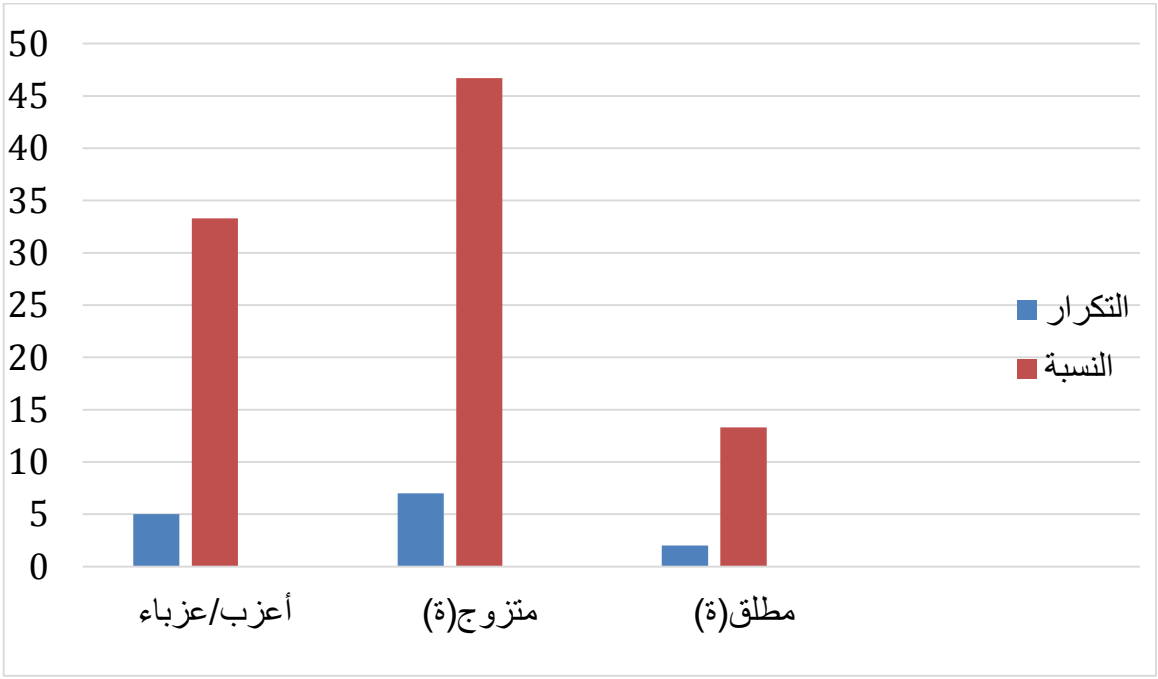
يتبين من خلال الجدول رقم (04) والرسم البياني رقم (04) المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن أن أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم (36_45) حيث بلغ عددهم (07) بنسبة (46.7%) عامل وعاملة.

3-توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

جدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

الحالة العائلية	التكرارات	النسبة المئوية %
أعزب/عزباء	5	%33,3
متزوج(ة)	7	%46,7
مطلق(ة)	2	%13,3
أرمل (ة)	1	%6,7
المجموع	15	%100

رسم بياني رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS V20

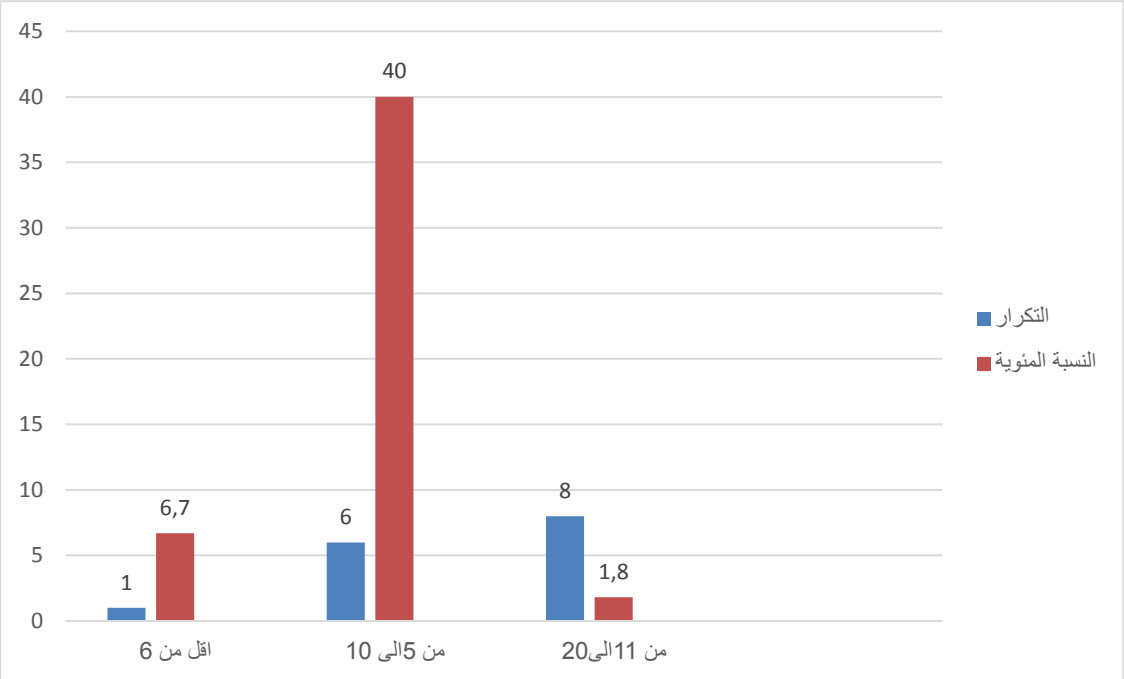
يتبين من خلال الجدول رقم (05) والرسم البياني رقم(05) المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن أن أغلبية أفراد العينة تتراوح حالتهم العائلية متزوج (ة) حيث عددهم (07) بنسبة (46.7%) عامل وعاملة.

4-توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

جدول(06): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 6	1	6,7%
10-5	6	46%
20-11	8	53,3%
المجموع	15	100%

رسم بياني رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية,



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على البرنامج الاحصائي SPSS V20

يتبين من خلال الجدول رقم(06) والرسم البياني رقم(06) المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية أن أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين (11-20) بحيث عندهم(8) عاملا وعاملة بنسبة (53.3)

5-أدوات جمع البيانات:

بهدف جمع البيانات التي تخدم موضوع البحث تم استعمال مقياس تقدير الذات لكوبر سميث، ومقياس الإحتراق النفسي لماسلاش.

-وصف أدوات الدراسة:

نتطرق فيما يلي إلى وصف الأدوات التي استعملت في الدراسة وتتمثل فيما يلي:

1-مقياس تقدير الذات لكوبر سميث:

-وصف الأداة:

صمم المقياس من طرف الباحث كوبر سميث و ذلك سنة (1967) لقياس الإتجاه التقييم نحو الذات و هو تقدير الذات في المجالات العلمية يمكننا المقياس على عدة نتائج يمكن المقارنة بينها مثل الطريقة التي يدرك بها الفرد ذاته وما يجب أن يكون ويدرك الآخرون عدد فقراته (25) منها سلبية وموجبة ويقابل كل زوجين من الأقواس أسفل الكلمتين تنطبق،لا تنطبق وتمثل التعليمة في أن يضع الشخص الذي يطبق عليه الاختبار علامة (×) داخل المربع الذي يحمل "تنطبق" إذا كانت العبارة تصف ما يشعر به أما إذا كانت العبارة لا تصف ما يشعر به فيضع علامة (×) داخل المربع الذي يحمل كلمة "لا تنطبق".

فالمقياس قد وزع على ثلاث أبعاد:

-البعد المعرفي ويتكون على(08) بند تحمل الأرقام التالية:08،07،06،05،04،03،02،01

-البعد الوجداني ويتكون على(11)بند تحم الأرقام التالية:19،18،17،16،15،14،13،12،11،10،09

-البعد السلوكي ويتكون على (06) بند تحمل الأرقام التالية:25،24،23،22،21،20

جدول رقم (07): توزيع عبارات مقياس كوبر سميث لتقدير الذات (الموجبة والسالبة)

العبارات الموجبة	العبارات السالبة
19،،22،06،24،13،11،09،01	،17،07،16،15،14،05،04،03،02،23،12،21،10،20 25،08،18

-الخصائص السيكو مترية للأداة:

-ثبات المقياس:

جدول(08): ثبات مقياس تقدير الذات بطريقة ألفا كرومباخ

فقرات المقياس	معامل ألفا كرومباخ
25	0,70

يتضح من خلال الجدول رقم (08) أن نتيجة معامل الثبات ألفا كرومباخ بلغت قيمته (0,70)، فهي قيمة قوية فهي دالة بذلك على صلاحية المقياس لتطبيق.

-صدق الذاتي للمقياس: تم حساب الصدق الذاتي للمقياس بناءا على جذر التربيعي لمعامل الثبات يساوي (0,72) وهو مرتفع فطبقت الأداة على عينة قدرت ب (15) عاملا وعاملة نظافة في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) وبالتالي يصلح المقياس لإجراء الدراسة الأساسية.

2-مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش:

-وصف الأداة: صمم المقياس من (22) فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته وقد وزعت على ثلاثة أبعاد وهي:

-الإنهاك العاطفي: ويقيس مستوى التعب وفقدان الطاقة والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص العامل، و يتضمن (09) فقرات منها (13،14،16،20،08،06،03،02،01).

-تبلد المشاعر: يقيس مستوى اهتمام أو اللامبالاة التي يطبع علاقة العامل مع الذين يتعامل معهم ويتضمن (5) فقرات منها(10،11،15،22،05).

-نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: ويقيس طريق تقييم الفرد لذاته ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا عن عمله ويتضمن (08) فقرات منها (12،17،18،19،21،09،07،04) (عبد الحميد، 2011).

جدول رقم(09): أبعاد الإحتراق النفسي

الأبعاد	بنود المقياس
الإنهاك العاطفي	13،14،16،20،08،06،03،02،01
تبلد المشاعر	10،11،15،22،05
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	12،17،18،19،21،09،07،04

وفيما يخص طريقة تصحيح مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي فيما يلي:

جدول رقم (10): تصحيح مقياس ماسلاش

أبدا	مرات في السنة	مرة واحدة في الشهر	مرات في الشهر	مرة في الأسبوع	مرات في الأسبوع	دائما
0	01	02	03	04	05	06

-الخصائص السيكومترية لأداة:

-ثبات المقياس:

جدول(11): ثبات مقياس الإحتراق النفسي بطريقة ألفا كرومباخ

فقرات المقياس	معامل ألفا كرومباخ
22	0,776

يتضح من خلال جدول (11) أن نتيجة معامل الثبات ألفا كرومباخ بلغت (0,78) مرتفعة دالة بذلك على ثبات و صلاحية المقياس للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

-الصدق الذاتي للمقياس: تم حساب الصدق الذاتي للمقياس بناءا على الجذر التربيعي لمعامل الثبات الذي يساوي (0,88) وهو مرتفع فطبقت الأداة على عينة قدرت ب(15) عاملا و عاملة نظافة في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)،تم التأكد من أن المقياس قابل لتطبيقه في الدراسة

الأساسية، إذ قدر ثبات مقياس الإحتراق النفسي ب(0,78) وهو ثبات عال وبالتالي يصلح المقياس لإجراء الدراسة الأساسية.

6-أدوات تحليل البيانات:

يتطلب لكل دراسة استخدام أساليب إحصائية محددة وخاصة بها، فقد تعددت الأساليب الإحصائية بتعدد أغراض البحث من أجل الوصول إلى معالجة وتحليل البيانات بطريقة علمية وموضوعية ، وفي الدراسة الحالية تم الاعتماد على الإحصاء الوصفي والمتمثل في النسب المئوية ، واختبار **Shapiro-Wilk** لحساب شرط التوزيع الطبيعي المتغيرات الدراسة، كما تم الاستعانة بالإحصاء الإستدلالي والمتمثل في استخدام معامل الإرتباط سبيرمان واختبار **(t. Test)** لعينتين مستقلتين وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية المطبق العلوم الاجتماعية **Spss version 20**.

7-حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة الحالية على معرفة العلاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة، وذلك في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)، والنتائج التي سوف يتم التوصل إليها يمكن تعميمها فقط في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)، وبتعبير آخر يمكن تعميم النتائج فقط على مستوى القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) التي تمت فيها الدراسة الميدانية وليس على كل الإقامات الجامعية الجزائرية ، لأن ظروف العمل تختلف من جامعة إلى أخرى ومن إقامة إلى أخرى.

خلاصة الفصل:

تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة في جانبها التطبيقي ، من خلال التوقف على التعريف بميدان البحث المتمثل في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) ولاية تيزي وزو ، بالإضافة إلى التعرف على خصائص عينة البحث المتمثلة في عمال وعاملات النظافة في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)، كما تم وصف الدراسة الاستطلاعية وزمان إجرائها، وكذلك التعرف على تقنيات وأدوات جمع البيانات والمتمثلة في المقاييس المستعملة لمعرفة العلاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي والمتمثلة في مقياس تقدير الذات لكوبر سميث ، ومقياس الإحتراق النفسي لماسلاش، وكذلك تم التناول في هذا الفصل أدوات تحليل البيانات، وحدود الدراسة.

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة النتائج

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

1. عرض النتائج
2. مناقشة النتائج

- الإستنتاج العام
- الإقتراحات
- خاتمة
- قائمة المراجع
- الملاحق

تمهيد:

بعد التعرف على خصائص العينية والأدوات المستخدمة في البحث يأتي هذا الفصل للكشف على مختلف النتائج المتحصل عليها بعد إجراء الدراسة الميدانية و بعد تطبيق مقياس تقدير الذات لكوبر سميث ومقياس الاحتراق النفسي لماسلاش، والغرض من ذلك هو التأكد من تحقق أو عدم تحقق فرضيات الدراسة، ويتضمن هذا الفصل مرحلتين أساسيتين، تتمثل المرحلة الأولى في عرض نتائج الدراسة، في حين تتضمن المرحلة الثانية تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها، يليها الاستنتاج العام.

1. عرض النتائج:

بعد مرحلة تطبيق المقاييس على عمال النظافة القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (1) وذلك على عينة تكونت من (50) عامل وعاملة، سوف نتطرق إلى عرض النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(12): يمثل قياس التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.

المتغيرات	Shapiro-Wilk			القرار
	الاحصاءات	درجة الحرية df	معنوية Sig	
تقدير الذات	0.94	50	0.02	دالة
الاحتراق النفسي	0.94		0.17	

يتبين من خلال القراءة الاحصائية للجدول رقم (12) أن قيم المتغيرات دالة إحصائياً، فحسب قيم اختبار " شابيرور ويلك" فإن كل قيم تقدير الذات والاحتراق النفسي، كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة الفا **(0.01)** وأن جميع بيانات متغيرات تتوزع توزيعا غير اعتداليا وبناء على نتائج **Shapiro - wilk** للتحقق من شرط التوزيع الطبيعي، فإن الطالبين يستخدمان في معالجته للبيانات أساليب الاحصاء باعتبارها الانسب ثم الحصول على نتائج تم تبويبها في جداول سنتناولها على النحو التالي:

1.1 عرض النتائج المتعلقة بالفرضية العامة حسب معامل الارتباط سبيرمان براون:

التذكير بالفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات والإحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والاقامة الجامعية تامدة (1).

جدول رقم (13) علاقة تقدير الذات بالاحتراق النفسي.

العينة	المتغيرات الإحصائية / المتغيرات الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط سيبرمان براون	قيمة Sig	مستوى الدلالة	القرار النهائي
50	تقدير الذات	35.76	68	-0.66**	0.00	0.01	دالة
	الاحتراق النفسي	4.47	17.48				

يبين خلال الجدول رقم (13) أن النتائج الخاصة بالعلاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والاقامة الجامعية تامدة (01)، تشير ان المتوسط الحسابي لتقدير الذات الذي يقدر بـ (35,76) بنسبة مئوية (71.52%) وانحراف معياري يساوي (68) أما النسبة المئوية (13.6%)

ومن جهة أخرى يقدر المتوسط الحسابي للاحتراق النفسي (4.47) بنسبة مئوية (8.84%) وانحراف معياري يقدر (17.48) بنسبة مئوية (34.96%) ومن خلال هذه النتائج الأولية قمنا بتطبيق معامل سيبرمان براون والهدف من ذألك هو معرفة مدى وجود علاقة بين متغيرات الفرضية العامة، حيث تشير قيمة معامل معامل سيبرمان براون والهدف من ذلك هو معرفة مدى وجود علاقة بين متغيرات الفرضية العامة ، حيث تشير قيمة معامل الارتباط سيبرمان براون (0,66) أنه توجد علاقة عكسية سالبة بين تقدير الذات والإحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والاقامة الجامعية تامدة (1)، فالعلاقة عكسية سالبة متوسطة.

1-2- عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى حسب معامل ارتباط سيبرمان براون:

التذكير بالفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات المعرفي والاحتراق النفسي.

جدول رقم (14) علاقة تقدير الذات المعرفي والاحتراق النفسي

العينة	المتغيرات الإحصائية / المتغيرات الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط سيبرمان براون	قيمة Sig	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
50	**تقدير الذات المعرفي**	**11.02**	**1.94**	**-0.53****	0.00	0.01	**دالة**
	الاحتراق النفسي	**68**	**17.48**				

يبين من خلال الجدول رقم (14) أن النتائج الخاصة بالعلاقة بين التقدير المعرفي والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) تشير أن المتوسط الحسابي لتقدير الذات المعرفي (22.04) بنسبة مئوية(5.51) وانحراف المعياري (1.94)بنسبة مئوية (3.88%) ومن جهة أخرى يقدر المتوسط الحسابي للاحتراق النفسي (68) بنسبة مئوية (13.6%) وانحراف المعياري يقدر (17.48) بنسبة مئوية (39.96%) ومن خلال النتائج الأولية قمنا بتطبيق معامل سيرمان براون والهدف من ذلك هو معرفة مدى وجود علاقة بين تقدير الذات المعرفي و الإحتراق النفسي حيث تشير قيمة معامل الارتباط سبيرمان براون (0,53-)، فتوجد علاقة عكسية سالبة بين تقدير الذات المعرفي والإحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) ، فالارتباط عكسي متوسط.

1-3- عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية حسب معامل الارتباط سبيرمان براون:

التذكير بالفرضية الجزئية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات الوجداني والإحتراق النفسي.

جدول رقم (15): يوضح علاقة تقدير الذات الوجداني والإحتراق النفسي.

العينة	المتغيرات الإحصائية / المتغيرات الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط سبيرمان براون	قيمة Sig	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
50	تقدير الذات الوجداني	15.06	2.29	-0.53**	0.00	0.01	دالة
	الاحتراق النفسي	68	17.49				

يوضح الجدول أن النتائج الخاصة بالعلاقة بين تقدير الذات الوجداني والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) تشير أن المتوسط الحسابي لتقدير الذات الوجداني (15.06) بنسبة منوية (30.12%) وانحراف المعياري (2.29) بنسبة مئوية (4.58%) ومن جهة أخرى يقدر المتوسط الحسابي للاحتراق النفسي بـ (68) بنسبة مئوية (13.6%) وانحراف معياري بـ (17.49) بنسبة مئوية (34.98%) ومن خلال النتائج الأولية قمنا بتطبيق معامل سيرمان براون والهدف من ذلك هو معرفة مدى وجود علاقة بين تقدير الذات الوجداني والإحتراق النفسي ، حيث تشير قيمة معامل الارتباط سبيرمان براون (0,53-)، فتوجد علاقة عكسية سالبة بين تقدير الذات الوجداني والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) فالارتباط طردي متوسط.

1 -4 - عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة حسب معامل الارتباط سبيرمان براون:

التذكير بالفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات السلوكي والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)

جدول رقم (16) يمثل علاقة تقدير الذات السلوكي والاحتراق النفسي

العينة	المتغيرات الإحصائية / المتغيرات الفرعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط سبيرمان براون	قيمة Sig	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
50	تقدير الذات السلوكي	9.68	1.40	**-0.47	0.001	0.01	دالة
	الاحتراق النفسي	68	17.49				

تبين من خلال الجدول رقم (16) أن النتائج الخاصة بالعلاقة بين تقدير الذات السلوكي والإحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) تشير أن المتوسط الحسابي لتقدير الذات السلوكي يقدر بـ(9.68) بنسبة مئوية (5.36%) بانحراف معياري (1.40) بنسبة مئوية (2.8%) أما الإحتراق النفسي يقدر بـ (68) بنسبية منوية (13.6%) بانحراف معياري (17,49) بنسبية مئوية (34.98%) ومن خلال هذه النتائج الأولية قمنا بتطبيق معامل سبيرمان براون والهدف من ذلك هو معرفة مدى وجود علاقة عكسية سالبة .

وتشير بـ (0.47-)، فتوجد علاقة عكسية سالبة بين بين تقدير الذات السلوكي والإحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) فارتباط عكسية ضعيفة.

1-5- عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الرابعة حسب اختبار ت للفروق Test T.

التذكير بالفرضية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إجابات العمال حول تقدير الذات لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (1)

جدول رقم(17) يمثل الفروق في متوسط الإجابات حول تقدير الذات لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة و الإقامة الجامعية تامدة01 حسب الجنس.

العينة	المتغير	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	قيمة المعنوية Sig	القرار الاحصائي
50	تقدير الذات	ذكور	24	36.21	4.62	0.68	0.98	لا توجد فروق
		اناث	26	35.35	4.37			

تبين من خلال الجدول رقم(17) المتعلق بالفروق في متوسط الإجابات حول تقدير الذات لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) حسب الجنس، حيث المتوسط الحسابي لتقدير الذات نسبة الذكور يقدر ب (36.21) وانحراف معياري بـ (4,62) وتقدير الذات عند الإناث يساوي المتوسط الحسابي (35.35) وانحراف معياري (4,37) ومن خلال النتائج فمنا بتطبيق اختبار(ات) **T.TEST** لحساب الفروق تقدر بـ (0.68) والقيمة المعنوية (0,98) حيث نسبة الذكور تقدر بـ (12**%**) ونسبة الاناث بـ (13**%**) فلا توجد فروق بين متوسط إجابات أفراد العينة حول تقدير الذات لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) فاختبار ت **T.TEST** قيمة متوسطة.

جدول رقم (18) يمثل الفروق بين الذكور والإناث لتقدير الذات .

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	**24**	**%12**
اناث	**26**	**%13**
المجموع	**50**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبين

يتبين من خلال الجدول (18) أنه لا توجد فروق في متوسط الإجابات حول تقدير الذات.

لدى عمال النطاقة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (1)

6.1 –عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الخامسة حسب اختبار (ت) T.TEST **للدلالة على الفروق.**

التذكير بالفرضية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الاجابات حول الاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) حسب الجنس.

الجدول رقم (19) يمثل الفروق في متوسط اجابات العمال حول الإحتراق النفسي حسب الجنس.

العينة	المتغير	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	قيمة المعنوية Sig	القرار الاحصائي
50	**تقدير الذات**	**ذكور**	**24**	**64.83**	**20.87**	**-1.21**	**0.09**	**لا توجد فروق**
		اناث	**26**	**70.92**	**13.41**			

تبين من خلال الجدول رقم (19) المتعلق بالفروق في متوسط الإجابات حول الاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) حسب الجنس حيث المتوسط الحسابي للإحتراق النفسي نسبة الذكور يقدر ب (64.83) وبانحراف معياري (20.87) أما الإحتراق النفسي بنسبة للإناث فالمتوسط الحسابي يقدر بـ (70.92) وانحراف معياري يقدر ب (13.41) ومن خلال النتائج قمنا بتطبيق اختبار(ت). حيث نسبة الذكور(12%) ونسبة الإناث (13%) . فلا يوجد فروق بين متوسط إجابات أفراد العينة حول الاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)، وبالتالي اختبار(ت) (**T. test**) للفروق قيمة عكسية سالبة تامة.

جدول رقم(20) يمثل الفروق بين الذكور والإناث للإحتراق النفسي حسب الجنس .

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
إناث	**24**	**%12**
ذكور	**26**	**%13**
المجموع	**50**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبتين

2- تحليل ومناقشة النتائج

بعد عرض النتائج المجدولة واعتمادا على مجموعة من الاساليب الإحصائية الوصفية مع معطيات الدراسة الحالية ، وبغرض تفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات اعتمدنا على معامل الارتباط سبيرمان لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة والاعتماد على اختبار(ت) (**T. test**) لحساب الفروق في تقدير الذات والإحتراق النفسي حسب الجنس ومنه سنقوم بتحليل ومناقشة هذه النتائج ما يلي :

2 - 1 - تحليل ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية العامة:

التذكير بالفرضية :

توجد علاقة بين تقدير الذات والإحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والاقامة الجامعية تامدة (1).

حيث أشارت النتيجة المتوصل إليها إعتمادا على معامل الارتباط سبيرمان براون والمقدرة (0.66-) عند مستوى الدلالة (0.01) ، ومن أجل التحقق من مدى صحة الفرضية المضافة تم مقارنة الدلالة (00.01) بالقيمة المعنوية (**Sig**) (0.00) حيث تبين أن القيمة المعنوية أصغر من مستوى الدلالة،

وبالتالي تحققت الفرضية العامة لهذه الدراسة ، والاعتماد على الغرض بانه كلما تقدير الذات مرتفع كلما كان الاحتراق النفسي منخفض، وكلما كان التقدير منخفض كلما كان الإحتراق النفسي مرتفع.

وحسب الجدول رقم (13) فعمال وعاملات النظافة تقديرهم لذاتهم ينخفض عندما يكون

لديهم احتراق نفسى مرتفع ومن حيث المقابلات والملاحظات والمقاييس التي قمنا بتطبيقها وحسابها ببرنامج الحزمة الإحصائية المطبق للعلوم الاجتماعية spssV20 وجدنا ان:

توجد علاقة عكسية بين متغير تقدير الذات والاحتراق النفسي.

فتتفق نتائج الدراسة الحالية بالنتائج التالية التي توصل اليها العلي (2003) أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات والاحتراق النفسي وأبعاده الثلاث، ولا تتفق نتائج الدراسة الحالية بالنتائج التي توصل إليها بتيلر وكونستانتين (2005) BUTER ET CONSTANTINE التي هدفت إلى اختيار العلاقة بين تقدير الذات الجماعي والإحتراق النفسي فكانت النتيجة وجود علاقات مختلفة بين أبعاد تقدير الذات وبين أبعاد الإحتراق النفسي ،حيث ارتبط تقدير الذات العام سلبيا بالإنهاك وايجابيا بالإنجاز الشخصي وهذا ما بين تقدير الذات للهوية سلبا تبلد المشاعر وهذا ما يبين أن ارتفاع تقدير الذات تقلل من الإحساس بالاحتراق النفسي.

2- 2- تحليل ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الأولى:

التذكير بالفرضية : توجد علاقة بين تقدير الذات المعرفي والاحتراق النفسي لدى عمال النطاقة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)، حيث أشارت النتيجة المتوصل إليها اعتمادا على معامل الارتباط سبيرمان براون والمقدرة (0,53-) عند مستوى الدلالة (0.01) ، ومن أجل التحقق من مدى صحة الفرضية المصاغة تم مقارنة مستوى الدلالة (0.01) بالقيمة المعنوية أصغر من قيمة (Sig)(0.00) وبالتالي تحققت الفرضية الجزئية الأولى لهذه الدراسة، والاعتماد على الغرض بأنه كلما كان تقدير الذات المعرفي مرتفع الإحتراق النفسي وحسب الجدول(14) حيث أن تقدير الذات المعرفي يتعلق بكيفية تقييم الفرد لقدراته المعرفية ومهاراته الفكرية أما الاحتراق النفسي نتيجة التعرض المستمر للضغوط في بيئة العمل حيث تشير العلاقة السلبية أنه كلما زاد تقدير الذات المعرفي، انخفضت مستويات الإحتراق النفسي حيث يعكس ذلك قدرة العمال على التعامل مع الضغوط بشكل أفضل عندما يشعرون بالثقة في قدراتهم المعرفية فإذا شعر عامل النظافة أنه قادر على فهم سبب تراكم ضغط العمل وكيفية التعامل معه، فهو سيشعر بالتحكم والسيطرة ولا يستنزف نفسيا، أما إذا شعر بالعجز والارتباك فإن الضغط سيتراكم ويؤدي إلى الإحتراق النفسي .

وأتت نتائج الدراسة الحالية معالجة بالنتائج الدراسة التي توصلت إليها طليبي نعيمة أنه توجد علاقة ارتباطية بين مستويات الاحتراق النفسي وظهور الأعراض الإكتئابية لدى الممرضين.

2-3- تحليل ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثانية:

التذكير بالفرضية: توجد علاقة بين تقدير الذات الوجداني والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة(01)، حيث أشارت النتيجة المتوصل إليها اعتمادا على معامل ارتباط سبيرمان بروان والمقدرة (0.53-). عند مستوى الدلالة (0.01)، ومن الدلالة (0.01) بالقيمة المعنوية أصغر من قيمة (Sig) (0.00).

وعليه تحققت الفرضية الجزئية الأولى والتي مفادها توجد علاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) ، وبالاعتماد على العرض بأنه كلما كان تقدير الذات الوجداني مرتفع انخفض الإحتراق النفسي وحسب الجدول رقم (15) حيث أن كلما ارتفع مستوى تقدير الذات الوجداني لدى عمال النظافة انخفض مستوى الاحتراق النفسي بمعنى أن العامل الذي يمتلك قدرة عالية لنعرف مشاعره وإدارتها بفعالية يكون أكثر قدرة عمل بشكل صحي والحفاظ على توازنه العاطفي والوقاية من الإرهاق النفسي بينما العامل الذي يفتقر إلى هذه القدرة قد يواجه صعوبة في التعامل مع مشاعر مما يزيد من تعرضه للاحتراق النفسي.

تتفق نتائج الدراسة الحالية بنتائج التي توصلت اليها زروق فاطمة زهراء (2015)، انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الذات والضغوط النفسية لدى عمال الحماية المدينة، لكن هذه العلاقة عكسية.

2- 4 تحليل ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثالثة:

التذكير بالفرضية: توجد علاقة بين تقدير الذات السلوكي والإحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (0.47-) عند مستوى الدلالة (0.01)، ومن أجل التحقق من صحة الفرضية المضافة تم مقارنة مستوى الدلالة (0.01) بالقيمة المعنوية أصغر من قيمة sig (0.00)، وبالتالي تحققت الفرضية الجزئية التي مفادها توجد علاقة بين تقدير الذات السلوكي والإحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) والاعتماد على الغرض بأنه كلما كان تقدير الذات السلوكي مرتفع كلما كان الإحتراق النفسي منخفض وحسب الجدول (16) حيث أن كلما ارتفع مستوى لاحتراق النفسي انخفض تقدير الذات، فوجود أعلى تقدير الذات يرتبط بمستويات أقل من الشعور بالإرهاق والتعب النفسي والمرتبط بالعمل.

فتقدير الذات السلوكي لدى عمال النظافة هو مكون من مكونات تقدير الذات العام، ويرتبط بالشعور بالكفاءة والإنجاز، حيث كلما شعر عمال النظافة بثقة اكبر في سلوكياتهم وقدرتهم وتعاملهم مع المواقف اليومية كانوا اقل عرضة للشعور بالإرهاف النفسي والتعب الناتج عن سلوكياتهم وقدرتهم وتعاملهم مع المواقف اليومية والتعب الناتج عن ضغوط العمل وهذا يشير إلى أهمية دعم الصحة النفسية وتعزيز تقدير الذات لوسيلة للوقاية من الإحتراق النفسي في بيئات العمل الشاقة.

تتفق نتائج الدراسة الحالية بالنتائج الدراسة التي توصل إليها حمزة لحسن (2015) وجود علاقة ارتباطية عكسية بين مصادر الضغوط المهنية وتقدير الذات.

2-5- تحليل ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الرابعة:

التذكير بالفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الاجابات حول تقدير الذات لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01) ولقد أشارت النتائج التي توصلنا إليها من خلال اختبار(ت) (t. Test) للفروق المقدرة بـ (0,68) عند مستوى الدلالة (0.001) من أجل التحقق من مدى صحة الفرضية المصاغة ثم مقارنة مستوى الدلالة(0.001) بقيمة (0.98) Sig حيث أن قيمة Sig اكبر من مستوى الدلالة، وعليه لم تتحقق الفرضية التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الاجابات حول تقدير الذات لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة ومن خلال ملاحظة إجابات العمال على مقياس ماسلاش ومقياس الإحتراق النفسي وحسابها بالمعالجة الإحصائية Spss v20 لم نجد فروق.

فهذه النتائج أتت معاكسة للنتائج التي توصل اليها جوزيف وآخرون (1992) وجود فروق بين الجنسين ما تقدير الذات لصالح الذكور.

2-6- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

التذكير بالفرضية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الاجابات حول الاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والاقامة الجامعية تامدة (1)، ولقد أثارت النتائج التي قد توصلنا اليها من خلال اختبار(ت) (T. Test) المقدرة (0.09) عند مستوى الدلالة (2.95) من أجل التحقق من مدى صحة الفرضية المصاغة تم مقارنة مستوى الدلالة (2.95) بقيمة (0.09) Sig حيث أن قيمة Sig أصغر من مستوى الدلالة وبالتالي لم تتحقق الفرضية حيث لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الاجابات حول الإحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والاقامة

الجامعية تامدة (1) ومن خلال ملاحظة إجابات العمال مع مقاييس الدراسة وحسابها بالمعالجة الإحصائية Spss v20 فإجابات العمال على مقياس ماسلاش ذكور وإناث وجدنا،أن لا توجد فروق متوسط اجابات فالنتائج متقاربة جدا فلا يمكن الفرق بين الذكور والإناث في عملية التنظيف من حيث المقابلات التي قمنا بها على عمال النظافة والملاحظات على المقياس الذي طبقناه على أفراد عينة البحث، فالفرضية التي مفادها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الاجابات حول الاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01).

وتتفق نتائج الدراسة الحالية بالنتائج الي توصل إليها نبار رقية (2012) أن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق النفسي وابعاده لدى العينة يعزى فيها الاختلاف وأبعاده لدى العينة الأكثر والي أقل من (38) سنة.

الاستنتاج العام.

تناولت الدراسة الحالية تقدير الذات وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى عمال النظافة في الإقامة الجامعية تامدة (01) والقطب الجامعي تامدة، وكان الهدف من الدراسة هو معرفة إذا كانت هناك علاقة بين متغيرات الدراسة.

وفي سبيل تحقيق ذلك تم القيام بدراسة نظرية وتطبيقية أين تم الإحاطة بالموضوع من كل جوانبه ودراساته ،حيث تعتبر هذه الأخيرة بمثابة الدعاية الرئيسية للجانب الميداني ، وقد أتت هذه الدراسة لاختيار الفرضيات المرفقة في الإطار العام لإشكالية البحث، ولقد تم الاعتماد في الدراسة على مقياس تقدير الذات لكوبر سميث ومقياس الإحتراق النفسي لماسلاش وقد احتوت عينة الدراسة على (50) عاملا وعاملة وذلك في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)

وبعد القيام بالدراسة الميدانية للبحث ثم التوصل إلى النتائج المتعلقة بالمقاييس المستعملة في الدراسة، وذلك لمعرفة العلاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي، وكذلك التعرف على وجود فروق في متوسط الإجابات حول تقدير الذات والإحتراق النفسي، ولتحقيق ذلك ثم الاستعانة بالتحليل الإحصائي باستعمال معامل الإرتباط سبيرمان، واختبار(ت) للفروق t. Test لعينتين مستقلتين، ومن أجل الحصول على ذلك تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للبحوث الاجتماعية Spss version 20.

وبعد المعالجة الإحصائية تم عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة بمناقشها على ضوء الدراسات السابقة.

وانطلاقا من نتائج الدراسة الميدانية، تم التوصل إلى النتائج التالية:

– توجد علاقة عكسية سالبة بين تقدير الذات المعرفي والإحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (1).

– توجد علاقة عكسية سالبة بين تقدير الذات الوجداني والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (1).

– توجد علاقة عكسية سالبة بين تقدير الذات السلوكي والإحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (1).

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الإجابات حول تقدير الذات لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (1).

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الإجابات حول الاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة (1)

حيث عند ارتفاع تقدير الذات ينخفض الإحتراق النفسي أما إذا انخفض تقدير الذات يرتفع الإحتراق النفسي.

الاقتراحات:

على ضوء النتائج التي توصلنا إليها من خلال الدراسة الميدانية، تم الخروج بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات، يتم عرضها في النقاط التالية:

- توظيف مختص نفسي يراعي الحالة النفسية لعمال النظافة.
- تحسين ظروف العمل وتطوير الوسائل داخل القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (1).
- الحرص على النظافة في كامل أرجاء القطب الجامعي تامدة والاقامات الجامعية.
- توفير غذاء صحي من أجل السلامة البدنية لعمال النظافة.
- توفير بيئة مهنية سليمة خالية من الضغوطات من أجل الأداء الجيد للمهام.
- إعطاء صورة إيجابية لمهنة التنظيف وذلك لما تحمله المهنة من بذل جهد.
- زيادة الأجور للعاملين في مهنة التنظيف.
- تعزيز روح المنافسة بين العمال وتحفيزهم على العمل.
- العمل على رفع الثقة بالنفس لدى عمال النظافة.
- وضع برامج نفسية لرفع مستوى تقدير الذات وبالتالي تحقيق الصحة النفسية لعمال النظافة.
-العمل على تحسين أوقات العمل لتجنب الضغط على عمال النظافة.

خاتمة:

انطلقت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة والإقامة الجامعية تامدة (01)

ومن المعروف أن العمل هو الذي يحقق للفرد العامل حاجاته النفسية والاقتصادية، إذ يعتبر العمل عنصرا جوهريا في ازدهار المجتمعات، ويتوقف ذلك على ضرورة تحسين ظروف العمل بالنسبة للعامل وتوفير بيئة مهنية سليمة تساعد العامل على العطاء وأداء مهامه على أحسن وجه، إذ بات من الضروري على المسؤولين في العمل الالتفات إلى الحاجات التي تساعد العامل نحو تحقيق التقدم من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق الحاجات الشخصية للعامل خاصة عمال النظافة الذين يقدمون نشاطا راقيا على جميع الأصعدة وذلك من أجل العيش في محيط جامعي نظيف خال من الأمراض والأوبئة، هذا ما يؤدي بعمال النظافة أنهم يعانون من مشكلات تنفسية من جراء استخدام مواد التنظيف، مما يؤدي إلى استنزاف قدراتهم وصحتهم الجسدية وحتى النفسية.

وعليه فمن الضروري الاهتمام بالصحة النفسية والجسدية لعمال النظافة تقلل جهودهم المبذولة، وذلك من أجل تحقيق التوافق النفسي والمهني والحفاظ على الصحة من أجل السلامة وتحقيق الرفاهية في العمل، وبالتالي الوصول إلى درجة من الرضا المهني وتحقيق أعلى مستويات تقدير الذات للفرد العامل، وبالتالي من الضروري الحفاظ على العنصر البشري داخل التنظيم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

- باللغة العربية:

1- ألاء، إدعيس. (2006). *العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها*. رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الاعمال. كلية الدراسات العليا والبحث العلمي. جامعة الخليل: فلسطين.

2- البخيت، صلاح الدين.(2011) . *الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي الموهوبين في السودان. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية*. 3 (12)، 10-68.

3- الضيدان، ضيدان. (2003). *تقدير الذات وعلاقته بالسلوك العدواني لدى طلبة المرحلة المتوسطة بمدينة الرياض*. بحث مقدم استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستر في العلوم الاجتماعية تخصص الرعاية والصحة النفسة. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية . الرياض: السعودية.

4- الفرماوي، حمدي. (2003). *مستوى ضغط المعلم وعلاقته بعض المتغيرات. أبحاث المؤتمر السنوي الثالث للطفل المصري* . مركز دراسات الطفولة. جامعة عين شمس: مصر.

5- إيمان، عز. (2003). الخصائص القياسية لمفهوم الذات (الصورة الإرشادية). *مجلة اتجاه الجامعات العربية لعلم النفس*. (01)، 134-135.

6- بلمزوزي، فاطمة الزهراء. (2016). *الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة غرداية: الجزائر.

7- بنوية، لطفي أحمد. (2000). *مفهوم الذات لدى الاطفال المحرومين من الأم* . رسالة ماجستير. قسم الدراسات النفسية الاجتماعية. جامعة عين الشمس: مصر.

8- بوبكر، دباني. (2013). *برنامج ارشادي في تخفيض مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الابتدائية*. رسالة دكتوراه. في علم النفس التربوي. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة قصدي مرباح . ورقلة: الجزائر.

9- جلال، إسماعيل. (2012). *الاغتراب المهن ى وعلاقته بالمتغيرات الشخصية في الجامعات القسنطينية* : دراسة حالة. جامعة القدس المفتوحة: فلسطين.

10- حاج سعيد، فتيحة. (2016) . *مستويات الاحتراق النفسي لدى أطباء التخذير*. مذكرة ماستر في علم النفس العيادي. جامعة خيضر. بسكرة: الجزائر.

11- حامد، عبد السلام . (2003). *الصحة النفسية والعلاج النفسي* . عالم الكتب: مصر.

12- حمزة، الاحسن. (2015). مصادر الضغط النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي وانعكاساتها على تقدير الذات لديهم دراسة ميدانية في الجزائر. *مجلة البحوث النفسية*. 02(1)، 110-120.

13- حنان، عبد العزيز.(2016) . انماط التفكير وعلاقته بتقدير الذات: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة بشار. *مجلة جيل العلوم النفسية والتربوية*. (16)، 119-134.

14- دنيا، خمنو .(2014). الرضا عن التكوين المهني و علاقته بتقبل الإعاقة و تقدير الذات لدى المعاقين حركيا. *مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية*.2 (04)، 16-29.

15 رشيد، عرار .(2009) .العلاقة بين الميول المهنية وتقدير الذات لدى طلبة الصف العاشر في فلسطين . *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية*. (5)، 18-29.

16- رضوان ، سامر جميل. (2007). *الصحة النفسية. الطبعة الأولى*. دار الفكر العربي: بيروت.

17- رقية، نبار (2012). الاحتراق النفسي لدى أساتذة التكوين والتعليم المهنين. رسالة ماجستير. جامعة وهران: الجزائر.

18- رمضان، محمد القذافي .(1993) . *الشخصية (نظرياتها ، اختباراتها ، أساليب قياسها)*. الطبعة الأولى. ليبيا: دار الكتب الوطنية.

19- زهران، حامد عبد السلام. (1995). الصحة *النفسية والعلاج النفسي*. الطبعة 5. مصر: عالم الكتب.

20- سعاد، جبر سعيد.(2008). *هندسة الذات وتقدير الذات*. الطبعة1. الاردن: دار الكتاب العالمي.

21- سهيلة ، علوطي. (2017) . *العلاقة بين تقدير الذات والدافع للإنجاز لدى الطالب الجامعي*. *مجلة أبحاث نفسية وتربوية*.01(02)، 98-117.

22- شريفي، هناء.(2002) . *استراتيجيات المقاومة وتقدير الذات وعلاقتها بالعدوانية لدى المراهق الجزائري* . سالة ماجيستر غير منشورة ، جامعة الجزائر 2 : الجزائر.

23- صالح محمد، أبو جادو . (1998) . *سيكولوجية التنشئة الاجتماعية*. الطبعة 2 . دار المسيرة للنشر والتوزيع: مصر.

24- طرطاق، نسرين .(2022). *مفهوم الذات عند الأطفال المعاقين إعاقة ذهنية من الدرجة المتوسطة* .مذكرة لنيل شهادة الليسانس علم النفس العيادي . جامعة أكلى محند أولحاج : الجزائر.

25- عابد، عبد القادر. (2011). تشكيل البروفيل على ضوء المهني على ضوء مفهوم النضج المهني مقاربة مفاهيمية تحليلية . *مجلة العلوم لإنسانية والإجتماعية*. 26، 365 -359.

26- عابدين، القادر. (2013). الإحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في مديرية التربية والتعليم في الضفة الغربية . *مجلة الجامعة الإسلامية*، 02- 19.

27- عبد الوهاب، بن شعلال. (2015). أثر الرضا المهني وتقدير الذات على الدافعية على الإنجاز عن معلمي التعليم الإبتدائي . *مجلة البحوث التربوية والتعليمية* .04 (07)، 177-196.

28- علاء الدين ، كفافي . (1989) . *الارشاد الأسري*. الطبعة الأولى. دار المعرفة الجامعية: القاهرة.

29- علي بن شوبيل ، القرني.(2000). *الإعلام والإحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط الصحفية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية*. رسالة الدكتوراه . جامعة الرياض: السعودية.

30- فاروق ، السيد عثمان.(2008). *القلق وإدارة الضغوط النفسية*. الطبعة الأولى. دار الفكر العربي: القاهرة.

31- قلعي سورية، أمال . (2024). *فاعلية البرنامج. العلاجي السلوكي المعرفي في تعزيز تقدير الذات لدى المرأة المصابة بالحروق الجسدية*. جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت: الجزائر.

32- كامل، حمام. (2010) .الإغتراب النفسي وتقدير الذات لدى خريجات الجامعة العاملات والعاطلات عن العمل . *مجلة جامعة* أم القرى لعلوم التربية النفسية. 2 (02)، 64-138.

33- ماهر، أبو مسعود. (2010). *ظاهرة الاحتراق الوظيفي*. لدى موظفي الإداريين بين العاملين وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة. رسالة ماجستير. جامعة غزة الإسلامية: فلسطين.

34- مايكل ، أرجايل . (1967). سيكو لوجية السعادة. طبعة 1. دار غريب للطباعة والنشر: الكويت.

35- محمد، قطناني. (2011). *تطور الذات*. الطبعة الأولى. دار جرير للنشر والتوزيع: السعودية.

36- محمد ،عبد الرحمان .(1998). *مقياس تقدير الذات*. دار النهضة العربية: القاهرة.

37- محمد، السيد عبد الرحمان. (1998). *دراسات في الصحة النفسية*. الطبعة الأولى. دار المعرفة الجامعية: مصر.

38- محمد، عوض. (2007). *الإحتراق النفس والمناخ التنظيمي في المدارس*، الطبعة الأولى. دار الحامد للنشر والتوزيع: الأردن.

39- محمود أحمد، إبراهيم. (2003). دور بعض المتغيرات الإجتماعية والبيئية كمتغيرات وسيطة بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية لمصابي الحروق والحوادث في مصر. *مجلة بحوث الشرق الأوسط*. 11 (91)، 231- 310.

40- مدحت، أبو النصر. (2002). اكتشف شخصيتك وتعرف على الجهات الحياة والعمل والقيادة. الطبعة الثانية. المجموعة العربية للتدريب والنشر: مصر.

41- مسعود، ساهر. (2010). *ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة*. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة. الجامعة الإسلامية: فلسطين.

42- موساوي، ثفرارة ومقراني، ليلة. (2022). *أبعاد الإحتراق النفسي وعلاقته بمستوى تقدير الذات لدى الأساتذة الجامعين. مذكرة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم*. جامعة مولود معمري: الجزائر.

43- ناصر، ميزاب .(2013). *المعاملة الوالدية للحديث الجائح وعلاقتها بمفهوم الذات*. رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الجزائر 2 : الجزائر.

44- نسيمة ، جلولي . (2003). *الانهاك المهني لدى الممرضين واستراتيجيات المقاومة المستخدمة*. رسالة ماجستر . جامعة الجزائر: الجزائر.

45- نشوة، دردير. (2007) . *الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات* . رسالة ماستر غير منشورة – جامعة الفيوم: مصر.

46- نعيمة، طاليبي.(2013). *علاقة الإحتراق النفسي ببعض الإضطراب النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين* . رسالة ماجستير لنيل شهادة الدكتوراه. جامعة الجزائر (2): الجزائر.

47- نوال ، الزهراني . (2008). *الإحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى المعلمات مع ذوي الاحتياجات الخاصة* رسالة ماجستير، جامعة أم القرى : السعودية.

48- هناء ، بوحارة.(2011) . *الإحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية*. رسالة ماجستير. جامعة فرحات عباس: الجزائر.

49- هناء، شريفي. (2002). *استراتيجيات المقاومة وتقدير الذات وعلاقتها بالعدوانية لدعا المراهق الجزائري* . رسالة ماجيستر غير منشورة. جامعة الجزائر (2) : الجزائر.

50- يسمينة، أيت مولود. (2019). تقدير الذات وعلاقته بظهور السلوك العدواني عند المرأة (دراسة مقارنة). *مجلة الممارسات اللغوية*. (08)، 153- 176.

51 – يوسف، القاضي. (1981). الإرشاد النفسي والتوحيد التربوي. الطبعة الثانية. دار المريخ: السعودية.

52- يوسف محمد، حرب. (2010). *ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي مدارس الثانوية الحكومية*. رسالة ماجستر . جامعة النجاح: فلسطين.

53-هارون ، السيد عثمان . (2001) . *القلق وإدارة الضغوط النفسية* . الطبعة الأولى. القاهرة: دار الفكر العربي.

54- عادل، خوجة. (2009). مستوى تقدير الذات لدى المعاقين حركيا الممارسين للنشاط الرياضي. *مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية*. (08)، 136- 157.

-باللغة الأجنبية:

55-Center.s.(2001). *Teacher Stress and burnout. Children* and Youth. *European Journal of Education and Psychology*. 07(01), 17- 28.

56-Turchot, d.(2004). *Puisement Professionnel et Burnout. Concept modèles*, interventions. Edition dunod: Paris.

الملاحق

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

في إطار إنجاز مذكرة الماستر في علم النفس تخصص العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية تحت عنوان " تقدير الذات وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى عمال النظافة العاملين في القطب الجامعي تامدة : "يشرفنا أن نضع بين أيديكم مقياس تقدير الذات ومقياس الاحتراق النفسي متمنين منكم التعاون من خلال الإجابة بكل صدق وأمانة وذلك بوضع علامة (x) في الخانة ترونها مناسبة مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة وأن هذه الإجابات لا تستخدم إلا لغرض علمي.

المحور الأول : البيانات الشخصية

1- الجنس : ذكر ☐ انثى ☐

2- السن : أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى 35 سنة ☐

من 36 إلى 45 سنة ☐ من 46 سنة إلى 55 فما فوق ☐

3- الحالة العائلية : أعزب/عزباء ☐ متزوج(ة) ☐

مطلق (ة) ☐ أرمل (ة) ☐

4- الأقدمية : أقل من 6 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐

من 11 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة ☐

ملحق رقم (01): مقياس تقدير الذات لكوبر سميث.

التعليمة :

فيما يلي مجموعة من العبارات تتعلق بمشاعرك ، إذا كانت العبارة تصف ما تشعريه عادة ضع علامة (x) داخل الخانة (تنطبق) أما إذا كانت العبارة لاتصف ما .ما تشعر به ضع علامة (X) في الخانة (لاتنطق).

ليس هناك إجابات صحيحة وأخرى خاطئة إنما الإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن شعوك الحقيقي .

الرقم		البنود	تنطبق	لا تنطبق
البعد المعرفي	01	- لا أجد صعوبة في اتخاذ قراراتي بنفسي.		
	02	- تتوقع عائلتي الكثير مني.		
	03	- من الصعب جدا أن أضل كما أنا.		
	04	- تختلط الأشياء كلها في حياتي.		
	05	- لا أقدر نفسي حق قدرها.		
	06	- إذا كان لدي شيء أريد أن أقوله فإنني أقوله عادة.		
	07	- معظم الناس محبوبين أكثر مني.		
	08	- أرغب كثيرا أن أكون شخص أخر.		
البعد الوجداني	09	- لا تضايقني الأشياء عادة.		
	10	- اود لو أستطيع أن أغير الأشياء في نفسي.		
	11	- يسعد الآخرين بوجودي معهم.		
	12	- أحتاج وقتا طويلا كي أعتاد إلى الأشياء الجديدة.		
	13	- أنا محبوب بين الأشخاص من نفس الشيء.		
	14	- أود كثيرا لو أترك المنزل.		
	15	- أشعر بالضيق من عملي غالبا.		
	16	- مظهري ليس وجيها مثل معظم الناس.		
	17	- اشعر عادة كما لو كانت عائلتي تدفعني لعمل الأشياء.		
	18	- لا ألقى التشجيع عادة فيما أقوم به من الأعمال.		

	19	- تفهمني عائلتي.		
البعد السلوكي	20	- أجد من الصعب عليّ أن أتحدث أمام مجموعة من الناس.		
	21	- أتضايق بسرعة في المنزل.		
	22	- تراعي عائلتي مشاعري عادة.		
	23	- أستسلم بسهولة.		
	24	- يتبع الناس أفكاري عادة.		
	25	- لا يمكن للآخرين الاعتماد عليا.		

ملحق رقم (02): مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش.

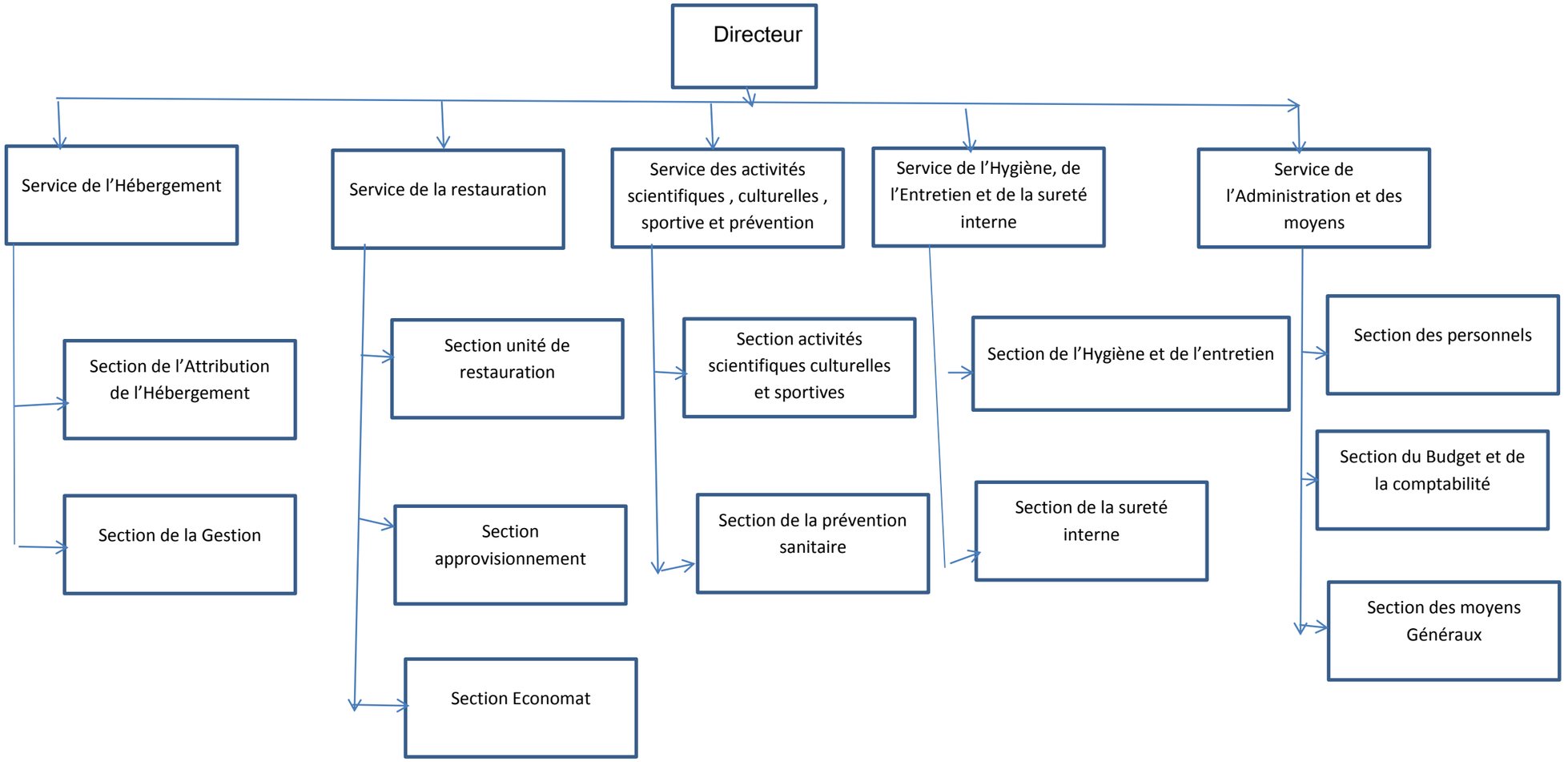
التعليمة :

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تدور حول حالاتك النفسية أثناء العمل، أرجو قراءة كل عبارة منها وضع علامة (x) في أمام الخانة المناسبة.

	العبارات	أبدا	مرات في السنة	مرة واحدة في الشهر	مرات في الشهر	مرة في الأسبوع	مرات في الأسبوع	دائما
1	أشعر أن عملي يستنزفني نفسيا							
2	أشعر بالتعب عندما استيقظ في الصباح و اعلم أن على أن أواجه يوما أخر من العمل.							
3	عملي مع الناس طيلة اليوم يجعلني مجهدًا .							
4	أشعر بأني محترق في عملي.							
5	أشعر بالإحباط في عملي.							
6	أشعر بأنني أبذل جهدًا شاقا في عملي.							
7	التعامل المباشر مع الناس يسبب لي الكثير من الضغط النفسي.							
8	أشعر بأنني على وشك الانهيار.							
9	أشعر بأنني مستزف في نهاية الدوام اليومي.							
10	استطيع أن افهم بسهولة نوعية مشاعر المتعاملين معي نحو الأشياء.							
11	أتعامل بكفاءة عالية مع المشكلات التي يسببها الآخرون في العمل .							

12	أشعر أن لي تأثير جيداً على الآخرين في العمل.							
13	أشعر أن لدي طاقات كبيرة.							
14	استطع بسهولة إيجاد جو عمل مريح مع الآخرين في العمل .							
15	اشعر بسعادة غامرة عندما أتعامل مع الآخرين في العمل.							
16	لقد أنجزت الكثير من الأشياء النافعة في عملي الحالي .							
17	أتعامل بهدوء تام مع المشكلات الناتجة من علاقاتي مع الآخرين في العمل .							
18	أشعر بأني أتعامل مع بعض الأشخاص في العمل بأسلوب مجرد من العواطف و المجاملات .							
19	أصبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ أن توليت هذا العمل.							
20	أشعر بالقلق لإحساسي بأن هذا العمل يجعلني قاسي القلب .							
21	اشعر أن بعض الأشخاص في العمل يظنون أني سببا لبعض مشكلاتهم.							
22	أكترث كثير لما يحدث لبعض من أتعامل معهم في العمل							

ملحق رقم(04):الهيكل التنظيمي للإقامة الجامعية تامدة (01)



ملحق رقم (03): الهيكل التنظيمي للكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية