

جامعة مولود معمري تيزي وزو- تامدة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علم النفس

العنوان :

الاحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال  
(دراسة ميدانية على عينة من مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو  
وبومرداس)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي

تحت اشراف الاستاذة :

- يونسى كريمة

من اعداد الطالبتان :

- غياط حنان

- غياط دليلة

السنة الجامعية : 2023/2024



## شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين تبارك وتعالى له الكمال وحده والصلاة والسلام على سيدنا محمد نبيه  
ورسوله وعلى سائر الأنبياء والمرسلين.

احمد الله تعالى الذي بارك لي في انهاء بحثي هذا والذي أتقدم بذلك بجزيل الشكر وخالص  
الامتنان للأستاذة " يونسى كريمة" التي هي عبارة عن أستاذة ومشرفة على هذه المذكرة  
والتي لم تبخل علينا بعلمها ونصائحها. لها كل الشكر على ما منحتنا إياه من دعم نفسي  
ومعنوي لإخراج هذا العمل في افضل صورة والتي كانت لنا كصديقة قبل ان تكون أستاذة  
التي تفهمتنا رغم كل الظروف فنرجو ان نكون قد وفينا لها حقها بتقديم هذا العمل الذي يليق  
باسمها ومكانتها.

كما أتقدم بالشكر والتقدير الى الأساتذة الذين ساهموا في تكويننا وتزويدنا بالعلم والمعرفة من  
الطور الابتدائي الى هذه اللحظة.

كما نتوجه بالشكر الى أعضاء لجنة المناقشة الذين قبلوا بمناقشة هذه المذكرة قصد انارتنا بما  
يفيدنا في ابحاثنا المستقبلية.

كما لا ننسى تقديم الشكر الى مربيات رياض الأطفال بولايتي "تيزي وزو وبومرداس "  
اللواتي ساهموا معنا في إتمام هذه المذكرة ولم يبخلوا علينا باي شيء.

أتقدم باحر الشكر والتقدير الى كل من مد لي يد العون لإنجاز هذه المذكرة لكي ترتقي الى

المستوى المطلوب ان شاء الله



## اهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

(وآخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين)

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها ان تكون، لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوفا بالتسهيلات لكنني فعلتها، فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه

اهدي هذا النجاح الى نفسي أولا الى كل من سعي معي لإتمام هذه المذكرة ... دمت لي سندا لا عمر له

الى من علله الله بالهيبة والوقار ... الى من علمني العطاء دون انتظار... الى من احمل اسمه بكل افتخار...

اهدي فرحة تخرجي الى والدي العزيز رحمه الله

الذي ذهب وحمله قلبي بالبكاء ومشاعري بالفقد والحزن...ها انا اشاركك فرحي وأتمنى ان تملك مشاعري وتفتخر بمن حملوا اسمك واثبتوا انك خير مربى وخير معلم وخير اب وخير فقيد.

الى من كانت الداعم الأول لتحقيق طموحي الى من كانت ملجائي ويدي اليمنى في هذه المرحلة...الى من ابصرت بها الطريق لحياتي واعتزازي بذاتي...الى القلب الحنون الى من كانت دعواتها تحيطني...

الى من جعلتني فتاة طموحة وسهلت على الصعاب بدعائها لي...التي كانت الام والاخت والصديقة بالنسبة لي...الى أروع امرأة في الوجود...الى ابتسامتي في هذه الحياة

امي الحنونة ادامها الله لنا وحفظها ورزقها العفو والعافية

الى ضلعي الثابت الذي لا يميل...الى من رزقت بهم سندا وملاذي الأول والاخير الذين دعموني دائما وشجعوني دائما والذين زرعو في الإصرار بداخلي...الذين غمروني بالحب والتربية...امدوني القوة

"اخوتي الأعزاء على قلبي "نادية" "سارة" "جمال" "مراد"

الى العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال تساندني دائما...الى رفيقات المشوار اللواتي قاسمن معي لحظات الفرح والحزن حفظهم الله الى ام صديقتي "دليلة" حفظها الله ... الى

اغلى شخص على قلبي« M »... الى كل من كان لهم اثر على حياتي وكل الاحبة.

" وأخيرا لمن قال انا لها "نالها" وانا لها ابت رغما عنها"

خريجتكم غياط حنان



## اهداء

(واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين)

الحمد لله الذي ما تم جهد ولا ختم سعى الا بفضلله وما تخطيت هذه العقبات والصعوبات الا بتوفيقه تخرجت ليس بجدي واجتهادي انما بتوفيق من ربي .

اهدي تخرجي الى ابي الغالي سندي في الحياة والذي تعب معب طوال مشواري الدراسي ولم يبخل علي بشيء ، من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة ، الى من سعى من اجل راحتي ونجاحي ، الى اعظم واعز رجل في الكون "ابي العزيز" حفظك الله .

اهدي ثمرة جهدي الى من ساندتني في صلاتها ودعائها، الى من سهرت الليالي تنير دربي ، الى من تشاركني افراحي واماني، الى نبع العطف والحنان الى اجمل ابتسامة في حياتي الى أروع امرأة في الوجود "امي الغالية" حفظك الله .

الى اخي العزيز "خالد" الى اخواتي العزيزات "امينة" و"مريم" اللتان كانتا الى جانبي في اوقاتي الصعبة .

الى رفيقة الدراسة وشريكة في التعب وسهر الليالي من اجل عملنا هذا "حنان" ، والى صديقتي "كهينة" "لامية" ، "امال" ، "رشيدة" ، "أسماء" و"امينة" الى كل طالبة علم النفس العيادي .

الى ابنة عمتي "نورة" و التي كانت بمثابة اخت لي، و الى ام صديقتي حنان التي ساندتنا خلال عملنا هذا .

خريجتكم غياط دليلة

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	شكر و عرفان
ب	إهداء
ح	قائمة الجداول
ذ	قائمة الاشكال البيانية
ر	قائمة الملاحق
ز	ملخص الدراسة
1	مقدمة
	الفصل التمهيدي: الإطار العام لدراسة
6	1-إشكالية الدراسة
10	2-فرضيات الدراسة
10	3أهمية الدراسة
11	4-أهداف الدراسة
	5-مفاهيم الدراسة اجرائيا
	الجانب النظري
15	الفصل الاول: الاحتراق النفسي
16	تمهيد
17	1-تعريف الاحتراق النفسي
19	2-مراحل حدوث ظاهرة الاحتراق
20	3-الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات
23	4-مستويات الاحتراق النفسي
25	5-أسباب الاحتراق النفسي
25	6-ابعاد عناصر الاحتراق النفسي

26	7-اعراض الاحتراق النفسي
28	8-تشخيص الاحتراق النفسي
	خلاصة الفصل
30	الفصل الثاني: الرضا الوظيفي
31	تمهيد
31	1-تعريف الرضا الوظيفي
32	2-أهمية الرضا الوظيفي
33	3-متغيرات مرتبطة بالرضا الوظيفي
34	4-خصائص الرضا الوظيفي
35	5-مؤشرات الرضا الوظيفي
38	6-العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
39	7-طرق قياس الرضا عن العمل
45	8-نظريات الرضا الوظيفي
46	9-علاقة الرضا بتنمية المؤسسة
	خلاصة
48	الفصل الثالث: مربية رياض الأطفال
49	تمهيد
50	1-تعريف مربية رياض الاطفال
53	2-خصائص مربية رياض الاطفال
54	3-أدوار مربية الأطفال
56	4-الكفاءات المهنية الواجب توفرها في مربيات الاطفال
57	5-تقويم مربية الروضة
59	6-المشكلات التي تواجه مربيات الاطفال
61	7-وسائل الارتقاء بالمربية

63	8-رياض الأطفال في الجزائر
	خلاصة الفصل
	الجانب التطبيقي
66	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
67	تمهيد
67	1-التذكير بالفرضيات
68	2-الدراسة الاستطلاعية
68	3-الدراسة الأساسية
69	3-1- منهج الدراسة
72	3-2- المعاينة
73	3-3- حدود الدراسة
81	3-4- أدوات الدراسة
	3-5- المعالجة الإحصائية
84	الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
85	تمهيد
85	1-عرض نتائج الدراسة
86	1-1-عرض نتائج الفرضية الأولى
87	1-2- عرض نتائج الفرضية الثانية
89	1-3- عرض نتائج الفرضية الثالثة
91	1-4- عرض نتائج الفرضية الرابعة
93	1-5- عرض نتائج الفرضية الخامسة
93	2-مناقشة نتائج الدراسة
95	2-1- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
97	2-2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

98	2-3- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
99	2-4- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
101	2-5- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
102	3-استنتاج عام
105	اقتراحات
110	قائمة المراجع
	الملاحق

### قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
	نموذج يبين العوامل الدافعة والعوامل الصحية وعلاقتها في حالة وجود تلك العوامل وغيابها	جدول رقم "1"
70	جدول يمثل سنوات الخبرة	جدول رقم "2"
71	جدول يمثل الراتب الشهري	جدول رقم "3"
72	توزيع رياض الأطفال حسب الولاية	جدول رقم "4"
74	تصنيف درجات قياس ماسلاس حسب مستويات الاحتراق	جدول رقم "5"
76	يوضح توزيع عبارات مقياس الرضا الوظيفي على الابعاد	جدول رقم "6"
77	يوضح معامل الارتباط بين بنود بعد الرضا عن فرص الترقي والنمو الوظيفي والدرجة	جدول رقم "7"
78	يوضح معامل الارتباط بين بنود بعد الرضا عن الأمان والاستقرار الوظيفي والدرجة الكلية للبعد	جدول رقم "8"
78	يوضح معامل الارتباط بين بنود بعد الرضا عن طبيعة العمل وملائمته للقدرات الشخصية والدرجة الكلية للبعد	جدول رقم "9"

79	يوضح معامل الارتباط بين بنود بعد الرضا عن علاقات العمل	جدول رقم "10"
79	يوضح معامل الارتباط بين بنود بعد الرضا عن ظروف وإجراءات العمل وبيئته المادية والدرجة الكلية للبعد	جدول رقم "11"
80	يوضح معامل الارتباط بين بنود الرضا عن الرئيس ونمط القيادة السائد في العمل والدرجة الكلية للبعد	جدول رقم "12"
80	يوضح معاملات الارتباط بين ابعاد مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس	جدول رقم "13"
81	يوضح معامل ثبات المقياس	جدول رقم "14"
85	نتائج معامل الارتباط البسيط لاختبار علاقة الارتباط بين الاحترق النفسي والرضا الوظيفي	جدول رقم "15"
86	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتراق النفسي تبعا لمتغير سنوات الخبرة	جدول رقم "16"
87	يمثل تحليل التباين الأحادي للاحتراق النفسي تبعا لمتغير سنوات الخبرة	جدول رقم "17"
88	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرضا الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة	جدول رقم "18"
89	يمثل تحليل التباين الأحادي للرضا الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة	جدول رقم "19"
90	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتراق النفسي تبعا لمتغير	جدول رقم "20"

	الراتب الشهري	
91	يمثل تحليل التباين الأحادي للاحتراق النفسي تبعا لمتغير الراتب الشهري	جدول رقم "21"
92	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرضا الوظيفي تبعا لمتغير المرتب الشهري	جدول رقم "22"
93	يمثل تحليل التباين الأحادي للرضا الوظيفي تبعا لمتغير الراتب الشهري	جدول رقم "23"

## قائمة الاشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
40	سلم ماوسلو للحاجات	الشكل رقم "1"
70	العرض البياني عن طريق الدوائر النسبية لمتغير سنوات الخبرة	الشكل رقم "2"
71	العرض البياني عن طريق الدوائر النسبية حسب الراتب الشهري	الشكل رقم "3"

## قائمة الملاحق:

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
111	مقياس الاحتراق النفسي	ملحق رقم "1"
115	مقياس الرضا الوظيفي	ملحق رقم "2"
119	نتائج الدراسة حسب Spss	ملحق رقم "3"

### ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف العلاقة القائمة بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى مربيات الروضة، كما تسعى الى كشف الفروق بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تبعا للمتغيرات التالية: سنوات الخبرة (الخبرة المهنية) والراتب الشهري.

اعتمدنا على عينة مكونة من 60 مربية روضة لولايي تيزي وزو و ولاية بومرداس باستخدام المنهج الوصفي وبتطبيق مقياس الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي.

وقد اسفرت النتائج الى:

- عدم وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال.
  - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال تبعا لسنوات الخبرة .
  - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال تبعا لسنوات الخبرة.
  - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال تبعا للراتب الشهري.
  - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال تبعا للراتب الشهري.
- الكلمات المفتاحية : الاحتراق النفسي ، الرضا الوظيفي ،مربيات رياض الأطفال .

### **Résumé de l'étude :**

Cette étude visait à explorer la relation entre l'épuisement professionnel et la satisfaction au travail chez les éducatrice d'enfants. Elle cherche également à examiner les différences dans l'épuisement professionnel et la satisfaction au travail en fonction des variables suivantes : années d'expérience (expérience professionnelle) et salaire mensuel.

Nous avons utilisé un échantillon composé de 60 éducatrices de jeunes enfants des wilayas de Tizi Ouzou et de Boumerdès, en adoptant la méthode descriptive et en appliquant une échelle de mesure de l'épuisement professionnel et de la satisfaction au travail.

Les résultats obtenus sont les suivants :

- Il n'y a pas de relation corrélation entre l'épuisement professionnel et la satisfaction au travail chez les éducatrices de jeunes enfants.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants en fonction des années d'expérience.

- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans la satisfaction au travail chez les éducatrices de jeunes enfants en fonction des années d'expérience.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans l'épuisement professionnel chez les éducatrices de jeunes enfants en fonction du salaire mensuel.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans la satisfaction au travail chez les éducatrices de jeunes enfants en fonction du salaire mensuel.

Les Mot –clés : Le burnout , Satisfaction au travail ,La maternelle

### **Study Summary :**

This study aimed to explore the relationship between burnout and job satisfaction among preschool teachers. It also sought to examine differences in burnout and job satisfaction based on the following variables: years of experience (professional experience) and monthly salary.

We used a sample of 60 preschool teachers from the provinces of Tizi Ouzou and Boumerdès, employing a descriptive method and applying scales to measure burnout and job satisfaction.

The results were as follows:

- No significant relationship was found between burnout and job satisfaction among preschool teachers.
- No statistically significant differences were found in burnout among preschool teachers based on years of experience.
- No statistically significant differences were found in job satisfaction among preschool teachers based on years of experience.
- No statistically significant differences were found in burnout among preschool teachers based on monthly salary.

## ملخص الدراسة

---

- No statistically significant differences were found in job satisfaction among preschool teachers based on monthly salary.

Key words :Bournout , Job satisfaction, Kindergarten teacher

# المقدمة

## مقدمة :

أثارت تربية الطفل اهتمام المفكرين والمصلحين وعلماء علم النفس عبر العصور فهي العملية التي تهدف إلى تكوين الفرد في جميع نواحيه الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية. وتعتبر مرحلة الطفولة المبكرة مرحلة حاسمة في تشكيل شخصية الطفل، لذلك أوجدت المجتمعات مؤسسات للاهتمام بالأطفال والتي تعرف حاليا برياض الأطفال وقد أصبحت هذه المؤسسات ظاهرة تربوية حضارية .

وتزايدت أهمية الدور الذي تقوم به مربية الروضة في تلك المرحلة فهي أم بديلة للطفل ومربية ومعدة للمراحل التعليمية اللاحقة، وهي مسؤولة عن تنظيم الخبرات وغرس القيم لدى الطفل بأساليبها وبالنشطة التي تبناها ويقع على عاتقها مسؤولية كبيرة في تنشئة الطفل ورعاية نموه وفي تحقيق الأهداف المنشودة من العملية إلى أقصى ما تسمح له إمكانياته ويأتي هذا مترافعا بوجود غرس القيم عند الطفل وتنميتها بمعنى تكوين علاقات اجتماعية والتعامل مع الآخرين. فمهنة المربية أصبحت تتطلب القدرة على مقاومة الصعاب والتحلي بالصبر والإرادة. وهي من أكثر الأفراد تأثيرا بما يجري حوله من أحداث داخل المجتمع وفي مختلف المجالات نظرا لما يمر بها من ظروف ومواقف وعلاقات قد تكون دائما في صالحها، وهذا يؤدي حتما إلى تأثيرات وانعكاسات تجعله، وكثرة هذه الضغوط النفسية قد تصل بها إلى حد الاحتراق النفسي خاصة إذا ارتبط ذلك الشعور بعدد من المتغيرات الديموغرافية مثل العمر، وعدد سنوات الخبرة التدريسية وكذلك الحالة الاجتماعية .

وفي هذا الإطار تسهم المتغيرات الوظيفية والاجتماعية في خفض مستوى الاحتراق النفسي للمربيات وتحقق رضاه الوظيفي وتم ذلك من خلال التفاعل بين الخصائص الشخصية للمربية والبيئة التعليمية التي تحدد سلوكه نحو المؤسسة (رياض الأطفال). وينتج الاحتراق النفسي عن الضغط والاجهاد في العمل الناتج عن انخفاض الفاعلية الذاتية للمربية، وتبين أيضا تأثير الاحتراق النفسي على المربيات بشكل سلبي مما يؤدي بهم إلى حالة من عدم الرضا على عملهن .

فمن أهم عوامل نجاح المربية في العمل هو الرضا الوظيفي على المهنة في حد ذاتها، كما يعد الرضا الوظيفي موضوعا مهما في المؤسسات الخاصة والحكومية، ويعتبر الرضا الوظيفي عن مشاعر وأحاسيس الموظف التابعة من نفسه، غير أنه ليس بالإمكان الفصل بين هذه المشاعر والأحاسيس وظروف العمل المحيطة بالعامل، باعتبار أن هذه الظروف لها تأثير كبير في درجة الرضا الوظيفي بالإيجاب أو السلب، والرضا الوظيفي ليس حصيلة عامل واحد فقط، بل هو ناتج من تفاعل مجموعة من العوامل التي تتصل بالبيئة الداخلية أو الخارجية .

فيمثل الرضا الوظيفي متطلبا أساسيا وهدفا رئيسيا ينشده الجميع، لأن عدم توافر الحد الأدنى من الرضا لدى الفرد لاسيما في مجال تربية الأطفال، قد تكون انعكاسات خطيرة على مستوى العملية التعليمية بشكل عام، ومخبراتها على وجه الخصوص، خاصة إذا ارتبط ذلك بمربيات الروضة اللاتي يمثلن العمود الفقري للعملية التعليمية .

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا لمعرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولاية تيزي وزو وبومرداس. ولمعالجة دراستنا هذه اعتمدنا على جانبين أساسيين وهما: الجانب النظري والجانب التطبيقي .

فتعد المقدمة في الفصل التمهيدي الذي نجد فيه الإطار العام للدراسة: يتكون من : مشكلة الدراسة وفرضياتها وتحديد أهداف الدراسة وصولا لأهميتها ومن التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة .

ثم يليه الجانب النظري الذي قسمناه إلى ثلاثة فصول :

الفصل الأول نجد فيه الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال: فبعد التمهيدي نجد التعريف للاحتراق النفسي ومراحل حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي. والاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات ثم يليه مستويات الاحتراق النفسي وأسباب الاحتراق النفسي

وأبعاد عناصر الاحتراق النفسي، ونجد أيضا أعراض الاحتراق النفسي وتشخيص الاحتراق النفسي وعلاج الاحتراق النفسي والتغلب عليه ونختمه بملخص الفصل .

أما الفصل الثاني الذي يتضمن الرضا الوظيفي ونجد فيه : تمهيد الفصل يليه تعريف الرضا الوظيفي وأهمية الرضا الوظيفي ونذكر بعض المتغيرات المرتبطة بالرضا الوظيفي وخصائص الرضا الوظيفي ومؤشرات الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وننتقل إلى نظريات الرضا الوظيفي وطرق قياس الرضا الوظيفي وأخيرا ملخص الفصل .

ويتمحور الفصل الثالث حول مربية رياض الأطفال نجد تعريف مربية رياض الأطفال، خصائص مربية رياض الأطفال، أدوار مربية رياض الأطفال، الكفاءات المهنية الواجب توفرها في مربية رياض الأطفال، تقويم مربيّات الروضة، ثم تطرقنا إلى المشكلات التي تواجه مربيّات رياض الأطفال، ووسائل الارتقاء بالمربية، ورياض الأطفال في الجزائر، وأخيرا ملخص الفصل .

أما الجانب التطبيقي يتكون من فصلين أساسيين هما :

الفصل الرابع مخصص للإجراءات المنهجية للدراسة ويتضمن كل من التذكير بالفرضيات، الدراسة الاستطلاعية، الدراسة الأساسية، والمنهج المستخدم فيها، المعاينة، نجد فيها المجتمع الأصلي، العينة، حجم العينة، طرق اختيار العينة، خصائص العينة، حدود الدراسة، أدوات الدراسة، الأساليب الإحصائية المستعملة .

في حين الفصل الخامس نجد فيه عرض ومناقشة النتائج، ويتضمن كل من عرض نتائج الدراسة حسب الفرضيات ومناقشتها واستنتاج عام مع وضع بعض الاقتراحات، ثم ختمنا الدراسة، بخاتمة و أخيرا قائمة المراجع والملاحق.



# الفصل التمهيدي

## الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- مفاهيم الدراسة اجرائيا

## الإشكالية :

أولى المجتمع بجميع مؤسساته عناية قائمة بالطفل من جميع النواحي وخاصة في السنوات الخمس الأولى من حياته، ومن بين هذه المؤسسات نجد مؤسسة روضة الأطفال، حيث تعتبر المؤسسة الأولى التي تهتم بالطفل بعد الأسرة، ومن أهم المؤسسات الاجتماعية للتربية وتعليم الأطفال، حيث تقوم باستقبال الأطفال من ثلاثة أشهر إلى ست سنوات تعمل على إعدادهم للتكيف في مجتمعهم وتنشئتهم تنشئة اجتماعية سليمة، وتسعى لتكميل رسالة الأسرة، فهي تهتم بشؤون الأطفال وتأهيلهم لدخول عالم المدرسة. (سعيد نور الهدى، زعير رتيبة، 2020، ص5) .

تعتبر الروضة أهم وسائط وآليات التنشئة الاجتماعية بعد الأسرة والتي تساهم في ترسيخ دعائم شخصية الطفل والمساهمة في انتوائها بشكل مناسب مع قيم المجتمع الاجتماعية يكتسب منها الطفل العديد من الخبرات الاجتماعية والمعرفية والحركية حيث ليتصل بغيره التعاون والتنافس والتسامح، وتساهم أيضا في بناء شخصية الطفل من جميع جوانبها وجعله قادرا على التفاعل والاندماج مع أفراد المجتمع. (السيد عبد القادر شريف، 2007، ص186) .

العمل في رياض الأطفال مهنة غاية في الحساسية وتحتاج إلى خصائص شخصية وتدريب معين ودقيق. ونجد داخل الروضة المربية الذي تعتبر الركيزة الأساسية داخل الروضة. (سعيد نور الهدى، زعير رتيبة، 2020، ص6). فهي القدوة والمثل الأعلى لأنها هي الشخص الذي يقود العملية التربوية داخل الروضة، ويوجد الطفل ويقدم له المثيرات البيئية والوسائل التربوية المعنية لتحفيز طاقته واستشارة قدراته ومساعدته على النمو المشاكل السوي. وتختار طريقة التعليم المناسبة وتثري موقف الخبرة باستخدام الوسائل والتقنيات، فهي التي تتعامل مع الطفل وهي التي تنفذ المناهج التربوية التي يتضمنها تنفيذ المنهج. (عاطف عدلي فهدي، 2007، ص15).

## الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

تعد مربية الروضة واحد من أهم عناصر العملية التربوية داخل رياض الأطفال وخارجها وحتى إن وضعت إدارة رياض الأطفال أحدث وأقوى البرامج والمناهج، فهذا يبقى متوقفاً

على شخصية المربية ومؤهلاتها وذلك بالنظر إلى الدور الكبير والمهام المنوط بها في اكتساب الأطفال المعارف والخبرات والسلوكيات، سواء من خلال أساليب التعامل معهم أو من خلال الأنشطة والتمارين التي تعدها وتنفذها مع الأطفال داخل رياض الأطفال. وتكون على دراية بعلم نفس الطفل، ومراحل نموه وخصائص كل مرحلة معرفياً واجتماعياً وانفعالياً، لتتمكن من التعامل مع الطفل بأسلوب مناسب من خلال تفسير سلوكياته، وأيضاً القدرة على تحديد متطلبات النمو، والتطبيقات التربوية الملائمة لها، وبالتالي بإمكانه التعاون مع الأسرة من أجل تفعيل هذا الأسلوب لإنجاح دورها التربوي والاجتماعي وذلك من خلال تحقيق التوازن والتكامل مع الأسرة. (الزهرة بن عاشور، 2020، ص2). حيث تعتبر مربية الروضة العمود الفقري في المؤسسة فهي تعتبر الأم الثانية للطفل، فهي تشارك الأسرة بشكل رئيسي في بناء القاعدة النفسية والمعرفية الأساسية للطفل، وهي أيضاً تؤثر في نموه وتشارك حياته وتؤثر وتتأثر بهم. (مصطفى أبو سعد، 2016، ص16).

وقد أوضع (Philip Stimpson 2004) أن مربية الروضة يقع عليها عبء كبير من أجله وتوظيف ما تملكه من خصائص شخصية، لتحسين عملية التعليم والتعلم لدى الطفل، وجاءه تتابع دراسته المرتبطة بإمكانية توظيف القربيات لأدوار هن في دعم تعلم الطفل تكشف عن أن التفكير الإيجابي للمربيات يغير من نمط تعلم الطفل ويدفعهم لتحسين ملموس في قدراتهم التعليمية .

فمهنة مربية الروضة مهمة غاية في الحساسية فتعتبر عنصر مهم في تستنزف كل قوتها، كما أن انخفاض أو غياب الرضا الوظيفي يساهم بقدر كبير في عدم تحقيق الأهداف، فالرضا الوظيفي يعتبر الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء ومع العوامل المؤثرة البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة، وهو تعبير عن السعادة التي تحقق عن

## الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

طريق العمل وبالتالي فهو مفهوم يشير إلى مجموعة من المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله. (محمد أحمد سليمان، 2011، ص135، 134).

ويتمثل الرضا الوظيفي مطلباً أساسياً وهدفاً رئيسياً ينشده الجميع، لأن عدم توافر الحد الأدنى من الرضى لدى المربية لا سيما في مجالها قد تكون له انعكاسات خطيرة على مستوى العملية التربوية بشكل عام، ومخرجاتها على وجه الخصوص. (الأغري، 2003، ص170).

وكما نعلم أن الرضا الوظيفي هو شعور باطني يكمن في وجدان الفرد، ويمكن أن يعبر عنه في درجة انعكاس هذه المشاعر الباطنية على سلوكياتهم الظاهرية. فقد يكون تراكمها ذو أثر قوي على السلوك الخارجي، فكلما كانت مشاعر الانتماء من العمل قوية كان ذلك آخر على سلوكهم كأن يلجأ إلى التغيب المتكرر أو الامتثال إلى عمل بمنظمة أخرى أو كثرة شكاويهم وتذمرهم إزاء أوضاعهم والعكس صحيح، فأشارت دراسة "د/ رباب طه علي طه يونس، (2018)" أن الرضا الوظيفي لمربيات الروضة منخفض بعدما طبقت الاستبيان المتكون من خمسة محاور، ما الرضا الوظيفي جاء منخفضاً في جميع المحاور ما عدا محوري بيئة العمل وما يسودها من علاقات ومحور نظام الإدارة جاء مستوى الرضا الوظيفي فيما متوسط، ووضحت أيضاً دراسة. "محمد أحمد صوالمة (2006)" أن الرضا الوظيفي لدى مربيات الروضة يتأثر بالمتغيرات الآتية (الراتب الشهري، الحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي من الخبرة التدريسية في سلطات المشرفة، حيث كان الرضا الوظيفي هو الأعلى لدى المربيات اللواتي يتقاضين راتباً شهرياً، والمعلمات المتزوجات، والمربيات ذوات الخبرة التدريسية الأكبر، والمربيات اللواتي يعملن في رياض الأطفال التابعة للقطاع الخاص، وعند التكلم عن الرضا الوظيفي، نجد أن هذا المفهوم لديه الكثير من المصطلحات لها علاقة بها، ومن بينها الاحتراق النفسي الذي قد يكون سبباً للعجز والإنهاك الجسدي والانفعالي والعقلي وهذا الذي ينعكس أكبر من أداء مربية الروضة وعلى الطفل الذي تتعامل معه فنجدها من تلجأ إلى ترك العمل أو التقاعد المبكر حتى وإن استمرت في عملها فيكون

## الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

روتينيا جدا متمثلا بفقدان الاهتمام بالعمل ونقص الدافعة والأداء النمطي للعمل ونقص القدرة على التكيف مع ما يحيط بها من أحداث. فالاحتراف النفسي أصبح أكثر شيوعا في الآونة الأخيرة وسمة من سمات المعاصرة.

فعلت ("ماسلاش) Maslach السنة") أن الاحتراف النفسي هو فقدان الاهتمام بالأفراد الموجودين في محيط العمل حيث يشعر الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي اللذان يجعلان الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز، ويفقد تعاطفه نحو العاملين، إذ يعد الاحتراف النفسي كخبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي. (طايبي، 2012، ص17). وجاءت دراسة "تشوح فاطمة (2023)" التي تمحورت حول الكشف على مستوى الاحتراف النفسي الذي بلغته فئة مربية الروضة فتوصلت دراستها أن مربيات الروضة يعانون من الاحتراف النفسي بمستويات متفاوتة، وأشارت دراسة "عمار الفريجان ووائل المريضي" أن مربيات الروضة يعانون من الاحتراف النفسي بدرجة كبيرة وأظهرت أيضا هذه الدراسة أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى كل من المتغيرات التالية: نوع الروضة، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي للمربية، وعدد الأطفال في الصف، حيث أظهرت هناك فروق تعزى في متغير الراتب ولصالح اللواتي رواتبهن يقل عن 100 دينار أردني.

ان دراسة الاحتراف النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مربيات الروضة في المجتمع الجزائري من اهم الدراسات التي تأخذ حصة الأسد في الآونة الأخيرة وعليه يمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في التساؤلات التالية:

-هل توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراف النفسي والرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال؟

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراف النفسي لدى مربيات رياض الأطفال تبعا لسنوات الخبرة؟

## الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال تبعاً لسنوات الخبرة؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال تبعاً للراتب الشهري؟

-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال تبعاً للراتب الشهري؟

### 2- الفرضيات الدراسية:

1-2- الفرضية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال لولايتي تيزي وزو وبومرداس.

2-2- الفرضية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال تعزى إلى سنوات الخبر. لولايتي تيزي وزو وبومرداس.

3-2- الفرضية الثالثة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال تعزى إلى سنوات الخبر. لولايتي تيزي وزو وبومرداس.

4-2- الفرضية الرابعة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال تعزى إلى الراتب الشهري لولايتي تيزي وزو وبومرداس.

5-2- الفرضية الخامسة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال تعزى إلى الراتب الشهري لولايتي تيزي وزو وبومرداس.

### 3- أهمية الدراسة :

أولاً: الأهمية النظرية:

- تكمن أهمية الدراسة الحالية في المشكلة التي تعالجها وذلك من خلال تسليط الضوء على الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو وبومرداس.

## الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

- قلة الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي في الجزائر على حسب تطلعاتنا ، مما تبين أهمية اجراء مثل هذه الدراسة.
- مساعدة شريحة مربيات رياض الأطفال في التعرف على الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي وكيفية التصدي له.

ثانيا : الأهمية التطبيقية :

- المساعدة على تصميم برامج ارشادية تدريبية تهدف الى تنمية الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال وذلك لمساعدتهم على تحقيق الرضا الوظيفي.
- تحسين قدرات مربيات رياض الأطفال على المواجهة الفعالة للمشكلات التي تواجهها اثناء العمل.
- الاهتمام اكثر بفئة مربيات رياض الأطفال لانها تعتبر شريحة مهمة في المجتمع

### 4- أهداف الدراسة :

تتلخص اهداف الدراسة فيما يلي :

- تهدف الى تبيان العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو وبومرداس.
- التعرف على الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو وبومرداس
- التعرف على الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو وبومرداس ومعرفة الفروق تبعا للرواتب الشهرية وسنوات الخبرة.
- تهدف الدراسة الى تبيان تأثير الاحتراق النفسي على الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو وبومرداس.
- تهدف الدراسة الى اقتراح بعض الآراء التي من شأنها التخفيف من الاحتراق النفسي لزيادة الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو وبومرداس.

### 5- تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا :

## الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

**1-5- الاحتراق النفسي :** يقصد بالاحتراق النفسي في هذه الدراسة على أنه حالة نفسية تظهر في (الاستنزاف، الانفعالي، ضعف الاهتمام بالبعد الإنساني في التعامل ، الشعور بالانخفاض الإنجاز الشخصي) و هي مجموعة متلازمة من الضغوط النفسية التي تمر بها مربيات الأطفال اللواتي يتعرضن لمعدلات عالية من الضغوط المرتبطة بالعمل بفترة زمنية طويلة. ويقاس بالدرجة الكلية التي تتحمل عليها مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس من مقياس الاحتراق النفسي في هذه الدراسة.

**2-5- الرضا الوظيفي :** الحالة الشخصية رياض الأطفال و التي تعبر عن مدى قبوله العام المجموعة العوامل الوظيفية المحطية بسيئة العمل ، و هي أيضا تقبل مربية رياض الأطفال لوظيفتها تحت أي ظرف من الظروف و الرضا عن كل أبعاد أبعاد الرضا الوظيفي (الرضا عن فرض الأرضي و النمو الوظيفي المتاح، الرضا عن الأمان و الاستقرار الوظيفي الرضا عن طبيعة العمل، لبرضا عن العلاقات الرضا عن الرئيس).

ويقاس بالدرجة الكلية التي تتحصل عليها مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس من مقياس الرضا الوظيفي هذه الدراسة.

**3-5- مربية رياض الأطفال :** هي المسؤولة عن تربية مجموعة من الأطفال و تنشئته ، و الأخذ بيدهم نحو التكيف و النمو بها تزودهم به من الخياره اللازمة و المهارات المتنوعة بما يتناسب خصائصهم المختلفة في هذه المرحلة العصرية وذلك وفق منهاج محددة.

وهي التي تعمل برياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس من الساعة السابعة صباحا في الخامسة مساء و تقوم بتربية و الإشراف على الأطفال ما بين (3 إلى 6) و تسعى من خلال وظيفتها لاكتساب بالطفل مجموعة من الغير و المتمثلة في الصدق و التعاون.

# الجانب النظري

# الفصل الأول: الاحترق النفسى

تمهيد

1. تعريف الاحترق النفسى

2. مراحل حدوث ظاهرة الاحترق النفسى

3. الاحترق النفسى وعلاقته ببعض المصطلحات .

4. مستويات الاحترق النفسى

5. أسباب الاحترق النفسى

6. أبعاد عناصر الاحترق النفسى

7. أعراض الاحترق النفسى

8. تشخيص الاحترق النفسى

9. العلاج من الاحترق النفسى والتغلب عليه

خلاصة

**تمهيد :**

يعد الاحترق النفسي من الظواهر التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى الثلاثين سنة السابقة حيث تناولت أبحاثهم الاحترق النفسي بوصفة ناتجا عن الضغوط المهنية وبعض الأسباب الأخرى ووصف بأنه أكثر حدوثا لدى أصحاب المهن الخدمية وتعود البدايات المبكرة لمصطلح الاحترق النفسي إلى العالم هيربرت فرويد بنرجر (1974) وذلك من خلال دراسته عن الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها المشتغلون بقطاع الخدمات حيث عرفه بأنه حالة من الاستنزاف الانفعالي، والاستنفاد البدني يسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط. إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء متطلبات المهنة .

**1- تعريف الاحترق النفسي :**

يعد الاحترق النفسي ظاهرة من الظواهر السيكولوجية التي جذب اهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عاما الماضية، حيث تناولت أبحاثهم الاحترق النفسي بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية، وبعض الأسباب الأخرى ووصف بأنه أكثر حدوثا لدى أصحاب المهن الإنسانية والاجتماعية (التدريس - الطب - التمريض العاملين - الشرطة - أعوان الحماية المدنية ... إلخ). وبالتالي كانت هذه المهن من بين أكثر المهن التي أخذت اهتمام الباحثين بالدراسة والبحث وعليه وصفت هذه المهن من أكثر المهن التي تسبب الضغوط هذه الأخيرة. إذا تفاقمت قد تكون تأثيراتها وخدمة على الفرد العامل وعلى من يحيط به من زملاء وعلى عملهم بصفة عامة. وضمن هذا الإطار تعد مهنة مربيات رياض الأطفال من بين المهن التي يكثر في وسطها الإحساس بالضغوطات والتوترات. وربما تكون دراسة مثل هذه الظاهرة (الاحترق النفسي من بين الخطوات الهامة التي قد تعود بالنفع على مربيات الأطفال وعلى عملهم. حيث يكون بالإمكان تفادي أثارها السلبية، والمساعدة في تمتعهم بالصحة النفسية مستقرة نسبيا .

ورغم تعدد مفاهيم الاحترق النفسي إلا أن هناك اتفاقا على معناه وخصائصه بشكل عام، وفي ما يلي نورد بعض التعريفات لمفهوم الاحترق النفسي :

تعريف "ماسلاش" (1977م) للاحترق النفسي "حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السلبية مثل التوتر وعدم الاستقرار والميل للعزلة وأيضا الاتجاهات التالية نحو العملاء والزملاء ."

كما يعرفه "جاكسون" (1984م) بأنه إرهاق انفعالي وجسماني وسخط على الذات وعلى الآخرين وأيضا عن العمل مع فقدان الحماس والكسل والتبليد ونقص الإنتاجية. (نبت عثمان، 2008، ص22).

كما يتفق كل من كريا كو (1973) و"دالي" (1979) في تعريف الاحتراق النفسي بأنه رد فعل للضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد وتتنوع هذه الاستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها من حيث تكرارها ودرجة تعرض الفرد لها. (نبت عثمان، 2008، ص23).

كما عرف "تايلور" (1986) الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن الإرهاق واستنفاد القوة والنشاط. (محمد عوض، 2007، ص14).

ويعرفه الرشدان (1995) بأنه استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي (الاضطراب النفسي) تظهر نتيجة الضغوط النفسية الشديدة التي أعباء العمل ومتطلباته، مما تؤثر سلبيًا بشكل مباشر على العملاء وعلى المؤسسة التي يعمل فيها الفرد. (حمودة، 1998، ص17).

ومنه نستنتج أن الاحتراق النفسي تسببه مجموعة من الضغوط النفسية التي تبدأ بأعراض جسمية ونفسية تجعل الفرد فريسة سهلة لتبدل مشاعره ونقص شعوره بالإنجاز الشخصي لأن الاحتراق يصب الفرد بصفة عامة وأصحاب المهنة بصفته خاصة .

## 2-مراحل حدوث الاحتراق النفسي :

هناك أيضا بعض الباحثين من قدموا أربعة مراحل أمثال E delwich و Brodsk فقاموا بوصف (04) مراحل مثالية تتطور بشكل تدريجي لتنتهي في الأخير بظهور حالة الاحتراق النفسي وهي :

### 1.2.مرحلة الحماس :

حيث يبدأ الاحتراق النفسي بولوج الفرد لميدان أن العمل بنوع من الحماس والمثالية المبالغ فيها مع آمال كبيرة غير واقعيته ويكون الفرد مشحون بطاقة هائلة في هذه المرحلة يحتل العمل مكانة محورية في حياة الفرد، فيرى أنه سيحقق كل رغباته وآماله حيث يبذل طاقة كبيرة بطريقة مفرطة علما أن هذه الطاقة عادة ما تكون دون فائدة وغير مجدية، وباستمرار هذه الوضعية الغير المتوازنة بين ما يقدمه الفرد من مجهود وطاقة وما ينتج عنه

من نتائج غير مرضية وغير مرغوبة سوف يدخل الفرد في حلقة مفرغة، ومن جهة يجد نفسه يمارس في مهنة يعطيها مفهوم مثالي ويتوقع أن تتحقق حاجاته وأهدافه الشخصية، ومن جهة أخرى نجد حقيقة عدم رضا الفرد عن حياته الشخصية، فكلما زاد الارتباط والالتزام المتزايد نحو العمل

كما دفع بالفرد إلى اصال حياته الشخصية وبالتالي الوصول إلى درجة الفشل والاتفاق والقضاء على حياته الشخصية حيث يصبح العمل، بمثابة الهم الوحيد الذي تجعل الشخص كما تنظره من اشباعا الشيء الذي يدفع الفرد إلى أن يجد نفسه في حالة هشاشة .

## 2.2. مرحلة الركود :

وراء المرحلة الأولى يدخل الفرد مباشرة في حالة ركود حيث تختفي كل آماله المرتبطة بالعمل لأن هذا الأخير لم يكن على قدر توقعات الفرد يواصل ممارسة مهنته إلا أن المهنة لم تعد تحقق التعويض عن الحياة الشخصية .

## 3.2. مرحلة الإحباط :

في هذه المرحلة يدخل الفرد في حالة إحباط فيشعر أن حالته المهنية وصلت إلى طريق مسدود، وفي حال استمرار هذه الوضعية من عدم الرضا والإشباع، سيكون هناك احتمال لعدم قدرة الفرد على الاستمرار في ممارسة مهنة فالإحباط دور كبير ومهم في تطور حالة الاحتراق النفسي، فالشخص الذي يمر بمرحلة الإحباط يكون مهدد بالدخول في المرحلة الأخيرة وهي حالة الخمول .

## 4.2. مرحلة الخمول :

خلال هذه المرحلة يدخل الفرد في حالة إحباط مزمن اتجاه عمله إضافة إلى شعوره بالملل والفجر وبالتدريج يحدث نوع من الانفصال الانفعالي عن العمل فيصبح الفرد يقدم أقل مجهود ممكن في عمله بهدف الحفاظ على عمله نظرا لأنه في حاجة لتأمين حياته، كما يحاول حماية نفسه من مختلف الانتقادات التي بإمكانها أن تهدد وضعيته الحالية وإتباع الفرد

لهذه الطريقة في العمل تجعلنا نتصور بأنها قادرة على أن تعوضه عن شعوره بعدم الارتياح، لكنها في واقع الأمر ليس وضعية ملائمة للفرد وإن استمرار هذه المرحلة لدى الفرد بأخذ وقتا طويلا، كما أن اختفائها والخروج منها كذلك يتطلب الكثير من الوقت، وعموما تعود مرحلة الخمول أصعب المراحل لأنها تتجاوز الشخص. (لمكرر، 2003، 116).

### 3- أبعاد الاحتراق النفسي :

طبقا لـ "ماسلاش" وزملائها فإن صدام المهني الضاغطة بسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس والذي يقود إلى فقدان الاهتمام وعدم الالتزام وهما عكس اتجاهات العامل الأصلية، وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاثة أبعاد هي :

#### 1.3. الإجهاد الانفعالي :

يتمثل في شدة التوتر والإجهاد، وهو شعور يعاني منه العامل عند ممارسته لمسؤولياته المهنية، فعند إحساسه بالتعب الشديد يشعر بأنه ليس لديه شيء ليقدمه للآخرين وهو استنزاف العامل لطاقته البدنية والنفسية على حد سواء وفقدانه لحيويته ونشاطه الذي كان يتمتع به في الماضي وإضافة إلى إحساس بزيادة المتطلبات المهنية مع الشعور بالإحباط والتوتر والإجهاد العاطفي فغالبا ما يرتبط أيضا بالضغط والاكنتاب، فكل هذه المفاهيم النظرية أثبتت النتائج الإمبريقية الحالية بأنها لها دورا مركزيا في عملية الاحتراق النفسي .

#### 2.3. تبدل المشاعر :

هو شعور يتولد لدى الفرد بسبب ضغط العمل الزائد وينطوي على اللامبالاة وعدم الشعور بالقيمة الإنسانية للأشخاص الذين يعمل معهم وهو نتيجة مباشرة للبعد الأول وتجسد هذا البعد في حالة العمال الذين تتولد لديهم مواقف سلبية وساخرة وتهكمية تجاه العملاء بحيث يتعاملون معهم كأنهم أشياء دون قيمته إنسانية ليشير أيضا إلغاء الشخصية إلى ذلك الانفصال بين الأشخاص ويعتبر هذا العنصر جوهر وبنيميزه من تطوير المواقف غير الشخصية

المنفصلة كالسخرية والسلبية من الأشخاص الذين يتعامل معهم العوامل سواء كانوا (طلبة – مرض – وعملاء). (..... وآخرون، 2010، ص66).

### 3.3. الإنجاز الشخصي :

وهو البعد القائم على دور الفرد في عمله وانسجامه مع زملائه بأسلوب التأثير الحيوي والإيجابي ..... الآخرين. (فريجات وآخرون، 2010، ص66).

إن هذا البعد هو نتيجة للبعدين السابقين، حيث يسير إلى تقييم العامل لنفسه بطريقة سلبية، بأنه غير قادر على القيام بواجباته بالمستوى المطلوب، يظهر أيضا في شعور الفرد بتدني نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب .... فهو خبرة مؤلمة ويمكن التعبير عنه من قبل الشعور بعدم الفعالية والكفاءة، وقد يحبط عمل الفرد في كلمة واحدة "لم تعد تقوم بالعمل الجيد".

ويشير بعض المؤلفين إلى أن الاحتراق النفسي يبدأ مع الإجهاد الانفعالي وانخفاض الإنجاز الشخصي، سواء بشكل مباشر أو عن طريق التجريد من الإنسانية، أو يعتقد هؤلاء المؤلفين أيضا أن الإجهاد الانفعالي هو العنصر العاطفي للاحتراق النفسي في حين أن البعدين الآخرين يكونان المركبات الموقفية أو المعرفية للاحتراق. (القحطاني، 2011، ص88).

### 4-أسباب الاحتراق النفسي :

توجد نظريات عديدة تدور حول أسباب الاحتراق النفسي ومصادر الاحتراق النفسي وهذه النظريات تركز على ثلاثة مستويات هي :

1.المستوى الفردي أو الشخصي .

2.المستوى التنظيمي .

3.المستوى الاجتماعي .

ومع أن الأسباب الشخصية والاجتماعية لها دور هام، إلا أنها تساهم بقدر من العوامل التنظيمية البيئة العمل في ظهور الاحتراف النفسي عند المهنيين وتتناول فيما يلي كل مستوى من المستويات السابقة بشيء من التفصيل على النحو التالي :

#### 1.4. المستوى الفردي أو الشخصي :

يعتبر "فرويد بنرجر" مدعياً بأن المخلص والملتزمين هم أكثر الناس عرضة للاحتراق النفسي، ويضيف إليهم الأفراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني والحقيقة أن هناك الكثير من صدق هذه الادعاءات: حيث أن الجماعة المهينة الأكثر عرضه للاحتراق النفسي هي الأكثر

مثالية والتزاماً بمهنتها ومن أسباب ذلك بعض الأسباب الشخصية والفرديّة وهي كالتالي :  
(الجميل، 2002، ص54).

-مدى واقعية الفرد في توقعاته وأماله، فزيادة عدم الواقعية تتضمن في طياتها مخاطر الوهم والاحتراق النفسي .

-مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل، فزيادة حصر الاهتمام بالعمل يزيد من الاحتراق النفسي .

-الأهداف المهنية حيث وجد أن المصلحين الاجتماعيين هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة .  
-مهارات التكيف العامة .

-النجاح السابق في مهن ذات تحدّ لقدرات الفرد .

-درجة تقييم الفرد لنفسه .

- الوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق النفسي .

#### 2.4. المستوى الإجتماعي :

هناك العديد من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصادر الاحتراق النفسي منها :

أ. التغييرات الاجتماعية الاقتصادية التي حدثت في المجتمع، ما ترتب عنها من مشكلات قد تؤدي إلى هدف الظاهرة .

ب. طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا تلقي دعماً جيداً في المجتمع، فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي .

#### 3.4. المستوى التنظيمي أو الإداري :

على عكس المستويين الشخصي والاجتماعي فإن الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي أو الإداري لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة، وقد تم التوصل إلى ثلاثة افتراضات هي :

أ. تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي والقلق إلى فقدان الإمكانيات والكفاءة من أهم الأسباب للضغط والقلق، وأن استقرار ذلك يتطور إلى ظاهرة تسمى العجز المتعلم Learned Helplessness، حيث بداخل الفرد شعور بأنه عاجزة عن عمل أي شيء لتحسين وضعه وهذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الاحتراف النفسي، حيث يفترق الفرد إلى المصادر والنفوذ لحل المشاكل التي تواجهه، مما يسبب له لشعور بالضغط وفي حالة استمراره يحدث الاحتراق .

ب. تشير البحوث الخاصة بالضغط وأيضا إلى أن نقص الإثارة للفرد تؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب على الإشارة المفرطة، وذلك فإن العمل الرتيب الخالي من الإثارة والتنوع والتحدي يؤدي إلى الضغط والاحترق النفسي فأى فشل يواجهه الفرد عند تحقيقه للحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في شعوره بحالة عدم الرضا وبالتالي الاحتراف .

ج. للمناخ الوظيفي في المؤسسة التركيب الوظيفية دخل في عملية الاحتراق وهنا تبرز أهمية دور القيادة لإشراف وطبقا لكتابات حول شرح يضاف إلى هذا أن ظاهرة الاحتراق النفسي

ظاهرة معينة، ففي أي موقع عمل يكون فيه الأغلبية في حالة الاحتراق النفسي، فإن نسبة حدوثه لأي عضو جديد في العمل تكون عالية. (بدران، 1997، ص65).

وهناك أسباب أخرى للاحتراق النفسي منها :

- القيام بنفس الأعمال ولفترة طويلة .

- نقص الأحاسيس بالانجاز ذهنيا يشعر العامل بجهد مبذول لكن لا توجد نتائج لعماله .

- عدم القدرة على حل النزاعات الشخصية .

- عدم الحصول على فرحة التجربة والإبداع .

- نقص الثقة بين المشرف والعميل .

- العمل على الكثير من الناس حيث يؤثر هؤلاء على العامل بطابعهم المختلف وسلوكهم وتفكيرهم .

- العمل تحت الضغط هائل لتقديم المساعدة والوصول إلى الأهداف من قبل المشرفين – الإدارة – والمستهدفين .

ومنه نستنتج أن أسباب الاحتراق ليست حصيلة تفاعل عن عوامل فردية وبيئية فقط بل هي مجموع الأسباب سواء على المستوى التنظيمي الاجتماعي والفردى والشخصي كلها تشكل بؤرة الاحتراق .

## 5- أعراض الاحتراق النفسي :

1.5. الأعراض العضوية (البدنية) : يمكن أن تظاهر الأعراض العضوية على جسم الفرد

مثل :

- ارتفاع ضغط الدم وكثرة التعرض للصداع .

- ضعف عام في الجسم .

- الإحساس بالإرهاك طول اليوم .

- الأرق وآلام الظهر .

- الإعياء .

- نقص المناعة لمقاومة الأمراض. (محمود، وآخرون، 2008، ص91).

### 2.5. الأعراض الاجتماعية السلوكية :

وهي في العموم أعراض مرتبطة بعلاقة الفرد بالآخرين وإتباعه لبعض السلوكيات لحياته وتتمثل في : الانسحاب من حياة الأشخاص الذين يتعاملون معهم، الاتجاهات المستمر عن العمل والزملاء، انخفاض الأداء، عدم الرضا، التعب المستمر عن العمل، تطبيق ذاتي ويقصد

بها العرض أن الشخص يحاول أن يجد حلولا لنفسه ..... من أثر التعب والإجهاد، وأكثر الأفراد في هذه الحالة يلجئون إلى شرب الكحول وتناول المزيد من الطعام أو أقل، استخدام الأدوية مثل الحبوب المنومة والمهدئات، كثرة التدخين وشرب كميات كبيرة من الشاي هذا زيادة عن تعاطي المخدرات مما يزيد في تفاقم المشاكل الصحية لدى أشخاص الذين يعانون الاحتراق. (عبد الظاهر وآخرون، ص41).

### 3.5. الأعراض النفسية الانفعالية :

في المشاعر والتغيرات السلبية هذه الأخيرة التي تشمل مشاعر الغضب والاكتئاب (الذي ينشأ عن فقدان الثقة بالنفس والإحساس بلوم الذات الناتج عن المشاكل الناشئة عن العمل الخاص، هذا ما يؤدي إلى اختلال الصحة وضعف أداء العمل).

والإحساس بالإحباط الناتج عن عدم الوصول إلى الأهداف المرغوب فيها كما وقد تمتد هذه الأعراض من صدق العاطفة إلى الإرهاق العاطفي والإحساس بالعجز واليأس بالإضافة إلى عدم القدرة على التركيز والبلادة... إلخ. (المرجع السابق، ص14-15).

كما يشير كلا ميداس إلى تشكل أعراض الاحتراق النفسي لدى العمال وفق مرحلتين متتابعين :

#### أولاً : مرحلة الأراضي الأولية :

- الحديث المستمر عن التقاعد ومزاياه للخلاص من العمل .
- حرص الموظفين على الإجازات والعطل والأعياد بإبداء الفرحة لها .
- السرعة في الذهاب إلى البيت بعد انتهاء العمل .

#### ثانياً : مرحلة الأعراض المتقدمة :

- الإحساس بالإجهاد والقلق اليومي .
- عدم التركيز في العمل مع الإرهاق الذهني والاندفاع نحو العمل بطريقة تجن التعامل مع الزملاء والانطواء على النفس .
- التدمير المستمر ورفض المهام الجديد بحجج غير منطقية. (.....، 1997، ص14).

#### 6-مستويات الاحتراق النفسي :

اتضح من نتائج الدراسة التي قام بها كيلي أن شخصية العامل تلعب دوراً هاماً في استجاباته ومواجهته للمواقف الضاغطة وإن كانت في نفس المستوى من الحدة فبعض العاملين يقعون ويفشلون ويصابون بالاحتراق النفسي والبعض الآخر يتفادى الوقوع في الفشل ويتفاعل ويتكيف لمواجهة هذه الضغوط. (حسن الحمر، 2006، ص189).

وقد أشار سبانيول أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل وقد حدد له 3 مستويات وهي :

- أ- **احترق نفس منخفض** : وينتج عن نوبات قصيرة من التعب، القلق، الإحباط، التهيج .
- ب- **احترق نفسي متوسط** : وينتج هذا المستوى عن نفس الأعراض السابقة الذكر لكنها تستمر لمدة أسبوع على الأقل .
- ت- **احترق نفسي مرتفع** : وينتج هذا المستوى عن أعراض جسمية مثل القرحة، الآلام المزمنة والمتوسطة من حين إلى آخر ولكن عندما تلح هذه المشاعر تظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق النفسي مشكلة نظيرة. (محمد علي، 1997، ص18).

ومنه نستنتج أن مستويات الاحتراق النفسي تفاوتت في الأعراض المصاحبة لها وذلك تبعاً لمدة استمرارها وبقائها فكلما زادت المدة تتطور معها الأعراض من بسيطة إلى شديدة. (محمد علي، 1997، ص50).

## 7- الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات :

والمراد هنا هو الإشارة إلى العديد من النقاط التي توضح الاحتراق والتداخل بين مفهوم الاحتراق النفسي وبعض المفاهيم الأخرى التي لها صلة بهذا المفهوم وهي :

### 1.7 الاحتراق النفسي وعلاقته بالضغط النفسي :

هناك ارتباط تكاملي بين الاحتراق النفسي والضغط النفسية باعتبار أن الاحتراق النفسي هو الصورة القائمة للضغط النفسية في مجال العمل فقد ذكر مجدي عزيز (2007) أن الاحتراق والضغط كليهما يغير عن حالة الإجهاد والتعب ولكن يختلف الاحتراق عن الضغط من خلال أن الاحتراق النفسي أقصى مرحلة للضغط النفسي .

لما أشار سيد البهاص إلى أن أول فرق بين احتراق النفسي Burnout والضغط النفسي Stress يتضح من خلال أن الضغط النفسي قد يكون مفيدا وقد يكون ضارا، أما الاحتراق النفسي فهو دائما سلبي وضار، لهذا في الضغط مطلوب ولكن بقدر معين وإذا زاد ذلك القدر ولم يستطع الفرد التعامل معه بطريقة إيجابية فإنه يمثل جهدا زائدا على الفرد ولهذا قد يتعرض للاحتراق النفسي .

يشير الضغط النفسي إلى تلك المشاعر السلبية غير المحمودة مثل : الغضب والإحباط والفتور العصبي الناجمة على مواجهة الفرد لحوادث بيئية مزعجة تؤدي إلى شعوره بالتهديد وعدم الارتياح. (جرار، 2011، 54).

فغالبا ما يعاني العامل من ضغوطات مؤقتة ويشعر كما لو كان محترقا نفسيا غير أن الضغط يختلف عن الاحتراق لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينهي هذا الشعور فقد يكون الضغط داخليا أو خارجيا وقد يكون طويلا أو قصيرا وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد ويؤدي إلى انهيار في أداء وظائفه .

## 8- علاج الاحتراق النفسي والتغلب عليه :

يورد جمعة يوسف (2006) أحد الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه وذلك من خلال عدد من الخطوات والتي إذا اتبعتها المعرض للاحتراق النفسي عبارة كأنه تفاديه والتغلب عليه وهي :

- فهم الشخص لخلله وكذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط لأن فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك الغير فعالة وبالتالي محاولة تغييرها .

- 
- إعادة فحص الفرد القيمة وأهدافه وأولوياته فالأهداف الغير واقعية والمثالية والوظائف والأداء ستعرض الفرد لإحباط والارتباك أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهداف للتنفيذ .
  - تقسيم الحياة إلى مجالات العمل (المنزل الحياة الاجتماعية) والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه ولا تسمح لضغوط المكان أن تؤثر على مكان آخر .
  - العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية. (يوسف، 2006، ص40-41).

## خلاصة :

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل، يمكن القول أن الاحتراق النفسي كظاهرة سيكولوجية سلبية تؤثر خاصة في مجال المهني الإنسانية والاجتماعية التي تقدم خدمات تحدث نتيجة لعدة أسباب، فمنها ما هو مرتبط بشخصية العامل، ومنها ما هو متعلق بعوامل بيئة العمل وغيرها، التي من الممكن أن تساهم في ظهور الاحتراق النفسي هذا الأخير الذي قد يبرز في حملة المؤشرات العرضية (نفسية، جسمية، الاجتماعية...) ونظرا لهذا كله أخذت هذه الظاهرة وخاصة في السنوات الأخيرة نصيبا لا بأس به من الدراسة من قبل عدد من الباحثين والدارسين، فوجد منهم من وضع أدوات لتفسيرها، ومنهم من وضع تدابير وقائية للحد أو حتى للتقليل منها، غير أن هذا لا يجعلنا نقلل على الآثار والنتائج السلبية التي ممكن أن يخلفها الاحتراق النفسي في حال عدم التصدي له .

## الفصل الثاني: الرضا الوظيفي

تمهيد

1. تعريف الرضا الوظيفي
2. أهمية الرضا الوظيفي .
3. متغيرات مرتبطة بالرضا الوظيفي .
4. خصائص الرضا الوظيفي
5. مؤشرات الرضا الوظيفي
6. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي .
7. نظريات الرضا الوظيفي .
8. طرق قياس الرضا الوظيفي .

خلاصة.

**تمهيد:**

إن نجاح المؤسسات ومن بينهم الروضة يعتمد بشكل أساسي على مدى فاعلية أداء مربيات الروضة العاملات فيها لمهامهم وواجباتهم، وهذا يتأثر بمستوى رضاهم عن العمل أو الوظيفة، حيث أن تشجيع مربيات الروضة ورفع معنوياتهم من خلال الاهتمام بهم وتلبية حاجياتهم وإشباع رغباتهم تعد من أهم العوامل الرئيسية التي تجعلهم راضيين عن عملهم، فتحسين وسائل العمل والنظر لمربيات الروضة كوسيلة من وسائل الإنتاج وغيرها من العوامل المادية الغير كافية وحدها للتشجيع ورضاهن عنه وتقديرهن للمسؤوليات الملقاة على عاتقهن لأنه من الطبيعي جدا أن يختلف أداء مربيات يشعرن أنهم راضين في عملهم بمربيات لا يشعرن به، ففي هذا المبحث نتعرف على الرضا الوظيفي وعن أهميته والمتغيرات المرتبطة به، كما أنه تطرقنا أيضا إلى ذكر بعض خصائصه ومؤثراته والعوامل المؤثرة فيه، نظرياته، وأخيرا تطرقنا إلى طرق قياس الرضا الوظيفي .

**1. تعريف الرضا الوظيفي :**

هي مجموعة المشاعر التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً، وقد تكون سلبية أو إيجابية وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصوره الفرد الذي يحققه، من عمله فكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعاً كبيراً لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو العمل إيجابية وكان راضياً عن عمله والعكس صحيح. (السمراني، 2013، ص41).

هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء. (محمد، 2014، ص260).

**2. أهمية الرضا الوظيفي :**

تكمن أهمية الرضا الوظيفي في أي مؤسسة في أن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين والذي يؤدي بدوره لتحقيق أهداف المؤسسة بدرجة عالية من الكفاءة، لذا لا بد من تسليط الضوء على دراسة العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي لدى العاملين، فظهور علامات الشعور بعدم الرضا بين العمال يدل على وجود حاجات لم يتم إشباعها عندهم، أو أن الإشباع لم يحقق النتائج المرجوة. (الناطور، 2011، ص132).

تتجلى أيضاً أهمية الرضا الوظيفي في النقاط التالية :

- ✓ الرضا الوظيفي لو أثار إستراتيجية في المنظمة، منها أن المنظمة التي يتمتع موظفوها بدرجة رضا وظيفي مرتفعة تكون قادرة على استقطاب الكوادر المؤهلة للمنظمة، كما أشارت الدراسات إلى أن التأثير الإيجابي لمرضا الوظيفي في زيادة الشعور بالمواطنة داخل المنظمة، والتقليل من معدل تغلب الموظفين داخل المنظمة.
- ✓ الحاجات الملحة لدى الفرد إشباعاً كاملاً لها في العمل .
- ✓ يجد الفرد في إمكانه أن يلعب دوره الذي يرغب فيه في الحياة .
- ✓ يتمكن الفرد من تحقيق أقصى قدرة ممكنة من إمكاناته وقدراته وطاقاته الكامنة في محيط عمله .

- ✓ تزداد الحاجة إلى درجة من إحساس الفرد بملاءمة المهنة لقدراته الخاصة .
- ✓ يصل الفرد إلى قمة الإبداع التي يريد أن يحققها في عمله. (فليه، 2009، ص259).
- ✓ تمكن أهمية الرضا الوظيفي في تحقيق الرضا عن العمل نتيجة إدراك الفرد العوامل التالية :

- ✓ إدراك الفرد بأن الحوافز والمكافئات العمل ذات أهمية كبيرة وقيمة بالنسبة له.
- ✓ شعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب والأهداف المحددة.
- ✓ ارتباط الأداء بمكافئات وحوافز العمل.
- ✓ إدراك الفرد العدالة في توزيع عوائد ومكافئات العمل.
- ✓ مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد. (الناطور، 2011، ص132).

### 3. متغيرات مرتبطة بالرضا عن العمل :

**1.3. الاتجاهات :** الاتجاه المهني هو مجموعة المشاعر التي يحملها العامل تجاه عمله مما يجعله راضيا عنه والاتجاه الإيجابي نحو العمل يرتبط بالرضا عنه والاتجاه السلبي نحو العمل يرتبط بعدم الرضا نحو العمل.

**2.3. الدافعية :** الدوافع هي محركات السلوك بالنسبة للإنسان أو هي الطاقة الدافعة للعمل، ولأن الدوافع هي محركات السلوك فإنه كلما كانت دافعية العمال قوية نحو تحقيق أهداف المؤسسة، كلما كان ذلك مرتبطا بالرضا عن العمل عند هؤلاء العمال، بل أن العمال في ذاته فيه إشباع لحاجة العامل إلى إثبات الذات وشعوره بالإنجاز وبأنه شخص منتج وفعال فإذا كانت دافعية العامل نحو العمل إيجابية فإن ذلك يؤدي إلى رضا العامل عن عمله. (شحاته، 2008، ص241).

**3.3. ضغوط العمل :** ذكر كرسية وار نيدت 1998 أنه إذا لم يتم الكشف عن مستوى ضغط العمل المتوقع، فإن ذلك سيؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، وإلى الإصابة بالأمراض الجسدية والنفسية، وارتفاع نسب الغياب المتكرر، وترك العمل، وانخفاض الإنتاجية، وكل

هذا يؤدي بدوره إلى صعوبة تقديم خدمات ذات نوعية جيدة للزبائن. (البادري، 2011، ص186).

**4.3 الإدارة :** إن الرؤساء المنافرين الذين يتصيدون الهفوات والأخطاء للعامل أمر أساسي في إشاعة جو نفسي غير أمن في العمل مما يؤدي إلى تدمير العامل وسخطه وشعوره بعدم الرضا عن العمل وبالمقابل فإن الرؤساء الذين يجمعون بين السماحة والحزم يساهمون في إشاعة جو نفسي أمن مما يرتبط بالرضا عن العمل عند العمال. (ربيع 2008، ص242).

**5.3 الأداء :** راجع فروم 1960 حوالي 20 سنة دراسة ميدانية تناولت العالقة بين متغيري الرضا الوظيفي والإنتاجية. وجد أن متوسط الارتباط بين هذين المتغيرين في تلك الدراسات كان متدنيا جدا مما دعاه إلى الاستنتاج بأن ليس ثمة علاقة إيجابية بين الرضا والإنتاجية. (البادري، 2011، ص188).

يعد الرضا الوظيفي مسألة تقديرية ذاتية مرتبطة بالمشاعر التي قد تترجم في شكل موضوعي يعكس حالة الفرد العامل .

#### 4. خصائص الرضا الوظيفي :

✓ يحتاج الفرد العامل إلى عائد يتناسب مع الجهد المبذول في العمل، كما يتطلع إلى جو ملائم يساعد على العمل.

✓ إن مسألة الرضا تبقى نسبية إلى حد كبير ويرجع السبب في ذلك إلى عوامل عدة منها الظروف التي يعمل فيها الفرد ومختلف المتغيرات التي تؤثر فيها درجة طموح الفرد ومدى تكيفه مع العمل بحد ذاته والبيئة المتواجدة فيها حاليا.

✓ ممارسته لنشاطه اليومي لذا كان لزاما للمديرين الاهتمام بهذه النقطة.

✓ إن رضا الفرد العامل على العائد الذي يتحصل عليه من عمله اليومي، قد لا يرضى به مستقبلا إذن نستطيع أن نقول أن الرضا الوظيفي ذو طبيعة ديناميكية، فيه بحاجة

إلى تنمية ومسايرة كل التغيرات التي قد تطرأ على العوامل المؤثرة فيه كالأجر وعلاقته بمستوى المعيشة مثلاً. (عزيون، 2006، ص53).

### 5. مؤشرات الرضا الوظيفي :

**1.5. دوران العمل :** يشير مصطلح دوران العمل إلى تحركات العمال وتنقلاتهم المبنية داخل المنظمة وخارجيا. ويتضح هذا أن بريس حدد ثلاثة مصطلحات يمكن أن يتضمنها مفهوم دوران العمل وهي: (الحراك، اليجرة، التعاقب) إن مصطلح دوران العمل هنا نقصد به تلك التحركات العمالية بين المهن المختلفة داخل المؤسسة والناجمة عن صعوبة التكيف العامل مع عمله لظروف نفسية أو مادية أو اجتماعية.

**2.5. التغيب :** يعتبر التغيب ظاهرة مرضية في المؤسسات ويقصد به أي انقطاع عن العمل لمدة ما سواء كان هذا الانقطاع بعذر قانوني مقبول أو بدون عذر. وتشكل ظاهرة التغيب خطورة بالنسبة للمؤسسات لأن وجودها يؤدي إلى حدوث اختلال وتوقف واضطراب في سير العملية الإنتاجية وزيادة نفقات السمع المنتجة، وتتضاعف خطورة هذه المشكلة عندما يكون التغيب مقصودا ومعتمدا وبالتالي فإن المشكلة تصبح كامنة في الأسباب الخفية للتغيب.

**3.5. الانضباط :** يقصد به توافق سلوك الأفراد العاملين في ضوابط ومقاييس السلوك المقبول والمحدد من قبل الإدارة، إضافة إلى السلوكيات المتعارف عليها في العمل، يشير هذا التعريف إلى حقيقة مهمة أشار إليها بارسونز وهي أن أفعال الناس ليست عشوائية أو تحكمها الصدفة أو المثيرات الانفعالية بل أنها على النقيض من ذلك تسير وفق أنماط مقننة ومنظمة.

**4.5. اللامبالاة والتخريب :** حيث يعبر الاهتمام بالعتاد والإنتاج وصيانته على مدى رضا العامل والعكس صحيح. (أعراب، 2007، ص77).

**5.5. التمارض:** يبرز كظاهرة من ظواهر عدم الرضا والإحباط النفسي الذي واجهه العامل وذلك من خلال الحالات المرضية المقنعة التي يلجأ إليها العامل للابتعاد عن العمل أو بما

يمكن تسميته بفسحات العامل من العمل وهذا شهريا من الواقع المعاش داخل المؤسسة التي ينتمي إليها، أو التقليل من الانعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء تأدية لعمله في وظيفته وهذا سواء نفورا من الوظيفة بحد ذاتها، أو من المشرفين المباشرين لو أو لجماعة العمل بصفة عامة.

**6.5. الشكاوى :** تعبر نسبة الشكاوى المقدمة كتابيا أو شفويا من طرف العمال لرؤسائهم أو زملائهم أو النقابات العمالية عن مظاهر الرضا الوظيفي أو عدمه، فكلما كانت نسبة التظلمات المرفوعة من طرف العمال لمشرفيهم سواء كانت موضوعية أو واهية مرتفعة كلما كان ذلك تعبيرا عن عدم الرضا وعن الحالة النفسية التي يعيشها العامل داخل المؤسسة والعكس صحيح.

**7.5. الإضراب :** يعتبر الإضراب من أهم مؤشرات عدم الرضا والتذمر، والإضراب شكل من أشكال التعبير يلجأ إليه العمال سواء كانوا مجموعة صغيرة أو عددهم كبير للمطالبة ببعض الحقوق يرون أنها مهضومة والوضعية التي يعيشون فيها والتي تعاكس طموحاتهم وتطلعاتهم، وقد تكون هذه المطالب مادية بحتة كالزيادة في الأجور وتحسين ظروف العمل أو المطالبة بعض المسيرين والأنماط التسيرية للمؤسسة. (بوعكاز، 2007، ص30).

## 6. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

على الرغم من أن الرضا الوظيفي يتكون من عدد غير محدود من الميول المفضلة لدى كل فرد، إلا أن هناك نوعان من الاتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الأفراد ضروريا، وهذه المجالات في حقيقتها عوامل الرضا الوظيفي:

### 1.6. العوامل الذاتية : وهي العوامل قسمت إلى قسمين :

**الأول :** عوامل تتعلق بمهارات وقدرات الأفراد أنفسهم، ويمكن قياسها أو معرفتها من خلال بيانات العمر، المؤهل، الخبرة .

**الثاني :** قوة الدوافع على الأفراد العاملين .

**2.6.العوامل التنظيمية :** تتعلق هذه العوامل بالتنظيم ذاته وما يسوده من أجواء علاقات تنظيمية ترتبط بالوظيفة والموظف ومن هذه العوامل .

- الرضا عن الوظيفة وما تتيحه الوظيفة من إشباع لحاجاته .
- الرضا عن نظم وأساليب وإجراءات العمل .
- العلاقة مع الآخرين في محيط العمل. (رؤساء، زملاء، مرؤوسين). (الشرابدة، 2008، ص100).

**3.6.العوامل البيئية :** لقد راجع لوك 1976 دراسة ورسالة جامعية ومقالة تناولت جميعها موضوع الرضا الوظيفي، وخلص إلى القول إن الرضا الوظيفي يتحقق بشكل مباشر بتأثير مجموعة من العوامل والمتغيرات.

العوامل المباشرة في الرضا الوظيفي هي :

- مقدار العمل المطلوب .
- الأنشطة داخل العمل .
- الأجور (الرواتب).

العوامل الغير مباشرة :

- العلاقات مع زملاء العمل .
- الإدارة. (البادري، 2011، ص18).

يمكن القول بأن العوامل تؤثر على الرضا الوظيفي يجب أن تكون جميعها مجتمعة حتى يحدث ذلك الرضا، ولكن اختفاء بعضها لا يؤثر على النتائج وتنقسم تلك العوامل إلى:

**4.6.الرضا عن الوظيفية :**

- إتاحة فرصة لإبراز مهارات وقدرات الفرد .
- إتاحة فرصة للمبادأة والابتكار .

- توفير نظام الإشراف العام، وليس الإشراف المباشر، مما يزيد من خبرات العاملين .
- تتيح الوظيفة الفرصة للمكانة الاجتماعية المناسبة. (الناطور، 2011، ص131).

### 5.6. الأجر والراتب :

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح .

ومن الجدير بالذكر أن هرزبرغ خالق هذا الرأي في نظريته عندما أكد بأن الأجر هو من الحاجات الدنيا التي تؤدي إلى الرضا، وإنما فقط تمنع عدم الرضا وهذا الرأي عليه بعض الملاحظات التي منها :

✓ يختلف الأفراد في درجة تفضيلاتهم الحاجات، كما وأن المجتمع يؤثر هو الآخر على حاجات الأفراد، وتبرز أهمية الأجور في ظل النظام الرأسمالي بدرجة أكبر من الدول النامية نظرا لأهمية العوامل الاقتصادية في حياة الأفراد في النظام الرأسمالي.

✓ تعد الأجور إحدى المشيقات لحاجات مختلفة أخرى غير الحاجات الاقتصادية كالحاجة للتميز والتفوق والنجاح.

### 6.6. مستوى العمل وتنوع المهام :

يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية لمفرد، من حيث يشعر الفرد بأهمية عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرتفع مستوى الرضا عن العمل. إن هذه النتيجة متوافقة مع نظرية هرزبرج فيما يتعمق بالعوامل الدافعة وتطبيقاتها المتمثلة بإثراء الوظيفة.

يرغب الأفراد ذوي الحاجات العليا في منحهم الاستقلالية وتوفير بعض العناصر الأخرى، ولذلك فإن إشباع هذه الرغبة من خلال إعادة تصميم الوظائف يؤدي إلى رفع معدلات الرضا لديهم.

#### 7.6. إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل :

يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة وإن إناطة أعمال أو مهام تناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق

لهم جراء ذلك ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم. (عباس، 2006، ص176).

#### 8.6. الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي :

- وجود سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي .
- نمو الوظيفة التي يشغلها الموظف .
- توافر التأهل المناسب للعاملين .

#### 9.6. الرضا عن أسلوب القيادة والإشراف :

- الاعتماد على السلطة الشخصية بعيدا عن السلطة الرسمية .
- مساندة الرئيس لمرؤوسيه عند طلب المعنوية .
- العدالة في معاملة الرؤوسين .

#### 10.6. الرضا عن مجموعة العاملين :

- الانسجام الشخصي بين أعضاء المجموعة.
- النزعة الاجتماعية لدى أعضاء الجماعة .
- المشاركة في نوادي وجمعيات مهنية واحدة. (الناطور، 2011، ص132).

## 7. طرق قياس الرضا عن العمل :

توجد طرق مختلفة يمكن للإدارة الاستفادة بها لتحديد مستوى الرضا وليس بالضرورة أن تكون كل منها بديلا عن الأخرى بل تكمل بعضها وهي:

### 1.7. أسلوب قياس الآثار السلوكية :

التي تصدر عن العاملين وتدل على وعدم الرضا عن العوامل بالرجوع إلى سجلات وتقارير شئون العاملين فهناك بعض الظواهر مثل معدلات غياب العامل بعذر أو بدون عذر مقبول، معدلات الحوادث، مكان العمل، معدلات ترك العمل إلى عمل آخر ورغم أن هذه الآثار بمثابة مؤشرات حقيقة للرضا أو عدم الرضا عن العمل إلا أنه ليس معنى عدم غياب الفرد عن عمله من عدمه رضاه عن هذا العمل.

### 2.7. أسلوب التقدير الذاتي :

حيث يجيب الفرد عن بعض الأسئلة ليقرر ما إذا كان راضيا عن عمله من عدمه حيث أن الفرد ذاته هو السبب المباشر للتعبير عن مستوى رضاه عن عمله ويعتمد هذا الأسلوب على الاستبانة وجوانب العمل المختلفة. (حسان، 2007، ص385).

إن فوائد استخدام مقاييس التقدير والاستبانة، فتنتمثل في المحافظة على سرية الإجابات، وبخاصة عندما تكون العينة كبيرة، الأمر الذي يساعد على تجنب تشويه الإجابات، وتحريفها، خشية انتقام الإدارة. ونلاحظ أن القابلات قد تفسر عن معلومات أفضل، لأن الباحث يستطيع إلقاء أسئلة لتوضيح غموض معين في بعض الإجابات، وذلك على الرغم من حصولنا على تقويم إيجابي عام في معظم المقابلات. (حلمي، 2013، ص269).

**8. نظريات الرضا الوظيفي :**

إن النظريات التي تناولت الرضا عن العمل قد استندت في معظمها على نظرية تدرج الحاجات في الدافعية لإبراهام ماسلو 1943 حيث يلتقي مع فلسفتها الكثير من الباحثين في ميدان الدراسات السلوكية، وفيما يأتي عرض موجز لأهمها :

**1.8. نظرية سلم الحاجات :**

يرى ماسلو أن حاجات ودوافع الإنسان مرتبة هرمياً بحيث يتم إشباع هذه الحاجات بشكل متتابعي هرمي، أي لا بد من إشباع الحاجة الأولى قبل الانتقال إلى الحاجة التالية في الهرم. (حسونة، 2008، ص80).



الشكل رقم (01) : سلم ماسلو للحاجات (البغدادي، 2009، ص80).

**1.1.8. الحاجات الفيزيولوجية :** تعد الحاجات الفيزيولوجية بداية القاعدة في السلم الهرمي وتشمل الأكل والشرب والراحة، وتحتل الحاجات الأولى في حالة عدم إشباع الحاجات الأخرى، وفي هذه الحالة لا تكون الحاجات الأخرى بمثابة الأساس لدفع الأفراد، فالإنسان يسعى أولاً لإشباع حاجاته الفيزيولوجية.

**2.1.8. الحاجة إلى الأمان:** وتتضمن شعور الفرد بالطمأنينة والأمان، وأن يكون بمأمن من الأخطار المحيطة به. ولا يقتصر هذا الشعور على الكيان المادي للفرد وإنما يتضمن الأمان

النفسي والمعنوي أيضاً. فاستقرار الفرد في عمله وانتظام دخله وتأمين مستقبله، كلها عوامل أمن نفسي للفرد.

**3.1.8. الحاجة إلى الانتماء :** تتمثل في الحاجة إلى الحب والعطف والعناية والاهتمام، وتعد هذه الحاجة من أهم الحاجات اللازمة لصحة الفرد النفسية، وعند إخفاقه في إشباعها فإنه يتعرض إلى سوء التكيف، أو عدم التوافق النفسي لذلك يفضل اختيار العمل مع مجموعة متجانسة ليشعر الفرد بانتمائه لها، ويشبع حاجته إلى الحب والانتماء عن طريق علاقة بها. (علي، 2009، ص130).

**4.1.8. الحاجة إلى الاحترام والتقدير :** حاجة الفرد لأن يكون في عضو في جماعة يتفاعل معهم ويتفاعلون معه .

**5.1.8. حاجات إشباع الذات:** وهي حاجات الإنسان لتأكيد ذاته ورسائله في الوجود وأن يستفيد من طاقاته وقدراته وأن يحقق أهدافه وهي المستوى العالي من الحاجات الإنسانية.

**6.1.8. المفاهيم الأساسية لنظرية ماسلو :**

- ✓ وجوب إشباع الحاجات الدنيا أو لا يقبل الحاجات العليا .
- ✓ إذا شبع حاجة ما فهي لا تعود دافعا للسلوك .
- ✓ هناك شبكة من الحاجات المثالية تؤثر على سلوك الفرد .

✓ إن سبل إشباع الحاجات العليا أكثر من تلك المتوفرة لإشباع الحاجات الأولية.  
(حسونة، 2008، ص81).

**2.8 نظرية x و y :** تعد نظرية (ماكر يكور) في فلسفة الإدارة تحميلاً مقارناً بين مدارس الاتجاه التقليدي وبين مدارس الاتجاه السلوكي في موقفها من كيفية فهم العلاقة بين الفرد والمنظمة، فقد وضح (ماكر يكور) أنماطاً مثالية حول مفهوم الإنسان وسلوكه، وكيف يتم تحريك هذا السلوك، إذ وصف أحدهما بالافتراضات التي تقوم عليها نظرية (x). (y).

**1.2.8 نظرية (x) :** تقوم هذه النظرية على عدد من الافتراضات ومحددات السلوك الإنساني وهي أن الإنسان:

✓ سلبي وال يجب العمل.

✓ لا يريد تحمل المسؤولية.

✓ يفضل أن يكون تابعاً، ويفضل دائماً أن يجد شخصاً يقوده. (علي، 2009، ص133).

**2.2.8 نظرية (y) :** الإنسان ليس كسولاً بطبعه، وإنما يدعي الكسل تجاه قوى يعتبرها في غير صالحه.

السلطة الرسمية تعبر عن أسلوب واحد من أساليب إنجاز العمل، وإلا أنها لا تعبر عن الأسلوب الوحيد ولا تضمن إتجاه الأهداف بالطريقة المطلوبة في جميع الحالات .

الإنسان يسعى للمسؤولية، ولكن بشروط توفر المناخ الملائم لتحمل هذه المسؤولية. (حريم، 2013، ص86).

**3.8 نظرية هيزربيرغ :**

لقد قدم فريديريك هيزربيرغ وزملائه نظرية الدوافع عام 1959 ومنذ ذلك التاريخ ونظريته موضع اهتمام كثير من الباحثين والمديرين.

نستطيع الآن أن نلخص النقاط الأساسية في نظرية هيزربيرغ في النقاط التالية :

### 1.3.8. عوامل الدافعة :

- ✓ الإنجاز .
- ✓ الإقرار بالإنجاز .
- ✓ التقدم .
- ✓ العمل نفسه .
- ✓ المسؤولية. (درة، 2008، ص392).

**2.3.8. حاجات صحية :** حاجات صحية هي الحاجات الأساسية لتوفير محيط ملائم لحياة وعمل الإنسان. وتتمثل هذه الحاجات في ميدان العمل في الأجرة، وظروف العمل، الأمن، زملاء العمل... وغير ذلك. (الختاتنة، 2013، ص142).

**جدول رقم (01) :** نموذج يبين العوامل الدافعة والعوامل الصحية وعلاقتها في حالة وجود تلك العوامل وغيابها. (درة، الصباغ، 2008، ص394).

العوامل الصحية	العوامل الدافعة	العوامل الحالة
الارتياح في الوظيفة	الرضا الوظيفي	وجود العوامل
عدم الارتياح في الوظيفة	انعدام الرضا الوظيفي	غياب العوامل

### 4.8. نظرية المساواة:

تتضمن هذه النظرية عنصر اجتماعيا أي أن الفرد يقارن بين مدخلاته ونتائجه مع تلك التي يلاحظها لدى الآخرين، وقد بين أدمز أن العلاقة بين المنظمة والأفراد العاملين علاقة متبادلة يعطي فيها العاملون مجموع من المدخلات وتتضمن مثال : المستوى التعليمي للفرد وخبراته وقدراته، والجهد الذي يبذله في العمل. (علي، 2009، ص135).

تفترض هذه النظرية بأن الفرد يحاول أن يحقق حالة توازن بين ما يقدمه للمنظمة من جيد ووقت، وما يحصل عليه من مردود مالي، أو مزايا ومنافع معنوية، يتحقق هذا التوازن حسب رأي النظرية عندما

يشعر الفرد بأن مردوداته المالية والمعنوية تعادل مردودات العاملين الذين يتعامل معه. وعند شعوره بالتمايز عنهم فإنه سيعيش حالة توتر تدفعه إلى تغيير إنتاجيته داخل المنظمة لهذا تعتمد النظرية المقارنة بين طرفي معادلة تتحقق فيها المساواة، وعندما تتحقق المساواة يعتبر

الفرد محفزاً لذا فإن على المنظمة أن توجه جهودها التحفيزية نحو تحقيق المساواة أعلاه سواء بالمحفزات المالية أو غيرها من المحفزات الأخرى. (الهييتي، 2005، ص264).

### 5.8. نظرية التوقع :

إن أكثر النظريات المؤثرة في الوقت الحاضر وعلى مستويات الدراسات والبحوث الأكاديمية في الأقل هي نظرية التوقع، والسبب وراء التأثير هو كون هذه النظرية تبرز التأكيد على أن السلوك الإنساني والى درجة ملحوظة يتأثر بدرجة ومستوى توقعات الفرد لما سيحقق من جراء العمل في المستقبل إن هذه النظرية تنتشر الضوء حول بعض الجوانب العلمية للدافعية والترغيب على العمل وتساعد على بلوغ مستويات الرضا عنه، وهذه الجوانب هي:

أن توفر المنظمة المكافآت (مادية ومعنوية) مناسبة للعاملين فيها باعتبارهم عناصر أساسية ومهمة في العمل، وتضمن لهم ظروف عمل جيدة إلى جانب الضمان والطمأنينة للوظيفة.

يجب أن يكون ترابط وعلاقة بين مستويات الأداء وحجم التعويض والمكافآت. (جواد، 2010، ص106).

إن أول من أرسى قواعد هذه النظرية فيكتور فروم والتي تقوم على فكرة أساسية مفادها أن الدافعية لدى الإنسان تركز على عاملين :

• **قيمة الإنتاج** : ويركز له بالحرف « v » اختصارا ل valence ويدل على العائد

المحتمل أو المتوقع من عمل معين لتحقيق هدف محدد وتتراوح قيمة الإنتاج بين:

+ (1) والتي تدل على الإقدام والقوى على تحقيق رغبة ما.

- (1) وتدل على الإحجام القوى عن سلوك معين لتحقيق رغبة ما وتفادي الضرر.

• **التوقع** : ويرمز له بالحرف « e » اختصارا ل expectation وهي تدل على تصور

الفرد لوضعية معينة يحصل عليها إذا سلك سلوكا معيناً، والتوقع يقع بين درجة 0

الصفى والدرجة الكاملة i. وبناء على ذلك فإن حساب الدافعية يتم كالتالى:

الدافعية = قيمة الإنتاج المتوقع وبهذا يتم ربط الدافعية بقيمة الإنتاج ودرجة التوقع. (خواجة، 2006، ص207).

## 9. علاقة الرضا بتنمية المؤسسة :

تتعرض صحة المؤسسة في العديد من الأبعاد مثل، نسبة الربحية وزيادة رأس المال وكذا ثقافة المؤسسة ومستوى الإنتاجية واستراتيجيات الموارد البشرية، هذه الأخيرة التي تلعب دورا هاما في تحقيق صحة جيدة للمؤسسة، ذلك فإن قياس رضا العامل يجب أن يكون دوريا، فيتم تقييم مستواه من مختلف النواحي، سواء من ناحية الرغبة في العمل أو جهة المعنويات والمكافئات....

لقد دلت نتائج كثير من الدراسات على وجود علاقة سببية بين الأداء والرضا الوظيفي، وبذلك يمكن تصوير تلك العلاقة وتميز الحالات التالية :

**الحالة الأولى:** تشير إلى بيئة للموارد البشرية أقل نشاطاً، ينتج عنها التسرب العالي لمعاملين، فجد المنظمة تقاوم المنظمة، إلا أن استعداد العاملين لمتغير ضئيل جداً، فينتج عن ذلك إنتاجية منخفضة ومستوى من الرضا، فيحدث أن تزول هذه المؤسسات بسرعة.

**الحالة الثانية:** نجد المؤسسة تتحرك في حالة سرعة الزوال إلى موقف أكثر نشاطاً واستقراراً وعندها يطالب موظفوها الذين يشعرون بقدر من الرضا بالمزيد من المكاسب، ويعاملون على أنهم وسيلة لموصول إلى النتائج النهائية باعتبارهم تكلفة وليس استثماراً.

**الحالة الثالثة:** توصف المؤسسة بأنها النموذج الهادئ، من حيث ينصب الاهتمام الرئيسي على الموارد البشرية، ونتيجة مستوى عالي لرضا العاملين وصحة للمؤسسة التي تتميز بالنشاط، بالتالي درجة عالية من التكيف واستعداد كبير للتغيير، مما يؤدي إلى ارتفاع المعنويات والرغبة في العمل. (محمد، 2014، ص263).

## خلاصة :

إن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد سواء كان يشغل وظيفة إدارية أو فنية إزاء مؤثرات العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به، وهذه المشاعر لها تأثيرات على الأداء الوظيفي. كما أن الرضا يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للأفراد وزيادة إنتاجيتهم، كما يساعد الإدارة على تصميم بيئة العمل تحفز العاملين على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وجهود العاملين بأقل وقت ممكن مما يؤدي إلى تحقيق الكفاءة في الإنتاجية وبالتالي نجاحها وتحقيق أهدافها المنشودة.

## الفصل الثالث : مربية رياض الأطفال

تمهيد

1. تعريف مربية رياض الأطفال .
  2. خصائص مربية رياض الأطفال.
  3. أدوار مربية رياض الأطفال.
  4. الكفاءات المهنية الواجب توافرها في مربية رياض الأطفال.
  5. تقويم مربية الروضة .
  6. المشكلات التي تواجه مربية رياض الأطفال.
  7. وسائل الارتقاء بالمربية.
  8. رياض الأطفال في الجزائر
- خلاصة

**تمهيد**

تعتبر مربية رياض الأطفال جوهر العملية التربوية في الروضة حين تتميز خصائص ومقومات شخصية تساهم في تدريب وتأهيل فعال للأطفال داخل الروضة وذلك بدورها التي تقوم به بهدف تطبيق البرامج والأنشطة التربوية المنظمة بطريقة جيدة وناجحة من طرف المربية يساهم في بناء وتأسيس القاعدة الأساسية والمحورية في جميع الجوانب المعرفية النفسية والاجتماعية والعقلية للطفل .

## 1. تعريف مربية (معلمة) رياض الأطفال :

تنوعت التعريفات واختلفت حول مربية (معلمة) رياض الأطفال حيث نذكر منها ما يلي:

حيث عرفت أنها خلف أنهما المسؤولة عن كل ما يتعلمه الأطفال إلى جانب مهمة توجيه عملية نمو كل طفل من أطفالها في مرحلة هامة من حياتهم فيجب أن تكون على دراية تامة بأساليب التربية ولديها الشخصية والدافعية التي تنمي في الطفل الاستقلال الذاتي والاعتماد على النفس والثقة بالنفس والسلوك الحسن. (خلف، 2005، ص133).

أما الناشف فيرى أنها : " المعلمة التي تقوم بدور الأم البديلة، وكان من أهم خصائصها ومواصفاتها أن تتمتع نفسها بوافر من الحنان وحب للأطفال، وتسهر على راحة الطفل الجسمية، وترعاه في غياب الوالدين. (الناشف، 2006، ص169).

عرفت كذلك بالمايسترو الذي يقود العملية التربوية ويوجه الطفل، لذا يجب ألا يكون لديها عينان فقط في أعلى أرسها فحسب بل في كل جزء منها وتلك السمة تمثل ضرورة كبيرة جدا في معلمة رياض الأطفال، وخاصة أنها تتعامل مع أطفال في مرحلة عمرية سوف تشكل حياتهم فيما بعد ذلك ويكمن دورها في المتابعة والتوجيه". (نيهان، 2009، ص59).

واعتبرها الكبيسي والحياني ، على أنها : " أهم عنصر يتولى نقل الخبرات للأطفال التي ترمي إلى تنمية قدراتهم واستعداداتهم وتشكيل الاتجاهات والسمات الايجابية في شخصياتهم، لذا ينبغي أن تتسم معلمة الروضة بخصائص متميزة، وتعتمد أساليب تربوية أثناء تعاملها مع الأطفال، وبما يؤدي إلى توفير المناخات التربوية التي توجه مسارات نمو شخصياتهم وتكاملها واتزانها. (الكبيسي، الحياني، 2012، ص240).

أما سريوة اقترأها بأنها الشخص الذي يقوم بعملية التعليم، وتقوم بتنفيذ المنهج، وتختار الأساليب والطرق والوسائل والأنشطة في الموقف التعليمي حسب طبيعة الأطفال. " (سريوة، 2013، ص30).

ويرى محمد بن اسماعيل العمراني، أنها: " عصب العملية التربوية التعليمية في الروضة، فعلى عاتقها يقع العبء الأكبر في تحقيق رسالة الروضة". (العمراني، 2013، ص163).

في حين يعرفها رائد أيمن محمد شيكة، أنها: " التي تقوم بتربية الطفل في مرحلة رياض الأطفال، وتسعى إلى تحقيق الأهداف التربوية التي يتطلبها المنهاج مراعية الخصائص العمرية لتلك المرحلة، وهي التي تقوم بإدارة النشاط وتنظيمه في غرفة النشاط وخارجها، إضافة إلى تمتعها بمجموعة من الخصائص الشخصية والاجتماعية والتربوية التي تميزها عن غيرها من معلمات المراحل العمرية الأخرى". (شبكة 2014، ص597).

من التعريفات السابقة يتضح أن مربية رياض الأطفال هي مربية في مجال تربية طفل ما قبل المدرسة الابتدائية وتعمل على حماية وتربية الأطفال ورعايتهم الرعاية الصحية السليمة وتسهم بقدر كبير في تنمية شخصية الطفل تنمية شاملة جسميا وعقليا وانفعاليا واجتماعيا ولغويا وسلوكيا ودينيا، كما أنها خبيرة بفنون التدريس وممثلة لقيم المجتمع وثقافته وحريصة على غرس المبادئ والأصول الإسلامية المنبعثة من القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة وأن تكون خبيرة في العلاقات الإنسانية وقناة اتصال بين دار الحضانة والمنزل ومرشدة وموجهة نفسية ومتعلمة ومعلمة في نفس الوقت.

## 2. خصائص مربية رياض الأطفال :

هناك عدة خصائص يستلزم توفرها في مربية الروضة لكي تتمكن من أداء دورها داخل الروضة على أحسن واجب ومن جملة هذه الخصائص نجد : (تغلب، 2011، ص165-167).

### 1.2. الخصائص الجسمية :

- أن تكون سليمة الحواس وخالية من العاهات والعيوب الجسمية وعيوب النطق وصوتها هادئ يجذب الأطفال.
- أن تكون صحتها جيدة لضمان عدم تكرار غيابها وعدم نقل العدوى إلى الأطفال.

- أن تكون قدوة حسنة في مظهرها وسلوكها، تحب النظافة والنظام وتهتم بمظهرها وهندامها بأناقة وبساطة.

## 2.2. الخصائص العقلية :

- الذكاء وسعة الأفق والقدرة على التفكير السليم والتصرف الحكيم وحل المشكلات التي تصادفها.
- تتميز بدقة ملاحظة تمكنها من ملاحظة الأطفال وتقويم تقدمهم اليومي واستغلال كل فرصة لمساعدتهم على النمو بشكل شامل وكامل.
- لديها قدر ملائم من المعرفة والثقافة العامة وإدراك الاحتياجات وفهم سلوك الطفل والدوافع التي تؤثر في هذا السلوك وتحركه.
- تحرص على مواصلة الدراسة والإطلاع على الكتب والدورات والدراسات الحديثة وذلك للتعرف على الاتجاهات الحديثة في العمل مع الأطفال ومدلومة النمو المهني في مجالها.
- قادرة على اتخاذ القرارات الحكيمة وتنفيذها في حزم.
- قادرة على الابتكار والإبداع والتخيل والتجديد المستمر في طبيعة النشاطات ونوعية الوسائل التعليمية التي توفرها للأطفال.
- قادرة على استخدام أسلوب المناقشة والحوار في نشاط الأطفال إذ تعد المناقشة من أهم أساليب النمو الاجتماعي .
- لديها علم بصحة الأطفال وإسعافاتهم الأولية وملمة بمطالب نموهم في هذه المرحلة وفروقها الفردية.

## 3.2. الخصائص النفسية والاجتماعية :

هناك بعض السمات النفسية والاجتماعية التي تتسم بها معلمة الروضة وأهمها:

- محبة للأطفال و عطفة عليهم بغض النظر عن أوضاعهم الاجتماعية والإيمان بأهمية توجيههم ورعايتهم بالنسبة لمستقبل المجتمع نفسه.
- حازمة مع الأطفال بغير عنف وتحسن إثابة للطفل ومدحه على ما يأتي من أفعال حسنة.
- لديها مهارات اجتماعية تمكنها من التعامل مع الأطفال والزميلات والزملاء وأولياء الأمور والمؤسسات المختلفة التي لها صلة بعملها.
- محبة لعلمها مقبلة عليه بحماس وإخلاص ومؤدية عملها وهي سعيدة مبتسمة متفائلة مرحة، ذلك حتى تنقل الأمن والطمأنينة إلى نفوس الأطفال.
- يجب أن تكون على درجة كبيرة من النضج العاطفي والاتزان النفسي والثقة بالنفس ولديها مفهوم ايجابي عن نفسها وعملها.
- تتميز بسرعة البديهة والمرونة حتى تستطيع مواجهة متطلبات العمل.

#### 4.2. الخصائص الخلقية :

- تعمل على تقوية الروح الدينية في نفوس الأطفال وتغرس فيهم القيم الدينية وتسعى إلى تنشئتهم في ظل تعاليم الدين ومبادئه.
- مستقبلة للقيم الروحية والخلقية السائدة في ثقافة المجتمع وتعمل على ربط الطفل بمجتمعه وتراثه وعاداته وقيمه.
- تحترم أخلاقيات المهنة وتلتزم بقواعدها وتعزز بالانتماء إليها وتجعل من نفسها قدوة حسنة في كل تصرفاتها قوال وفعال.

ومما سبق يتضح أن رياض الأطفال يحتاج إلى مربية ليست ككل المعلمات، فيجب تواجد خصائص خاصة فيها لأنها تتعامل مع أطفال بعقليات مختلفة لذلك يجب أن تكون مربية الرياض مؤهلة علميا وتربويا للقيام بهذه المهمة الصعبة، وهناك الكثير من الخصائص العقلية، والانفعالية، والجسمية، والمهنية، والخلقية يجب توافرها في مربية الرياض، لأننا

نضع بين يديها عجينة لينة تشكلها كيفما شاءت لذلك يجب أن تكون على قدر كبير من المسؤولية والعلم والأخلاق لضمان إنتاج جيل متفوق مفكر مؤدب .

### 3. أدوار مربية رياض الأطفال : (موساوي، بوسعادة، 2017، ص22-24).

إن معلمة رياض الأطفال تلعب دورا بارزا في تربية وتنشئة الجيل الجديد من أبناء الأمة، فهي تقوم بدور الأم، حيث تستقبل الطفل الذي ينتقل فجأة من جو المنزل إلى حجرة الدراسة بين رفاق لم يألفهم، فهي تقوم بدور عظيم داخل الروضة كمرشدة وموجهة لجماعات الأطفال وتهيئتهم للمراحل التعليمية اللاحقة، ويمكن إجمال أدوار معلمة الروضة فيما يلي:

#### 1.3. دورها كبديلة للأم :

لا يقتصر دور معلمة الروضة على التدريس وتلقين المعلومات للأطفال بل إن لها أدوارا ذات وجوه وخصائص متعددة فهي بديلة لألم من حيث التعامل مع أطفال تركوا أمهاتهم ومنازلهم لأول مرة ووجدوا أنفسهم في بيئة جديدة ومحيط غير مألوف لذا فإن مهمتها هي مساعدتهم على التكيف والانسجام.

#### 2.3. دورها في التربية والتعليم :

كما أن دورها يجب أن يكون دور المعلمة الخبيرة في فن التدريس، حيث أنها تتعامل مع أفراد يحتاجون إلى الكثير من الصبر والإلمام بطرق التدريس الحديث.

#### 3.3. دورها كممثلة لقيم المجتمع :

تمثل معلمة الروضة قيم المجتمع وعليها مهمة تنشئة الأطفال تنشئة اجتماعية مرتبطة بقيم وتقاليد المجتمع الذي يعيشون فيه وتستخدم الأساليب المناسبة الحديثة.

#### 4.3. دورها كقناة اتصال بين المنزل والروضة :

تعتبر المعلمة حلقة اتصال بين الروضة والمنزل فهي قادرة على اكتشاف خصائص الأطفال وعلها مساعدة الوالدين في حل المشكلات التي تعترض طريق أبنائهم في مسيرتهم التعليمية.

### 5.3. دورها كمسؤولة عن إدارة الصف وحفظ النظام فيه :

من أساسيات العمل التربوي للمعلمة توفير النظام المرتبط مع الحرية في رياض الأطفال وتعتبر الفوضى من أكبر المعوقات في العمل والمعلمة الناجحة هي التي تقوم بالجمع ما بين انضباط الطفل وحرية وتشجع الطفل على التعبير الحر الخالق في روح من حب وطاعة.

### 6.3. دورها كمعلمة ومتعلمة في الوقت نفسه :

على معلمة الروضة أن تطلع على كل ما هو جديد في مجال التربية وعلم النفس وأن تجدد من ثقافتها وتطور من قدراتها متبعة الأساليب التربوية الحديثة.

### 7.3. دورها كموجهة نفسية وتربوية :

تقوم معلمة الروضة بتحديد قدرات الأطفال واهتماماتهم وميولهم وتوجه طاقتهم وبالتالي تستطيع تحديد الأنشطة والأساليب والطرائق المناسبة لتلك الخصائص والتي تميز كل طفل، كما لابد لمعلمة الروضة من تحديد المشكلات التي يعاني منها الطفل والقيام بالتعاون مع المرشد النفسي في علاج تلك المشكلات واتخاذ التدابير الوقائية قبل ظهور مشكلات نفسية أخرى.

ومما سبق يتضح أن مربية الرياض تقوم بأدوار عديدة ومتداخلة وتؤدي مهام كثيرة ومتنوعة تتطلب مهارات فنية مختلفة يصعب تحديدها بشكل دقيق وتفصيلي ، فإذا كان المعلم في م ارحل التعليم الأخرى مطالباً بأن يتقن مادة علمية معينة ويحسن إدارة الفصل فإن مربية في رياض الأطفال مسؤولة عن كل ما يتعلمه الطفل إلى جانب مهمة توجيه عملية نمو كل طفل من أطفالها في مرحلة حساسة من حياته.

#### 4. الكفاءات المهنية الواجب توافرها في معلمة رياض الأطفال :

تعتبر المربية عاملا هاما في نجاح تربية وتعليم الطفل وتحقيق أهداف سامية ولا سيما إذا كانت تمتلك الكفاءات التالية:

##### 1.4. كفاءة إعداد النشاط :

- تحديد الأهداف .
- اختيار النشاط .
- اختيار واستخدام الوسائل التعليمية وتكنولوجيا التعليم .
- التمهيد للنشاط .
- التنوع في أساليب وطرق العرض (الشرح في طرق وأنشطة التعليم).
- مراعاة الفروق الفردية .

##### 2.4. الكفاءات العلمية والمهنية :

- إتقان المادة العلمية .
- متابعة الجديد في مجال التخصص .
- متابعة الجديد في المجال التربوي .
- الإعداد المهني قبل العمل .
- الاستعداد للنمو المهني والعلمي .
- التدريب أثناء الخدمة .

##### 3.4. كفاءة العلاقات الإنسانية والنظام :

- تكوين علاقات طيبة مع الأطفال .
- نقل آراء الأطفال وتوجيههم وإثارة اهتمامهم .
- إدارة غرفة النشاط .
- المشاركة في أوجه النشاط المختلفة في الروضة .

- التعاون مع إدارة الروضة .
- الانتظام في العمل (غياب، تأخير، تكاسل).

#### 4.4. كفاءة التقييم :

- تفسير نتائج التقييم .
- تعديل أساليب التعليم تبعاً لنتائج قياس نمو الأطفال .
- معالجة نقاط الضعف في الأطفال .
- التقييم الذاتي للمعلمة .
- الحرص على استخدام مراحل التقييم في الموقف المختلفة .

ومما سبق يتضح انه يجب علي مربية أن تمتلك مجموعة من الكفاءات علمية والمعارف والقدرات التي يجب علي مربية الروضة امتلاكها وتوظيفها بطريقة مناسبة أثناء تفاعلها مع الأطفال داخل وخارج الروضة، بحيث تساعد هذه الكفاءات المربية علي اكتشاف و تنمية قدرات الأطفال أثناء الأنشطة المتنوعة والمواقف. (جاد، 2007، ص68-69).

#### 5.تقويم مربية الروضة :

فالتقويم يعني فاعلية أساليب ووسائل مربية الروضة في تحقيق أهداف التعلم عند الطفل ويهدف التقويم إلى ما يلي:

- التشخيص: الهدف مدن معرفة جوانب القوة والضعف في أساليب تدريس مربية الروضة فمعرفة نقاط القوة يعزز و يحسن من أدائها ومعرفة الجانب الآخر وهو جانب الضعف يؤدي إلى وضع برامج علاجية تتعلق بتدريب المعلمة والعمل على زيادة أدائها.

- تحديد مدى فعالية مربية الروضة في مساعدة الطفل على تحقيق الأهداف والوصول إلى هذا يكون عن طريق تحديد أثر مربية الروضة في ترتيب بنية التعلم وإثرائها بمثيرات تساعد الطفل على التعلم.

- تحديد مدى قدرة المربية على التخطيط والتنفيذ والتقويم فتنمية التعليم عند الطفل تزداد بزيادة قدرة المربية على تنظيم التعلم داخل وخارج الصف وبالتالي تزداد كمية التعلم عند الطفل. (سلامة، 2002، ص270-271).

#### 6. وسائل الارتقاء بالمربية: (الحاج، 2016، ص198-199).

نظرا لحاجة المجتمع إلى المربية القادرة على تطوير النشئ لابد من عرض بعض وسائل الارتقاء بهذه المربية والتي سنوضحها على النحو التالي:

#### 1.6. أثناء الدراسة :

اختيار أفضل الطالبات في مجال كليات ومعاهد الطفولة على أساس الاستعداد النفسي للطالب للتربية في هذه المرحلة، واعتماد الصفات الشخصية كالانزان الانفعالي وقدرة التحمل من خلال مقابلات شخصية واختبارات نفسية.

#### 2.6. أثناء الخدمة :

عقد دورات تدريبية أثناء الخدمة وذلك حتى تتمكن المربية من التواصل مع العلوم الجديدة والأنشطة المتعددة مهنيا وسيكولوجيا لتطوير أدائه أثناء الخدمة، ومن هذه الدورات: صحة الطفل، التغذية، الدعم النفسي، الإسعافات الأولية.

#### 3.6. تحسين الوضع الاقتصادي للمربي :

وذلك من خلال أجر المربية، حيث أن تدني رواتب المربيات يجعله ن غير راضيات عن عملهن، بالتالي يؤثر بشكل سلبي على عطائها وتقديم خدمات تعليمية ليست بالجودة المطلوبة للأطفال.

#### 4.6. تحسي الوضع التعليمي لبيئة الروضة :

حيث أن لبيئة الروضة دور مهم في الارتقاء بأداء المربية، وله تأثير إيجابي على العملية التربوية داخل الرياض، فإذا كانت الروضة مهياً تربوياً كالألعاب والتجهيزات وعوامل

السالمة وساحات اللعب الخارجي، والأثاث المناسب لعمر الطفل من طاولات وكراسي، والوسائل التعليمية المتطورة، لهذا كله دور في تشجيع المربية على العمل، واستخدام بيئة الروضة في تطوير بيئة التعليم بدال من الطرق التقليدية كطريقة الزوايا في التعلم النشط وغيرها.

#### 5.6. تحسين مناهج رياض الأطفال :

يقصد بالمنهاج في رياض الأطفال كل ما تحتويه الروضة من مواقف وخبرات وأنشطة وأساليب ووسائل تتجه في مجموعها نحو تحقيق التكامل في مظاهر نمو الطفل المختلفة. أي أن يكون المنهاج متكامل مع المربية .

وللمنهاج أهميته في هذه المرحلة العمرية من ثلاثة إلى ست سنوات في ذاتها وما يمكن أن تحققه من فوائد أو يترتب عليها من آثار في تشكيل الشخصية الإنسانية ذلك أن المنهاج هو الترجمة الواقعية لفلسفة التربية وأهدافها ورسالتها في خدمة الفرد والمجتمع ومهما يكن لرياض الأطفال من وظائف فإن هذه الوظائف لا تتحقق إلا بمقدار ما تسمح به مناهجنا.

للمنهاج دور في الارتقاء بأداء المعلمة، بحيث يتضمن المنهاج العديد من المعايير الملائمة لجميع الأطفال، بحيث يشمل غرس القيم وملائم لعمل وثقافة الطفل ويتضمن أبعاداً تربوية ومعرفية وسلوكية وترفيهية، وأن لا ينتهي بالامتحانات، لما لها من أثر نفسي سيء على الأطفال.

مما سبق يتضح أن مربية الأطفال يجب ان توفر لها وسائل الارتقاء كي تقوم بوظيفتها علي كامل وجهه، وتستطيع أن تكون طفل صالح في المجتمع وقادر علي أداء مهامه في المجتمع بمفرده دون حاجة لوالديه.

**7. بعض المشكلات التي تواجه مربيات رياض الأطفال :** (زيد، 2013، ص135-137).

على الرغم من كثرة الدراسات حول الطفل ورياض الأطفال في أي مكان من العالم سواء عربيا أو أجنبيا، إلا أن الباحث لم يعثر على أي دراسات تحاول تحديد المشكلات التي تعاني منها معلمات رياض الأطفال .

ومن هنا فإن التعرف على المشكلات والمعوقات التي تؤثر في أداء المعلمة لوظيفتها، والتي تنعكس سلبا على العملية التربوية في مرحلة ما قبل المدرسة ووضع الحلول المناسبة لها يؤدي إلى زيادة التفاعل ما بين المعلمة والطفل وكذلك التفاعلات ما بين المعلمة وزميلاتها، ويساهم مساهمة فعالة في إحداث تفاعل إيجابي بين المعلمة والوالدي الطفل، بحيث تصبح الروضة مركزا للنشاطات التربوية الهادفة في المجتمع.

من خلال الملاحظة للمستويات وقلة ترقى الأطفال في معظم الرياض تم البحث عن الأسباب والمشكلات التي تعوق معلمات رياض الأطفال، فلوحظت وأحصيت تلك المشكلات التي تعوق معلمات رياض الأطفال، فلوحظت وأحصيت تلك المشكلات التي تواجه معلمات رياض الأطفال على النحو التالي:

- عدم وجود فلسفة واضحة لرياض الأطفال: وقد يرجع ذلك إلى عدم توفر مناهج تربوية خاصة بمرحلة ما قبل المدرسة على مستوى الدول العربية، وهذا سبب في خلق مشكلة للمعلمة.
- قلة الدورات التدريبية: فهذه المشكلة واجهت المعلمات أثناء الخدمة كما أشارت إليها المعلمات، وقد يرجع ذلك إلى قلة عدد المشرفين التربويين الذين تقع على عاتقهم مثل تلك المهمات.
- توقعات الآباء العالية والتي لا تتناسب مع قدرات أطفالهم: يرجع السبب في تلك إلى قلة وعي وعدم معرفة الآباء بالقدرات الحقيقية لأطفالهم، كذلك ضعف البرامج العالمية المتعلقة بأهمية دور رياض الأطفال.
- الفترة الزمنية التي يتطلبها العمل طويلة: حيث أن عدد كبير من المعلمات يرافقن الأطفال بعد انتهاء الدوام في الحافلات، وهذا يستغرق وقتاً طويلاً لبعدها أماكن سكن الأطفال عن رياض الأطفال.
- عدم تخصص المعلمة في رياض الأطفال: فيرجع إلى عدم وجود تشريع أو تعليمات ملزمة لنوعية التخصص اللازمة للعمل في رياض الأطفال، لذلك فإن المعلمة غير المتخصصة تجد صعوبة في كيفية التعامل مع الأطفال.
- قلة الدخل المتدني من العمل: فيرجع ذلك إلى أن راتب المعلمة متدني بسبب زيادة عدد الخريجات العاطلات عن العمل.
- قلة اهتمام أولياء الأمور بمتابعة أطفالهم: يرجع ذلك إلى نقص الوعي الإعلامي بأهمية متابعة الأطفال في هذه المرحلة، وعدم إدراكهم لأهمية مرحلة ما قبل المدرسة، بالإضافة إلى مشاغل الأهل، فالمعروف أن أطفال الروضة ينتمون إلى أسر يعمل بها كل من الأب والأم، وبالتالي فإن عدم توفر الوقت قد يكون سبباً وراء ذلك.

- تضطر المعلمة لشراء ما تحتاجه لسير العملية التربوية: فيلاحظ أن المعلمة تنفق على ما تحتاجه في سير العملية التربوية من مصروفها الخاص، وهنا يرتبط تقليل النفاق على رياض الأطفال بتوفير أكبر قدر ممكن من الربح على حساب العملية التربوية.
- عدم توفر لوازم وتجهيزات الروضة كاملة: فنجد أن المدارس ذات الإمكانيات المنخفضة كانت المعلمات فيها أكثر معاناة، ويرجع ذلك إلى أن المدارس ذات التجهيزات المنخفضة لا تتقاضى المعلمات فيها رواتب عالية، سبب تدني موارد هذه الرياض، كذلك هذه الرياض لا توفر ألعابا تربوية كافية، حيث أن غرضها الأساسي هو الربح، كما أن المعلمات غير مستقرات فيها مقارنة بالمدارس ذات التجهيزات العالية ذات الأقساط المرتفعة.

مما سبق يتضح أن مربية الأطفال كغيرها من موظفين في قطاع التربية تعاني من مشكلات تعيق عملها مع الأطفال مما يجعلها تقصر في بعض الواجبات المكلفة بها في عملها.

## 8. رياض الأطفال في الجزائر :

ترجع البوادر الأولى لظهور فكرة رياض الأطفال في الجزائر بشكل رسمي إلى أواخر السبعينات من القرن العشرين بمقتضى أمر رقم 35/76 المؤرخ في: 16 ربيع الثاني عام 1376هـ الموافق ل 16 أفريل سنة 1976 المتضمن تنظم التربية والتكوين في الجزائر، و الذي أعتبر التعليم التحضيري في رياض الأطفال قاعدة الهرم التعليمي، من خلال هذا القانون بدأ الاهتمام بالأطفال ما قبل التمدرس بتخصيص أقسام في المدارس الابتدائية. وبذلك ارتبطت الروضة في البداية بوزارة التربية والتعليم التي كانت تشرف مباشرة على العملية التحضيرية للأطفال لدخول المدرسة. ونظرا للتطورات والتغيرات التي حدثت في المجتمع الجزائري مع نهاية الثمانينات و بداية التسعينات من القرن الماضي (القرن العشرون)، تجسدت فكرة الروضة بشكل فعلي و أصبح لها وجود مستقل، ومعنى واضح لدى عامة الناس و خاصتهم من خلال المرسوم التنفيذي رقم 382/92 المؤرخ في 16 ربيع الثاني عام

1413 الموافق ل 13 أكتوبر سنة 1992 يتضمن تنظيم استقبال صغار الأطفال و رعايتهم و الذين تقل أعمارهم عن ست (06) سنوات.

قبل صدور المرسوم التنفيذي السابق ، كان وجود الروضة عبارة عن نشاط تابع للمؤسسات الإنتاجية والخدماتية المختلفة والذي يهتم بأبناء النساء العاملات ، و يشرف عليه مصلحة الخدمات الاجتماعية للعمال لكل مؤسسة وتطور هذا النشاط وأصبح يضم أطفال جميع فئات المجتمع الجزائري. إن الوضع القائم حاليا، وبموجب المرسوم التنفيذي السابق، يضم إلى جانب مؤسسات رياض الأطفال التابعة للقطاع العام، التي تتولى الإشراف عليها المؤسسات التابعة للدولة، أصبح يضم أيضا مؤسسات رياض الأطفال التابعة للقطاع الخاص مهمتها القيام باستثمارات في مجال الطفولة المبكرة مقابل الخدمات التي تقدمها للأسرة والطفل .

و تشرف على مؤسسات رياض الأطفال سواء التابعة للقطاع الخاص أو القطاع العام مديريات النشاط الاجتماعي الموجودة في كل ولاية من القطر الجزائري، و هذه الأخيرة تابعة لوزارة التشغيل و التضامن الوطني، إن الإشراف الذي تقوم به مديريات النشاط الاجتماعي

يتعلق أساسا بالجانب الإداري الذي يحدد شروط فتح وسير مؤسسات رياض الأطفال الذي تشرف عليه مصلحة المؤسسات المتخصصة بالمديرية ومهمتها متابعة الملف التقني لإنشاء الروضة، ويتولى متابعته من طرف مكتب الاستثمار وتجهيز المؤسسات، أما الجانب البيداغوجي يتولى متابعته مكتب المتابعة البيداغوجية عن طريق تشكيل لجنة على مستوى المديرية، تتكون من ممثل الإدارة وأخصائي نفساني، مساعدة اجتماعية، طبيب، ومفتش التربية .

تهتم الدولة الجزائرية برياض الأطفال من خلال تشجيع انتشارها وبناء المراكز المتخصصة لاستقبال الأطفال، حيث بدأ منذ عام 2006 مشروع إنجاز روضة أطفال في كل بلدية على المستوى الوطني، وتشرف على تكوين " المربيات " المتخصصات في تربية

الأطفال، حيث أدرج مؤخرا هذا التخصص في مراكز التكوين المهني والتمهين على المستوى الوطني بعد ما كان مقتصرًا فقط على تربية تجريبها مؤسسات الدولة عند الحاجة (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 1931).

### الخلاصة :

مربية رياض الأطفال مهنة غاية في الحساسية، وتحتاج إلى خصائص شخصية وتدريب وتأهيل معين ودقيق، إنما تشارك الأسرة بشكل رئيسي في بناء القاعدة النفسية والمعرفية الأساسية للإنسان، ولا يستطيع أي منا إنكار أهمية الخبرات التي يميزها الإنسان في مرحلة الطفولة المبكرة وأثرها على حياته المستقبلية، فهو في هذه المرحلة يكون سريع التأثر بما يحيط به، لذلك فإن للمربية دور كبير في بناء شخصية الطفل في هذه المرحلة.

# الجانب التطبيقي

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1-التذكير بفرضيات الدراسة

2-منهج الدراسة

3-الدراسة الاستطلاعية

4- الدراسة الاساسية

4-2 المعاينة

4-3 حدود الدراسة

4-4 أدوات الدراسة

4-5 الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة

خلاصة

**تمهيد:**

يتضمن هذا الفص عرضاً للإجراءات المنهجية الميدانية، فيه بعد التذكير بفرضية البحث، حدود ومناهج البحث، حيث أن طبيعة الدراسة الحالية جعلتنا نختار المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة لما هي في الواقع، كما يتضمن هذا الفصل أيضاً الدراسة الاستطلاعية وعينة البحث ومواصفاتها، وأدوات البحث المتمثلين بمقياس الاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي وطرائق استخراج الصدق والثبات لهما، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

**1. التذكير بفرضيات الدراسة :****1.1. الفرضية الأولى :**

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال .

**2.1. الفرضية الثانية :**

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال تعزى إلى سنوات الخبرة .

**3.1. الفرضية الثالثة :**

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال تعزى إلى سنوات الخبرة .

**4.1. الفرضية الرابعة :**

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال تعزى إلى الراتب الشهري .

**5.1. الفرضية الخامسة :**

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال تعزى إلى الراتب الشهري .

**2. منهج الدراسة :**

إن اختلاف المواضيع المدروسة يقود إلى اختلاف الوسائل المستعملة في البحث في الحقيقة المرغوبة، فهذه الوسائل المستعملة في مجال البحث في العلوم الإنسانية تتلخص في المنهج المتبع لأجل الكشف عن الحقيقة المراد وصولها، إلا أن هذه الوسائل ليست واحدة،

وإنما تختلف باختلاف المواضيع واتساقا مع موضوع الدراسة ونوعها اعتمدنا على المنهج الوصفي، الذي يعرف بأنه يرتبط بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية والاجتماعية بحيث يقوم الباحث بجمع المعلومات الدقيقة عن هذه الظاهرة ويهتم بوصفها تفسيراً دقيقاً بدلالة الحقائق المتوفرة، ويعبر عنه تعبيراً كيفياً بوصف الظاهرة وتوضيح خصائصها، أو تعبيراً كميّاً.

بوصف الظاهرة وصفاً رقمياً بوضع مقدار الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر. (وائل عبد الرحمان التل، عيسى محمد فحل، 2007، ص48).

### 3. الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من الناحية المنهجية مرحلة تمهيدية قبل التطرق للدراسة الميدانية الأساسية لأي بحث علمي، حيث لجأنا إلى الدراسة الاستطلاعية للكشف عن الجو العام داخل رياض الأطفال التي تعاملنا معها، وتعتبر هذه المرحلة مرحلة تجريبية بقصد اختبار مدى سلامة الأدوات المستخدمة في البحث ومدى صلاحيتها لقياس الاحتراق النفسي، والرضا الوظيفي لمربيات رياض الأطفال. قمنا بإجراء دراسة استطلاعية على عينة أولية من مربيات رياض الأطفال وذلك في سنة 2024، تم اختيارهم بعيداً عن العينة الأساسية للبحث، أي لم يتم إدراجهم في عينة البحث، حيث طبقنا عليها أدوات الدراسة الحالية المتمثلة في مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي لمربيات رياض الأطفال، حيث قمنا في هذه الدراسة الاستطلاعية بتوزيع نسخة من كل مقياس على المربيات، وتم استرجاع جميع النسخ، وكان الهدف من الدراسة الاستطلاعية التعرف على مدى وضوح الصياغة اللغوية للمقاييس، ومن صعوبة فهم العبارات، وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة على وضوح العبارات ولم يجد المربيات صعوبات في فهمها.

فقد لاحظنا أن تطبيق كل مقياس على حدا يستغرق من 10 إلى 15 دقيقة لكل مقياس، وكان الوقت كافيا للإجابة على كل العبارات .

#### 4. الدراسة الأساسية:

فيها سنتطرق إلى المنهج المتبع ومجتمع الدراسة وعينة وحدود الدراسة والأدوات المستخدمة فيها وكذا مختلف الأساليب الإحصائية المستعملة .

#### 1.4 المعاينة :

ويقصد بها اختيار عينة البحث من المجتمع الأصلي للدراسة، لأن استجواب الجزء كاستجواب المجتمع ككل.

**1.1.4 المجتمع الأصلي للدراسة :** يسميه البعض مجتمع الدراسة أو المجتمع الإحصائي، ومهما كانت تسميته فمجتمع الدراسة هو المجتمع الذي يسحب منه الباحث عينة بحثه، وهو الذي يكون موضع الاهتمام في البحث والدراسة، إضافة إلى ذلك مجتمع الدراسة هو مجموعة من المتغيرات تشترك في صفات وخصائصه محددة ومعينة من قبل الباحث، إنه كل الذي نرغب بدراسته، وفي أغلب الدراسات لا نستطيع دراسة أو حصر كل مفردات المجتمع، نظرا لما قد تتطلبه هاتان العمليتان من وقت طويل أو جهد كبير أو تكاليف باهظة، وفي مثل هذه الدراسات يتم جمع البيانات من جزء فقط من مفردات يسمى العينة. (محمد بوعلاق، 2009، 15).

يتكون المجتمع الأصلي في هذه الدراسة، من مربيات رياض الأطفال ... رياض الأطفال من الولايتين (ولاية بومرداس، ولاية تيزي وزو) , بتاريخ 2024/04/07 الى 2024/05/02

**2.1.4 عينة البحث :** العينة هي مجموعة جزئية من مجتمع له خصائص مشتركة. (رجاء محمود أوعلام، 2006، ص156). لذلك قمنا باختيار عينة من المجتمع الأصلي، والتي تمثل بـ 60 مربية وذلك للسنة 2024/2023 .

**3.1.4 طرق المعاينة :** لقد اعتمدنا على طريقة العينة العمدية (القصدية غير العشوائية) في اختيار عينة البحث نظرا لمحاسنها ، وتعتمد هذه الطريقة في اخذ العينات على خبرة الباحث واطلاعه، وهي أسلوب اخذ العينات التي تختار بناءا على الحكم الذاتي للباحث.(دينا محمود،2021،ص1).

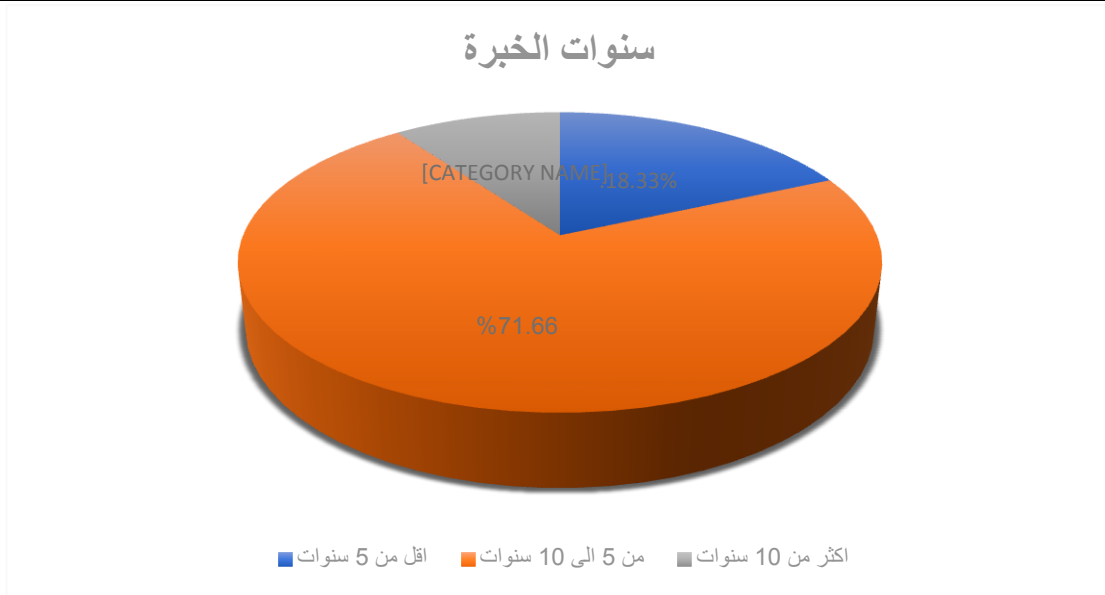
**4.1.4 حجم العينة :** هناك العديد من العوامل تحول دون قدرة الباحث على تبيين عينة كبيرة للدراسة، كعامل الوقت والمال وموضوع الدراسة ونظرا لذلك اضطرنا لأخذ عينة حجمها "60" مربية بولايتي تيزي وزو وبومرداس .

**5.1.4 خصائص العينة :** تتمثل خصائص عينة الدراسة الحالية فيما يلي :

**1.5.1.4 حسب سنوات الخبرة :**

**جدول رقم (2) : توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.**

النسبة المئوية	التكرارات	
18.33%	11	أقل من 5 سنوات
71.66%	49	من 5 إلى 10 سنوات
10%	06	أكثر من 10 سنوات
100%	60	المجموع



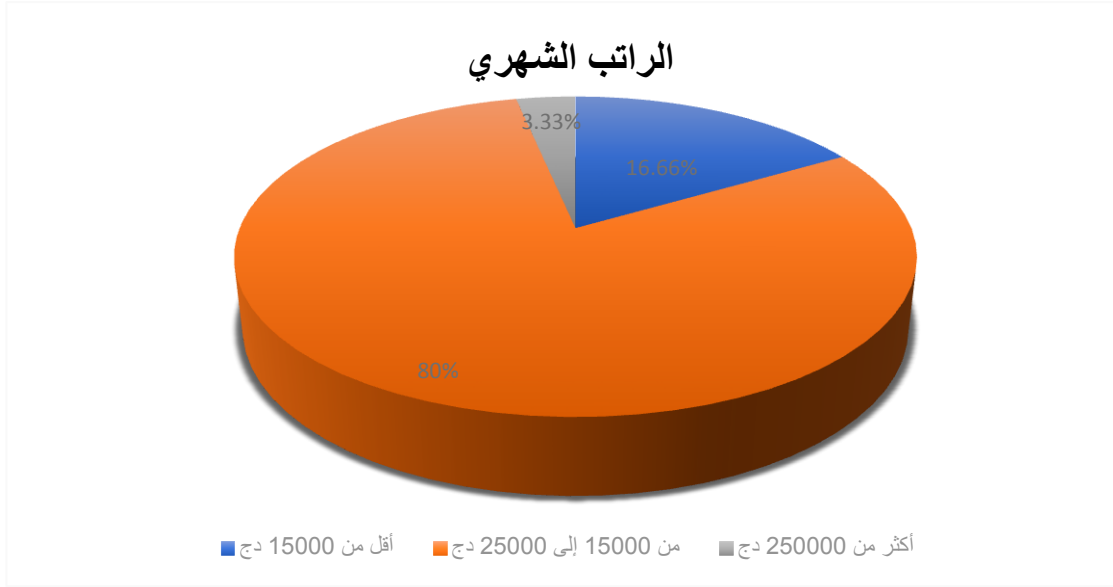
**الشكل البياني رقم (2) : العرض البياني عن طريق الدوائر النسبية لمتغير سنوات الخبرة .**  
 يبين الجدول رقم (2) والشكل رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، حيث أن عدد سنوات أقل من 5% بـ 18.33% أما من 5 إلى 10 سنوات تمثلت 71.66% أما من 10 سنوات فأكثر تمثلت بـ 10% .

#### 2.5.2.4. متغير الراتب الشهري:

الذي سنمثله في الجدول والشكل البياني التاليين :

**جدول رقم (3) : توزيع أفراد العينة حسب الراتب الشهري.**

النسبة المئوية	التكرارات	
16.66%	10	أقل من 15000 دج
80%	48	من 15000 إلى 25000 دج
3.33%	2	أكثر من 250000 دج
100%	60	المجموع



شكل رقم (3) : العرض البياني عن طريق الدوائر النسبية حسب الراتب الشهري .

يتضح من خلال الجدول رقم (3) والشكل رقم (3) أن 16.66% يمثل الراتب الشهري أقل من 15000 دج أما 80% يمثل الراتب من 15000 إلى 25000 دج، و 3.33% يمثل الراتب الشهري أكثر من 25000 دج .

#### 3.4. حدود الدراسة :

#### 1.3.4 الحدود المكانية والزمانية :

أجريت الدراسة في رياض الأطفال في ولايتي بومرداس وتيزي وزو بالجزائر خلال السنة الدراسية 2024/2023 .

والجدول التالي يمثل مجموع رياض الأطفال التي أجريت فيها الدراسة الحالية حسب الولاية .

#### الجدول رقم (4) : توزيع رياض الأطفال حسب الولاية.

أسماء رياض الأطفال حسب الولاية		الولاية
تيزي وزو	بومرداس	

1. روضة أسيرم	1. روضة إيزم وديهية	
2. روضة Le papillon	2. روضة الكتاكيت الصغار	
3. روضة Liza et Hocine	3. روضة براعم الأمل	
4. روضة الماهر الصغير	4. روضة مركز الطفولة	
5. روضة براعم الوفاء الكشفية	الياسمين	
	5. روضة طيور الجنة	
	6. روضة بسملة الأمل	
	7. روضة شاشوري	
05	07	المجموع

#### 2.3.4. الحدود البشرية :

تقتصر عينة الدراسة على 60 مربية رياض الأطفال بولايتي "تيزي وزو" و"بومرداس" من مختلف الأماكن بالجزائر .

#### 4.4. أدوات ووسائل الدراسة :

وتمثلت أدوات هذا البحث في مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي نتعرض لهما على النحو التالي :

#### 1.4.4. مقياس الاحتراق النفسي : تكييف إبراهيم صابحية (2021)

تم تصميم مقياس الإحترق النفسي من طرف الباحثة كريستينا ماسلاش (1981) ، و في سنة (2021) قانت الباحثة إبراهيم صابحية بتكيفه على البيئة الجزائرية (إبراهيم صابحية(2021)،ص129).

#### أولاً: التعريف بمقياس الاحتراق النفسي :

يحتوي مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (وهو سلم حسب نموذج Likert مثبت ومصدق عليه) على ثلاثة أبعاد مكونة من 22 فقرة، الأبعاد هي :

- الإجهاد الانفعالي : وعدد فقراته 09، الفقرات هي : (1-2-3-6-8-13-14-16-20).
- بلادة المشاعر : وفقراته 05 وهي : (5-10-11-15-22).
- نقص الإنجاز الشخصي : وعدد فقراته 08 وهي : (4-7-9-12-17-18-19-21).

ويمكن تصنيف نتائج المقياس على أساس درجة الاحتراق النفسي لدى الحالات، وهي ثلاث مستويات، فقد يكون الاحتراق بدرجة عالية، أو متوسطة، أو منخفضة من خلال الاستجابة لمقياس من سبع درجات وهي عدد التكرارات أو شدة الأبعاد (أبدأ=0، بضع مرات في السنة=1، مرة في الشهر أو أقل=2، بضع مرات في الشهر=3، مرة كل أسبوع=5، كل يوم تقريباً=6).

يكون مستوى الاحتراق عاليا وحادا إذا كانت درجات البعدين الأول (الإجهاد الانفعالي) والثاني (بلادة المشاعر مرتفعة)، ودرجة البعد الثالث (نقص الإنجاز الشخصي) منخفضة.

ويبين الجدول التالي المعدلات التي اعتمدها كل من ماسلاش وجاكسون (1981) لحساب شدة الاحتراق النفسي من خلال حساب معدلات درجات أبعاده الثلاثة الذي وصلت إليه ماسلاش للمهن المختلفة بعد تطبيق مقياسها على أكثر من 11000 مستجيب، حيث ستعتمده الباحثة لقياس مستويات الاحتراق النفسي.

**الجدول رقم (5) : تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق.**

البعد	منخفض	معتدل	عالي
الإجهاد الإنفعالي	16 ≥	26-17	27 ≥
بلادة المشاعر	6 ≥	12-	13 ≤
نقص الإنجاز الشخصي	39 ≤	32-38	31 ≥

**ثانيا: الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :**

## أ-صدق المقياس :

للتحقق من صدق المقياس اعتمدت الباحثة (إبراهيم صابحية(2021)) على الصدق المنطقي أو ما يعرف بصدق المحتوى حيث عرضت أداة البحث في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة المحكمين من ذوي الاختصاص العلمي واللغوي، وكان عددهم أربعة (04)، وقد طلبت منهم الباحثة تحكيم المقياس وذلك بإبداء رأيهم وملاحظاتهم العلمية والشكلية واللغوية في سالمة كل عبارة من عباراته، ومدى ملائمتها للغرض الموضوع من أجله، مع إجراء تعديل بالحذف

أو بالإضافة للعبارات التي تحتاج إلى ذلك وإعطاء درجة سالمة المقياس.

وبالإطلاع على ملاحظات الأساتذة المحكمين، تبين للباحثة أن هناك بعض العبارات والكلمات لم تكن واضحة بشكل كبير حيث كانت نسبتها %50 وأقل، فقامت بإدخال بعض الحذف والتغيرات والتعديلات على بعض عبارات المقياس، وعرضت الاستبيان كاملا على

الأساتذة المحكمين فكانت أغلب ملاحظاتهم ايجابية، وأجمعوا كلهم على أن عبارات المقياس أصبحت متصلة بالأبعاد وبالتالي على صلاحية المقاس لهذه الدراسة وذلك بنسبة %89.4 لهذا فقد اعتبرت الباحثة استجابة السادة المحكمين وملاحظاتهم وإجماعهم على صلاحية الأداة لقياس الغرض المطلوب كافية الأغراض البحث و الدراسة.

(إبراهيم صابحية(2021)ص131).

## ب-ثبات المقياس:

لتحديد ثبات المقاس، قامت الباحثة (إبراهيم صابحية (2021) تم حساب معامل ثبات المقياس بطريقة إعادة تطبيق الاختبار حيث تم تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية، وبعد مرور فاصل زمني قدره 20 يوما، أعيد تطبيق الاختبار على نفس أفراد العينة، ثم جمعت درجاتهم، وتم حساب ثبات المقياس باستخدام التحليل الإحصائي وفقا لمعامل الارتباط

بيرسون (PEARSON) وذلك لكل بعد، وتبين أن المقياس يتميز بدرجة عالية من الثبات، حيث كانت قيمة معامل ثبات (إبراهيم صابحية (2021) ص131).

#### 2.4.4. مقياس الرضا الوظيفي :

أولاً: التعريف بمقياس الرضا الوظيفي:

أعد مقياس الرضا الوظيفي الباحث سالم الفهد (2017) و يتكون المقياس من (34) عبارة موزعة على (6) محاور أو أبعاد هي: (الرضا عن فرص الترقى والنمو الوظيفي المتاح)، (الرضا عن الأمان والاستقرار الوظيفي)، (الرضا عن طبيعة العمل وحجم العمل وملائمته للقدرات الشخصية)، (الرضا عن ظروف وإجراءات العمل وبيئته المادية)، (الرضا عن عالقات العمل)، (الرضا عن الرئيس ونمط القيادة السائد في العمل).

يعمل المقياس طبقاً لطريقة ليكرت (Likert) (2 موافق / 1 إلى حد ما / 0 لا أوافق).

ثم قام (الفهد) بتصميم الاستمارة لاستطلاع رأي الخبراء، من خلال المقابلة الشخصية مع (7) خبراء من الأستاذة المتخصصين في مجال البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية

والرياضية، وركز الباحث في أثناء اختياره الخبراء على أن يكون حاصل على الدكتوراه في فلسفة التربية البدنية في مجال البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية والرياضية، ألا يقل عدد سنوات الخبرة عن (20) سنة في مجال التخصص العلمي، أن يكون له خبرة ميدانية في مجال البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية والرياضية.

#### الجدول (6) يوضح توزيع عبارات مقياس الرضا الوظيفي على الأبعاد

م	البعد	أرقام الفقرات التي تقيس البعد	العدد
1	الرضا عن فرص الترقى والنمو الوظيفي المتاح	1-2-3-4-5	5
2	الرضا عن الأمان والاستقرار الوظيفي	6-7-8-9	4
3	الرضا عن طبيعة العمل وحجم العمل	10-11-12-13-14-15-16	7

		وملائمته للقدرات الشخصية	
6	17-18-19-20-21-22	الرضا عن ظروف وإجراءات العمل وبيئته المادية	4
6	23-24-25-26-27-28	الرضا عن علاقات العمل	5
6	29-30-31-32-33-34	الرضا عن الرئيس ونمط القيادة السائد في العمل	6

### ثانياً: الخصائص السيكومترية :

#### أ-الصدق الظاهري :

يعتبر أدنى مستويات الصدق لأنه يقيس مدى صدق الاختبار ظاهرياً من مصمم الاختبار، حيث يقوم الباحث بمراجعة الشكل الأولي للاختبار لتأكد والوثوق بضرورة الفقرات ودرجة وضوحها وكيفية الإجابة عنها (الجادري، 2015، ص174). بعد استقرار الباحث لعبارات وبنود المقياس للباحث (سالم الفهد(2017)) تبين لنا بأن المقياس يقيس السمة المراد قياسها .

#### ب-صدق المحكمين :

قام الباحث (سالم الفهد (2017)) بالتحقق من هذا النوع من الصدق بعرض المقياس على مجموعة من الخبراء الذين تتوفر فيهم الشروط اللازمة، وبعد تقييم المقياس وافق جميع الخبراء على أن المقياس يقيس الظاهرة المراد قياسها، بدون تغيير في العبارات أو الأبعاد .

#### ج- صدق الاتساق الداخلي :

قام الباحث سالم الفهد بحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس و هذه هي النتائج المتحصلة عليها:

#### • العبارات مع البعد :

الجدول رقم (7): يوضح معامل الارتباط بين بنود بعد الرضا عن فرص الترقى والنمو الوظيفي والدرجة

الرقم	العبارات	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
1	تمنحك وظيفتك الفرصة لاكتساب الخبرات وتنمية المهارات	**0.642	دال
2	تفضل أن تكون الترقية على أساس الأقدمية في العمل	**0.530	دال
3	تفضل أن تكون الترقية على أساس الكفاءة في العمل	0.053	دال
4	تحرص الإدارة على إتاحة فرص النمو الوظيفي للأخصائيين بعقد برنامج لتدريبهم بصفة دورية.	0.506**	دال
5	تحقق الترقية من درجة إلى أخرى مكانة اجتماعية أفضل بالمدارس	**0.544	دال

الجدول رقم (8): يوضح معامل الارتباط بين بنود بعدد الرضا عن الأمان والاستقرار الوظيفي والدرجة الكلية للبعد:

الرقم	العبارات	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
1	تشعر بالخوف من فقد وظيفتك نتيجة نشوب خلاف بينك وبين رؤسائك في العمل	*0.336	دال
2	توفر لك وظيفتك الاشتراك بالتأمينات بما يحقق لك الاستقرار المادي بعد بلوغ المعاش	0.550**	دال
3	توفر المدرسة نظام خاص للرعاية الطبية والعلاجية للعاملين	**0.654	دال
4	تكفل وظيفتك استمرار دخلك من العمل في حالة الإصابة أو	**0.545	دال

		المرض
--	--	-------

**الجدول رقم (9):** يوضح معامل الارتباط بين بنود بعد الرضا عن طبيعة العمل وملائمته للقدرات الشخصية والدرجة الكلية للبعد:

الرقم	العبارات	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
1	يتناسب عملك مع مؤهلاتك واستعداداتك الشخصية	**0.591	دال
2	يحقق لك عملك اثناء وظيفيا من خلال تنوع المهام وما يتضمنه عملك من مسؤوليات	**0.660	دال
3	عدد ساعات العمل مناسب مما يتوفر لك الفرصة للقيام بأنشطتك وواجباتك الأخرى	**0.472	دال
4	يساعدك عملك على ابراز قدراتك مما يسمح لك بالتجديد والابتكار	**0.643	دال
5	تمنحك وظيفتك بالمدرسة تقدير واحترام الآخرين	**0.412	دال
6	تمنحك وظيفتك الشعور بالانتماء للمدرسة والمسؤولية تجاهها	**0.438	دال
7	تشعر بأن عملك هام ونافع لنفسك وللمجتمع	**0.358	دال

**الجدول رقم (10):** يوضح معامل الارتباط بين بنود بعد الرضا عن ظروف وإجراءات العمل وبيئته المادية والدرجة الكلية للبعد:

الرقم	العبارات	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
1	تتميز إجراءات وخطوات العمل بالوضوح بالنسبة لك	*0.321	دال
2	تتاح لك الفرصة للقيام بتخطيط عملك	**0.668	دال
3	تتاح لك الوقت الكافي والامكانيات اللازمة لإتمام العمل بكفاءة	**0.567	دال
4	تتميز بيئة العمل المادية بمقر الإدارة بوجود (تجهيزات مكتبية، نظافة، إضاءة...)	**0.719	دال

5	بيئة العمل المادية بالمنشآت الرياضية (حالة الملاعب، الأجهزة والأدوات الرياضية...إلخ) مناسبة.	0.725**	دال
6	يتعذر تحدد مسؤولية القصور في العمل نتيجة لعدم التحديد الواضح لمسؤوليات العاملين بالإدارة.	0.245	دال

**الجدول رقم (11):** يوضح معامل الارتباط بين بنود بعد الرضا عن علاقات العمل والدرجة الكلية للبعد:

الرقم	العبارات	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
1	تسود روح التعاون بينك وبين زملائك في انجاز الأعمال	**0.623	دال
2	يتسم تعاونك مع رئيسك بالثقة والتفاهم المتبادل	**0.555	دال
3	تجمعك بالمدرسين المشاركين بالأنشطة الرياضية علاقة مهنية طيبة تحقق الالتزام والجدية في العمل	**0.418	دال
4	تتسم علاقتك بإدارة المدرسة بالتعاون والتقدير المتبادل	**0.719	دال
5	تحرص الإدارة على تنظيم أنشطة وفعاليات مختلفة تسهم في دعم وتوطيد علاقات العمل على اختلاف مسؤولياتها	**0.848	دال
6	تسود روح التعاون بينك وبين رؤوسيك في إنجاز الأعمال	**0.769	دال

**الجدول رقم (12):** يوضح معامل الارتباط بين بنود بعد الرضا عن الرئيس ونمط القيادة السائد في العمل والدرجة الكلية للبعد:

الرقم	العبارات	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
1	تتاح لك الفرصة لإبداء الرأي بحرية في مختلف المواقف المتعلقة بالعمل	**0.468	دال
2	تتاح لك الصلاحيات عندما تفوض إليك سلطة الإشراف على أعمال الآخرين	**0.670	دال

3	يتميز رئيسك بالقدرة على اكتشاف المشكلات والأخطاء واتخاذ القرارات المناسبة لعلاجها	**0.687	دال
4	يهتم رئيسك في العمل بتدريب مرؤوسيه ومتابعتهم والاستماع لمقترحاتهم	**0.781	دال
5	يسيء رئيسك استخدام السلطات التي تمنحها له وظيفته	-0.174-	غير دال
6	يتعامل رئيسك مع جميع العاملين تحت رئاسته بحيادية وموضوعية	**0.737	دال

الجدول رقم (13): يوضح معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس.

الرقم	العبارات	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة
1	الرضا عن فرص الترقى والنمو الوظيفي	**0.385	دال
2	الرضا عن الأمان والاستقرار الوظيفي	**0.507	دال
3	الرضا عن طبيعة العمل وملائمته للقدرات الشخصية	**0.656	دال
4	الرضا عن ظروف وإجراءات العمل وبيئته المادية	**0.674	دال
5	الرضا عن علاقات العمل	**0.673	دال
6	الرضا عن الرئيس ونمط القيادة السائد في العمل	**0.731	دال

#### د. الثبات :

معامل الثبات	القيمة	الدلالة
بطريقة ألفا كرونباخ (Cronbach)	0.70	عالي
بطريقة سبيرمان - براون (Spearman - Brown)	0.57	متوسط
بطريقة جوتمان (Guttman)	0.55	متوسط

من خلال نتائج الجدول أعلاه والمتعلق بقيم معاملات الثبات يتبين أن النتائج التي تحصل عليها الباحث سالم الفهد أن المقياس يتمتع بثبات مرتفع، حيث تراوحت القيم بين (0.57- 0.70) وبالتالي المقياس يصلح لقياس الخاصية التي صمم لقياسها ألا وهي الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية .

#### 5.4. المعالجة الإحصائية :

الإجابة عن أسئلة الدراسة الحالية، فقد تم الاعتماد على الوسائل الإحصائية الآتية :

الاعتماد في معالجة البيانات على نظام الرزمة (الحزمة) الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Sciences Social SPSS) وقد استخدمنا في البحث الحالي العديد من التقنيات الإحصائية التي تطلبها الدراسة الميدانية، وهي :

#### 1.5.4. معامل الارتباط بيرسون:

استعملنا معامل الارتباط "بيرسون" في هذه الدراسة لحساب العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال .

#### 2.5.4. اختبار الفروق :

استعملنا في هذه الدراسة اختبار (T) (ت) للفروق بين مجموعتين وقد استخدم للأغراض التالية :

-حساب معامل الفروق (T) لدى عينة مربيات رياض الأطفال فيما يخص درجات الاحتراق النفسي لمتغير سنوات الخبرة ومتغير الراتب الشهري كل على حدى .

-حساب معامل الفروق (T) لدى عينة مربيات رياض الأطفال فيما يخص درجات الرضا الوظيفي لمتغير سنوات الخبرة ومتغير الراتب الشهري كل على حدى .

#### 3.5.4. النسبة المئوية:

اعتمدنا في هذه الدراسة على النسب المئوية لتمثيل العينة وخصائصها .

#### 4.5.4. مقياس النزعة المركزية :

استعملنا في هذه الدراسة أحد مقاييس النزعة المركزية المتمثلة في المتوسط الحسابي وقد استخدم المتوسط الحسابي في هذه الدراسة، لحساب المتوسطات الحسابية للمربيات فيما يخص مقياس الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي وذلك فيما يخص المتغيرات التالية : (سنوات الخبرة، الراتب الشهري).

#### 5.5.4. تحليل التباين الأحادي : (ANOVA) (Analyse of variance)

الهدف من استعماله في الدراسة الحالية، هو المقارنة بين سنوات الخبرة الثلاثة (أقل من 5 سنوات، من 5 إلى 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)، والمقارنة بين الرواتب الشهرية الثلاثة (أقل من 15000 دج، من 15000 إلى 25000 دج، أكثر من 25000 دج، حيث تبين لنا نتائج استعمال هذا الاختبار دلالة الفروق بين المتوسطات، والتعرف على إذا ما كانت فرضيات الفروق فيما يخص سنوات الخبرة والراتب الشهري مقبولة أو مرفوضة .

## الفصل الخامس:

### عرض وتحليل ومناقشة النتائج

1- عرض نتائج الدراسة

1-1 عرض نتائج الفرضية الأولى

2-1 عرض نتائج الفرضية الثانية

3-1 عرض الفرضية الثالثة

4-1 عرض الفرضية الرابعة

5-1 عرض الفرضية الخامسة

2- مناقشة نتائج الدراسة

1-2 - مناقشة نتائج الدراسة الأولى

2-2 مناقشة نتائج الدراسة الثانية

3-2 مناقشة نتائج الدراسة الثالثة

4-2 - مناقشة نتائج الدراسة الرابعة

5-2 - مناقشة نتائج الدراسة الخامسة

3- النتائج

**تمهيد:**

في هذا الفصل سنقوم بعرض نتائج الدراسة الميدانية، كما أفرزتها المعالجة الإحصائية للبيانات المتحمل عليها بعد تطبيق مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي، على عينة الدراسة، والمتمثلة في (60) مربية رياض الأطفال بولايي بومرداس وتيزي وزو - الجزائر. كما سيتم تحليل ومناقشة نتائج الدراسة وهذا اعتمادا على ما أسفرت عليها النتائج لكل فرضية وكذلك اعتمادا على الدراسات السابقة، ونختم الفصل بملخص النتائج المتحمل عليها .

## 1. عرض نتائج الدراسة :

### 1.1. عرض نتائج الفرضية الأولى :

والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال

- للتحقق من هذه الفرضية استخدمنا معامل الارتباط "بيرسون" الاختبار طبيعية العلاقة بين متغير الاحتراق النفسي ومتغير الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال .

- الجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم(15): نتائج معامل الارتباط البسيط لاختبار علاقة الارتباط بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي

القرار	مستوى الدلالة	الارتباط (R)	الفرضية
لا توجد دلالة	0.019	0.887	الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي

يتضح من خلال الجدول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال وذلك لأن قيمة مستوى المعنوية  $\text{Sig} = 0.019$ ، وهي أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05)، كما تشير قيمة الارتباط  $R = 0.88$  أي أن هناك علاقة طردية قوية بين المتغيرين، الاحتراق النفسي ومتغير الرضا الوظيفي

و بالتالي نرفض الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة فيما يخص الإحترق النفسي و علاقته برضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا توجد علاقة بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس.

## 2.1. عرض نتائج الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال تعزى إلى سنوات الخبرة .

- للتحقق من صدق الفرضية قامت الباحثة بحساب متوسطات الدرجات وكذلك حساب الانحراف المعياري. للاحتراق النفسي حسب سنوات الخبرة، وبعد ذلك تم تطبيق اختبار ANOVA المستخدم في الدراسة الثانية، فكانت النتائج على النحو التالي :

جدول رقم (16): يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

### للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	
9.11	92	%18.3	11	سنوات 5 من أقل
8.66	99.26	%71.7	43	سنوات 10 إلى 5 من
16.16	101	%10	6	سنوات 10 من أكثر
<b>9.91</b>	<b>98.10</b>	<b>%100</b>	<b>60</b>	<b>المجموع</b>

وبالتالي نرفض الفرضية التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص الاحتراق النفسي حسب سنوات الخبرة لدى مربيات رياض الأطفال بولايته تيزي وزو و بومرداس و نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص الاحتراق النفسي حسب سنوات الخبرة لدى مربيات رياض الأطفال بولايته تيزي وزو و بومرداس.

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن هناك نتائج متفاوتة وفروق بسيطة بين المتوسطات الحسابية لمتغير الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، وكانت لحساب فئة (أكثر من 10 سنوات) حيث بلغ  $\bar{X} = 101$ ، يليه المتوسط الحسابي لفئة (من 5 إلى 10 سنوات) كان

$\bar{X} = 26$ ، هو قريب جدا للمتوسط الأول، في حين يأتي بعدها متوسط الفئة (أقل من 5 سنوات) بقيمة  $\bar{X} = 92$ . فنلاحظ أن المتوسطات كانت نوعا ما متقاربة فيما بينها وأيضا مع متوسط العام البالغ بقيمة  $\bar{X} = 98.10$ .

جدول رقم (17) : يمثل تحليل التباين الأحادي للاحتراق النفسي تبعا لمتغير سنوات الخبرة

الاحتمالية	ف	متوسط	درجة	مجموع	
Sig	F	المربعات	الحرية	المربعات	
0.092	1.629	0.359	26	9.321	بين المجموعات
		0.220	33	7.262	ضمن المجموعات
			59	16.583	المجموع

من الجدول رقم (17) نلاحظ من نتائج الاختبار أن قيمة  $F = 1.629$ ، وأن احتمال المعنوية ( $0.092 = sig$ ) أي 9.2% وهي أكبر من مستوى المعنوية ( $0.05 = sig$ ) أي 5%، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تقول بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لتبعا لمتغير سنوات الخبرة، ونرفض الفرضية البديلة التي تقول بوجود الفروق في الاحتراق النفسي لتبعا لمتغير سنوات الخبرة، وعليه فإن الفرضية الثانية لم تتحقق.

### 3.1. عرض نتائج الفرضية الثالثة :

-تنص الفرضية الثالثة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال تبعا لمتغير سنوات الخبرة .

للتحقق من صدق الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للرضا للمقارنة بين متوسطات الرضا الوظيفي ANOVA الوظيفي، وبعد ذلك قمنا بتطبيق اختبار في مجموعات متغير سنوات الخبرة وكانت النتائج كالتالي:

- اختبار وجود فروق في الرضا الوظيفي حسب سنوات الخبرة.

نصت الفرضية الثالثة على انه توجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة لدى مربيات رياض الأطفال لكي نتأكد من صحة هذه الفرضية أو عدمها تم استخدام تحليل ANOVA التباين الأحادي ، فكانت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (18): يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للرضا

الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	
1.51	71.09	%18.3	11	سنوات 5 من أقل
5.40	71.86	%71.7	43	سنوات 10 إلى 5 من
2.09	71.00	%10	6	سنوات 10 من أكثر
6.65	71.63	%100	60	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أن هناك نتائج متقاربة وفروق بسيطة جدا بين المتوسطات الحسابية لمتغير الرضا الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة، وكانت لحساب فئة (من 5 إلى

10 سنوات) حيث بلغ  $\bar{X} = 71.86$ ، يليه المتوسط الحسابي لفئة (أقل من 5 سنوات) كان  $\bar{X} = 71.09$ ، هو قريب جدا للمتوسط الأول، في حين يأتي بعدها متوسط الفئة (أكثر من 10 سنوات) بقيمة  $\bar{X} = 71$ . هو قريب جدا للمتوسط الثاني. فنلاحظ أن المتوسطات كانت نوعا ما متقاربة فيما بينها وأيضا مع متوسط العام البالغ بقيمة  $\bar{X} = 71.63$

وبالتالي نرفض الفرضية التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيها يخص رضا الوظيفي حسب سنوات الخبرة لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس و نقبل بالفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، فيما يخص رضا الوظيفي حسب سنوات الخبرة لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس.

جدول رقم (19) : يمثل تحليل التباين الأحادي للرضا الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة

الاحتمالية Sig	ف F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.839	0.176	3.931	2	7.861	بين المجموعات
		22.282	57	1270.072	ضمن المجموعات
			59	1277.933	المجموع

من الجدول رقم (19) نلاحظ من نتائج الاختبار أن قيمة  $F=0.176$ ، وأن احتمال المعنوية ( $0.839 = sig$ ) أي  $83.9\%$  وهي أكبر من مستوى المعنوية ( $0.05 = sig$ ) أي  $5\%$ ، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تقول بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا

الوظيفي لتبعا لمتغير سنوات الخبرة، ونرفض الفرضية البديلة التي تقول بوجود الفروق في الرضا الوظيفي لتبعا لمتغير سنوات الخبرة ، وعليه فإن الفرضية الثالثة لم تتحقق

#### 4.1. عرض نتائج الفرضية الرابعة :

-تنص الفرضية الرابعة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال تغزى إلى الراتب الشهري.

للتحقق من صدق الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاحتراق النفسي، وبعد ذلك قمنا بتطبيق اختبار ANOVA للمقارنة بين متوسطات الاحتراق النفسي في مجموعات متغير الراتب الشهري وكانت النتائج كالتالي: .

جدول رقم (20) يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتراق النفسي تبعا لمتغير الراتب الشهري

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	
13.37	96.90	%16.66	10	15000 من أقل
8.91	98.90	%80	48	15000 الى 25000 من
8.48	85	%3.33	2	25000 من أكثر
9.91	98.10	%100	60	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (19) أن هناك نتائج متفاوتة وفروق بين المتوسطات الحسابية لمتغير الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الراتب الشهري، وكانت لحساب فئة (من 15000 الى 25000) حيث بلغ  $\bar{X} = 98.90$ ، يليه المتوسط الحسابي لفئة (أقل من 15000) كان 96.90  $\bar{X} =$  ، في حين يأتي بعدها متوسط الفئة (أكثر من 25000) بقيمة  $\bar{X} = 85$ . فنلاحظ أن المتوسطات كانت هناك فروق فيما بينها وأيضا مع متوسط العام البالغ بقيمة  $\bar{X} = 98.10$ .

وبالتالي نرفض الفرضية التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص الاحتراق النفسي حسب متغير الراتب الشهري لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص الاحتراق النفسي حسب متغير الراتب الشهري لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس.

جدول رقم (21): يمثل تحليل التباين الأحادي للاحتراق النفسي تبعا لمتغير الراتب الشهري

الاحتمالية	ف	متوسط	درجة	مجموع	
Sig	F	المربعات	الحرية	المربعات	
0.139	2.042	194.010	2	388.021	بين المجموعات
		95.007	57	5415.379	ضمن المجموعات
			59	5803.400	المجموع

من الجدول رقم (21) نلاحظ من نتائج الاختبار أن قيمة  $F = 2.042$ ، وأن احتمال المعنوية ( $0.139 = sig$ ) أي 13.9% وهي أكبر من مستوى المعنوية ( $0.05 = sig$ ) أي 5%، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تقول بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لتبعا لمتغير الراتب الشهري، ونرفض الفرضية البديلة التي تقول بوجود الفروق في الاحتراق النفسي لتبعا لمتغير الراتب الشهري، وعليه فإن الفرضية الرابعة لم تتحقق.

### 5.1. عرض نتائج الفرضية الخامسة :

تنص الفرضية الخامسة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال تبعا لمتغير الراتب الشهري.

للتحقق من صدق الفرضية قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للرضا الوظيفي، وبعد ذلك قمنا بتطبيق اختبار ANOVA للمقارنة بين متوسطات الرضا الوظيفي في مجموعات تغيير راتب الشهري و كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (22): يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية للرضا الوظيفي تبعا لمتغير المرتب الشهري

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرارات	
2.94	70	%16.66	10	15000 من أقل
4.92	72.08	%80	48	15000 الى 25000 من
2.82	69	%3.33	2	25000 من أكثر
6.65	71.63	%100	60	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (22) أن هناك نتائج متفاوتة وفروق بسيطة بين المتوسطات الحسابية لمتغير الرضا الوظيفي تبعا لمتغير المرتب الشهري، وكانت لحساب فئة (من 15000 الى 25000) حيث بلغ  $\bar{X} = 72.08$ ، يليه المتوسط الحسابي لفئة (أقل من 15000) كان  $\bar{X} = 70$ ، في حين يأتي بعدها متوسط الفئة (أكثر من 25000) بقيمة  $\bar{X} = 69$ . فنلاحظ أن المتوسطات كانت هناك فروق فيما بينها وأيضا مع متوسط العام البالغ بقيمة  $\bar{X} = 71.63$

وبالتالي نرفض الفرضية التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص الرضا الوظيفي حسب متغير الراتب الشهري لدى مربيّات رياض الأطفال بولاية تيزي وزو و بومرداس و نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص الرضا الوظيفي حسب متغير الراتب الشهري لدى مربيّات رياض الأطفال بولاية تيزي وزو و بومرداس.

جدول رقم (23) : يمثل تحليل التباين الأحادي للرضا الوظيفي تبعا لمتغير الراتب الشهري

الاحتمالية	ف	متوسط	درجة	مجموع	
Sig	F	المربعات	الحرية	المربعات	
0.319	1.167	25.133	2	50.267	بين المجموعات
		21.538	57	1227.667	ضمن المجموعات
			59	1277.933	المجموع

من الجدول رقم (23) نلاحظ من نتائج الاختبار أن قيمة  $F = 1.167$ ، وأن احتمال المعنوية ( $0.319 = sig$ ) أي 31.9% وهي أكبر من مستوى المعنوية ( $0.05 = sig$ ) أي 5%، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تقول بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعا لمتغير المرتب الشهري، ونرفض الفرضية البديلة التي تقول بوجود الفروق في الرضا الوظيفي تبعا لمتغير المرتب الشهري، وعليه فإن الفرضية الخامسة لم تتحقق.

## 2. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة :

### 1.2. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى :

ترى هذه الفرضية أنه توجد علاقة ارتباطيه بين درجات الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس.

3. إذ يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن معامل الارتباط "بيرسون" بين الاحتراق النفسي والاحتراق النفسي والرضا الوظيفي  $= 0,887$  وهو دال عند مستوى الدلالة 0,019 و بالتالي

نرفض الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة فيما يخص الاحتراق النفسي و علاقته برضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا توجد علاقة بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس.

وهذا يعود إلى أن الرضا عن المهنة بما توفره من إشباعات تجعل منه عاملا كبيرا للانخفاض درجة الاحتراق وهذا لأن العوامل الوظيفية للرضا عندما تكون المرئية راضية عنها تجعلها مرتاحة نفسيا وبذلك يكون مستوى الاحتراق النفسي منخفض والعكس صحيح .

4. وجاءت دراسة بلاتسيديو، وأجاليتوس Platisidon et Agaliotis متففة غالبا على معرفة مستويات الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لأداء معلمين التربية الخاصة، العوامل المؤثرة فيها، وتكونت عينة الدراسة من 128 معلما ومعلمة وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتراق النفسي بين المعلمين تتراوح بين متدني ومتوسط، أما الرضا الوظيفي تتراوح بين متوسط ومرتفع خصوصا في مجال الرضا عن بيئة العمل وروح الفريق، وبينت أيضا نتائج الدراسة أيضا عدم وجود مستوى الرضا الوظيفي أو الاحتراق النفسي لدى المعلمين .

5. إن ارتباط الاحتراق النفسي سلبا أو إيجابيا بالرضا الوظيفي يرجع إلى كون أن المربيات قد يكون يعانون من ضغوط عمل ناشئة عن أعباء المهنة التي تمارسونها، ويمكن تفسير ارتباط

الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي إلى الأجور التي تختلف من مربية إلى أخرى وأخلاق في المستويات الاجتماعية والمؤهلات والقدرات العلمية .

كما تتفق هذه الدراسة (بوقرة مختار, (2021) التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي ,و الفروق و الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي تبعا لمتغيرات (النوع ,الخبرة و الحلة الاجتماعية ) بمدارس التعليم الابتدائي بمدينة معسكر الجزائرية . و قد بلغ حجم العينة (145) معلما و معلمة و قد اشارت نتائجها إلى وجود علاقة سلبية بين الاحتراق النفسي و بعض مظاهر الرضا الوظيفي (الرضا عن العمل ،الرضا عن الترقية و

الرضا عن الأجر)، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة سلبية بين الاحتراق النفسي و الدرجة الكلية لرضا الوظيفي.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة "علي عسكر وآخرون" التي توصلت إلى وجود ارتباط سلبي بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي في الحاجات التالية التطوير المهني في مجال العمل بالمدرسة، المساواة في الرواتب هو بنفس المؤملات وفرص الترفيه وتتفق نتائج الفرضية مع دراسة ثانية لمحمد الحربي (2016) وبلا تسدو (2010) والتي أسفرت كلها عن وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بن الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى المعلمين .

## 2.2. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :

ترى هذه الفرضية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال تبعا سنوات الخبرة .

إذ يشير الجدول رقم (17) نتائج الدلالة الإحصائية بين الاحتراق النفسي تيما لسنوات الأخيرة وتمثلت قيمة الدلالة المحسوبة بـ قيمة  $F = 1.629$ ، وأن احتمال المعنوية ( $\text{sig} = 0.092$ ) أي 9.2% وهي أكبر من مستوى المعنوية ( $\text{sig} = 0.05$ ) أي 5% و بالتالي نرفض الفرضية التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص الاحتراق النفسي تبعا لسنوات الخبرة لدى مربيات رياض الأطفال بولايي تيزي وزو و بومرداس و نقبل

الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فما يخص الاحتراق النفسي تبعا لسنوات الخبرة لدى مربيات رياض الأطفال بولايي تيزي وزو و بومرداس.

وتتضح النتيجة أن متوسطات درجات العينة بعد الإنهاك ونقص الشعور بالانجاز الشخصي لا يشير إلى وجود فروق دالة إحصائية على مقياس الاحتراق .

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة "عقدي" (2018) التي أوضحت أن المعلمين من ذوات الخبرة الطويلة يكونون أكثر شعورًا بالاحتراق النفسي، وتغزو الباحثة عدم وجود اختلاف وفق سنوات الخبرة مما يدل على قدرة المعلمات بالروضة على تقليل وتخفيض الاحتراق النفسي والتعامل بحكمة وهدوء مع كل المواقف الضاغطة والتحكم في مشاعرهن

وانفعالاتهن، وقد يرجع ذلك أيضا إلى امتلاكهن لمستوى مرتفع من الاحتراق النفسي، بالإضافة إلى الدورات التدريبية والمهنية التي جملت الأكثر خبرة لا يشعرون بالاحتراق النفسي مثل المصلحات الأقل خبرة .

ربما يرجع ذلك إلى استمتاع المربيات بعملهن بغض النظر عن أي معوقات أخرى ربما يرجع ذلك إلى طبيعة تفاعلهن مع الأطفال طوال اليوم فهن يدركن حقيقة أن الأطفال مصدر بهذه وسعادة مهما كانت تحديات وصعوبات العمل معه، فربما براءة بين الطفولة و متعة العمل معه تذهب عن المربيات الشعور بالإرهاك فهن وإن كان يعملن بجهد ومشقة إلا أنهن يرون ثمرة هذا العمل مباشرة في سلوك الطفل وارتقاء شخصيته ذلك لأن الطفل لا يمكنه تزييف مشاعره فإن كان يشعر بالحب الشديد تجاه مربيته سيعبر عن ذلك وهو ما سيجعل المعلمة تنسى أي تعب يمر بها ولن تشعر بالتالي بأنها عاجزة عن الشعور بالإنجاز الشخصي .

وتتفق الدراسة مع نتائج دراسة بوبكر ديابي وبن ساسي عفيل (2012) التي هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس بمدينة ورقلة بالجزائر و عما إذا كانت هناك فروق في الاحتراق النفسي تتبعا لمتغيرات منها : (سنوات الخبرة) حيث قد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها : عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي بين أفراد العينة على متغيرات ديمغرافية منها الخبرة .

و تختلف الدراسة الحالية مع دراسة الخرابشة و عربيات (2005) أن درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي الصعوبات التعلم، كانت متوسط على بعدي الإجهاد الانفعالي، و تلبد المشاعر، و بدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالإنجاز، فضلا عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير الجنس ولصالح الإنجاز، في حين لم تظهر الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير الجنس بالنسبة لبعدي الإجهاد الانفعالي و تلبد المشاعر، و وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الابعاد الثلاثة بالنسبة لمتغير الخبرة و لصالح ذوي الخبرة ممن لديهم خمس سنوات.

و حين تتفق مع دراسة عمار الفريجات ووائل الریض (2010) إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال في محافظة عجلون و البالغ عددهن 120مربية و قدم ثم استخدام ماسلاش الاحتراق النفسي كأداة لدراسة فأوضعتة نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات ،سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، و عدد طلبة في الصف (شتوح فاطمة 2023 ص176).

### 3.2. تحليل ومناقشة الفرضية الثالثة :

ترى هذه الفرضية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال تبعا لسنوات الخبرة .

وقد تبين من نتائج الجدول رقم (19) أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال يعزى لمتغير سنوات الخبرة، فقد كانت مستوى الدلالة  $F = 0.176$  ( $\text{sig} = 0.839$ ) أي 83.9% وهي أكبر من مستوى المعنوية ( $\text{sig} = 0.05$ ) أي 5%، وأن احتمال المعنوية أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة. وبالتالي نرفض الفرضية التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيها يخص رضا الوظيفي حسب سنوات الخبرة لدى مربيات رياض الأطفال بولايته تيزي وزو بومرداس و نقبل بالفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيها يخص

رضا الوظيفي حسب سنوات الخبرة لدى مربيات رياض الأطفال بولايته تيزي وزو و بومرداس.

هذا راجع أن لهن خبرة طويلة أم قصيرة فقد خضعن لبرامج إعداد مشركة ومؤهلة على مدار أكثر من عامين متتاليين منذ بداية تطوير منظومة التعليم في مرحلة رياض الأطفال، فهذه البرامج والتدريبات المكثفة التي تلقته مربيات رياض الأطفال قد أسهمت في تقليل الفجوة بين المربيات، حيث عدلت من خبرة الجدد فجعلتهن متساويين مع من لهن خبرة طويلة .

فاتفتت نتائجها مع نتيجة الدراسة الحالية من دراسة ريم سيليمون ومنال سلطان 2018 ودراسة هبة نافع 2006 وشيخ خليل وشريير 2006 ودراسة Pan 2006 في حين اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتائج بعض الدراسات التي توصلت إلى أنه يوجد للخبرة دور وأثر واضح في الرضا الوظيفي للمعلمين كدراسة محمد أحمد صوالحة 2006 .

تختلف دراسة رباب طه علي 2018 مع دراستنا الحالية فتمحورت دراسته التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال و استخدم المنهج الوصفي و طبق مقياس الرضا الوظيفي الذي يتمحور من خمسة محاور و تمثلت عينة الدراسة من 106 مربية رياض الأطفال ,و أسفرت النتائج على أن إلى هناك فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح ذوات الخبرة الأعلى.

ومن جهة أخرى جاءت دراسة فاطمة منصور محمود علي (2021) متفقة مع الدراسة الحالية التي هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لمعلمات رياض الأطفال لمتغيرات (المؤهل الأكاديمي، وسنوات الخبرة) مستخدما المنهج الوصفي و طبقت مقياس رضا الوظيفي و تمثلت عينة الدراسة في 150 مربية رياض الأطفال وكانت النتائج إلى عدم وجود فروق استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل الأكاديمي وسنوات الخبرة .

#### 4.2. تحليل ومناقشة الفرضية الرابعة :

ترى هذه الفرضية أنه توجد فروق دالة إحصائية بين درجات الاحتراق لدى مربيات رياض الأطفال تبعاً للراتب الشهري .

إذ يتضح من خلال الجدول رقم (21) لنتائج الدلالة الإحصائية بين الاحتراق النفسي تبعاً للراتب الشهري وتمثلت قيمة الدلالة المحسوبة  $F = 2.042$ ، وأن احتمال المعنوية ( $\text{sig} = 0.139$ ) أي 13.9% وهي أكبر من مستوى المعنوية ( $\text{sig} = 0.05$ ) أي 5% وبالتالي نرفض الفرضية التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص الاحتراق النفسي حسب متغير الراتب الشهري لدى مربيات رياض الأطفال بولايته تيزي وزو و بومرداس و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص الاحتراق النفسي حسب متغير الراتب الشهري لدى مربيات رياض الأطفال بولايته تيزي

وزوو بومرداس. فالراتب الذي تتقاضه مربيات رياض الأطفال لا يؤثر بصورة مباشرة على الاحتراق النفسي لديهن، فالمشكلات المهنية الكثيرة وضغوطات العمل في رياض الأطفال والظروف المعيشية والاجتماعية التي يتعرضن لها مربيات رياض الأطفال أكبر محرك للاحتراق وليس الراتب فإنسان بطبيعته يضعف أمام الضغوط النفسية والمشكلات.

ويجعله معرضا للاحتراق إذا لم يقاوم، أما الراتب فجميع المربيات أقبله على العمل في رياض الأطفال وهن مدركات لطبيعة الراتب وباتفاق مسبق على الأجر المالي .

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة أبو الفتوح (2012) التي أظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائية لدى معلمات رياض الأطفال الحكومية والخاصة بمحافظة القاهرة والجيزة تعزى لمتغير الراتب الشهري .

و كما تتفق مع دراسة سالم محمد موسى وفاء 2019 فهدفت الدراسة إلى التعرف على المشكلات المهنية و علاقتها باحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظات الضفة الغربية ، و أثر كل المتغيرات : (المؤهل العلمي ،سنوات الخبرة، الراتب الشهري ... ) على

عينة متكونة من 170 معلمة تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، باستخدام استبانة متكونة من محورين ( الاحتراق النفسي و المشكلات المهنية )، و كانت نتائج الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى معلمات رياض الأطفال في محافظات الضفة الغربية تعزى لمتغيرات (سنوات الخبرة ،الراتب الشهري و المؤهل العلمي...).

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة عمار الفريجات، و وائل الربضي (2010) هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال في محافظة عجلون و البالغ عددهن 120مربية و قدم ثم استخدام ماسلاش الاحتراق النفسي كأداة لدراسة، حيث تبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون تعزى إلى متغير الراتب الشهري.كما تختلف دراسة الزيودي (2007) مع الدراسة الحالية التي أظهرت إلى أن هناك فروق ذات

دلالة إحصائية في بعض المجالات والاحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك تعزى لمتغير الراتب الشهري .

## 5.2. تحليل ومناقشة الفرضية الخامسة :

ترى هذه الفرضية أنه توجد دالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال تبعاً للراتب الشهري. إذ يبين الجدول رقم (23) النتائج الدلالة الإحصائية فتمثلت قيمة الدلالة المحسوبة بـ أن قيمة  $F = 1.167$ ، وأن احتمال المعنوية ( $sig = 0.319$ ) أي 31.9% وهي أكبر من مستوى المعنوية ( $sig = 0.05$ ) أي 5% وبالتالي نرفض الفرضية التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص الرضا الوظيفي حسب متغير الراتب الشهري لدى مربيات رياض الأطفال بولايي تيزي وزو و بومرداس و نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص الرضا الوظيفي حسب متغير الراتب الشهري لدى مربيات رياض الأطفال بولايي تيزي وزو و بومرداس.

نستنتج أن الزيادة في الأجر تزيد من الارتباط بالمؤسسة (رياض الأطفال) وزيادة الرضا للمربية لأن الزيادة في الأجر تؤدي إلى تحسين الوضع الاجتماعي وتلبية متطلباته المعيشية خاصة إذا كان حجم الأسرة كبير كما يساعد ذلك على خلق جو من الثقة بين الإدارة والعمال مما يؤدي إلى حب العمل والتفاني فيه وعدم التفكير في مغادرته، فالفرضية تدل على عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي والراتب الشهري .

والجانب المادي يؤدي دورًا كبيراً في الرضا عن العمل بشكل عام وميدان العمل في رياض الأطفال بشكل خاص حيث يعمل على رفع مستوى الإنتاجية والعمل، وهذا ما يزيد عن رضاهن ورفع روح المعنوية والدافعية للعمل في هذا المجال .

فجاءت نتيجة دراسة (2008) (Platisidon et agaliotis) مختلفة مع دراستنا وترى أن مستوى الرضا الوظيفي كان متدنياً نسبياً في مجال ترفيهه، الرواتب، والمزايا واختلفت أيضاً مع كل من دراسة ابراهيم السيد الفريلي، وسعدية يوسف الشرقاوي (2003)، ودراسة رباب طه على 2018، ومحمد أحمد صوالحة 2006 .

كما تختلف مع دراسة إبراهيم السيد الفويلي ، و سعدية يوسف الشرقاوي (2003) التي هدفت الى التعرف على المقصود بالرضا الوظيفي و تحديد أبرز النظريات الرضا الوظيفي و الوقوف على العلاقة بين الرضا الوظيفي و الأداء، و تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام المقياس الرضا الوظيفي على عينة المتكونة من 384 فتوصلت الدراسة الى عدم الرضا بكافية الراتب و تناسبه مع الجهد المبذول .

و تتفق الى حد ما الدراسة الحالية مع دراسة نزيه الجندي، وفيقة سليمان علي (2013) فهدفت دراسته الى تعرف على درجة الرضا الوظيفي لمعلمات رياض الأطفال في محافظتي اللاذقية و الطرطوس فاستخدم المنهج الوصفي التحليلي، فإشتملت العينة على (180) معلمة باستخدام استبانة مكونة من أربعة محاور احتوت على 62 فقرة تمثل الرضا الوظيفي لمعلمات رياض الأطفال .اظهرت النتائج ان معلمات رياض الأطفال راضية الى حد ما عند محاور( الراتب و أمور المالية في الروضة ، طبيعة العمل في الروضة ...).

### 3-ملخص النتائج :

في ضوء النتائج التي توصلت إليها البحث الحالي من خلال التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS ومناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة، والأدبيات، امتحن التوصل إلى الاستنتاجات التالية :

✓ عدم وجود علاقة ارتباطيه بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس.

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس تبعا لسنوات الخبرة لدى مستوى الدلالة 0.05 .

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس تبعا لسنوات الخبرة عند مستوى الدلالة 0.05 .

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس تبعا للراتب الشهري عند مستوى الدلالة 0.05 .

---

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس تبعا للراتب الشهري عند مستوى الدلالة 0.05.

اقتراحات:

- ✓ اجراء المزيد من الدراسات التي تتناول الاحتراق النفسي وعلاقته بمتغيرات أخرى.
- ✓ تكثيف الدراسات التي تناولت مربيات رياض الأطفال لكون هذه الفئة حساسة في المجتمع والتي تعاني من بعض التهميش .
- ✓ إقامة دورات تدريبية واستراتيجيات وطرق سليمة للمربيات لتعليمهم كيفية التعامل مع الأطفال.
- ✓ تطوير مؤسسات رياض الأطفال في ضوء خبرات بعض الدول.
- ✓ تطور مقترح لتنمية مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال.
- ✓ تدريب المربيات رياض الأطفال وتنمية استراتيجية مواجهة الاحتراق النفسي.
- ✓ تحسيس مربيات رياض الأطفال بمدى أهمية مهنتهم .
- ✓ تحسين الراتب لمعلمات رياض الأطفال ليكون كافيا لهن في تأمين الأمور الحياتية.

## خاتمة:

تعتبر مهنة مربيات الأطفال من بين اكثر المهن التي يعاني أصحابها من الضغط في المستويات العليا وهذا لأهميتها من جهة و لتعاملها المباشر مع أطفال في سن خاص من جهة اخرى, لذا وجب التعامل مع هذه المهنة ومختلف المهن التي تمثل التعامل المباشر مع الافراد بأساليب وقائية حتى تجنب الافراد المنتسبين اليها هذا الصراع النفسي الذي يؤدي الى عدم التوازن وعدم القدرة على التكيف السليم وهذا يؤثر سلبا على الطرفين في نفس الوقت أي المربية وكذا الطفل, فلا تقوم الأولى بدورها كما هو مخطط له وبالفعلية اللازمة في حين لا يتلقى الطفل ما يحتاجه من رعاية ومرافقة وتوجيه ليحقق النمو النفسي والاجتماعي والمعرفي المطلوب حسب مرحلته العمرية .

و كان ملخص نتائج هذه الدراسة كما يلي:

اتضح من خلال نتائج الفرضية الأولى عدم وجود علاقة ارتباطيه بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس.

أما بنسبة لفرضية الثانية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس تبعا لسنوات الخبرة لدى مستوى الدلالة 0.05 بنسبة لفرضية الثالثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس تبعا لسنوات الخبرة عند مستوى الدلالة 0.05 .

أما الفرضية الرابعة نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال بولايتي تيزي وزو و بومرداس تبعا للراتب الشهري عند مستوى الدلالة 0.05 .

---

وأخيرا نستنتج في الفرضية الخامسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال بولاية تيزي وزو و بومرداس تبعا للراتب الشهري عند مستوى الدلالة 0.05.

# المراجع

قائمة المراجع :

- احمد محمد عوض بني احمد، (2007) ، الاحترق النفسى والمناخ التنظيمى فى المدارس، دار الجامد للنشر والتوزيع، الطبعة (1)، عمان، الأردن .
- إبراهيم صابحية (2021)، الاغتراب المهني و علاقة بالاحترق النفسى عند أستاذة التربية البدنية و الرياضية وانعكاساته على الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية ، أطروحة دكتورة ، جامعة حاسبة بن بو علي شلف.
- إلهام أحمد عبد الفتاح عبد البصير (2020)، الاحترق النفسى لدى معلمات رياض الأطفال فى ضوء بعض التغيرات الديمغرافية ، دراسات تربوية و اجتماعية مجلد(26)العدد يناير (2022) جامعة حلون.
- الزهرة بن عاشور(2006)، "علاقة تكوين مربية الأطفال بتفعيل أدوارها".
- جامعة البليدة 2، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، دراسة ميدانية .
- بدران منى علي (1997) ، الاحترق النفسى لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته ببعض المتغيرات ، دراسة ميدانية برسالة ماجستير منشورة ، عمان الأردن.
- جمال، محمد ،علي،(2009)، الحديث فى الإدارة الرياضية، (ط1) ، دار الفكر العربى.
- حسن محمد، حسان ،محمد حسين، العجمي (2007) ، الإدارة التربوية ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان.
- خواجه، عبد العزيز، (2006) علم النفس الاجتماعى للعمل، ( د ط ) ، دار الغرب للنشر والتوزيع .
- دار باب طه علي طه يونس (2018): مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال بمصر من وجهة نظر من ضوء بعمق المتغيرات (مجلة البحث العلمى فى التربة ،العدد التاسع عشر ، جامعة الجوف).

## المراجع

- دفاطمة منصور محمود على (2021): الرضا الوظيفي لدى معلمات الرياض الأطفال بالمدارس الحكومية لإدارة قفا التعليمية : في ضوء لعرض التغيرات الديمقراطية (مجلة الاداب بقنان العدد(53)الجزء الأول).
- دينا محمود، 2021 "المرسال" على البريد الالكتروني التالي :  
[www.almersal.com](http://www.almersal.com) تاريخ الدخول : 2024/05/16 على الساعة 15: 30.
- رائدة حسن الحمير (2006) ، دراسة مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة، مقارنة بالأساتذة العاديين في مملكة البحرين ،مذكرة بكالوريوس كلية التربية (جامعة البحرين).
- رضوان سامر جميل (2002)، الصحة النفسية ، ط1، دار الكبيرة، عمان، الأردن.
- سالم تيسر ، الشرايدة (2008) ، الرضا الوظيفي، (ط1) ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- سامي محمد، الختاتنة (2013) ، علم النفس الصناعي،(ط1) ، دار حامد للنشر عمان.
- سنابل امين جرام، (2011) ، الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية ،في كحافظات شمال الضفة الغربية ، رسالة ماجستير جامعة النجاح الوطنية في نابلس وفلسطين.
- سعود مبارك، البادري (2011) ، تطبيقات علم النفس، (ط1) ، دار الكتاب الجامعي ، الامارات.
- سهيلة محمد ،عباس ، (2006) إدارة الموارد البشرية ،(ط2) ، دار وائل للنشر والتوزيع، دبله.
- شتوح فاطمة (2023)، الاحتراق النفسي لدى مربيات رياض الأطفال ، مجلة الرسالة لدراسات و البحوث الانسانية، المجلد (08)، العدد (01 افريل 2023)جامعة السعد الجزائر .

## المراجع

- شوقي ناجي ، جواد (2010) السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، (ط1)، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- طارق عبد الحميد، السامراني (2013) سيكولوجية نظام الحوافز التربوية (ط1) ، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان.
- عامر تواتي حمد، يوسف (2019) ، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي ، مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس المدرسي ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
- عادل هادي حسين، البغدادي، هاشم فوري دباس ، العبادي (2009) ، التعليم التنظيمي والمنظمة المتعلمة وعلاقتها بالمفاهيم الإدارية المعاصرة، (د ط ) ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن.
- علي عسكر (2003) ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، الطبعة الثالثة، دار الكتاب الحديث، القاهرة الكويت.
- عمار فريحات ووائل الريضي، (2010) ، الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون ، مجلة النجاح للأبحاث ، مجلد 24 ، جامعة البلقاء التطبيقية، القاهرة الكويت.
- عزيزون زهية (2006) ، التحفيز واثره على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، وحدة نوميديا قسنطينة، شهادة ماجستير في علوم التسيير سكيكدة.
- فارس حلمي (2013) علم النفس الصناعي والتنظيمي ، (ط1) ، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.
- فاروق عبده فلييه، (2009)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التنظيمية، (ط2) ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان.
- فايز عبد الكريم، الناطور، (2010) التحفيز ومهارات تطوير الذات، (ط1) دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.
- مصطفى ابو السعد الحاجات النفسية ،شركة الابداع الفكري، دون طبعة، 2016.

## المراجع

- محمد هاني، محمد (2014) ، إدارة الموارد البشرية (ط1)، دار المعترف للنشر والتوزيع، الأردن.
- محمد عبد الطاهر، سيد احمد، الضغوط النفسية والعلاج بالتحليل النفسي الصحة النفسية وعلم النفس الايجابي، دار الكتاب الحديث، (ط1) ، القاهرة.
- محمود عبد الرحمان حمودة، (1998) ، "علم النفس، اسرارها وامراضها"، القاهرة، مكتبة الفجالة.
- معين محمود واحمد العياصرة (2008)، الاشراف والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحتراق النفسي ، (ط1) ، دار الحامد ، عمان الأردن.
- نجلاء سعيد حسن الهباش القحطاني (2011) ، الاحتراق النفسي وعلاقته بالمناخ المدرسي والرضا الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية ، في المملكة العربية السعودية ، دراسة لنيل شهادة الماجستير.
- نشوة كرم عمار ايو بكر (2007) ، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط ا ب وعلاقتها بأساليب مواجهة المشكلات ، رسالة ماجستير جامعة النجاح الوطنية في نابلس وفلسطين.
- نوال بن عثمان بن احمد الزهراني (2008)، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية. جامعة ام القرى كلية التربية ، قسم علم النفس ، رسالة ماجستير.
- وفاء سالم محمد موسى (2019): المشكلات المهنية و علاقتها بالاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظات شمال الضفة الغربية، أطروحة ماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية في نابلس فلسطين.

الملاحق

# ملحق رقم 1 الاحتراق النفسي

التعليمة:

■ تحية طيبة :

في إطار إنجاز بحث علمي لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العيادي تحت عنوان "الاحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مربية الروضة ."

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة المتضمنة لمجموعة من العبارات المطلوبة منك الإجابة على كل عبارة من هذه الاستمارة بوضع علامة (X) أمام كل عبارة تناسبك وتتوافق على ما ينطبق عليك .وللعلم أن هذه الإجابة سوف تستخدم لغرض علمي يتجسد ذلك كلما كانت إجابتك أكثر صدق وصراحة، فلا يوجد إجابة خاطئة إنما هي تعبيرات على ما ينطبق عليكم فقط .

أولا : البيانات الشخصية :

- 1-الجنس : ذكر  أنثى
- 2-السن : 18-28 سنة  29 - 39 سنة  40 فما فوق
- 3-مكان العمل : بومرداس  تيزي وزو
- 4-المؤهل العلمي : ثانوي  جامعي  تكوين
- 5-الحالة المدنية: عزباء  متزوجة  مطلقة  أرملة
- 6-سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10  أكثر من 10 سنوات
- 7-الراتب الشهري : أقل من 15000 دج  من 15000 إلى 250000 دج
- أكثر من 250000 دج

الملحق رقم 1 : مقياس الاحتراق النفسي

الرقم	العبارات	أبدا	بضع مرات في السنة	مرة في الشهر أو أقل	بعض مرات في الشهر	مرة كل أسبوع	بضع مرات في الأسبوع	كل يوم تقريباً
1	أشعر بأنني أصبحت عاطفي بسبب عملي							
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي							
3	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر .							
4	أستطيع أن أتفهم بسهولة شعور زملائي							
5	أشعر بأنني أعامل الزملاء بأنهم جمادات لا بشر							
6	أشعر أن التعامل مع الناس طوال اليوم							

## الملاحق

							يسبب لي التوتر	
							أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل والزملاء	7
							أشعر وكأني أحترق داخليا بسبب عملي	8
							أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين .	9
							أصبحت قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل .	10
							أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قسوة في مشاعري .	11
							أشعر بالنشاط والحيوية .	12
							أشعر بالإحباط في عملي	13
							أشعر بأنني أبذل جهدي الأكبر في عملي .	14
							إنني في الواقع لا أعبأ لما يحدث للآخرين .	15

## الملاحق

							التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي .	16
							أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه .	17
							أشعر بالإبتهاج من خلال عملي وتعاملي مع الزملاء .	18
							حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل .	19
							أشعر وكأنني على شفا الهاوية بسبب عملي	20

## ملحق رقم 2 مقياس الرضا الوظيفي

التعليمة:

■ تحية طيبة :

في إطار إنجاز بحث علمي لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العيادي تحت عنوان "الاحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مربية الروضة ."

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة المتضمنة لمجموعة من العبارات المطلوبة منك الإجابة على كل عبارة من هذه الاستمارة بوضع علامة (X) أمام كل عبارة تناسبك وتتوافق على ما ينطبق عليك .وللعلم أن هذه الإجابة سوف تستخدم لغرض علمي يتجسد ذلك كلما كانت إجابتك أكثر صدق وصراحة، فلا يوجد إجابة خاطئة إنما هي تعبيرات على ما ينطبق عليكم فقط .

أولا : البيانات الشخصية :

- 1-الجنس : ذكر  أنثى
- 2-السن : 18-28 سنة  29 -39 سنة  40 فما فوق
- 3-مكان العمل : بومرداس  تيزي وزو
- 4-المؤهل العلمي : ثانوي  جامعي  تكوين
- 5-الحالة المدنية: عزباء  متزوجة  مطلقة  أرملة
- 6-سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10  أكثر من 10 سنوات
- 7-الراتب الشهري : أقل من 15000 دج  من 15000 إلى 250000 دج
- أكثر من 250000 دج

الملحق رقم 02 : مقياس الرضا الوظيفي

م	العبارات	موافق	الى حد ما	لا أوافق
1	تمنحك وظيفتك الفرصة لاكتساب الخبرات وتنمية المهارات			
2	تفضل أن تكون الترقية على أساس الأقدمية في العمل.			
3	تفضل أن تكون الترقية على أساس الكفاءة في العمل .			
4	تحرص الإدارة على إتاحة فرص النمو الوظيفي للأخصائيين بعقد برنامج لتدريبهم بصفة دورية.			
5	تحقق الترقية من درجة إلى أخرى مكانة اجتماعية أفضل بالمدارس			
6	تشعر بالخوف من فقد وظيفتك نتيجة نشوب خلاف بينك وبين رؤسائك في العمل			
7	توفر لك وظيفتك الاشتراك بالتأمينات بما يحقق لك الاستقرار المادي بعد بلوغ المعاش			
8	توفر المدرسة نظام خاص للرعاية الطبية والعلاجية للعاملين .			
9	تكفل وظيفتك استمرار دخلك من العمل في حالة الإصابة أو المرض .			

## الملاحق

			10 يتناسب عملك مع مؤهلاتك واستعداداتك الشخصية .
			11 يحقق لك عملك إثراء وظيفيا من خلال تنوع المهام وما يتضمنه عملك من مسؤوليات .
			12 عدد ساعات العمل مناسب مما يتوفر لك الفرصة للقيام بأنشطتك وواجباتك الأخرى.
			13 يساعدك عملك على إبراز قدراتك مما يسمح لك بالتجديد والابتكار .
			14 تمنحك وظيفتك بالمدرسة تقدير واحترام الآخرين.
			15 تمنحك وظيفتك الشعور بالانتماء للمدرسة والمسؤولية اتجاهها .
			16 تشعر بأن عملك هام ونافع لنفسك وللمجتمع.
			17 تتميز إجراءات وخطوات العمل بالوضوح بالنسبة لك.
			18 تتاح لك الفرصة للقيام بتخطيط عملك.
			19 تتاح لك الوقت الكافي والامكانيات اللازمة لإتمام العمل بكفاءة
			20 تتميز بيئة العمل المادية بمقر الإدارة بوجود (تجهيزات مكتبية، نظافة، إضاءة...إلخ).
			21 بيئة العمل المادية بالمنشآت (حالة الملاعب، الأجهزة والأدوات الرياضية...إلخ) مناسبة .

## الملاحق

			22	يتعذر تحدد مسؤولية القصور في العمل نتيجة لعدم التحديد الواضح لمسؤوليات العاملين بالإدارة .
			23	تسود روح التعاون بينك وبين زملائك في إنجاز الأعمال .
			24	يتسم تعاونك مع رئيسك بالثقة والتفاهم المتبادل.
			25	تجمعك بالمدرسين المشاركين بالأنشطة الرياضية علاقة مهنية طيبة تحقق الالتزام والجدية في العمل .
			26	تتسم علاقتك بإدارة المدرسة بالتعاون والتقدير المتبادل .
			27	تحرص الإدارة على تنظيم أنشطة وفعاليات مختلفة تسهم في دعم وتوطيد علاقات العمل على اختلاف مسؤولياتها .
			28	تسود روح التعاون بينك وبين مرؤوسيك في إنجاز الأعمال
			29	تتاح لك الفرصة لإبداء الرأي بحرية في مختلف المواقف المتعلقة بالعمل
			30	تتاح لك الصلاحيات عندما تفوض إليك سلطة الإشراف على أعمال الآخرين.
			31	يتميز رئيسك بالقدرة على اكتشاف المشكلات والأخطاء واتخاذ القرارات المناسبة لعلاجها .
			32	يهتم رئيسك في العمل بتدريب مرؤوسيه

			ومتابعته والاستماع لمقترحاتهم .	
			يسيء رئيسك استخدام السلطات التي تمنحها له وظيفته .	33
			يتعامل رئيسك مع جميع العاملين تحت رئاسته بحيادية وموضوعية .	34

## ملحق رقم 3

# نتائج الدراسة حسب SPSS

الملحق رقم 03

CORRELATIONS

/VARIABLES=ihtiraknafssi ridhawadhifi

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

	ihtirakn afssi	ridhawa dhifi
Corrélation de ihtirakna Pearson	1	,019
fssi Sig. (bilatérale)		,887
N	60	60
Corrélation de ridhawa Pearson	,019	1
dhifi Sig. (bilatérale)	,887	
N	60	60

**Descriptives**

epuisementpsy

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
0-5	11	87,5455	9,27754	2,79728	81,3127	93,7782	71,00	98,00
5-10	43	94,2791	8,80834	1,34326	91,5683	96,9899	72,00	117,00
10etplus	6	96,3333	16,05823	6,55574	79,4813	113,1854	74,00	124,00
Total	60	93,2500	9,97391	1,28763	90,6735	95,8265	71,00	124,00

epuisementpsy **Test d'homogénéité****des variances**

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification

,639	2	57	,532
------	---	----	------

### ANOVA à 1 facteur

epuisementpsy

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	460,538	2	230,269	2,427	,097
Intra-groupes	5408,712	57	94,890		
Total	5869,250	59			

### Comparaisons multiples

Variable dépendante: epuisementpsy

Scheffe

(I)	(J)	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
0-5	5-10	-6,73362	3,29136	,133	-15,0065	1,5392
	10etplus	-8,78788	4,94381	,215	-21,2142	3,6384
5-10	0-5	6,73362	3,29136	,133	-1,5392	15,0065
	10etplus	-2,05426	4,24520	,890	-12,7246	8,6160

## الملاحق

10etplus	0-5	8,78788	4,94381	,215	-3,6384	21,2142
	5-10	2,05426	4,24520	,890	-8,6160	12,7246

## Descriptives

satisfactionautravail

	N	Moye nne	Ecart- type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minim um	Maxi mum
					Borne inférieure	Borne supérieur e		
0-5	11	71,09 09	1,5135 7	,45636	70,0741	72,1077	69,00	74,00
5-10	43	71,86 05	5,4009 8	,82364	70,1983	73,5226	64,00	84,00
10etpl us	6	71,00 00	2,0976 2	,85635	68,7987	73,2013	67,00	73,00
Total	60	71,63 33	4,6540 2	,60083	70,4311	72,8356	64,00	84,00

**Test d'homogénéité des variances**

satisfactionautravail

Statistique de	ddl1	ddl2	Signification
Levene			
6,803	2	57	,002

**ANOVA à 1 facteur**

satisfactionautravail

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	7,861	2	3,931	,176	,839
Intra-groupes	1270,072	57	22,282		
Total	1277,933	59			

**Comparaisons multiples**

Variable dépendante: satisfactionautravail

Scheffe

(I)	(J)	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
experien ce	experien ce				Borne inférieure	Borne supérieure

## الملاحق

0-5	5-10	-,76956	1,59494	,890	-4,7784	3,2393
	10etplus	,09091	2,39568	,999	-5,9306	6,1125
5-10	0-5	,76956	1,59494	,890	-3,2393	4,7784
	10etplus	,86047	2,05715	,916	-4,3102	6,0311
10etplus	0-5	-,09091	2,39568	,999	-6,1125	5,9306
	5-10	-,86047	2,05715	,916	-6,0311	4,3102

## Descriptives

epuisementpsy

	N	Moyen ne	Ecart- type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minim um	Maxim um
					Borne inférieure	Borne supérieure		
0-2	10	92,100 0	13,747 32	4,34729	82,2658	101,9342	71,00	116,00
2-5	48	94,041 7	8,8749 2	1,28098	91,4647	96,6187	72,00	124,00
5etpl us	2	80,000 0	8,4852 8	6,00000	3,7628	156,2372	74,00	86,00
Total	60	93,250 0	9,9739 1	1,28763	90,6735	95,8265	71,00	124,00

**Test d'homogénéité des variances**

epuisementpsy

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
1,394	2	57	,256

**ANOVA à 1 facteur**

epuisementpsy

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	394,433	2	197,217	2,053	,138
Intra-groupes	5474,817	57	96,049		
Total	5869,250	59			

**Comparaisons multiples**

Variable dépendante: epuisementpsy

Scheffe

(I) paie	(J) paie	Différence de	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%

## الملاحق

	moyennes (I-J)			Borne inférieure	Borne supérieure
2-5	-1,94167	3,40675	,850	-10,5045	6,6212
0-2 5etpl us	12,10000	7,59142	,289	-6,9810	31,1810
0-2	1,94167	3,40675	,850	-6,6212	10,5045
2-5 5etpl us	14,04167	7,07289	,149	-3,7360	31,8194
0-2	-	7,59142	,289	-31,1810	6,9810
5etpl us	12,10000				
2-5	-	7,07289	,149	-31,8194	3,7360
	14,04167				

## descriptives

satisfaction au travail

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
0-2	10	70,0000	2,94392	,93095	67,8940	72,1060	64,00	74,00

## الملاحق

2-5	48	72,0833	4,92857	,71138	70,6522	73,5144	65,00	84,00
5etpl us	2	69,0000	2,82843	2,00000	43,5876	94,4124	67,00	71,00
Total	60	71,6333	4,65402	,60083	70,4311	72,8356	64,00	84,00

### Test d'homogénéité des variances

satisfactionautravail

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Signification
1,118	2	57	,334

### ANOVA à 1 facteur

satisfactionautravail

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	50,267	2	25,133	1,167	,319
Intra-groupes	1227,667	57	21,538		
Total	1277,933	59			

## Comparaisons multiples

Variable dépendante: satisfactionautravail

Scheffe

(I) paie	(J) paie	Différenc e de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signific ation	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieur e
0-2	2-5	-2,08333	1,61323	,440	-6,1382	1,9715
	5etpl us	1,00000	3,59483	,962	-8,0356	10,0356
2-5	0-2	2,08333	1,61323	,440	-1,9715	6,1382
	5etpl us	3,08333	3,34929	,657	-5,3351	11,5018
5etpl us	0-2	-1,00000	3,59483	,962	-10,0356	8,0356
	2-5	-3,08333	3,34929	,657	-11,5018	5,3351