



Tizi-OUZOU
Tasdawit Mouloud Maamri
جامعة مولود معمري
Université Mouloud MAMMARI

Ayiwen n Tussniwin n Talsa d tid n Tmetti
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
Faculté des Sciences Humaines et Sociales

قسم علم النفس

عبء العمل وعلاقته بمستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة

دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية الصناعية الكهرومنزلية
"ENIEM" بتيزي وزو

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير
الموارد البشرية

من إشراف الدكتور:

إيدير عبد الرزاق

من إعداد الطالبتين :

سليب حجيلة

سحنوني كاتية

السنة الجامعية : 2022/2021

كلمة شكر

في البداية نشكر الله سبحانه و تعالى، ونحمده و نشكره على أنه وفقنا في إنجاز هذا العمل ويسر لنا سعينا العلمي ، وأعاننا بالصبر و الاجتهاد لإتمام هذا العمل المتواضع .

كما نتوجه بالشكر إلى أساتذة علم النفس العمل و التنظيم.

نتوجه بالشكر الخالص للأستاذ المشرف إيدر عبد الرزاق الذي كان سندا لنا في مشوارنا، ونشكره على نصائحه القيمة و توجيهاته الرشيدة طيلة فترة انجاز هذا العمل. ونشكر زملائنا الذين كانوا معنا في مسيرتنا الدراسية

إهداء

إلى أعظم حب في الوجود، وما نطق به اللسان "أمي"
الغالية وإلى من كرس حياته من أجلنا "أبي" الغالي حفظهما
الله لنا وأدام لهما الصحة والعافية.

إلى أعز ما أملك في الدنيا إخوتي ذكور و إناث .

إلى منبع القوة و الإرادة عائتي المتواضعة كبيرها و
صغيرها أطال الله في عمرهما.

إلى من تقاسمت معهم المسار الدراسي بطلوه و مره.

أهدي عملي لهم وأشكر الله الذي وفقني على هذا الإنجاز.

كاتبة

إهداء

الحمد لله الذي تم بفضله نجاحي، أهدي علمي هذا إلى منبع
الحنان و العطف التي طالما سهرت عليا الليلي "أمي".

إلى الذي لم يبخل علي بنصائحه المعنوية و لمساعدته المالية
"أبي" حفوضهما الله و عفاهما.

إلى إخواني و أخواتي و أعمامي و خلاتي و جميع أولادهم .

إلى جميع أصدقائي و زملائي في الدراسة، إلى كل من أعطاني
طرف المساعدة و لو بقليل.

أهدي عملي المتواضع لهم و جزيل الشكر لهم و حفوضهم الله

الفهرس

المحتويات	الصفحات
كلمة شكر	أ
إهداء	ب
فهرس الجداول	ج
فهرس الأشكال	د
مقدمة	13

الفصل الأول

الإطار العام للإشكالية

17	1- إشكالية البحث
19	2- فرضيات البحث
19	3- أهمية و أهداف البحث
21	4- أسباب اختيار موضوع البحث
21	5- تحديد المفاهيم
23	6- الدراسات السابقة

الإطار النظري

الفصل الثاني :عبء العمل

31	تمهيد
31	1- تعريف عبء العمل
32	2- تطور لمفهوم عبء العمل
32	3- النماذج النظرية الرئيسية لتحليل عبء العمل
35	4- العوامل المحددة لعبء العمل

37	5- أسباب زيادة لعبء العمل
----	---------------------------

عبء العمل الذهني

38	1- تعريف العبء الذهني
39	2- أبعاد العبء الذهني
39	3- أسباب العبء الذهني
40	4- أعراض العبء الذهني
40	5- افتراضات و عوامل العبء الذهني
40	6- عوامل العبء الذهني

عبء العمل الفيزيقي

41	1- تعريف العبء الفيزيقي
42	2- العوامل المؤشرة على الأداء الفيزيقي.
43	3- الجهد العضلي الديناميكي و الستاتيكي
44	4 - أبعاد عبء العمل الفيزيقي

الضغوطات النفسية

45	1- تعريف الضغوطات النفسية
45	2- أسباب الضغوطات النفسية
47	خلاصة

الفصل الثالث : الاحتراق النفسي

49	تمهيد
49	1- مفهوم الاحتراق النفسي.
51	2- العلاقة بين مفهوم الإحراق النفسي مع غيره من المفاهيم
52	3- أبعاد الاحتراق النفسي
52	4- مؤشرات الاحتراق النفسي
53	5- مستويات الاحتراق النفسي
54	6- أسباب الاحتراق النفسي.
55	7- أعراض الاحتراق النفسي
57	8- الوقاية من الاحتراق النفسي
58	خلاصة

الفصل الرابع : المرأة العاملة

60	تمهيد
60	1- تعريف العمل
61	2- تعريف المرأة العاملة
61	3- لمحة تاريخية للمرأة العاملة
63	4- آثار عمل المرأة على صحتها النفسية و الجسمية
65	5- دوافع خروج المرأة للعمل
67	خلاصة

الإطار الميداني

الفصل الخامس : الإجراءات المنهجية

70	تمهيد
70	1- الدراسة الاستطلاعية
71	2- وصف ميدان البحث
72	3- المنهج المستخدم في البحث
73	4- العينة وخصائصها
77	5- أدوات جمع البيانات
78	6- صدق وثبات أداة جمع البيانات
79	7- الأدوات الإحصائية المستخدمة في البحث
80	8- الأساليب الإحصائية
81	خلاصة

الفصل السادس : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

83	1- عرض نتائج الدراسة
86	2- مناقشة نتائج الدراسة
88	3- الاستنتاج العام للبحث
89	4- الاقتراحات
	قائمة المراجع

فهرس الجداول

73	1- توزيع أفراد العينة حسب السن
74	2- توزيع أفراد العينة الحالة العائلية
75	3- توزيع أفراد العينة المستوى التعليمي
76	4- توزيع أفراد العينة الأقدمية
79	5- قيمة معامل الفا كرومباخ لمتغير عبء العمل

فهرس الأشكال

35	1- نموذج عبء العمل
37	2- عوامل عبء العمل
41	3- نموذج العبء الذهني
74	4- توزيع أفراد العينة حسب السن
75	5- توزيع أفراد العينة الحالة العائلية
76	6- توزيع أفراد العينة المستوى التعليمي
77	7- توزيع أفراد العينة الأقدمية
83	8- عبء العمل والاحتراق النفسي لدى أفراد عينة البحث
84	9- مستويات الاحتراق النفسي حسب الحالة العائلية.
85	10- مستويات الاحتراق النفسي حسب فئات السن

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة علاقة عبء العمل و الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة، بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو بالمؤسسة الوطنية الصناعية الكهرومنزلية ENIEM، قمنا باستخدام المنهج الوصفي، و من اجل تحقيق هدف دراستنا اتبعنا الاستبيان و مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، حيث اجرينا الدراسة على عينة بحث تتكون من 39 عاملة، طبقت خلال شهر ماي إلى غاية شهر جوان 2022 التي دامت حوالي 30 يوم، باستخدام الطريقة القصدية في اختيارهن، و للتحقق من البيانات قمنا باستعمال الاساليب الاحصائية ببرنامج spss v20 الحزمة الاحصائية غي العلوم الاجتماعية، تكرارات النسب المئوية للاحصاءات الوصفية لافراد العينة، مع معامل الفا كرونباخ لحساب معامل الثبات، و اختبار k2 لحساب العلاقة بين متغيرات الدراسة، و بعد اتباع كل هذه الخطوات و المراحل توصلنا الى نتائج مفادها:

- لا توجد هناك علاقة بين مستويات عبء العمل و مستويات الاحتراق النفسي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرأة العاملة المتزوجة و العازبة في مستويات الإحتراق النفسي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي حسب السن.

Résumé

Le but de cette étude est de connaître la relation entre la charge de travail et l'épuisement professionnel chez les femmes actives, à l'Université Mouloud Mamari, Tizi Ouzou, à l'ENIEM, nous avons utilisé l'approche descriptive. Un échantillon de recherche composé de 39 travailleuses, appliqué au cours du mois de mai jusqu'au mois de juin 2022, qui a duré environ 30 jours, en utilisant la méthode intentionnelle pour les sélectionner, et pour vérifier les données, nous avons utilisé des méthodes statistiques dans le programme spss v20, le paquet statistique en sciences sociales, les fréquences des pourcentages des statistiques descriptives de la échantillon, avec le coefficient alpha de Cronbach pour calculer le coefficient de stabilité, et le test k2 pour calculer la relation entre les variables de l'étude, et après avoir suivi toutes ces étapes et étapes, nous sommes arrivés aux résultats suivants :

- Il n'y a pas de relation entre les niveaux de charge de travail et les niveaux d'épuisement professionnel.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives entre les femmes mariées et les femmes célibataires actives dans les niveaux d'épuisement professionnel.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans les niveaux d'épuisement professionnel selon l'âge.

إن وضع المرأة تاريخيا خلال العصور المختلفة لتطور البشرية يرتبط و يتأثر كثيرا بالدوافع و الظروف الحضارية و الثقافية و الاجتماعية و الاقتصادية، فبدأه المرأة تشق طريقها نحو التحرر خاصة بالظهور الثورة الصناعية التي اقتضت الحاجة إلى الكثير من اليد العاملة، و من ثم دخلت المرأة للعمل من أبوابه التعليمية و السياسية و الإدارية و الاقتصادية و أثبتت كفاءة عالية و قدرة كبيرة في أعمالها. لقد ساهمت المرأة بقوة في دخول عالم الشغل و تقلدها لمختلف المناصب، بعدما كان العمل حكرا على الرجل بمختلف أنواعه، و بعدما كان عملها مقتصرًا على الواجبات المنزلية، فقد أصبحت لها وزن في سوق العمل، لا يمكن الاستغناء عنه للوصول إلى التطور و الازدهار الاقتصادي و الاجتماعي.

و بما أن التطور الذي عرفته البشرية اليوم، على مختلف الأصعدة و المجالات، التي يتطلب بذل جهد أكبر، لكن في الأخير ينتج عن هذا الجهد المبذول عبء شديد، لذا يعد العبء من بين النتائج السلبية و مخلفات التكنولوجيا، فلا يمكن أن يسلم أي مجال من مجالات العمل عن معاناة أفراد من العبء كما أن ميدان التصنيع يعد أكثر مجالات العمل تعبًا فذلك من خلال ما تزخر به البيئة أن صناعية من مثيرات ضاغطة مما يدفعها إلى القيام بجهود عضلية و فكرية كبيرة.

و من الأسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع كون أن العبء يؤدي إلى احتراق النفسي الذي يعرفه أغلب العالم في ميدان العمل بأنه هو نتيجة العلاقة بين متطلبات العمل التي يجب أن يستجيب لها الفرد و العب الذي له آثار، لذا لقي اهتماما كبيرا لدى معظم الباحثين و الدارسين لغرض كشف الحقائق و كشف العلاقة الموجودة بين عبء العمل و الاحتراق، كما أثبتت الدراسات في مجال الصحة و الوقاية أن التعب يعد عاملا رئيسيا في وقوع حوادث مهنية.

اتفق أن ظاهرة الاحتراق النفسي تصيب الفرد أثناء تنفيذ المهام الوظيفية التي يتطلبها العمل و المهنة التي يعمل فيها لأسباب و عوامل مختلفة، على هذا فإن علماء النفس يميلون إلى التأكيد بأن الضغوط

النفسية التي يتعرض لها العاملون في مختلف الأعمال و المهن تقف في مقدمة الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي.

تهتم دراستنا الحالية بدراسة متغيري "عبء العمل" و "الإحترق النفسي" و ذلك بهدف تسليط الضوء على ظاهرة شائعة في الوسط المهني باعتبار أن المهن أيا كان نوعها لا تكاد تخلو من أنواع العبء، فالفرد العامل بدوره عليه أحداث التكيف مع مختلف الحالات التي يواجهها في وسط المهني.

لأجل ذلك و استجابة لمتطلبات دراستنا الذي يحمل عنوان " عبء العمل و علاقته بمستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة" حيث قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى جانبين يتمثلان في الجانب النظري و الجانب التطبيقي. و قد قمنا بتقسيم الجانب النظري إلى أربعة فصول و هي كما يلي:

الفصل الأول: تناولنا فيه إشكالية الدراسة و فرضياتها، أهميتها و أهدافها، إضافة إلى تحديد المفاهيم الإجرائية و الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلى موضوع عبء العمل حيث تم تقديم مفهوم العبء و تطوره و النماذج النظرية الرئيسية ، و العوامل المحددة، بعدها تناولنا عنصر العبء الفيزيقي حيث حددنا مفهومه،العوامل المؤثرة على الأداء الفيزيولوجي، الجهد العضلي الديناميكي و الستاتيكي، العنصر الآخر تناولنا العبء الذهني أين حددنا مفهومه و العوامل المحددة له و العنصر الأخير الضغط النفسي.

الفصل ثالث: تطرقنا فيه إلى موضوع " الاحتراق النفسي" حيث تم تقديم مفهومه، العلاقة بين مفهوم الاحتراق النفسي و غيره من المفاهيم و أسبابه ومؤثراته.

الفصل الرابع: و في الأخير تطرقنا إلى موضوع المرأة العاملة حيث تم تقديم مفهومها و تناولنا لمحة تاريخية عن المرأة العاملة و دوافعها و أثارها.

أما الجانب التطبيقي فقسمناه إلى فصلين هما:

الفصل الخامس: تناولنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث ذكرنا فيه الدراسة الاستطلاعية، وصف ميدان الدراسة و المنهج المستعمل في الدراسة، العينة و خصائصها، و أدوات جمع البيانات، صدق و

ثبات أداة جمع البيانات و الأدوات الإحصائية المستخدمة في البحث و في الأخير التطرق إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل السادس: قمنا بالتذكير بفرضيات البحث و عرض مختلف النتائج المتعلقة بفرضيات هذه الدراسة و قمنا أيضا بمناقشة نتائج فرضيات الدراسة، ثم الاستنتاج عام مع تقديم العديد من الاقتراحات المتعلقة بموضوع الدراسة.

الإطار العام
للاشكالية

الفصل الأول

الإطار العام للإشكالية

1. إشكالية البحث
2. فرضيات البحث
3. أهمية و أهداف البحث
4. أسباب اختيار الموضوع
5. تحديد المفاهيم الأساسية
6. تحديد الدراسات السابقة

خلاصة

1- إشكالية البحث :

تسعى المؤسسات و المنظمات في عالمنا المعاصر لتحقيق أهدافها من خلال الاستثمار في المورد البشري، باعتباره المحور الأساسي لنجاحها و نموها. و لهذا يتعين توفير مناخ تنظيمي ملائم للمحافظة على سلامته البدنية والنفسية ، ومع التحولات و التطورات الاجتماعية و الاقتصادية وتطور الأحداث التاريخية التي حدثت خاصة مع نهاية القرن العشرين 20 ، أدى إلى تحول واقع الفرد في المجتمع خاصة المرأة التي تجاوزت بعض المفاهيم التقليدية للقيم و العادات و التقاليد التي تمكنت بالخروج للعمل في جميع الوظائف والقطاعات المهنية و على رأسها : التعليم ، الصحة ، القضاء والمؤسسات الإنتاجية والخدماتية المختلفة أين أثبتت فيها قدرا كبيرا من الكفاءة والجهد .

رغم التطور الكبير الذي عرفه العمل إلا أن مازال هناك مراكز تتطلب الجهد الذهني و الفيزيقي الذي يترتب عنه عبء زائد على عاتق العامل ، ففي بريطانيا 79% من الأشخاص المستجوبين يؤكدون أن **عبء العمل (la charge de travail)** هو السبب الأول والأخير لتعرضهم للضغوط و الإجهاد و شعورهم بالملل في العمل .

كما تعتبر المرأة أكثر عرضة لهذه الظاهرة بحكم الصعوبات التي تواجهها في التوفيق بين مسؤولياتها المتعددة ووجبات أدوارها المختلفة وجهودها المبذولة بهدف إرضاء جميع الأعضاء المتفاعلين معها ، فهي بمثابة " زوجة ، أم ، ربة بيت ، موظفة ، زميلة في العمل ، الخ. " . كما وضحت دراسة "منى العامرية " " أن هناك مشكلة تتمثل في العبء الوظيفي التي تعاني منها المرأة و صراع الدور الذي يصعب لها التوفيق بين مسؤوليات العمل الوظيفي و المنزلي و الاجتماعي و القيود التي تتعرض لها " فكل دور لها يتطلب وقت و يستنفذ جهد ، ما يجعلها عرضة للقلق و التوتر و الضغط النفسي الذي أدى بشكل مباشر و غير مباشر إلى تعرضها لبعض الأمراض المهنية ، ولعل أبرز هذه الأمراض **الإحترق النفسي (Burn out)** والمقصود به الدرجة العالية التي يتعرض لها الفرد نتيجة للضغوط التي تواجهه في عمله وحياته التي تعوقه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي . و قد شاع هذا المصطلح في سنوات

السبعينات والثمانينات من طرف "ماسلاش" (1984) التي تعتبر من الرواد الباحثين في هذا المجال حيث ساهمت بالعديد من البحوث في تفسير هذه الظاهرة وفهمها في مختلف المهن. وقد أشارت هي و زميلتها "جاكسون" (1976) أنه عبارة "لغة عامة" فهو اللفظ الذي يستعمله أغلب الأفراد لوصف التناذر و المقاومات التي يقاومون بها.

حظيت هذه الظاهرة باهتمام الكثير من الباحثين وتناولتها العديد من الدراسات وأصبح موضوع الإحترق النفسي مدار بحث و نقاش خاصة بعد أن لوحظ إنفصال عدد كبير من العمال عن مهنتهم بسبب هذه الظاهرة ، بذلك يتفق كلا من "باردو Bardo" و "ساراسون Sarason" (1979) إن كلما طال العامل عهده بممارسة مهنته ، كلما أصبح أقل تأثيرا وحيوية واستجابة لما يحيط به والدور الذي يقوم به ، وبالتالي قد يؤدي إلى انخفاض الدافعية للعمل والشعور بالضغط "

ويبرز أيضا هوك Hook (1985) في دراسته " أن هناك عوامل عديدة تؤدي إلى الشعور بالاحترق النفسي منها العبء الزائد في العمل و الحاجة إلى المساندة "

لذا، فالإحترق النفسي من النتائج السلبية للعمل ومن المظاهر الأساسية الدالة على تراكمه لدى العاملات نجد العبء المستمر والملل المتكرر والإرهاك الجسدي.ومما سبق ذكره، يمكن لنا طرح التساؤلات التالية:

- هل هناك علاقة بين عبء العمل و مستوى الإحترق النفسي لدى المرأة العاملة؟ و ما طبيعة

هذه العلاقة؟

- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحترق النفسي بين المرأة العاملة

المتزوجة والمرأة العاملة العازبة ؟

- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحترق النفسي بين النساء العاملات حسب

متغير السن ؟

2- تحديد الفرضيات :

➤ الفرضية العامة :

توجد هناك علاقة بين عبء العمل و مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة .

➤ الفرضيات الجزئية :

1- توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بين المرأة

العاملة المتزوجة والمرأة العاملة العازبة.

2- توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بين النساء

العاملات حسب متغير السن

3- أهمية و أهداف البحث :

3-1- أهمية البحث :

يمكن توضيح أهمية البحث من خلال محورين رئيسيين هما :

أ- الأهمية في مجال خدمة التخصص :

- تفيد الدراسة الحالية في إعداد وبناء أدوات علمية مقننة لإدارة الضغوط الحياتية للمرأة العاملة

و الإحتراق النفسي مصمم من واقع المتغيرات المعاصرة الثقافية والاجتماعية .

- تكوين اتجاهات إيجابية لدى المرأة العاملة للتعامل مع الضغوط الحياتية التي تواجهها طوال

يومها و تعرضها للاحتراق النفسي وذلك من خلال نتائج البحث .

- تساعد الدراسة الحالية على إعداد برامج إرشادية بها مجموعة من النصائح المستخلصة من

الدراسة لتنمية وعي المرأة العاملة بإدارة الضغوط الحياتية للتقليل من الإحتراق النفسي الناتج عن هذه

الضغوط .

ب - الأهمية في مجال خدمة المجتمع :

- تساهم الدراسة في وضع مجموعة من التوصيات التي تسهم في تحسين قدرة السيدات العاملات على إدارة الضغوط الحياتية في مواقف الحياة المختلفة وكيفية التغلب على الشعور بالإحترق النفسي .
- تفيد نتائج الدراسة الجهات المعنية و المهتمة بشؤون المرأة في وضع برامج توعية من شأنها تنمية فن إدارة الضغوط الحياتية للمرأة العاملة والتأكيد على أهميتها بالنسبة لها ولأفراد أسرتها.

2-3- أهداف البحث:

- لكل موضوع بحث أهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها وهذا البحث يرتقي إلى بلوغ الأهداف التالية :
- القيام بدراسة جديدة للوصول إلى نتائج علمية و موضوعية في مجال تخصصنا و البحث عن مدى خطورة الإحترق النفسي على المرأة العاملة .
- التعرف على الإجراءات اللازمة اتخاذها من أجل التخفيف من ظاهرة الإحترق النفسي وانعكاساتها على المرأة العاملة .
- معرفة فيما إذا كانت هناك علاقة بين عبء العمل و مستوى الإحترق النفسي لدى المرأة العاملة، و طبيعة هذه العلاقة.
- معرفة فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحترق النفسي بين المرأة العاملة المتزوجة والمرأة العاملة العازبة.
- معرفة فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحترق النفسي بين النساء حسب متغير السن .

4 - أسباب اختيار موضوع البحث:

هناك أسباب ذاتية وأخرى موضوعية وراء اختيارنا لهذا الموضوع:

- الأسباب الذاتية:

- لدينا ميول للمواضيع التي تهتم بقضايا المرأة بشكل عام و بقضايا المرأة العاملة بشكل خاص.

- الأسباب الموضوعية:

- يندرج موضوع بحثنا في صميم تخصصنا " علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد

البشرية"

- الاهتمام في مجال البحث العلمي حاليا بالمعاناة النفسية للمرأة بصفة عامة و بالمعاناة النفسية

للمرأة في ميدان العمل بصفة خاصة.

5- تحديد المفاهيم الأساسية:

يشكل الإطار المفاهيمي الخلفية التي ينطلق منها الباحث و التصور الذي يوجهه في إنجاز

بحثه عبر المراحل المختلفة على اعتبار أن المفاهيم هي أدوات التي من خلالها تنتقل أفكارنا إلى واقع

ملموس و بها نعبر عن هذا الواقع ، وبذلك فإن المفاهيم هي أدوات نظرية ومنهجية لا يمكن الاستغناء

عنها في أية دراسة الشيء الذي دفعنا على تحديدها وتعريفها رغما كونها عملية معقدة

5-1- عبء العمل:

يقصد به الإرغامات والإجهادات المعرفية والانفعالية التي يبذلها العامل في المؤسسة

حيث يتأثر بما يحيط به في مركز عمله من ظروف تنظيمية وفيزيائية، إضافة إلى خصائصه

الفردية المحددة لدرجة تحمله، مع العلم أن عبء العمل يتكون من العبء الفيزيقي والذهني:

العبء الفيزيقي: ونعني به في هذه الدراسة كل الإرغامات الفيزيائية التي يتعرض لها

عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية و التي تفوق قدرات العامل البدنية، بحيث تترتب

عليه الشعور بالإرهاق وألم العضلات والمفاصل وآلام أسفل الظهر، والتي قد تنتهي بتعب مرضي

العبء الذهني: ونعني به في هذه الدراسة كل ما يتعرض له عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية من إرغامات الوقت، درجة تعقد المهمة، السرعة في التنفيذ، درجة الدقة، بالإضافة إلى كمية المعلومات الواجب تحليلها، مما يشتت العامل انتباهه ويفقد تركيزه ويصيبه بنوبات القلق، إضافة إلى ارتفاع نسبة تعرضه للحوادث.

5-2- الضغط المهني :

*** المفهوم اللغوي:**

- الضغط : ضغط ضغطا ، معناه عصره ، الضيق عليه
- المهنة : العمل ، الحرفة أو الصنعة التي تتطلب مهارة ، وجمعها مهن (المعجم العربي الوسيط ، ص 395) .

*** المفهوم الاصطلاحي :**

الضغط هو استجابة تكيفية لدى الفرد، تختلف باختلاف خصائصه للتفاعل مع البيئة ، وتتمثل في اختلال التوازن الداخلي للجسم مما يؤدي غالبا إلى المشكلات الصحية والجسمية والنفسية (حنان عبد الرحيم الأحمدى 2006 ، ص 19).

5-3- الإحترق النفسي :

المفهوم اللغوي: الإحترق من الفعل يحترق ، احتراقا ، احتراق الشيء ، هلك (- فاطمة عبد الرحيم، 2011 ، 45).

*** المفهوم الاصطلاحي :** تعريف فريدينبرغر **Freudenberger** الإحترق النفسي حالة من

الاستنزاف البدني ، بسبب ما يتعرض له الفرد من الضغوط ، أي يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة .

كما هو إجهاد داخلي وانخفاض الطاقة والنشاط والقدرة على العمل الذي يكون بسبب الجهد الذي يستعمله الفرد للوصول إلى هدف غير محقق ، خاصة في المهام الإنسانية ومهام المساعدات

. (Feudenberger,1994, p. 45)

4-5- المرأة العاملة :

هي التي تشارك في خطة البناء الاقتصادي والاجتماعي ، أي أن المرأة التي تعمل خارج المنزل مقابل أجر ، ولها التزامات غير الأسرة والذي بدوره ينقسم إلى قسمين :

أ- **المرأة العاملة المتزوجة** : وهي المرأة العاملة التي لها أسرة مستقلة (زوج و أبناء) بالإضافة إلى عملها خارج المنزل .

ب - **المرأة العاملة الغير متزوجة (العزباء)** : هي المرأة التي لا تزال تعيش مع أسرتها (الوالدين والإخوة) بالإضافة إلى وظيفتها (كاميليا إبراهيم عبد الفتاح ، 1983 ، ص 95) .

6- الدراسات السابقة :

6-1- الدراسات السابقة التي تناولت عبء العمل:

أ- الدراسات باللغة العربية:

- دراسة **خلفان رشيد (1997)** : قام هذا الباحث بدراسة حول الظروف الفيزيائية على مستوى مصنع النسيج بقطنية تيزي وزو **cotitex** وانطلقت هذه الدراسة من إشكالية الظروف الفيزيائية السائدة في المؤسسة الإنتاجية الجزائرية ومدى تلاؤمها مع المعايير التي تضمن السلامة والأمن للعامل في العمل.

وقد اعتمد هذا الباحث في دراسته على تقنية (LEST) إضافة إلى تحليل ودراسة مركز العمل والقياسات التقنية الخاصة. وقد قدم الباحث صورة واقعية وموضوعية لصعوبة ظروف العمل، التي تبينت بأنها مجهدة وخطيرة ولا تتلاءم مع معايير السلامة والأمن للعمال في العمل. كما ظهر أيضا أن الظروف الفيزيائية خاصة الضوضاء وإضاءة والمحيط الحراري درجة أقل الاهتزازات هي المصدر الأساسي لسوء ظروف العمل و انتشار الخطر الذي يتعرض له العمال في مركز عملهم. (خلفان رشيد، 1997 ، ص 65)

- دراسة حداد باية (2015) قامت بدراسة تحت عنوان " العبء الفيزيقي والعبء الذهني في العمل ". دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية تيزي وزو، حيث تكونت عينة البحث من 150 عامل في وحدة الأفران، وقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:
- تعرض عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية إلى عبء فيزيقي مرتفع في مراكز عملهم.
- تعرض عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية إلى عبء فيزيقي ديناميكي وستاتيكي مرتفع.
- تعرض عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية إلى عبء ذهني مرتفع ناتج من إرغامات الوقت، الانتباه والدقة المطلوبان في العمل، إضافة إلى درجة تعقد و سرعة المهمة.)
- حدادباية، 2015، ص45)

ب- الدراسات باللغة الأجنبية:

- دراسة ورنر و ريان (1978) Ryan et Warner : تم إجراء هذه الدراسة بسبب التعب الذي تسببه القيادة على ستة (06) سائقي الشاحنات، مقارنة نجاعة بعض الوظائف العصبية خلال أيام الراحة، وبعد 450 كلم من القيادة تم تسجيل اضطرابات عديدة منها: ارتفاع حركات الجسم الغير منظمة في وضعيات الوقوف وانخفاض التنسيق الدقيق للعينين واليدين وتدني السرعة والتدقيق في التقدير الذهني. كما بينت النتائج أيضا أن القيادة لمدة طويلة تدني قدرة التمييز بين بعض العلامات الحسية و فقدان نجاعة السيرورات أن القيادة لمدة طويلة تعرض صاحبها للأخطار الناجمة عن العبء المفروض.
- دراسة إيسترين بهار (2014) Estrynebar: والتي درست عبء وضعيات العمل مثل وضعية الوقوف أكثر من (6) ساعات في اليوم و وضعية الانحناء المتكررة، حيث أخذت بعين الاعتبار

متغيرات فردية مثل السن وسنوات الأقدمية والحالة الصحية. كما بلغ عدد أفراد العينة (1505) امرأة عاملة في (26) مصالحة للعلاج وهذا خلال سنة كاملة. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

أن حوالي 47% من أفراد عينة الدراسة لديهم ألم في الظهر، وحوالي 28% لديهم مشاكل على مستوى الأعضاء، و 16% قدمن الاستقالة لهذا السبب. (Estrynebar, 2002, p45)

2-6- الدراسات التي تناولت الإحترق النفسي:

1- الدراسات باللغة العربية :

- دراسة الزيود (2002) : وهدفت إلى التعرف على واقع الإحترق النفسي للمرشد التربوي في محافظة الزرقاء ، وتكونت عينة الدراسة من مرشد ومرشدة الذين يعملون في محافظة الزرقاء في المملكة الأردنية الهاشمية ، وتم استخدام مقياس جيلارد للإحترق النفسي ، وأظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من الإحترق النفسي للمرشد النفسي ، كما أظهرت النتائج وجود فروق تعزى للمرحلة لصالح المرحلة الإعدادية (المتوسطة) ولم تظهر النتائج وجود فروق تعزى للجنس والخبرة .

(أحمد محمد عوض بني أحمد، ص45)

- دراسة المرزوقي (2008) : هدفت إلى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في دولة الإمارات العربية المتحدة في ضوء بعض المتغيرات ، وتكونت عينة الدراسة من معلما ومعلمة وتم استخدام مقياس ماسلاش للإحترق النفسي وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية تعزى للجنس ولصالح الذكور وفروق دالة إحصائية تعزى للخبرة لمن خبرتهم أكثر من 10 سنة. (أحمد محمد عوض بني أحمد، ص45)

- دراسة بطاينة أسامة (2005) هدفت الدراسة إلى بحث ظاهرة الإحترق النفسي لدى معلمي ومعلمات غرف المصادر في شمال الأردن، تكونت عينة الدراسة من (54) معلما ومعلمة (34 معلمة و20 معلما) ممن قاموا بتعبئة استمارة الإحترق النفسي، وقد أظهرت الدراسة نتائج عدة منها أن معلمي ومعلمات غرف المصادر في شمال الأردن يعانون من مستويات متوسطة في

الاحترق النفسي، فضلا عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس والعمر وقد أوصت الدراسة بضرورة تدريب معلمي ومعلمات غرف المصادر على مهارات التدخل الاجتماعي وعلى المهارات التدريسية. (أحمد محمد عوض بني أحمد، ص47).

- دراسة ريتشارد سون **Rechard soon** (1989) التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين مستويات الاحترق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية و بين أساليب الأشرار التربوي، و اشترت نتائج هذه الدراسة إلى أن أسلوب الأشرار التربوي (غير التعاون) يؤدي إلى مستوى عالي من الاحترق النفسي بعكس الأسلوب (التعاون) الذي يؤدي إلى مستوى منخفض من الاحترق النفسي ، ما دلت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة بين بعض نقص الشعور بالإنجاز و بين أسلوب الأشرار التربوي، كما أظهرت النتائج أيضا أن نقص الشعور بالإنجاز يختلف بين المتعلمين و المعلمات فقد سجل الذكور مستويات أعلى من نقص الشعور بالإنجاز عن الإناث (أحمد محمد عوض بني أحمد، ص49).

ب-الدراسات باللغة الأجنبية

- دراسة مانيردآبد **Mnirdad** (1993) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستويات الاحترق النفسي لدى المدرسين العاملات في المدينة و بيان أثر كل من الجنس و العرق و عدد السنوات الخبرة و الحالة الاجتماعية و المؤهل العلمية في درجة الاحترق النفسي، تكونت عينة الدراسة من (145) معلما و معلمة من معلمي المدارس المتوسطة في ولاية تكساس الأمريكية و مدنها، تم استخدمت مقياس ماسلاش المعدل للاحترق النفسي، أظهرت النتائج الدراسة أن معلمي المدارس المتوسطة في المدن من العرق الأبيض عانوا من الاحترق النفسي بدرجة أكبر من المعلمين الأمريكيين من أصل إفريقي، إن معلمي المدرسة المتوسطة من الذكور و الإناث حققوا نتائج متقاربة على مقياس ماسلاش من الاحترق النفسي، كما ان المعلمين المتزوجين في المدارس الثانوية عانوا من الاحترق النفسي بدرجة اكبر من المعلمين الذين يوضعون تحت تصنيف آخر الحالة الاجتماعية. (أحمد محمد عوض بني أحمد، ص50).

3-6- الدراسات التي تناولت المرأة العاملة:

* الدراسات باللغة العربية :

- دراسة كاميليا عبد الفتاح (1984) : تناولت هذه الدراسة سيكولوجية المرأة العاملة وتضمنت

المحاور التالية :

- الإشباعات التي تحقّقها المرأة العاملة عن طريق العمل سواء كانت نفسية أو اجتماعية أو اقتصادية .
- إذا كان هناك تغير في موقف المرأة بفعل العمل نحو الزوج و الأبناء وما نظرة الرجل نحو هذا العمل ، وتوصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي :

أولاً : أن المرأة كحقيقة واقعة دخلت ميدان العمل وتعمل في جميع مجالاته النظرية والعلمية .
ثانياً : أن العمل يحقق للمرأة إشباعات نفسية إجتماعية تتعلق بالأهمية والمكانة والشعور بالقيمة
ثالثاً : إن اشتغال المرأة يحقق لها الأمن الإقتصادي ضد التهديدات الواقعية و المتوهمة التي تثير في نفسها المخاوف بالنسبة لمستقبلها ومستقبل أولادها .

رابعاً : أن اشتغال المرأة يساعد على الاستقرار النفسي والنضج الانفعالي للأطفال . (كاميليا عبد

الفتاح، 1984 ،ص 45)

- دراسة متولي (1997) : تهدف الباحثة من وراء إجرائها حول الإنهاك والإجهاد النفسي لدى

المرأة العاملة وعلاقتها ببعض المتغيرات مثل الرضا عن العمل ومستوى الطموح المهني والتوافق النفسي وصراع الأدوار ، بالإضافة إلى عدد من المتغيرات الديموغرافية (مدة الخبرة ، العمر ، مستوى التعليم ، نوع العمل والمهنة) ولقد توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- لا توجد فروق جوهرية بين السيدات العاملات المؤهلات تأهيلا عاليا والسيدات العاملات

المؤهلات تأهيلا متوسطا في أبعاد الإرهاق الإنفعالي .

- توجد فروق بين العاملات اللاتي يعملن في مهن فنية مثل الطب والتمريض والتدريس واللاتي

يعملن في مهن صعبة يشعرون بالإنهاك النفسي أكثر من غيرهن. (مفتاح عبد العزيز، 2010، ص 45).

الإطار النظري

الفصل الثاني

عبء العمل

تمهيد

➤ عبء العمل

- 1-تعريف عبء العمل
- 2-تطور مفهوم عبء العمل
- 3-النماذج النظرية الرئيسية لتحليل عبء العمل
- 4-العوامل المحددة لعبء العمل
- 5-أسباب زيادة لعبء العمل

➤ عبء العمل الذهني

- 1-تعريف العبء الذهني
- 2-أبعاد العبء الذهني
- 3-أسباب العبء الذهني
- 4-أعراض العبء الذهني
- 5-افتراضات نظرية العبء الذهني
- 6-عوامل عبء العمل الذهني

➤ عبء العمل الفيزيقي

- 1-تعريف العبء الفيزيقي
- 2-العوامل المؤثرة على الأداء الفيزيقي
- 3-الجهد العضلي الديناميكي و الستاتيكي
- 4-أبعاد عبء العمل الفيزيقي

➤ الضغوطات النفسية

- 1-تعريف الضغوطات النفسية .
 - 2-أسباب الضغوطات النفسية
- الخلاصة

تمهيد

يعتبر عبء العمل من أهم مظاهر التطور السريع في ميدان العمل، بما انه ينتج عن تأثير متطلبات المهمة على العامل، فقد أصبح من بين الآثار المهمة التي تحتل الصدارة في نتائج النشاط على العامل ، رغم هذا التطور والتقدم الذي لوحظ في هذا المجال أنه يبقى غامض لعدم وجود تفسير دقيق له، فلقد عمد الأخصائيون في تسهيل دراسة عنصر العبء في العمل إلى التمييز بين العبء الذهني و العبء الفيزيقي و العبء النفسي وهذا نظرا لاختلال خصائص كل عنصر منهم.

➤ عبء العمل:

1- تعريف عبء العمل:

يعتبر عبء العمل مصطلح معقد نوعا ما نظرا للتداخل العديد من العوامل المحددة له بالإضافة إلى اختلاف آراء الباحثين المهتمين بهذه الظاهرة، فحسب Lille & Monod مصطلح عبء العمل يمكن استعماله للدلالة على مجموعة من الاستجابات وردود الأفعال الناتجة عن تفاعل العامل مع مركز عمله (Ratesson, 2008, p.18)

يشمل عبء العمل حسب Sperandio (1984) جانبين أساسيين، يتمثل الجانب الأول في الإرغامات المفروضة على العامل، أما الجانب الثاني فيتمثل في استجابات الفرد لهذه الإرغامات أي الخضوع لها، بالتالي يعبر عبء العمل عن صرف الطاقة والإنهاك والتعب الناتج عن أداء العمل أو عن الوقت اللازم لتنفيذ مقدار معين من العمل أو مقدار العمل المنجز الأداء، كما أيضا يقصد بكثرة الأعمال والواجبات المطلوبة من الفرد للقيام به في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانيات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات . (Ratesson, 2008, p25)

كما يعبر حسب Monod et Kapitaniak (2003) عن مجموعة ردود أفعال واستجابات الفرد في مركز عمله الناتجة عن ارغامات العمل التي يتعرض لها، مع الأخذ بعين الاعتبار

المحيط الذي يحيط به. يرتبط عبء العمل بالنسبة ل **Laville (1976)** بمحتوى المهمة وبالارغامات الزمنية أو الوقتية التي يتم فيها، لذا يجب أن يصطحب نوع النشاط المنجز، بعدد مرات حدوثه في الوحدة الزمنية، وبالمدة الزمنية، وهذا البعد الكمي مهم جدا، لأنه من بين العوامل المحددة في ظهور التعب **(Monod& kapitaniak, 2003,p78)**

2- تطور لمفهوم عبء العمل:

نظرا للآثار الكبيرة لعبء العمل على صحة وسلامة الفرد واستقرار المنظمات أصبح من الضروري وضع مفهوم الذي يناسب عبء العمل، فمفهوم عبء العمل ليس جديد النشأة ولقد استعمل في بداية القرن 20 في أعمال **Jules Amar** في فيزيولوجية العمل، كما اهتمت من جهتها علم النفس والارغونوميا بهذا المفهوم بهدف تقييم الأنساق المعقدة مثل: مركبة قيادة الطائرة ، لوحة التحكم في المحطات النووية، كما أيضا أهتم هؤلاء الباحثين بالجهد و شدته للاستجابة لمتطلبات العمل. وعامة فإن مفهوم عبء العمل يصف كمية العمل الفيزيقي والمعرفي التي يستدعيها العامل دون وضع صحته وسلامته وسلامة الآخرين في خطر. **(All&Bouzit,2002,p.07)**

3- النماذج النظرية الرئيسية لتحليل عبء العمل:

في ضوء الدراسات الموجودة يمكن استخلاصها في ثلاث نماذج رئيسية مختلفة لتحليل عبء العمل

وهي كالتالي: **(Fournier, 2010, p10)**

3-1- نموذج الطلب – الاستقلالية- الدعم الاجتماعي:

يفترض هذا النموذج أن وضعية العمل التي تتميز بطلب بسلوكي مرتفع وحرية اتخاذ القرار منخفضة تؤدي إلى ظهور نتائج على الأفراد كالقلق والمشاكل الفيزيكية والنفسية المختلفة .

حسب **Johan et Hall** هذا النموذج يحتوي على ثلاث أبعاد يمكن تلخيصها كالتالي :

➤ **الطلب النفسي:** ما يرتبط بالشدة، السرعة، كمية العمل، ارغامات الوقت، الإنقطاعات وتناقص المتطلبات.

➤ **حرية اتخاذ القرار:** ما يرتبط بالحركة في اتخاذ القرار من جهة ومن جهة أخرى إمكانية التعبير عن الكفاءات وتطويرها.

➤ **الدعم الاجتماعي في العمل:** يتمثل في الاعتراف من طرف الرؤساء ومساعدة الزملاء

(Fournier, 2010, p 10)

2-3- نموذج الجهد و الحوافز:

يقترح هذا النموذج (Siegrist (1999 وجود خلل في التوازن بين المجهودات والحوافز كمصدر

خارجي مرتبطة بإرغامات الوقت، الإنقطاعات، المتطلبات المرتبطة بالمهام، ومقدار المسؤولية

والارغامات الفيزيائية، أما المجهودات ذات مصدر خارجي فإنها تحدث عندما يفرط العامل في الاستثمار

في مهامه، يمكن أيضا ربط الحوافز باعتراف الإدارة والزملاء أو بسياسة أجور مرضية.

حيث تنقسم إلى ثلاث أعراض يمكن أن تحدث عندما تكون المجهودات مرتفعة وتكون الحوافز منخفضة.

➤ **الإنهاك المهني:** هناك عمال يشعرون أنهم قد أنهكوا طاقتهم العاطفية.

➤ **التجرد من الإنسانية وتراجع العلاقات:** انفصال العمال عن الأشخاص الذين يشعرون اتجاههم

بمشاعر سلبية.

➤ **الانخفاض في الشعور بتحقيق الذات في العمل:** يقيم العمال أدائهم سلبا في العمل ويعتبرونه

كإخفاق في ضوء هذا النموذج حيث يمكننا اكتشاف ارغامات في حالات العمل أي لها تأثير في

عبء العمل:

-متطلبات المهام (فيزيائية ومعرفية).

-تناقض في الأهداف المسطرة.

-إمكانية توظيف الكفاءات (التقليل من شأن الخبرة ووجهة نظر الآخرين).

-الاستقلالية في اخذ القرار.

-تقليل الموارد لتحقيق الأهداف.

- ارغامات الوقت.

3-3-نموذج تحليل النشاط:

يمكن تحديد نشاط العمل كبناء تدريجي لعامل يملك خبرة وتفاعل مع وضعيات العمل المختلفة، أما العبء في العمل يظهر تدريجيا حسب الأفعال والحالات التي تحدث آثار على الأفراد والعمل، لفهم الحقيقة المعقدة لظاهرة عبء العمل.

حيث تناول عبء العمل ثلاثة عناصر أساسية وهي: العبء المسطر، العبء الحقيقي، العبء المعاش.

أ- **العبء المسطر:** هي الأدوات المتطلبة للقيام بالعمل و ردود أفعاله، و الأداء المطلوب

التي يمكن اعتبارها كالارغامات التي تفرضها المنظمة حيث تشمل أهداف متعلقة بالفعالية لتحقيقها في المنظور الكمي (المدة، الحجم) أما المنظور الكيفي (النوعية، الأجر، الرضا).

ب- **العبء الحقيقي:** يتعلق بالمجهود المبذول من طرف الفرد من أجل تحقيق الأهداف المسطرة

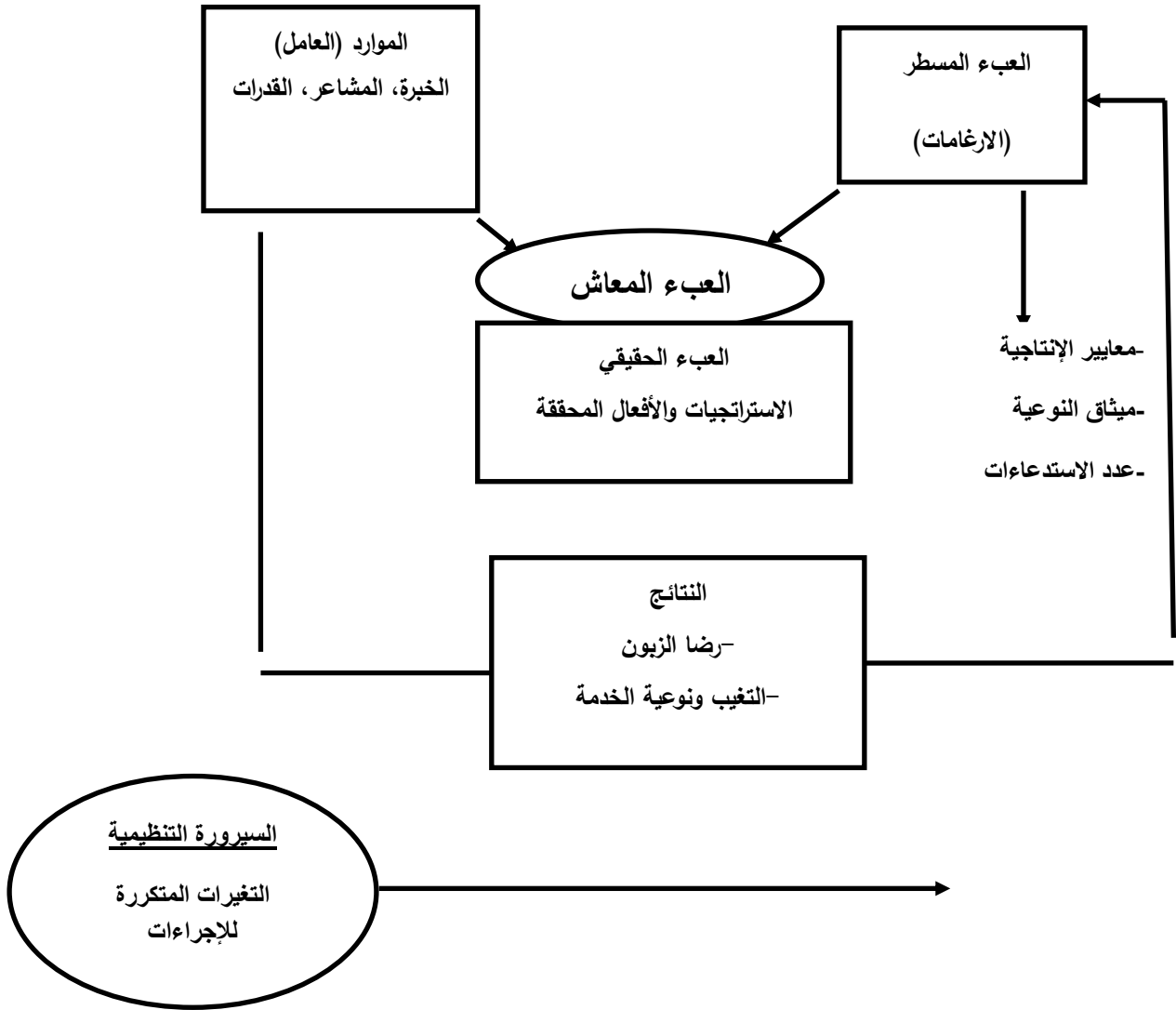
(العبء المسطر) وفق شروط تنفيذ العمل متكونة من موارد العامل، خصائص المنظمة

والإمكانيات الحقيقية لتحقيق الأهداف.

ج- **العبء المعاش:** هو كل ما يحس به الفرد من عبء، أثناء تأدية عمله المرتبطة بالعمل

المسطر وبموارد المنظمة كما يمكن إدراك هذا الشعور كتعبير عن مختلف المظاهر السلبية

(Fournier, 2010, pp 12-13).



الشكل (1): يمثل نموذج عبء العمل (Fournier, 2010, p 48)

4-العوامل المحددة لعبء العمل:

هناك عدة عوامل التي تحدد عبء العمل وهي متنوعة وتكمن في ثلاثة محاور وهي:

4-1-العوامل المتعلقة بالعمل:

هي كل الأسباب المتعلقة بالعمل وطبيعة ظروفها، التي من شأنها الزيادة والتأثير في مستوى لعبء

تتمثل فيما يلي:

- طبيعة المهمة:

تتمثل بكمية المعلومات الواجب معالجتها وتنوعها، تعقد المعالجة المطلوبة.

- تنظيم العمل:

تمثل ارقامات الوقت، ضرورة تنفيذ المهام وصلابة تنظيم العمل.

- التهيئة الفيزيائية لمركز العمل:

هو خاص بكل ما له علاقة بأجهزة الإشارات والتوافق بين الاستجابات وتسهيلات العمل.

- الظروف الفيزيائية للعمل :

تتمثل في الإضاءة، الضوضاء، المحيط الحراري، فان كل هذه العوامل يمكن أن تعرقل النشاطات

الذهنية وقد تسبب زيادة محسوسة في مستوى التعب الذهني (حداد باية، 2015، ص 48).

2-4- العوامل المتعلقة بالعامل:

يشمل كل الخصائص الفردية للعامل كمستوى التعليم والتكوين والخبرة والسن ، بالإضافة إلى بعض

السمات الشخصية مثل القلق، الحالات الانفعالية والاكنتاب، كذلك اتجاهات العالم نحو مهمته المتمثلة في

دوافعه وأيضا الأهمية التي يكتسبها في مهنته.

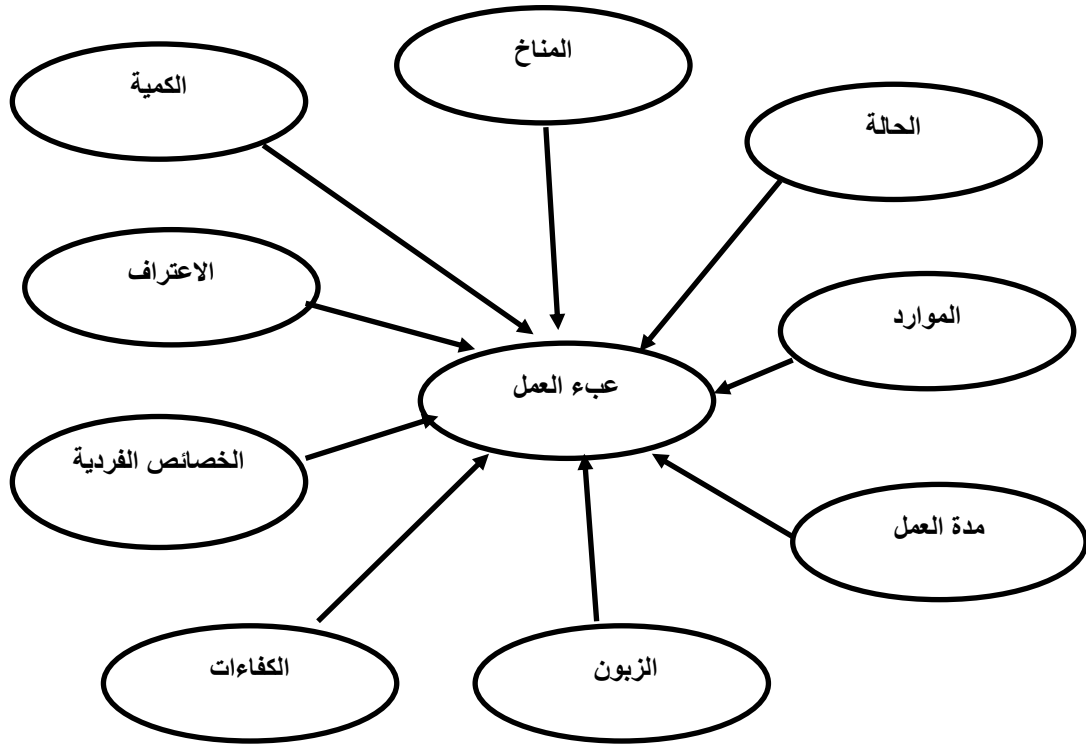
3-4- العوامل النفسية الاجتماعية:

تتمثل في محيط الاجتماعي المباشر وهي مرتبطة بتنظيم العمل (سرعة اندماج العامل في جماعة

العمل والاتصال مع العمال الآخرين) ويمكن أن يتحول إلى عوامل ضاغطة (وتيرة العمل) التي قد

تشكل مخاطر على صحة وسلامة العامل على مدى القصير أما المدى الطويل قد يؤثر على راحة العامل

وأدائه. (حداد باية، 2015، ص 49).



شكل رقم (2): يمثل عوامل عبء العمل

5- أسباب زيادة عبء العمل:

5-1- نوعية العمل:

يحدث عبء العمل النوعي عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لأداء مهمته أكبر من قدراته، ويرى هيجان (1998) أن من أهم العوامل التي تسهم في مشكلة ضغوط العمل وزيادة حدتها هو تعقد العمل نفسه، قد يكون العمل معقداً بدرجة كبيرة ويتطلب درجة عالية من المهارات لأدائها قد لا تتوفر لدى الفرد مما يجعله تحت تأثير هذه الضغوطات، وقد أظهرت نتائج إحدى الدراسات أن ضغوط العمل عند المراجعين ترجع إلى عدة أسباب منها: متطلبات بيئة العمل المهني، العمل لساعات طويلة خلال فترات معينة من السنة .

فان عبء العمل النوعي الناتج عن تعقد الوظيفة المطلوب القيام بها من أسباب ضغوط العمل في كثير من المنظمات والمهن. (صالح بن عبد الرحمان ومراد بن عمر، 2008، ص 74).

5-2- غموض الدور:

عدم فهم العامل لدوره أو المهام المطلوبة منه ويولد ارغامات كثيرة وتصبح عليه الاستجابة لها في وقت قياسي هذا ما يؤدي على عدم الرضا عن العمل وعن المنظمة، كل هذا يشكل مصدر للضغط .
(Serio, 2002, p. 675).

5-3- صراع الدور:

يحدث صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور الوظيفي الذي يؤديه الفرد ، وهناك العديد من مصادره ، فهناك صراع مصدره شخص واحد يتعرض لتوقعات متعارضة، وهناك صراع مصدره أكثر من شخص حيث يتعرض العامل لتوقعات متعارضة من طرف أشخاص آخرين ونسمي هذين النوعين بالصراع الخارجي للدور، وهناك نوع آخر من الصراع الداخلي، عندما يكون العامل هو نفسه مصدرا للصراع ذلك عندما تتعارض قيم ومبادئ الشخص مع ما يطلب منه كما يوجد صراع ناتج من تعدد الأدوار حيث يكون للفرد عدة ادوار متعارضة فيما بينها. (محمد شحاته ربيع، 2005، ص 396)

➤ عبء العمل الذهني:

1-تعريف العبء الذهني:

يقصد به استنزاف النشاط الذهني وصولا إلى حالة من الإنهاك أو الاستنفاد. (مؤيد محمد، 2015، ص361).

كما يعرف بأنه: الحالة الناجمة عن الجيد العقلي المستمر نحو مهمة واحدة أو عدد من المهام مما يؤدي إلى النفور من العمل. (الربيع، 2018، ص383).

ويعرفه عبد الحسن بأنه: شعور الفرد أي انه فاقد لقدراته سواء كانت هذه القدرات جسدية أو نفسية أو عاطفية أو فكرية أو وجدانية. كما يعرفه عبد الحميد بأنه: شعور عام بالتعب الذهني الشديد الذي ينتاب

الفرد لأعباء العمل. ويعرفه أيضا بأنه: الضغوط الفكرية و العقلية التي يعاني منها بعض العاملين في المنظمات والتي تتمثل في كثرة التركيز والحاجة الكبيرة للدقة في أداء العمل وانجازه وضرورة وجود الانتباه من قبل العامل في انجاز أمور الوظيفة. (تخة، مزياني، 2019، ص03)

2- أبعاد العبء الذهني :

2-1- العبء الذهني الانفعالي: يتوافق مع الآثار السلبية التي يمكن أن تؤثر على العمل الفكري ويشمل العبء الاجتماعي المرتبط بالعلاقة مع الناس .

2-2- العبء الذهني النفسي: يتوافق مع الجيد المعنوي المطلوب لأداء العمل وهو نتيجة عوامل كتدريب الموظفين ، المستوى الفكري ودرجة تعقيد المهمة. (مغربي، 2016، ص49)

2-3- العبء الكمي: يقصد به عدم اتزان كمية العمل لمفرد مع قدراته وإمكانياته سواء بالزيادة والتي لا تمكنه من إنجاز عمله بالشكل المرغوب أو بالنقصان الذي لا يمثل تحديا لقدرات الفرد ، وهذا يمثل أحد المؤثرات المؤدية للضغوط التي تحدث اختلالا نفسيا بداخله. (عثمان، 2010، ص34).

2-4- العبء النوعي: هو إسناد مهام لفرد يتطلب انجازها مهارات عالية لا يملكها (بشكور، كبابوية، 2018، ص17).

هو الذي ينشأ عندما لا تتوفر لدى الفرد المعارف والمهارات اللازمة للقيام بجزء من العمل أو يحدث عندما يشعر الموظف أن المهارات المطلوبة لانجاز مستوى أداء مهاراته الحالية (بقارب، 2009، ص44)

3- أسباب العبء الذهني:

يتوقف العبء الذهني أثناء أداء العمل على عوامل عديدة نذكر منها:

- ضرورة الحفاظ على مستوى عال من اليقظة والانتباه خلال فترات طويلة من الزمن.
- الحاجة لاتخاذ قرارات تتضمن مسؤولية ثقيلة في نوعية الإنتاج وأمن الأفراد والمعدات.
- انخفاض التركيز أحيانا بسبب الملل الناتج عن الرقابة.
- انعدام الاتصال البشري نتيجة عزلة أماكن العمل عن بعضها. (مباركي، 2004، ص82)

4- أعراض العبء الذهني: تتمثل أعراض العبء الذهني في:

أ- **الأعراض النفسية:** هي اضطرابات سلوكية تصيب الفرد كالتعب المزمن واضطراب النوم ، وارتفاع درجة الحرارة والتعرق ونوبات القلق و الإرهاق والإحباط و التوتر النفسي. (تخة، مزياني، 2019، ص05)

ب - **الأعراض السلوكية:** هي ردود الفعل والتفاعلات العدوانية ، اضطرابات الأكل (السمنة) ، زيادة استهلاك المخدرات ، العزلة الاجتماعية (نمط الحياة المستقرة ، وانخفاض الترقية والأنشطة المجتمعة) ، صعوبة التعلم و انخفاض الأداء، أخطاء التنفيذ، السلوكيات المخاطرة و الإجراءات الانتحارية . (بوعلی، 2018، ص03).

5- افتراضات نظرية العبء الذهني:

إن افتراضات نظرية العبء الذهني مستمدة من افتراضات علم النفس المعرفي ونظرية معالجة المعلومات حيث تبحث وتوضح الخطوات التي يسلكها الأفراد في جمع المعلومات و تنظيمها ومن بين النظريات التي فسرت العبء الذهني نظرية " سويلر" Sweller أن الناس لديهم القدرات العقلية اللازمة لأداء المهام المحدودة و المهام المختلفة التي تتطلب كميات مختلفة من موارد المعالجة من نفس الشخص.

قد يكون اثنين من الناس قادرين على أداء مهمة معينة بشكل جيد على قدم المساواة ولكن قد تكون من الصعب أدائها على الفرد الآخر . (مغربي، 2016، ص ص 45 -46).

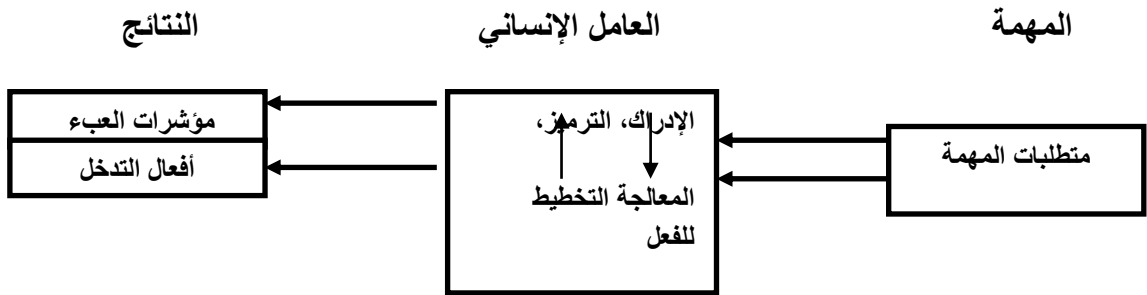
6- عوامل عبء العمل الذهني:

حسب "Gaillard" العبء الذهني له ثلاثة عوامل أساسية وهي: مستوى متطلبات المهمة، المحيط وحالة العامل.

يحدد المحيط السياق الخارجي أين تتفاعل مختلف مكونات نسق إنسان آلة، يغير ظروف تنفيذ المهمة تأثير على إحدى مكونات النسق أو كليهما.

تحدد حالة لعامل السياق الداخلي حيث تعتبر تدريب العمل، دافعيته، مستوى تنظيمه وحالته الصحية متغيرات تؤثر على قدرات العامل في تنفيذ المهمة.

إن تركيب هذين العاملين (المحيط وحالة العامل) مع المهمة الرسمية، هو الذي يحدد وضعية العمل التي تحدد بدورها العبء الذهني للعمل.



الشكل (3) : يبين نموذج العبء الذهني للعمل حسب VOSS,1986

(Gaillard, 1997 , p 87)

➤ عبء العمل الفيزيقي:

1- تعريف العبء الفيزيقي:

يعرف العبء الفيزيقي على انه النشاط الذي يبذله العامل قصد الاستجابة لإرغامات النسق ويرتبط بكل الأعمال التي يطغى عليها العمل الفيزيقي وذلك أما ستناتيكا أو ديناميكا (Gaillard, 1999, p 26).

كما يعتبر عبء العمل الفيزيقي على انه جملة من الارغامات الفيزيولوجية التي يواجهها العامل والتي تحدها الارغامات المتواجدة على مستوى:

➤ المهام:

_الوضعيات المتخذة (الوقوف، الجلوس، المائل ، الركوع...)

-المجهودات المبذولة.

-الحمل اليدوي.

-استدعاء الأعضاء العلوية.

-التحركات.

➤ ظروف العمل:

-أوقات العمل (العمل الليلي).

-ارتفاع الحرارة و انخفاضها

-أوقات الراحة المتوفرة. (Loizeau, 2016, p. 16)

ويمكن أيضا تعريف العبء الفيزيقي بأنه بذل الجهد البدني وخاصة الجهد العضلي، فطب العمل اهتم بقياس آثار الجهد العضلي بهدف معرفة آثاره على العامل، فالعبء الفيزيقي يمكن قياسه عكس العبء الذهني الذي يصعب قياسه نظرا لغياب القياس الموضوعي. (حداد باية، 2015، ص 51)

2-العوامل المؤثرة على الأداء الفيزيولوجي:

تتأثر العلاقة بين ثقل العمل والقدرة على العمل بعوامل داخلية وخارجية عديدة، فالقدرة على أداء العمل العضلي تعتمد أساسا على قدرة خلايا العضلات في تحويل الطاقة الكيميائية للغذاء إلى طاقة ميكانيكية لتحريك العضلات. كما هذه القدرة على أداء العمل العضلي على عوامل عضوية وراثية أساسا وأخرى كالجنس والسن والحالة الصحية.

أن للمحيط الخارجي هو الآخر دور مباشر في التأثير على العمل العضلي، فالضوضاء تعتبر بالدرجة الأولى ضغطا على الفرد حيث لا تؤثر فقط على السمع بل تؤدي إلى ارتفاع نبضات القلب وكذا معطيات عديدة أخرى كالإفرازات الغددية والجهاز العصبي ، ونفس الشيء عن البرودة القصوى أو الحرارة. (مباركي، 2004، ص 88).

3- الجهد العضلي الديناميكي والستاتيكي:

تختلف وضعيات العمل باختلاف خصائصه ومتطلباته، فالعمل الفيزيقي ينقسم حسب نوع الجهد المتطلب إلى عمل ستاتيكي وعمل ديناميكي.

3-1- الجهد العضلي الستياتيكي:

يتميز الجهد الستياتيكي بحالة ممتدة للانقباض العضلي الذي يحدث عند الإبقاء على وضعية محددة، ففي وضعية الوقوف مثلا هناك جملة من العضلات (عضلات الساقين، الرقبة والظهر) التي تبقى في انقباض لمدة طويلة، عكس وضعية الجلوس أين ترتاح عضلات الساقين والتوتر العام لعضلات الجسم ينخفض، لكن هذه الوضعيات تزيد من شدة الضغط على الظهر بـ 40% مقارنة بوضعية الوقوف.

إن الوضعيات الستياتيكية المتخذة لفترات ممتدة تؤدي إلى التعب المؤلم للعضلات المستدعاة، وفي حالة تكرار الوضعيات الستياتيكية يوميا وعلى فترة معتبرة فهذا يحدث تدهور للمفاصل والأربطة وهي:

➤ التهاب المفاصل.

➤ التهاب الأربطة.

➤ التهاب لاماكن تعلق الأربطة.

➤ التهابات على مستوى القرص الظهرى. (Montreuil, 2008, p. 25)

3-2- الجهد العضلي الديناميكي:

يتميز هذا الجهد بالتناوب بين انقباض وتمدد العضلات وبين التوتر والراحة، فهو الجهد العضلي الأنسب لكل إنسان. ففي الحالة الديناميكية يتميز الجهد بانبساط العضلات والعضلة في هذه الحالة تتصرف كمضخة للدورة الدموية فتتسارع التغذية الدموية بشكل هائل ما يمكن من العضلة خصم السكر والأكسجين الضروريين لإنتاج الطاقة. (Loizeau, 2016, p 12)

4- أبعاد عبء العمل الفيزيقي:

يأخذ العبء الفيزيقي في ارقنومية العمل ثلاثة أبعاد مختلفة ومتكاملة وهي:

أ- عبء العمل المسطر:

هو مطلوب من العامل (المنفذ) من طرف المنظمة لانجازه، وهو يحدد كميا مثل معالجة 25 قطعة في

الساعة وكيفيا الضمان بان القطع المعالجة لا تحمل أي خطأ أو خلل. (Rouillaut, 2006, p. 03)

ب- عبء العمل الفعلي:

يتعلق العمل الفعلي بالارغامات الفيزيكية والمعرفية والحسية الضرورية لانجاز المهام وأيضا محدداتها

سواء كانت تقنية ، اجتماعية أو تنظيمية يتم التمييز بين ثلاثة مستويات من العبء الفعلي وهي :

-عبء العمل الفيزيقي.

-عبء العمل الذهني أو المعرفي.

-عبء العمل النفسي.

هذه المستويات الثلاثية تحدد مختلف الأبعاد الوظيفية للإنسان في العمل الفيزيولوجية، المعرفية النفسية والاجتماعية.

ت- العبء الذاتي أو المعاش:

يهتم بالتقييم لعبء العمل من طرف المنفذ وهو ثمار تفاعل المعقد بين عبء العمل الحقيقي والعمل

المسطر كالاقراراف المهني، نمط الأجر، والدعم الاجتماعي.

➤ الضغط النفسي :

1- تعريف الضغط النفسي :

هو شعور بأنك تحت ضغط غير طبيعي، ويمكن أن يأتي هذا الضغط من جوانب مختلفة من اليوم (مثل: زيادة عبء العمل، فترة انتقالية، جدال بين العائلة أو مخاوف مالية جديدة وقائمة) قد تجد أن لها تأثيراً تراكمياً بحيث تتراكم كل الضغوط فوق بعضها البعض، وخلال هذه المواقف قد تشعر بالانزعاج، وقد يخلق الجسم استجابة للتوتر والقلق وسرعة الانفعال، هذا يمكن أن يسبب مجموعة متنوعة من الأعراض الجسدية ويغير الطريقة التي تتصرف بها، ويقودك إلى تجربة مشاعر أكثر حدة، يمكن أن تؤثر الضغوط بعدة طرق جسدية وعاطفية وبدرجات متفاوتة.

2- أسباب الضغوط النفسية:

هناك الكثير من الأعراض والعلامات الشائعة والتي على الرغم من أننا نلاحظها إلا أننا نفتشل في أن ندرك أنها ليست سوى ضغوطات نفسية. ويعد كلاً من الاكتئاب ومشاكل النوم والقلق والتوتر وضعف التركيز والخمول والأحداث المتغيرة في حياتنا بعض من العلامات الكثيرة التي يجب أن نتعامل معها. وعلى ذلك فإن الضغط النفسي والحرمان من النوم يرتبطان ببعضهما ارتباطاً وثيقاً لدرجة أنه يصعب تحديد ما إذا كان الضغط النفسي هو من تسبب بحرمانك من النوم أم أن العكس هو الصحيح.

➤ الإفراط في العمل :يؤدي الإفراط والإدمان في العمل حتماً إلى أشد درجات الإجهاد وهو

سبباً لحدوث الضغط النفسي.

➤ القلق :من مسببات الضغط النفسي التفكير الكثير بأسوأ العواقب والخوف الزائد عند

التعرض لصعوبات أو مشكلات تواجهها في الحياة عموماً، فكلما زاد شعورنا بالقلق عند

التفكير ازداد تعارض ذلك مع نومك وبالتالي تأثيره عليك وعلى أداءك.

- **التوتر:** يؤدي التوتر الزائد إلى مشاكل كثيرة وذلك بسبب تصوّرات داخلية ومشاعر سلبية اتجاه الوضع المحيط بنا، عندما نعتقد أن المتطلبات التي تقع على عاتقنا تتجاوز قدرتنا على التعامل معها، حينها نكون عرضة للتوتر والإجهاد مما ينتج عنه ضغط نفسي وعدم ارتياح.
- **قلة النوم والأرق:** يعد الاستيقاظ بشكل متكرر خلال الليل والصعوبة في النوم من الأعراض المقلقة والتي تؤثر على أداء اليوم وتخفض الرغبة في النشاطات اليومية والعمل وبذلك تسبب الضغط النفسي.

خلاصة :

نستخلص من خلال ما سبق أن عبء العمل ظاهرة ثنائية البعد تحتوي على العبء الفيزيقي الذي يرتبط بالأخص بالعمل في العضلي و البدني، إما العبء الذهني فيرتكز أساسا على المعلومات، بدون غض النظر عن العوامل الداخلية و الخارجية التي تتحكم في شدة العبء المحسوس لدى العامل، لذا ضرورة الاهتمام أكثر بهذه الظاهرة لضمان السير الأحسن للعمل و المحافظة على صحة و سلامة العامل.

الفصل الثالث

الإحتراق النفسي

تمهيد

1. مفهوم الإحتراق النفسي
2. العلاقة بين مفهوم الإحتراق النفسي مع غيره من المفاهيم
3. أسباب الإحتراق النفسي
4. مؤشرات الإحتراق النفسي
5. مستويات الإحتراق النفسي
6. أعراض الإحتراق النفسي
7. الوقاية من الإحتراق النفسي

خلاصة

تمهيد:

تعتبر ظاهرة الاحتراق النفسي من المشاكل الرئيسية التي يعاني منها العاملين أثناء أدائهم المهني ، مما قد يكون لها الأثر السلبي على حياتهم .

1- مفهوم الإحترق النفسي:

يعتبر مفهوم الإحترق النفسي **burn-out** من المفاهيم الحديثة نسبياً، ويعتبر فرويدنبرجر "**fruidnberge**" أول من إستخدم هذا المصطلح في أوائل السبعينات للإشارة إلى الإستجابة الجسمية والإنفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية ومنها (مهنة التدريس) الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة .

وقد أصبح مفهوم الإحترق النفسي مصطلح واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر ، فقد بينت ماسلاش "**Maslach**" أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب . (Maslash ,1982 p.75)

وأشار فريدمان "**friedman**" (1991) إلى أن هذا المفهوم يرتبط بمهنة التعليم أكثر من المهن الأخرى ولذلك ، فكلما كان العاملون بالتربية على مختلف مستوياتهم ووظائفهم أكثر وعياً بالإحترق النفسي كلما أدى ذلك إلى فاعلية أفضل في العملية التربوية ، كما نجد عدة تعريفات للاحترق النفسي منها :

- تعريف تايلور **Taylor** الإحترق النفسي عبارة عن الإرهاق واستنفاد القوة والنشاط .(أحمد محمد عوض بني أحمد ، 2007،ص13)

- تعريف كيرياكو **Kyriakou** الإحترق النفسي هي مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد الفرد أثناء العمل لفترة طويلة. (فاطمة عبد الرحيم ، 2011 ، ص 45).

- تعريف كرنيس **Cherniss** الاحتراق النفسي هي العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامها السابق بالعمل من إرتباطها بعملها نتيجة ضغوط العمل التي تعرض لها المهني أثناء أداء هذا العمل. (أحمد محمد عوض بني أحمد ، 2007،ص14)

وأوردت ماسلاش **Maslach** تعريفا للاحتراق النفسي بأنها فقدان الإهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل ، حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي الذين يجعلان هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين ، كما أن الاحتراق النفسي خبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي. (Maslach,1981,p11)

و ورد عن **Bachlor et Gold** (1988) بأن الإحتراق النفسي هو هبوط في القوى الحيوية والنشاط الوظيفي، أو أنها إستنزاف عاطفي، أو شعور باليأس، أو فشل في إنجاز العمل المتوقع. (الوابلي سليمان: 1995)

من خلال سياق عرض التعاريف السابقة، يمكن القول بأن مفهوم الإحتراق النفسي يشير إلى خبرة نفسية سلبية تعتري الفرد وتسبب له الكثير من المشكلات إذ يعايش مجموعة من الآثار السلبية كالتعب والإجهاد والشعور بالعجز وإنعدام الحيلة وفقدان الإهتمام بالآخرين وعدم الرضا عن العمل. فالإنهاك المهني عبارة عن سيرورة يظهر في البداية على شكل ضغط مهني شديد ومتواصل و لا يخفف بواسطة الوسائل العادية لحل المشكل، حيث نلاحظ اختلال في التوازن بين القدرات الشخصية والمتطلبات الخارجية مما يجعل الشخص في حالة غضب أثناء أدائهم لعملهم ويعبر عن شعوره بطريقة عنيفة وتهيجية. ويتكون هذا المفهوم من ثلاث مكونات، وهي الإنهاك العقلي والإنفعالي والجسمي والتي تنشأ نتيجة التعرض المستمر للضغوط

2-العلاقة بين مفهوم الاحتراق النفسي وغيره من المفاهيم:

أولاً: الإجهاد يعرف بأنه سلسلة من ردود فعل الطبيعية والضرورية لحفض النفس والتي تساعدنا على الإستجابة للقوى البيئية الخارجية والداخلية وتهدف لتحقيق التوازن والتوافق مع مطالب الحياة ، ويعد الإجهاد مرحلة سابقة للإحتراق النفسي .

ثانياً: ضغوط العمل charge de travail ويعرفها تايلور Taylor بأنها مجموعة من الظروف المتعلقة بطبيعة العمل ، يقيّمها الفرد كمواقف مهددة ويستجيب لها على شكل تغيرات معرفية وإنفعالية وفزيولوجية ، ويؤدي تزايد ضغوط العمل إلى الإجهاد ثم الإحتراق النفسي. (مفتاح عبد العزيز، 2010، ص45)

ثالثاً: القلق يرى الكثير من الباحثين أن هذا العصر هو عصر القلق نظرا للتعقيد الحضاري وسرعة التغيير الإجتماعي ، بالإضافة إلى زيادة أعباء الحياة ومتطلباتها ، ويركز الحديث هنا عن القلق العادي أو الموضوعي بحيث أن هذا النوع من القلق هو أقرب إلى الخوف الذي يكون مصدره واضحا ، وعادة ما يرتبط مصدر القلق بالعالم الخارجي ، فإن تعرض الفرد لضغوط العمل يؤدي به للشعور بالقلق وقد يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة بعكس الإحتراق النفسي فهو مرتبط بالأداء الوظيفي أين يكون الفرد في مرحلة الرشد وهذا لا يمنع وجود القلق وأعراضه في أعراض الإحتراق النفسي. (مفتاح عبد العزيز ، 2010 ، 47)

رابعاً: النيوراستينيا أو ما يسمى بالإعياء النفسي **charge psychologique** بالرغم من أن كل من الإحتراق النفسي والإعياء النفسي يشتركان في العديد من الأعراض وخاصة الشعور المستمر بالإعياء والتعب وكذلك الشعور بالملل ، الضيق ، الأرق ، عدم الرغبة في العمل إلا أن الخاصية الوحيدة للإعياء النفسي هي شكوى الفرد من شعوره المستمر بالتعب دون القيام بأي عمل ودون مبرر لذلك ، أما الإحتراق النفسي فهو ناتج عن ضغوطات العمل ، أما الإعياء النفسي فهو بمثابة مرض عصبي ناتج عن صراعات نفسية مختلفة. (ملال خديجة ، 2010 ، ص50)

3- ابعاد الإحترق النفسي :

إعتبر ماسلاش وجاكسون Jackson & Maslach (1981) الإحترق النفسي مفهوم

يتكون من ثلاث أبعاد وهي :

أولاً- الإجهاد العاطفي **exhutionEmotional**: ويعني أن العمال الذين يصابون بالإحترق

النفسي يكون لديهم الزيادة في الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي .

ثانياً - تبدل المشاعر **Deshumanization** : ويعني أن يبدأ العمال ببناء إتجاه سلبي نحو العملاء .

ثالثاً - شعور النقص بالإنجاز **Reduced feeling of accomplish mend** ويعني ميل

العمال لتقييم أنفسهم سلبياً (Maslash & jacksons,1981)

والإحترق النفسي بشكل عام هو حالة نفسية أو عقلية ترهق الأفراد الذين يعملون في مهن طبيعتها

التعامل مع أناس كثيرين وهؤلاء العاملين عادة ما يعطون أكثر مما يأخذون .

4- مؤشرات الإحترق النفسي:

على الرغم من أن التعب أو التوتر قد يشكل العلامات الأولى للإحترق النفسي، إلا أن ذلك ليس كافياً

للدلالة عليه، خاصة إذا كانت قصيرة الأمد، فالإحترق النفسي يتصف بحالة من التباث النسبي فيما

يتعلق بالتغيرات السلبية كفقدان الاهتمام بالعمل، والسخرية من الآخرين، الكآبة، الشك في قيمة الحياة

وفي العلاقات الاجتماعية، بالإضافة إلى الشعور بالعجز و سوء تقدير الذات. للإحترق النفسي مؤشرات

عديدة تشمل كل جوانب حياة الفرد.

و في هذا الصدد تشير **Barbara Braham** (1992) إلى وجود أربع (4) مؤشرات أولية تدل على

أن الفرد في طريقه إلى الإحترق النفسي وهي:

1-4- الإنشغال الدائم والإستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم، فعندما

يقع الممرض في شرك الإنشغال الدائم فإنه يضحي بالوقت الحاضر وما يتطلبه من عمل، و هذا يتجسد

في تواجده جسديا وليس ذهنيا، و عادة ما ينجز الممرض في هذه الحالة مهامه بصورة ميكانيكية (آلية)، دون أي إتصال عاطفي بالمرضى، حيث أن ما يشغل باله هو السرعة والعدد و ليس الإقتان والإهتمام بما بين يديه.

4-2- العيش حسب قاعدة " يجب و ينبغي"، ويترتب عن هذه القاعدة زيادة حساسية الممرض لما يظنها الآخرين، فيصبح غير قادر على إرضاء نفسه ، حتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة، فإنه يجد بأن تنفيذ ذلك ليس بالأمر السهل عليه. -تأجيل الأمور السارة والأنشطة الإجتماعية من خلال الإقتناع الذاتي بأن هناك وقتا لهذه الأنشطة ولكن " فيما بعد " لن يأتي أبداً، و يصبح التأجيل القاعدة أو المعيار في حياة الممرض.

4-3- فقدان الرؤية أو المنظور، بحيث يصبح كل شيء مهم وعاجل، وتكون النتيجة بأن ينهمك الممرض في عمله إلى درجة يفقد فيها روح المرح، ويجد نفسه كثير التردد عند إتخاذ القرارات. ويرتبط ذلك بما يعرف **"بالإدمان على العمل"**، إذ يصبح العمل المحور الأساسي في حياة الممرض وفي مركز إهتماماته الشخصية بصورة مخلة بالتوازن المطلوب لتقادي المشكلات البدنية والإنفعالية التي تصاحب مثل هذا الخلل. (علي عسكر، 2000)

5- مستويات الإحتراق :

وضع **Dion (1992)** قائمة تضم مؤشرات الإحتراق النفسي والتي تمس المستويات التالية :

- **مستوى الشعور**: عدم الرضا، سرعة الإنفعال، التصلب على مستوى الجسد، الأرق، القرحة، ألم الظهر وصداع.

- **مستوى الحياة الشخصية**: إفراط في تناول الكحول، إفراط في تعاطي الأدوية، مشاكل مع الزوج أو الزوجة، مشاكل عائلية.

-**مستوى العلاقات**: إنسحاب، جنون العظمة، التنازل.

-مستوى العمل: غياب الحماس، الروح المعنوية المنحطة. (يقارب فريدة ، 2009 ، 45)

6-أسباب الإحترق النفسي :

توصلت ماسلاش Maslach إلى أن الإحترق هو إستجابة للمؤثر الناتج عن التفاعل بين المعلم والتلاميذ أو المدير أو المشرف والمعلمين أو الشخص والبيئة التي يعمل بها ، أما الإرهاق العاطفي المتكرر والإنهاك الشعوري العاطفي الناتج عنه فإنها تشكلان أساس الإحترق، معظم المربين يبالغون في عطائهم ومن ثم يشعرون بالتعب والإرهاق الجسدي والعقلي والنفسي، ويشعرون بأن مصادرهم العاطفية او الشعورية . (يقارب فريدة ، 2009 ، 45)

يرى **عسكر فقيه** وزملاءه (1986) أن حدوث ظاهرة الإحترق النفسي تتوقف على مجموعة من

العوامل والتي تتمثل في الجوانب الثلاثة:

: الجانب الفردي، الجانب الإجتماعي والجانب الوظيفي .

أولا : العوامل الخاصة بالجانب الفردي :

هناك شبه إتفاق بين معظم الباحثين على أن الموظف الأكثر إلتزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة للإحترق النفسي من غيره ، ويرجع ذلك كونه يكون تحت ضغط داخلي للعطاء وفي نفس الوقت يوجه ظروفًا خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء .

ومن العوامل المؤثرة أيضا ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه فالمعلم الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض إلى ظاهرة الإحترق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشاكل تمثل كثرة عدد الطلاب والمشكلات السلوكية من جانب الطلبة ، وضغوطات من قبل الإدارة المدرسية والمشرفين التربويين وقلة الإمكانيات وغيرها .

ثانيا: الجانب الاجتماعي:

هناك العديد من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصدرا للاحتراق النفسي هي:

- التغييرات الاجتماعية و الاقتصادية التي تحدث في المجتمع، و ماترتب عليها من مشكلات قد تؤدي إلى هذه الظاهرة.

- طبيعة التطور الاجتماعي و الثقافي و الحضاري في المجتمع التي تساعد على إيجاد المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعما جيدا من المجتمع فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

(أحسان محمد الحسن، 2005، ص75)

ثالثا: الجانب التنظيمي:

على عكس المستويين الفردي و الاجتماعي فان الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي لها علاقة مباشرة تظهر هذه المشكلة و قد تم توصل إلى ما يلي:

تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي و القلق إلى أن فقدان الإمكانيات و الاكتفاء من أهم أسباب الضغط و القلق، و أن استمرار ذلك يتطور إلى ظاهرة تسمى العجز، حيث يداخل الفرد بأنه عاجز عن عمل أي شيء لتحسين وضعه و هذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الاحتراق النفسي، حيث يفتقر الفرد إلى مصادر لحل المشاكل التي تواجهه مما يسبب له الشعور بالضغط و في حالة الاستمرار يحدث الاحتراق.

تشير البحوث الخاصة بالضغط أيضا إلى نقص الإثارة للفرد يؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي

تنترب على فرط الاستثارة. . (أحسان محمد الحسن، 2005، ص75)

7- أعراض الاحتراق النفسي :

قدم الباحث سيدلاين Cedliene (1982) في كتابه " الإحتراق النفسي في التعليم الحكومي "

الأعراض والأسباب ومهارات البقاء ، مشيرا في لبعض من أعراض الإحتراق النفسي وأكد أنه من

النادر أن نجد شخصا لا يعاني من هذه الأعراض وأهمها :

➤ **الأعراض العقلية (المعرفية)** : وتتمثل في ضعف مهارات صنع القرار وعيوب في معالجة المعلومات ومشكلات الوقت والتفكير المفرط في العمل .

➤ **الأعراض الإجتماعية** : وهو إعطاء الموظف وقته كاملا لعمله على حساب نفسه وحساب بيته ، وأيضا الإنسحاب الإجتماعي والسخرية والفعالية المنخفضة والدعاية الساخرة وتفريغ الضغط في البيت .

➤ **الأعراض النفسية العاطفية** : تتمثل في التبرير و الإنكار والغضب والاكتئاب واللامبالاة وإنقاص الذات .

➤ **الأعراض الروحية** : عندما يصل الإحترق النفسي للمرحلة النهائية ، فإن الأنا تصبح مهددة من كل شيء تقريبا ، وتكون الثقة بالنفس متدنية ، كذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة ، كما تضعف العلاقات الإجتماعية بشكل كبير وتصبح الحاجة إلى التغيير والهروب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر على تفكير الشخص ، وعندها ما في وسع والموظف سوى خيارات التقاعد ، وتغيير الوظيفة والعلاج النفسي ، والحزن والإنتحار في بعض الحالات .

ويؤكد سيدلاين **Cedeliene** بأنه يمكن أن نستدل على وجود الإحترق النفسي من خلال ثلاثة مؤشرات أو أعراض بارزة هي :

- شعور الفرد بالإرهاك الجسمي والنفسي مما يؤدي إلى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي إلى فقدان الشعور بتقدير الذات .

- الإتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي يقدم له الخدمة (طلاب ، مرضى ، مسترشدین) وفقدان الدافعية نحو العمل.

- النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز والفشل. (حمدي علي الفرماوي، 2000، ص82)

8- الوقاية من الإحتراق النفسي وطرق التخفيف من ضغط العمل:

هناك عدة دراسات تشير إلى طرق تخفيف الضغط والاحتراق النفسي لدى العاملين منها دراسة زاسترو

Zastrow أين أشار إلى عدد من هذه الطرق منها :

- أخذ إجازات باستمرار.

- ممارسة التمارين الرياضية مثل الركض والسباحة .

- إجراء بعض التمارين لتخفيف الضغط مثل تدليك العضلات والتنفس العميق .

- ممارسة الهوايات المختلفة وحضور الأنشطة الترويحية . (حمدي علي الفرماوي، 2000، ص84)

خلاصة :

يعتبر الاحتراق النفسي عن حالة نفسية تصيب الفرد بالارهاق و التعب نتيجة وجود متطلبات و أعباء إضافية يشعر معها الفرد بأنه غير قادر على التكيف معها ينعكس سلبا عليه و على من يتعامل معهم. بالاحتراق النفسي عبارة عن ظهور أعراض ضعف فيزيولوجية ونفسية للعمال و العاملات مرتبطة بكيفية التعايش مع أوضاع العمل، في البداية تكون الأعراض غير واضحة وقد لا يدركها العامل نفسه، اذ تفسر غالبا على أنها استجابة عادية لتراكم الضغط النفسي.

الفصل الرابع

المرأة العاملة

تمهيد

1. تعريف العمل
2. تعريف المرأة العاملة
3. لمحة تاريخية للمرأة العاملة
4. آثار عمل المرأة على صحتها النفسية و الجسمية
5. دوافع خروج للعمل

خلاصة

تمهيد:

احتلت البحوث التي تناولت المرأة أهمية كبيرة في مجال الدراسات النفسية و الاجتماعية، وذلك نتيجة للزيادة في عدد النساء العاملات، رغم مسؤولياتهن الأسرية، وقد حاولت المرأة أن تنطلق إلى العمل خارج البيت مع القيام بأدوارها كزوجة وأم و ربة بيت، إلا أن تعدد أدوارها، جعلها تعاني من صراع دائم.

1- تعريف العمل :

تطلق صفة العامل على كل إنسان يمارس نشاطا مهنيا و مجموعة العناصر البشرية العاملة تشكل

القوى

العاملة في بلد معين .(فريدريك معتوق، 2009، ص24)

ويعرفه أحمد زكي بدوي على أنه المجهود الإرادي والعقلي أو البدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي مفيد كما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد .(عبد العزيز

فهيم، ص69)

ويعتبر موضوع العمل من أهم المواضيع التي حظيت باهتمامات الكثير من المفكرين في مختلف

العصور والحضارات، ولعل ذلك يعود إلى كون العمل يمثل الوسيلة المشروعة التي يتمكن الفرد

بواسطتها

من إشباع حاجاته و التعبير عن قدراته. فالعمل هو مجهود إرادي يهدف إلى تحقيق منفعة اقتصادية

ويعرف أيضا أنه حركة بقصد ولا نسمي الحركة بغير قصد عملا. (محمد جمال يحيوي، 2003، ص409)

العمل هو ما يقوم به الشخص من مجهود إرادي واعي، وهو ما يستهدف منه الإنسان السلع

والخدمات لإشباع الحاجات التي تخصه، والعمل هو المجهود الحركي أو ما يسمى بالطاقة والجهد الذي

يبيدله الإنسان من أجل تحصيل أو إنتاج ما يؤدي إلى إشباع حاجة معينة

2-تعريف المرأة العاملة:

نعني بها المرأة التي تعمل خارج البيت مهما يكن عملها يدويا أو مهنيا أو إداريا أو علميا. إن المرأة العاملة تشغل دورين اجتماعيين متكاملين هما دور ربة البيت و دور العاملة أو الموظفة أو الخبيرة أو المعلمة خارج البيت. (أحسان محمد الحسن،2005،ص75)

والتعريف المتداول للمرأة العاملة أنها تلك التي تخرج خارج البيت للعمل في منصب شغل. والعمل شيء مهم في حياة المرأة إذ يقضي على روتين الحياة، ويجعل للمرأة شخصية منفردة، يزيد من ثقته بنفسها تطور من طرق تعاملها مع الآخرين فتشعر بأنها مفيدة و تحقق ذاتها فضلا عن الجانب المادي المستقل وشعورها بأنها سيدها نفسها. (كاميليا عبدالفتاح 1985،ص51).

3- لمحة تاريخية عن المرأة العاملة:

لقد اختلف وضع المرأة من مجتمع لآخر عبر التاريخ.

1-3 في العالم:

لعبت الثورة الصناعية دور كبير في إحداث التغييرات الاجتماعية التي أدت إلى نهضة المرأة ، فقبل الثورة الصناعية ارتفع صوت **MARYIED CONRENAY** في فرنسا تطالب بالمساواة بين الرجال و النساء .

وفي القرن التاسع عشر منحت المرأة عدة حقوق إلا إنها حرمت من حق الانتخاب و إبداء رأيها،وما أن جاء عام (1928) حتى اكتسبت المرأة الفرنسية حقوقها المدنية التي يتمتع بها الرجل. (كاميليا عبدالفتاح 1985،ص51)

أما في أمريكا فقد كانت المعركة طويلة الأمد ،فبالرغم من مناداة "توماس جيفرسون" بالديمقراطية فإنه رأى من الأفضل إبعاد المرأة عن النشاط السياسي ، ولم يكن للمرأة حق ممارسة أي نشاط إلا

الأمومة و الزوجة، فكان يعتقدن إن مكان المرأة الطبيعي هو المنزل حتى المتعلمات لم يكن يرغبن في تصويت أو الدخول في أي مهنة جديدة فليس هناك داعي للنضال من اجل مسؤوليات غير مطلوبة، ولذلك فقد عان قادة الحركة النسائية كثيرا، و كانت نساء الطبقة المتوسطة هن المحرك لهذه الحركة (كاميليا عبد الفتاح، 1984، ص90).

أما في ألمانيا فقد طلت الفكرة سائدة قبل عام (1914) إن نشاط المرأة الطبيعي هو المنزل والأطفال، حتى جاءت الحرب العالمية فجذبت النساء إلى أعمال كثيرة، ومن هنا طلبن بحقوقهن وركزن بالاهتمام من اجل حماية المرأة و الطفل و لهذا اختلفت الحركة في ألمانيا عنها في أمريكا ، حيث اهتمت النساء هناك بالمساواة مع الرجل، فخرجها لميدان العمل في نظر النازية كان يعني نقصا في عدد الأطفال و طرد الرجال من العمل.

أما عن المرأة الروسية فقد كانت إلى جانب الرجل الروسي في ظل القانون العرف و اشتركنا معه في القتال و تساوت معه في مختلف الوظائف و حتى الاقتصاد لكن بعدما أشاعت الشيوعية انتهت حريتها ولم تظهر المرأة الروسية الحديثة قبل ثورة ديسمبر (1925) و بعد الثورة البلشفية استعادت المرأة الروسية حقوقها و مكانتها أمام الرجل. (كاميليا عبد الفتاح، 1985، ص46-50)

2-3 في المجتمع العربي:

كانت المرأة في المجتمع العربي الجاهلي متأقفة في كثير من المجالات مثل الأدب الغناء الحرب وفد كانت المرأة العربية في الجاهلية أديبة الشعر على الرغم من الأمية التي كانت تعاني شان العرب في ذلك الزمن. (سهير كامل، 1998، ص109)

3-3 في المجتمع الإسلامي:

مع ظهور الإسلام أتيح للمرأة المشاركة في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية، فالعمل وسيلة للاكتساب ومعنى هذا إن القرآن الكريم يقرر حق المرأة في العمل أي إن المرأة لا تكتفي بدورها في المنزل بل تشارك في كسب رزقه، وبذلك يمكن القول إن حياه المرأة مليئة بالعبء يحرم الإسلام المرأة

على أن تتعلم أو تكتسب أو تشارك برأيها وإنما نجدها تعمل تتقاضى أجرا وساهمت إلى جانب الرجل في تأسيس الدولة الإسلامية ومشاركتها في عهده غزوات أكثر من ذلك كانت تبدي رأيها في سياسة الدولة. (عدلي أبو طاحون، 2000، ص 66-69)

وكذلك حتى على حق الفرد في اختبار ما يناسبه من عمل وحق المساواة بين الرجل والمرأة في حق العمل فإله سبحانه وتعالى يقول في سورة النساء: "للرجال نصيب مما اكتسبوا وللنساء نصيب مما اكتسبن"، من هنا نستنتج إن بخروج المرأة لميدان العمل حققت مكاسب عديدة في مختلف البلدان وارتفعت مكانتها عاليا في معظم الدول.

4-أثار عمل المرأة على صحتها النفسية و الجسمية:

إن لعمل المرأة أثار على صحتها النفسية و الجسمية و هذه الأثار تتأرجح بين رأيين هما:

4-1-الرأي الأول:

-الجانب السلبي : المرأة المعاصرة خرجت للعمل مدفوعة بعدة عوامل (اقتصادية، اجتماعية، نفسية...) فأصبحت تواجه عددا كبيرا من العوامل المتغيرة و المحيطة بها، مما جعل دورها معقدا نتيجة ازدواجية عملها داخل البيت و خارجه و هذا ما جعل دورها الجديد (خروجها للعمل) يعود بالسلب على نفسياتها، ويسبب لها الكثير من المتاعب النفسية كالقلق و الاكتئاب لأن خروجها للعمل خارج المنزل فتح الباب لهموم متنوعة، تبدأ من معاناتها مما يفوق طاقتها أحيانا و تؤدي بها في النهاية إلى حالة الاضطراب النفسي، و قد ثبت أن المرأة العاملة تكون أكثر عرضة للقلق والاكتئاب خاصة إذا كانت أم لأطفال صغار، فهي تدفع ثمن عملها من راحتها و أعصابها (حمدي علي الفرماوي، 2009، ص 197). والمسؤوليات الجديدة التي تتحملها المرأة جعلتها عرضة للاضطراب النفسي و التوتر الشديد والقلق الدائم حيث أنها تعمل كل يوم ثماني ساعات ثم ترجع إلى البيت مجهدة الجسم متعبة النفس لتجد في انتظارها مسؤوليات كبيرة.. فالبيت بحاجة إلى ترتيب وتنظيم، والأطفال ينتظرون من يعد لهم الطعام و يهيئ لهم جو الطفولة و غيرها من الوظائف، والعناية بالزوج مما يجعلها جسما و نفسيا عرضة في

النهاية لكثير من الأمراض كالأزمات الجسدية، و على رأسها أمراض القلب و الدورة الدموية و الصداع و السكري والإحصائيات تؤكد أن 78 ٪ من نسبة الأدوية المهدئة تصرف للنساء العاملات، ففي المجتمع الألماني مثلا تشير الإحصائيات إلى أن نسبة وجع الرأس الدائم عند العاملات هو أكبر سبع مرات من تلك اللاتي بدون كما أن عمل المرأة يؤثر على أنوثتها و على رغبتها الجنسية، وعلى قدرتها على الإنجاب تأثيرا سلبيا.(حنا حسين الحلو،2000،ص115)

كما أننا نجد المرأة من الناحية الجسمية تتميز ببنية خاصة و يصيبها التعب و الإنهاك نظرا لروتينها اليومي و كثرة الأعمال التي تؤديها مقارنة بالأعمال التي يؤديها الرجل حيث أشارت إحدى الإحصائيات أن نسبة 72٪ من النساء العاملات بألمانيا مصابات بالأمراض العصبية وحالات الضعف العام (محمد ايوب شحيتي، 1997، ص 63)

ونظرا لعدم ارتياح الرجل لأي تقصير من جانب المرأة من حيث مسؤولياتها كامرأة و زوجة فإن التعب الملقى على الزوجة في هذه الحالة أصبح عبء مضاعفا، مما سبب لكثير من الزوجات الإرهاق والإحساس الدائم بالتعب، و مع صراع الأدوار الذي تعيشه المرأة العاملة أصبحت مضطرة إلى أن تجمع بين الأمومة المتمثلة في احتضان الأطفال و تربيتهم و بين العمل الذي يدّر دخلا إضافيا وأساسيا على الأسرة، فازدادت وضعيتها تازما و تعرضا للإرهاق الشديد حيث أصبحت تقوم بأدوار متعددة في نفس الوقت بينما ظل الرجل يقوم بعمل واحد. (محمود أيوب شحيتي،1997، ص97).

4-2- الرأي الثاني:

الجانب الإيجابي: إن عمل المرأة خارج البيت يوفر لها استقلالاً اقتصادياً يتيح لها أن تكون غير مرتبطة برجل: أب أو زوج أو أخ ، و هذا الاستقلال يضمن لها حرية الرأي في اختيار الزوج واختيار المعيشة التي تريدها بعيدا عن تحكم أسرتها، والمرأة المعاصرة ترغب في العمل خارج المنزل لأن عملها المنزلي يجعلها منعزلة في معظم الأحيان، و لا يوجد أمامها مجال كافي للتفاعل مع الآخرين، و

هذا بلا شك يقلل من إشباعها، كما أن الأعمال المنزلية التي تتسم بالرتابة والروتينية قد تحقق إشباعاً أكثر إذا قام بها فردان من الأسرة بدلاً من فرد واحد. (بحي زيتون، 2000، ص25)

5-دوافع خروج المرأة للعمل:

5-1- الدوافع الاجتماعية:

كما قال ابن خلدون الإنسان اجتماعي بطبعه، فهو يحتاج ليشعر انه عضو فعال في وسط مجموعة يؤثر فيهم ويتأثر بهم، فمن خلال هذا فقط سيلبي حاجاته الاجتماعية، فنجد أن المرأة تسير ضمن هذا السياق فمن خلال العمل تسعى إلى نسج علاقات و صداقات اجتماعية قوية تسمح لها بالإحساس أنها ذات أهمية في تلك الجماعات، فلعل أهم العوامل الاجتماعية تتمثل في الرغبة في صحبة الآخرين. فالعمل دور هام فمن خلاله تثبت المرأة وجودها كعضو مستقل بذاته وعنصر فعال في المجتمع. فالدافع الاجتماعي يتلخص في حاجة المرأة أن تكون موضع تقدير واحترام من طرف الآخرين وان تكون لها مكانة اجتماعية، و أيضا الرغبة في تغيير النظرة لها واعتراف المجتمع بمجوداتها ومكانتها، كما أنها تستطيع أن تثبت نفسها وقدراتها بالمشاركة البناءة في المجتمع. (عباس محمود عوض، 1998)

العمل بوصفه نشاط اجتماعي يعتبر جزء جوهري في حياة الإنسان بصفة عامة، فهو الذي يعطيه المكانة ويربطه بالمجتمع، وان المنفعة والفائدة الاجتماعية التي تحصل عليها المرأة من الاشتغال لأهم بكثير من الفائدة المادية التي تحصل عليها ، فهي جديرة بالتقدير والاحترام والإعجاب من الآخرين، كما أنها تستطيع من خلاله أن تثبت قدرتها على الإنتاج والمشاركة البناءة في المجتمع، إذن فعمل المرأة الخارجي يربطها بالمجتمع و يحق لها أهداف اجتماعية مثل الزمالة والحياة الاجتماعية. (كاميليا عبد الفتاح، ص271).

5-2- دافع التحصيل:

إن التحصيل الدراسي والحصول على مستويات تعليمية راقية، يمكن أن يكون دافعا للعمل، وهذا يظهر جلية في دراسة "أيد" « Aid » فقد تبين منها أن طالبات الكليات نوات الرغبة الشديدة في العمل

يؤمن بقيم ذكورية، فهن يؤكدن الحاجة إلى النوع ويقدرن على ما يمكن أن يحصلنه خارج المنزل، ونلمس كذلك أهمية الدافع التحصيل من خلال نتائج بحث "كليجر" فقد تبين أن الأمهات المشتغلات قد قطعن مرحلة في العليم أكثر من تلك التي قطعنها الأمهات غير المشتغلات. (عباس محمود عوض، 1999، ص 436).

3-5-الدافع الاقتصادي:

المقصود بالحاجة الاقتصادية هو حاجة المرأة الملحة والشديدة لكسب قوتها بنفسها، أو لحاجة أسرتها لدخله، للاعتماد عليه في معيشتها.

ولقد تبين من استفتاء بيد جون Bijon عام (1952)، الذي اجري على 2800 سيدة، أن 80% من هذا العدد يعملن من اجل مساعدة أسرهن، كما تبين من دراسة أجريت على 5000 امرأة حديثة التخرج أن ثلث مجموع الزوجات يعملن من أجل مساندة مدخول أزواجهن، ويزيد هذا الدافع إلحاحا وتصدرا في الدراسات التي أجريت على الطبقات الفقيرة.

فلقد تبين من دراسة هير Hir التي أجريت عام (1958)، أن نساء الطبقات الدنيا يعملن لهدف مادي أي للحصول على مستلزمات العيش، وهن يفعلن هذا أكثر مما تفعل النساء العاملات من الطبقة المتوسطة اللواتي يذكرن أن دوافعهن إلى العمل إنما هو الاستمتاع به.

كما أثبتت F.Zweig أن المرأة تخرج للعمل تحت الحاج الضغط الانفعالي لشعورها بالوحدة. (عباس محمود عوض ، 1999، ص 437)

خلاصة:

إن عمل المرأة في المجتمعات الحاضرة أصبح من المسلمات نتيجة للتغير الذي طرأ على العالم، إذ أصبح لا بد لها من الخروج للعمل لدوافع كثيرة خاصة الاقتصادية، و الاجتماعية و النفسية، مما أدى إلى زيادة مسؤولياتها و تعددت أدوارها، بتوفير جميع الإمكانيات و الظروف التي تساعد على الخروج للعمل، فأدوار المرأة العاملة المتعددة تخلق لها نوع من التوتر و المشاكل التي قد تؤثر على مهنتها و حياتها العائلية و النفسية.

الإطار الميداني

الفصل الخامس

الإجراءات المنهجية

تمهيد

1. الدراسة الاستطلاعية
2. وصف ميدان البحث
3. المنهج المستخدم في البحث
4. العينة وخصائصها
5. أدوات جمع البيانات
6. صدق وثبات أداة جمع البيانات
7. الأدوات الإحصائية المستخدمة في البحث
8. الأساليب الإحصائية

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الجانب التطبيقي من أهم مراحل البحث العلمي ، والتأكد من صحة الفرضيات التي صغناها في بداية البحث ، فكل بحث علمي يحتاج إلى منهجية التي ينبغي إتباعها خلال جمع المعطيات اللازمة لدراسة متغيرات البحث وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل الخامس بمنهجية البحث بحيث نقدم فيه الدراسة الاستطلاعية ، منهج البحث ، بالإضافة إلى وصف ميدان البحث وعينة البحث مع ذكر أدوات جمع البيانات وأخيرا الأدوات الإحصائية .

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية أول خطوة يقوم بها الباحث لأي دراسة علمية وفي أي بحث ، فهي تساعدنا على التعرف على ميدان البحث وتصف لنا الظروف السائدة فيها ، لذا قمنا بدراسة استطلاعية في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية وذلك بهدف التحديد النهائي للموضوع و إمكانية تطبيق أدوات جمع البيانات ، والتعرف على ميدان الدراسة بالتفصيل .

وبعد ان حصلنا على رخصة من إدارة المؤسسة الصناعية للألات الكهرومنزلية **ENIEM** بتييزي وزو ، قمنا بعدة زيارات إليها واكتشفنا عدة وحدات مختلفة منها وحدة التبريد ، التكييف ، الطبخ ، التسويق ، الخدمات، ولتطبيق دراستنا ركزنا على وحدة التبريد أين يقومون بصناعة الثلجات ذات الحجم الصغير **R1** و الثلجات ذات الحجم الكبير **R2** ، التي تنقسم على عدة ورشات مختلفة منها ورشة المواد الأولية ، ورشة تلحيم الأجزاء ، ورشة صناعة الأجزاء الصغيرة مثل الأجزاء البلاستيكية ، ورشة التركيب ، ورشة الصباغة ، ورشة الفحص والصيانة ، ورشة التركيب النهائي ، ورشة المنتج النهائي إذ تعمل هذه الورشات على استقبال المواد الأولية كالصفائح الحديدية ويتم قطعها حسب حجم الثلجة وتشكيلها و تركيبها على الشكل الخارجي للثلجة ، ثم يتم تركيب كل الأجزاء المتعلقة بها التي تم استيرادها من الخارج و البعض الآخر يتم صنعه داخل المؤسسة، ومن ثم يتم صباغته والتركيبات النهائية .

ولقد تم إجراء تطبيقنا خلال شهر ماي إلى غاية شهر جوان 2022 التي دامت حوالي 30 يوم ، وبعد شرحنا لهم أن الهدف من دراستنا العلمية تسعى إلى التعرف على واقع عبء العمل ومستوى الإحترق النفسي لدى النساء العاملات في تلك المؤسسة .

إن إجرائنا للدراسة تطلب التنقل بين الورشات وهذا خلال فترة قيام العاملات بمهامهن ،أين لاحظنا النشاطات الصعبة التي يقومون بها والتي تؤدي للتعب والإرهاق ومن بين هذه النشاطات التنقل من ورشة إلى ورشة أخرى و المراقبة الدائمة ، كما لاحظنا أيضا أن فترة الراحة لهؤلاء العمال تستغرق 30 دقيقة فقط في اليوم من الساعة 11:30 إلى 12:00، إلا أن ساعات العمل تدوم 7 ساعات ونصف في اليوم الواحد .

2-وصف ميدان البحث :

2-1-التعريف بالمؤسسة:

هي شركه عموميه جزائرية لصناعه الآلات الكهرومنزلية وتختصر م و ص ك م ، تقع في ولاية تيزي وزو وبالتحديد في المنطقة الصناعية التابعة لبلدية واد عيسي البعيدة عن عاصمة الولاية بحوالي 10 كلم ، كما تغطي هذه المؤسسة مساحة 5.5 هكتار .

تعتبر هذه الشركة ذات اسهم وتم تقدير رأسمالها في سنة 1989 حوالي **40.000.000.00**

وفي سنة 2009 قدر رأسمالها ب **10.279.800.000.00**

3-2- نشأة وتطور المؤسسة :

تأسست هذه الشركة في **2 يناير 1983** ولكنها موجودة منذ **1977** تحتوي وصاية مؤسسة **SONELEC** يقع مقرها الاجتماعي في ولاية تيزي وزو، كما اكتسحت هذه المؤسسة شكر وطنيه منذ طويلة ارتبط اسمها بجوده واحترام معيار تصنيع مما حولها لان تحتل الزيادة في المجال الصناعات الكهربائية حيث أصبحت اليوم احد أقطاب الاقتصاد الوطني .

تعمل هذه الشركة على ضمان المتاجرة والخدمة ما بعد البيع لمنتجاتها وتشمل هذه المؤسسة وحدات إنتاجية وهي وحدة التبريد ووحدة الطهي ووحدة التكييف ووحدة الخدمات.

2-2- النظام الداخلي للمؤسسة :

لكل مؤسسة نظام يختلف عن المؤسسات الأخرى سواء في أوقات و أيام العمل ، أيام العطل ، فشركة صناعة الآلات الكهرومنزلية تتبع التنظيم التالي :

- أيام العمل :الأحد ، الاثنين ، الثلاثاء ، الأربعاء ، الخميس .

- ساعات العمل:سبع ساعات ونصف في اليوم من الساعة 08:00 صباحا الى 11:30 ظهرا

من 12:00 ظهرا إلى 16:00 مساء.

- أوقات الراحة :نصف ساعة في اليوم.

- أيام العطل: الجمعة ، السبت .

3-منهج الدراسة :

المنهج هو مجموعة من الإجراءات المتبعة في دراسة الظاهرة أو مشكلة البحث لاكتشاف الحقائق المرتبطة بها ، ويؤكد المهتمون بمنهج البحث ان الباحث ليس حرا في اختياره للمنهج بل طبيعة الظاهرة المراد دراستها هي التي تفرض على الباحث اختيار المنهج الملائم . أما تصنيف المناهج فإنها تحدد بالطريقة التي يتبعها الباحث في كل مشكلة أو ظاهرة معينة .ونظرا لطبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته فإنه يتطلب استخدام المنهج الوصفي ، لأنه من المناهج التي تهدف إلى جمع البيانات والمعلومات اللازمة عن الظاهرة النفسية أو الإجتماعية ، وبشكل عام يمكن تعريف هذا المنهج بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترات زمنية مختلفة ، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية .

4- عينة الدراسة وخصائصها :

4-1- عينة البحث:

من أجل الدراسة العلمية لآبد من وضع منهجية تتوافق مع طبيعة البحث ، في إطار هذه المنهجية يتم تحديد نوع العينة المختارة كأساس للبحث ، حيث يعرفها موريس أنجرس انها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث .

ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا الذي يتمثل في محاولة دراسة علاقة عبء العمل بمستوى الإحترق النفسي لدى المرأة العاملة، اعتمدنا على العينة أو الطريقة القصدية نظرا لظروف الميدان التي لم تسمح لنا بتطبيق إجراءات العينة العشوائية ، بحيث كلما وافقت عاملة في وحدة التبريد لمؤسسة صناعة الآلات الكهرومنزلية ENIEM الإجابة على أداة البحث، ادرجناها ضمن العينة . وبالتالي حصلنا على عينة تتكون من 39 عاملة من مجتمع أصلي يتكون من 60 عاملة .

4-2- خصائص العينة :

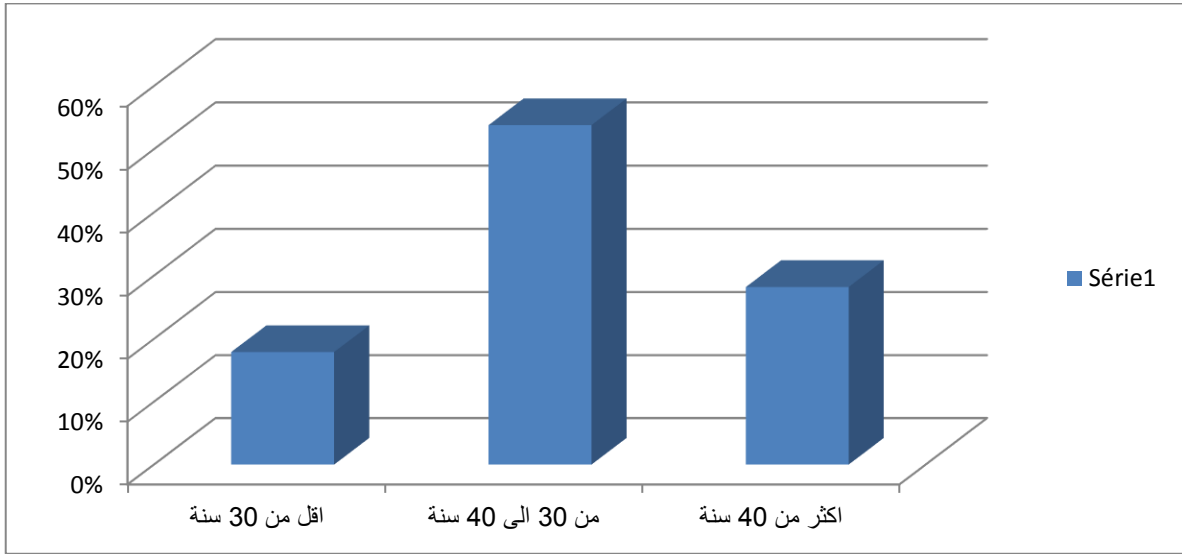
➤ حسب الجنس:

أفراد عينتنا كلهن نساء وتتضمن 39 امرأة بنسبة 100 % .

➤ حسب السن :

الجدول رقم (1) :يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن .

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	7	17,9 %
من 30 إلى 40 سنة	21	53,8 %
أكثر من 40 سنة	11	28,2 %
المجموع	39	100 %



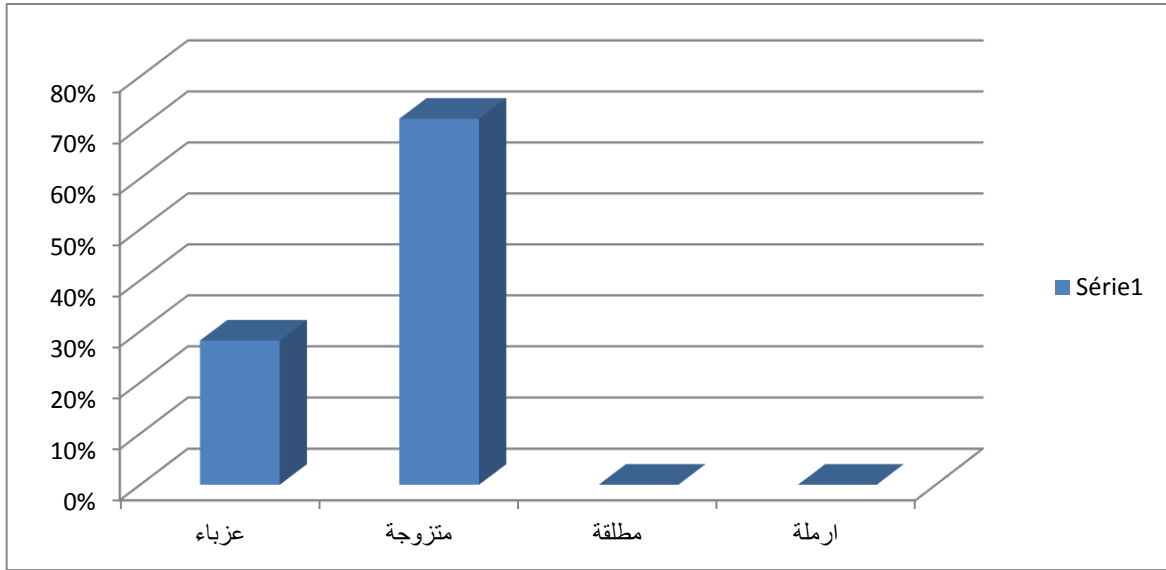
الشكل رقم (4) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

نلاحظ من خلال الجدول والشكل بأن الفئة الكبيرة من أفراد العينة تتراوح أعمارهن ما بين 30 إلى 40 سنة والتي تمثل 53,8%، أما الفئة الثانية تتراوح أعمارهن بين 40 سنة فما فوق وتمثل 28,2%، والفئة الثالثة والأخيرة كانت أعمارهن أقل من 30 سنة والتي تمثل 17,9% .

➤ حسب الحالة العائلية :

الجدول رقم (2) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة العائلية
28,2 %	11	عازبة
71,7 %	28	متزوجة
100 %	39	المجموع



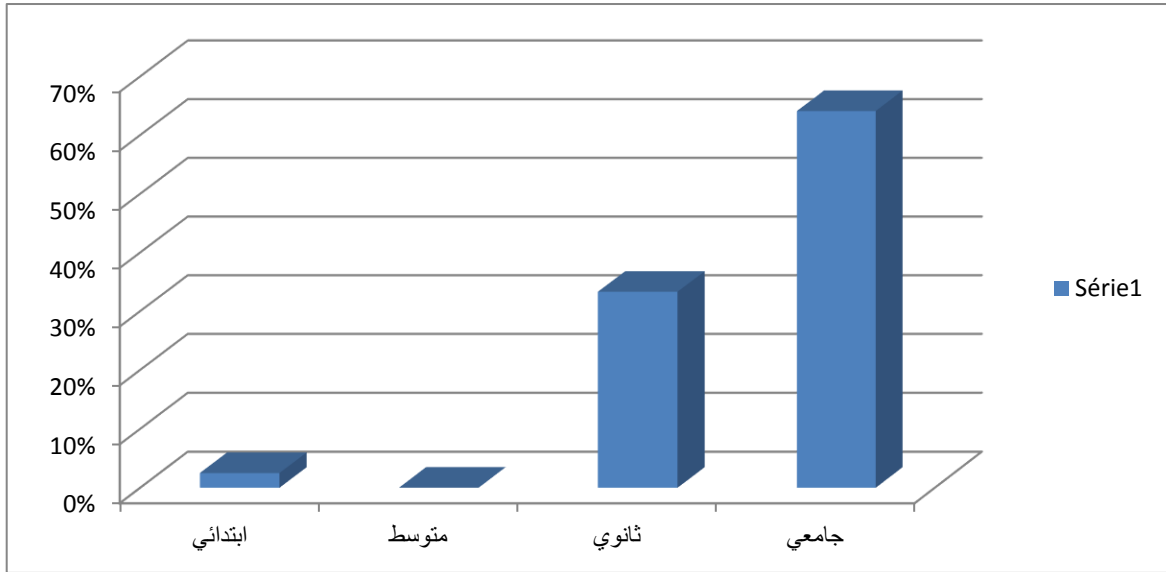
الشكل رقم (5) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

نلاحظ من خلال الجدول والشكل ان الفئة الكبيرة من النساء العاملات هن متزوجات تمثل 71.7% ، ثم تليها الفئة الثانية وهن عازبات تمثل 11 امرأة وتقدر نسبتها ب 28.2% ، ولم نتحصل على أي امرأة مطلقة أو ارملة .

➤ حسب المستوى التعليمي :

الجدول رقم (3):يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى
2,5%	1	ابتدائي
33,3%	13	ثانوي
64,1%	25	جامعي
100%	39	المجموع



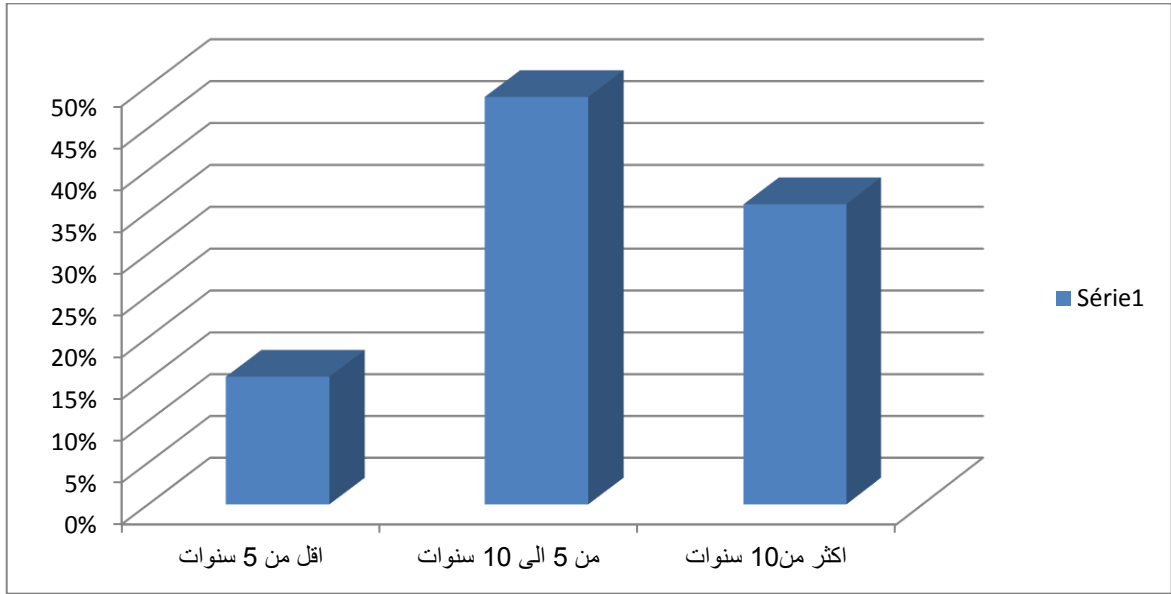
الشكل رقم (6): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن اغلب أفراد العينة ذوي مستوى تعليمي جامعي، حيث بلغ عددهن 25 امرأة بنسبة 46.1% ، ثم تليها ذوات مستوى تعليمي ثانوي و عددهن 13 امرأة بنسبة 33.3% وهناك امرأة واحدة ذات مستوى تعليمي ابتدائي بنسبة 2.5% ، ولم نتحصل على أي امرأة ذات مستوى تعليمي متوسط .

➤ حسب الأقدمية :

الجدول رقم (4) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

النسبة المئوية	التكرارات	السنوات
15,3%	6	أقل من 5 سنوات
48,7%	19	من 5 إلى 10 سنوات
35,9%	14	أكثر من 10 سنوات
100%	39	المجموع



الشكل رقم (7) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أغلبية أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات الأقدمية لديهم من 5 إلى 10 سنوات يبلغ عددهن 19 امرأة بنسبة تقدر 48.7 % ثم تليها الفئة الثانية تبلغ سنوات الأقدمية لديهم من 10 سنوات فما فوق ويبلغ عددهن 14 امرأة بنسبة 35.9 % ، أما الفئة الثالثة والأخيرة هي التي تقل سنوات أقدميتهن عن 5 سنوات ويبلغ عددهن 6 نساء بنسبة 15.3 % .

5-أدوات جمع البيانات :

لقد تم استخدام أداة لجمع المعلومات المطلوبة وهو الاستبيان، ويعتبر من الأدوات لجمع البيانات في شكل استمارة للبحث ، تتكون من قائمة من الأسئلة توجه للأفراد ليقوم المبحوث بالإجابة عليها من أجل الحصول على معلومات حول موضوع معين (مجدي عزيز ابراهيمي ، 1999، ص 146) . ولقد قسمنا هذه الأداة إلى ثلاث أجزاء:

الجزء الأول: خاص بالبيانات الشخصية (الجنس،السن، الحالة العائلية ، المستوى التعليمي ، الأقدمية)

الجزء الثاني: خاص بالأسئلة المتعلقة بمتغير عبء العمل الذي يتكون من 39 بند منها عبء العمل الفيزيقي ، الذهني ، النفسي .

الجزء الثالث: خاص بمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الذي يتكون من 22 بند .

كما ينقسم الجزء الثاني المتعلق بأسئلة متغير عبء العمل إلى ثلاثة أقسام و هي:

-الأسئلة التي تمثل عبء العمل الذهني والمتمثلة في البنود التالية: (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10)

-الأسئلة التي تمثل عبء العمل النفسي والمتمثلة في البنود التالية: (11-12-13-14-15-16-17-18-

19-20).

-الأسئلة التي تمثل عبء العمل الفيزيقي والمتمثلة في البنود التالية: (21-22-23-24-25-26-27-

28-29).

كما ينقسم الجزء الثالث المتعلق بمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الذي يتكون من 22 بند إلى 3 أقسام

وهي :

الاحتراق المهني : الذي يحتوي على البنود التالية: (01-02-03-06-08-13-14-16-20)

تبلد المشاعر : الذي يحتوي على البنود التالية: (05-10-11-15-22)

الإنجاز الشخصي : الذي يحتوي على البنود التالية: (04-07-09-12-17-18-19-21)

6- صدق و ثبات أداة جمع البيانات:

6-1- صدق المحكمين :

لقد قمنا بعرض الاستبيان الخاص بمتغير عبء العمل على مجموعة من الأساتذة المختصين في

علم النفس من بينهم الأستاذ حمر العين ، قدور ، الحسن والأستاذة سعودي و خمنو ، حيث طلبنا منهم

إبداء رأيهم والحكم على البنود التي إعتدناها في صياغة استبياننا ، وقد تم الأخذ بأرائهم واقتراحاتهم

من حيث إعادة صياغة بعض العبارات وحذف تلك التي ليس لها علاقة بمتغير هذه الدراسة والقيام

بالتعديلات اللازمة ، علما أن عدد البنود في هذا الاستبيان في صورته الأولى بلغ 30 بندا فبعد

التعديلات التي قمنا بها تقلص عدد البنود إلى 29 في صورته النهائية . وبما أن استبيان المتغير الثاني

(الاحتراق النفسي) عبارة عن مقياس وهو مقياس ماسلاش ، الذي تتوفر فيه الخصائص السيكومترية.

2-7- الثبات:

قمنا بحساب الثبات عن الطريق معامل ألفا كرونباخ على 09عواملات، حيث تحصلنا على قيمة تساوي 0,69 الخاصة بأداة البحث(الاستبيان) التي تم حسابها ببرنامج **SPSS** وهي قيمة مرتفعة و من هنا يمكن تطبيق الأداة في الدراسة الأساسية.وقد تحققنا من ثبات استبيان عبء العمل .

رقم (5) : يمثل قيمة معامل ألفا كرومباخ للإستبيان الخاص بعبء العمل.

قيمة ألفا كرومباخ	العينة
,695	9-8-7-6-5-4-3-2-1

7-الأدوات الإحصائية في البحث:

لتحليل نتائج بحثنا اعتمدنا على الأساليب الإحصائية التالية: النسبة المئوية ، اختبار كا2 و اختبار

ألفا كرونباخ.

1-7-النسبة المئوية:

من بين أدوات تحليل البيانات طريقة النسبة المئوية لتحليل النتائج، هي وسيلة تدعيمية ، والهدف منها تحويل النتائج المتحصل عليها من نتائج خامة إلى نتائج قابلة للتحليل و التفسير ولحسابها نعتد على القانون التالي ؛

$$\text{عدد التكرارات} \times 100 / \text{عدد أفراد العينة} = \%$$

2-7-اختبار كا2:

استعملنا كا2 للدلالة الإحصائية الذي يعتبر من أهم الاختبارات البارامترية نظرا لسهولة تطبيقه و فوائده، و من مزايا المقياس أنه يستخدم في حالة المعطيات التي تكون على درجات معينة و ليست على الدرجات نفسها.

7-3- الفيا كرونباخ:

هو مقياس الاتساق للاختبارات الإحصائية مثل الاستبيانات والمقاييس المشابهة ، والاتساق الداخلي أو الموثوقية ، وهو مدى ارتباط مجموعة من العناصر ببعضها البعض كمجموعة منسقة (مجلة محمد تيسير ، يناير ، 2022).

8- أساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

1. برنامج **SPSS V20** الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.
2. التكرارات والنسب المئوية للإحصاءات الوصفية لأفراد العينة.
3. معامل ألفا كرونباخ **Alpha Cronbach** لحساب معامل الثبات.
4. اختبار **khi-deux 2** لحساب العلاقة بين متغيرات الدراسة.

خلاصة:

كل هذه المراحل و الخطوات تجعل الدراسة تتم في ضوء تسلسل منطقي، كلما تحكم فيها الباحث كلما كانت نتائجه دقيقة و موضوعية من جهة و يصبح العمل أكثر سهولة و أكثر وضوحا من جهة أخرى.

و قد توصلنا في هذا الفصل الى وصف جميع الخطوات التي تم إتباعها في الجانب التطبيقي و التي أوصلتنا إلى النتائج التي يمكن من خلالها أن نتأكد من صحة الفرضيات التي وضعناها في بداية البحث.

الفصل السادس

عرض النتائج ومناقشتها

1. عرض النتائج ومناقشتها

2. تحليل النتائج على ضوء الفرضيات

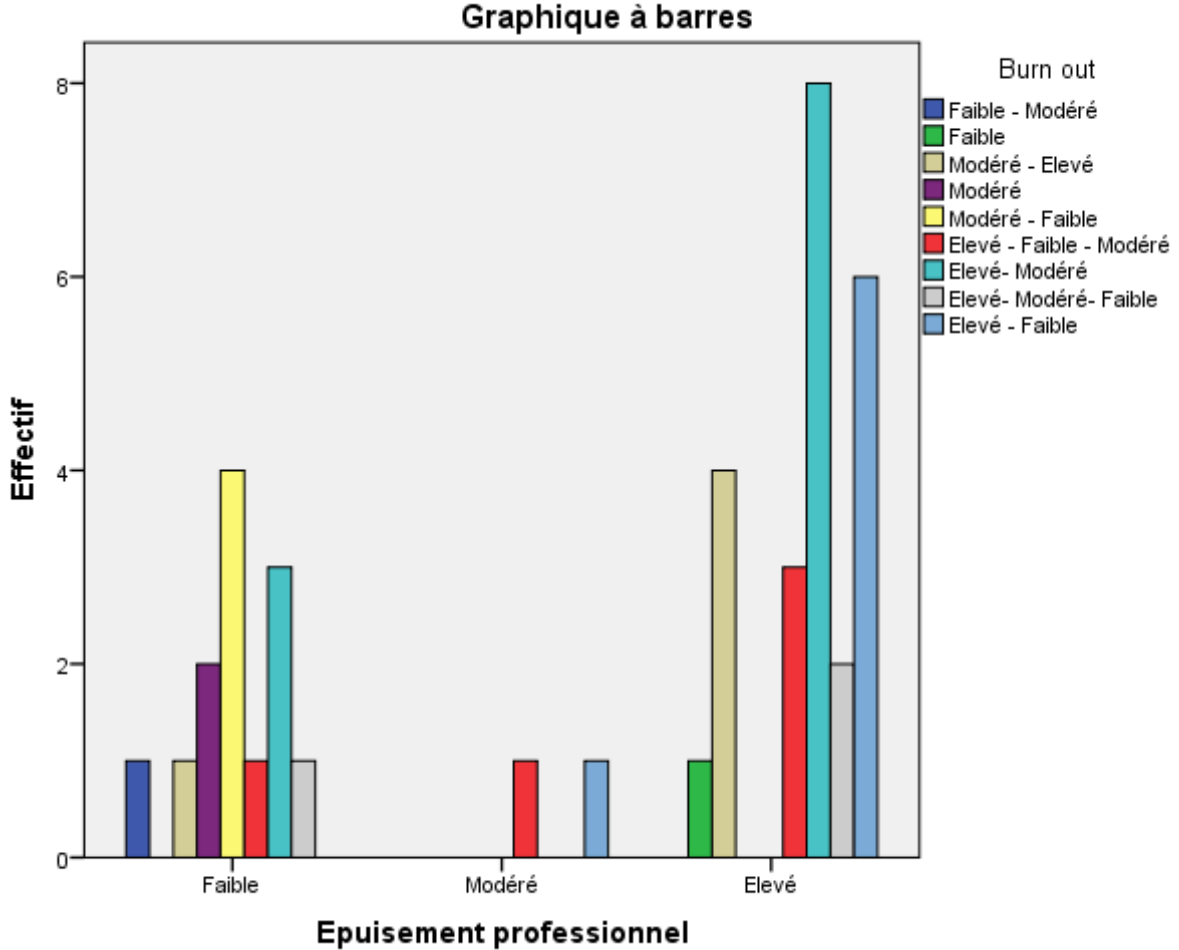
3. الاستنتاج العام

4. الاقتراحات

قائمة المراجع

1- عرض النتائج ومناقشتها :

1-1- النتائج الخاصة باختبار فرضيات البحث:

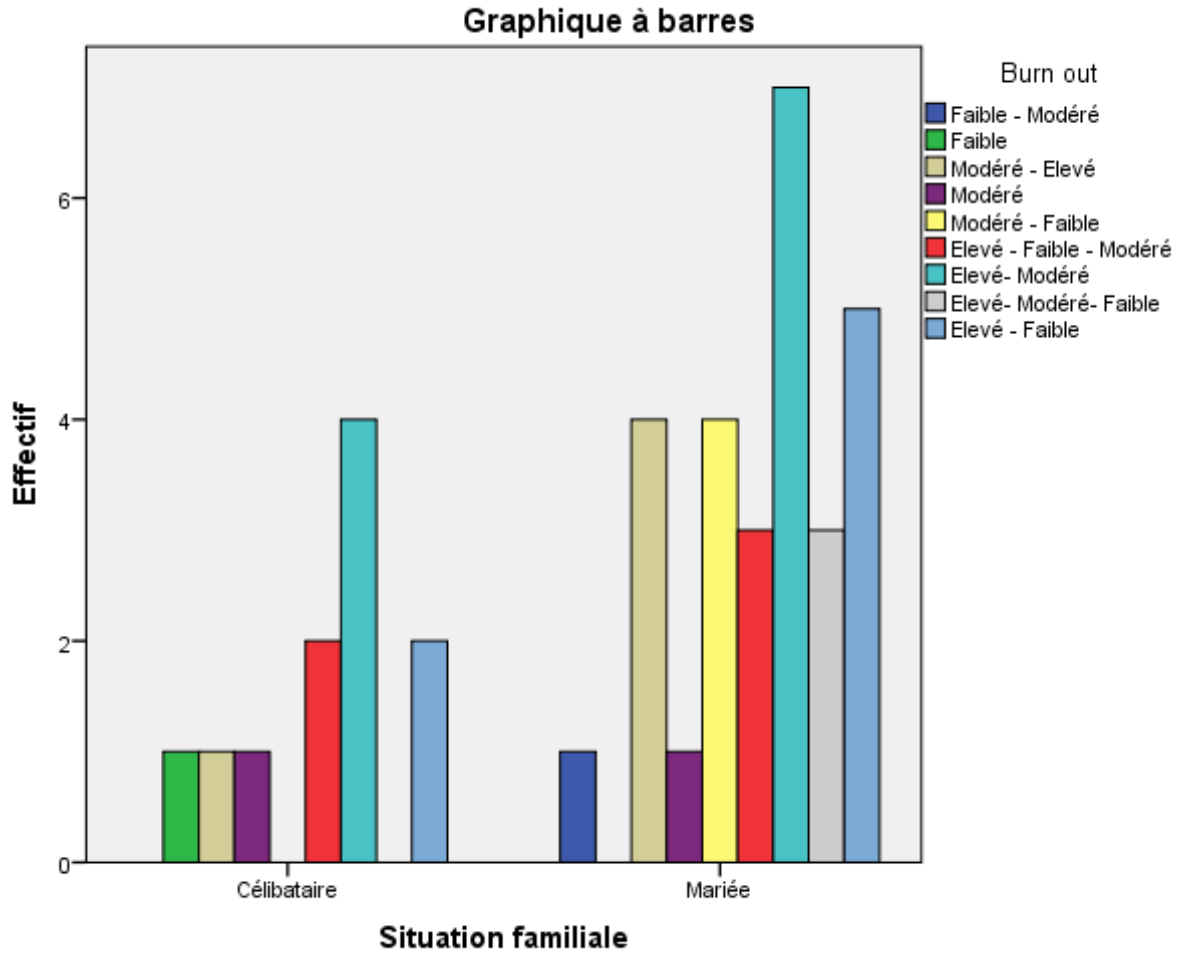


الشكل رقم (8): يمثل عبء العمل و الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة البحث.

➤ نتائج الفرضية العامة:

قمنا بالتحليل الإحصائي عن طريق برنامج SPSS، وذلك باستعمال اختبار كا²، لحساب العلاقة بين قيم مستويات عبء العمل و قيم مستويات الإحتراق النفسي. وجدنا بأن كا² المحسوبة التي تساوي 23.06 أصغر من كا² الجدولة التي تساوي 26.79 عند درجة حرية تساوي 16. كما وجدنا بأن لا توجد هناك دلالة إحصائية، باعتبار أن الدلالة المحسوبة و التي تساوي 0.11 أكبر من الدلالة المعتمدة التي تساوي 0.05. و بالتالي، لا يمكن لنا قبول الفرضية الأولى التي مفادها: هناك علاقة ذات دلالة

إحصائية بين مستويات عبء العمل و مستويات الاحتراق النفسي. أي أن مستويات عبء العمل لا ترتبط بمستويات الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة البحث.

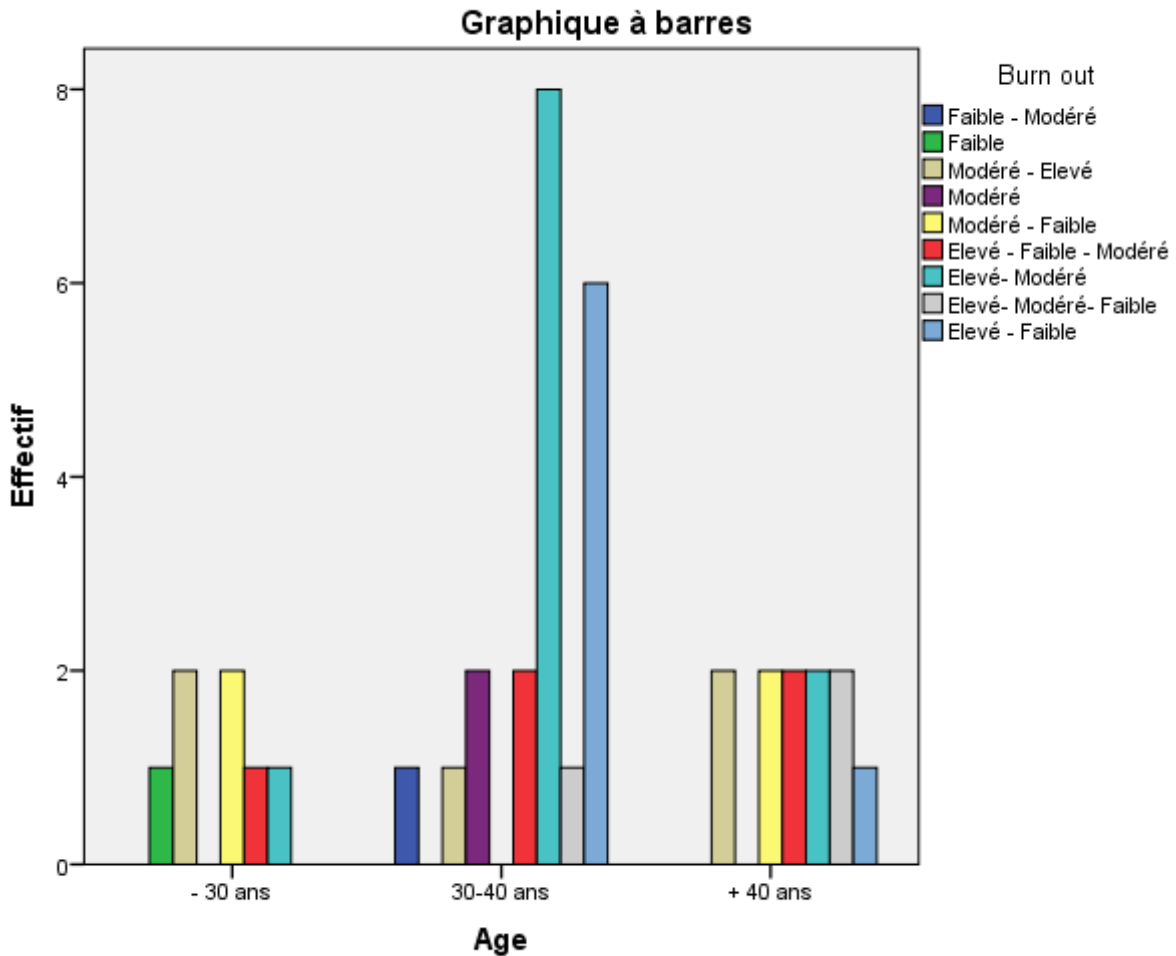


الشكل رقم (9): يُمثل مستويات الاحتراق النفسي حسب الحالة العائلية.

➤ نتائج الفرضية الجزئية الاولى:

قمنا بالتحليل الإحصائي عن طريق برنامج SPSS، وذلك باستعمال اختبار كا²، لحساب العلاقة بين المعطيات الخاصة بالحالة العائلية لأفراد عينة البحث (المرأة العاملة المتزوجة / المرأة العاملة العازبة) و قيم مستويات الإحتراق النفسي. وجدنا بأن كا² المحسوبة التي تساوي 07.02 أصغر من كا² الجدولة التي تساوي 09.09 عند درجة حرية تساوي 08. كما وجدنا بأن لا توجد هناك دلالة

إحصائية، باعتبار أن الدلالة المحسوبة التي تساوي 0.53 أكبر من الدلالة المعتمدة التي تساوي 0.05. و بالتالي، لا يمكن لنا قبول الفرضية الثانية التي مفادها: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المرأة العاملة المتزوجة و المرأة العاملة العازبة في مستويات الاحتراق النفسي. أي أن لا توجد فروق في مستويات الاحتراق النفسي بين المرأة العاملة المتزوجة و المرأة العاملة العازبة.



الشكل رقم (10): يُمثل مستويات الاحتراق النفسي حسب فئات السن.

➤ نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

قمنا بالتحليل الإحصائي عن طريق برنامج SPSS، وذلك باستعمال اختبار كاي²، لحساب الفروق

بين فئات السن لأفراد عينة البحث فيما يخص قيم مستويات الإحتراق النفسي لديهم. وجدنا بأن كاي²

المحسوبة التي تساوي 22.36 أصغر من χ^2 الجدولة التي تساوي 24.97 عند درجة حرية تساوي 16. كما وجدنا بأن لا توجد هناك دلالة إحصائية، باعتبار أن الدلالة المحسوبة التي تساوي 0.13 أكبر من الدلالة المعتمدة التي تساوي 0.05. و بالتالي، لا يمكن لنا قبول الفرضية الثالثة التي مفادها: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات السن في مستويات الاحتراق النفسي. أي أن لا توجد فروق في مستويات الاحتراق النفسي بين فئات السن لأفراد عينة البحث.

2- تحليل ومناقشة النتائج :

2-1- التعليق على النتائج :

بعد ان حصلنا على نتائج التحليل الإحصائي عن طريق برنامج **SPSS v 20**، باستعمال اختبار **k2** لحساب العلاقة بين مستويات عبء العمل والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة نستطيع أن نعلق على هذه النتائج .

تشير الفرضية العامة إلى أن مستويات عبء العمل لا ترتبط مع مستويات الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة، بحيث يمكن الوقوف عند بعض من الأسباب منها :

- قد تكون الدراسة لم تتم في ظروف مناسبة داخل المؤسسة.
- قد يكون عدد أفراد العينة غير كاف.
- عدم ترابط مستويات عبء العمل (الذهني، الفيزيقي، النفسي) مع مستويات الاحتراق النفسي (المهني، الإنتاج، الفردي) .

كما تشير الفرضية الجزئية الاولى إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى المرأة العاملة العازبة والمرأة العاملة المتزوجة في مستويات الاحتراق النفسي، بحيث أن المرأة العاملة المتزوجة والعازبة لهن نفس المهام التي يقمن بها داخل المؤسسة رغم أن لهن عدة ادوار مختلفة، فهي بمثابة (ربة بيت، زوجة، أم...) عكس المرأة العازبة ولكن يمكن أن تكون هذه الأدوار لا تؤثر عليها بشكل كبير .

أما الفرضية الجزئية الثانية التي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي حسب متغير السن، فقد تكون مستويات الاحتراق النفسي هي نفسها لدى مختلف الفئات.

3-الاستنتاج العام:

حاولت الدراسة الحالية الكشف عن طبيعة العلاقة بين العبء العمل و الاحتراق النفسي لدى

العاملات في مؤسسة الوطنية للصناعة الآلات الكهرومنزلية "Eniem".

و بعد الإلمام بكل جوانب الموضوع من الناحية النظرية، قمنا بإعداد أداة الدراسة و تطبيقها على عينة

مكونة من 39 عاملة. و بعد جمع البيانات و معالجتها إحصائيا عن طريق SPSS و بعد عرضها و

تحليلها و مناقشتها تم التوصل إلى النتائج التالية:

- لا توجد هناك علاقة بين مستويات عبء العمل و مستويات الاحتراق النفسي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرأة العاملة المتزوجة و العازبة في مستويات الإحتراق النفسي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي حسب السن.

4-اقتراحات الدراسة:

على ضوء النتائج التي توصلنا اليها تمكنا من استخلاص مجموعة من الاقتراحات و التوصيات و التي يمكن عرضها في النقاط التالية:

- * مراعاة ظروف العمل و السهر على خلق جو مريح للعمل.
- * حسن الاختيار المهني للعاملات بحيث يجب تلاءم قدرات العاملة مع العمل، أن يرتبط هذا العمل بالقدرات الجسمية و الذهنية و النفسية لهن ذلك باستعمال التكوين و الاختبارات النفسية.
- * تخصيص فترات الراحة بعد بذل أي مجهود فكري او فيزيقي للتمكن من الاسترجاع و الاسترخاء.
- * تفادي اتخاذ و وضعيات سيئة أثناء تأدية المهام.
- * الاعتماد على مبدأ الدوران فيها يخص المراكز التي تتطلب مستوى كبير من الانتباه و الدقة لتجنب المعاناة من العبء الذهني .
- * تحسين الظروف الفيزيكية للعمل من اجل الحد من شدة العبء.
- * تحسين العلاقات و تطوير شبكة الاتصالات داخل المؤسسة سواء بين العاملات أو بين المشرفين.
- * الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملات و عدم إهمال مستحقاتهن و حاجاتهن.
- * إعطاء العاملات فرص التعبير عن أفكارهن و تنمية قدراتهن، إضافة إلى محاولة الاستجابة لكل متطلباتهن المادية و الاجتماعية.
- * تنظيم أوقات الراحة من حيث مدتها و توقيتها.

المراجع

المراجع باللغة العربية:

- 1- أحسان محمد الحسن.(2005). علم الاجتماع الصناعي. دار وائل للنشر و التوزيع.ط1.الأردن.
- 2- أحمد محمد عوض بني أحمد.(د س).الاحترق النفسي و المناخ التنظيمي في المدارس.دار الراهة للنشر و التوزيع.الأردن-عمان.
- 3- بو علي نور الدين.(2018). الارغونوميا المعرفية. جامعة محمد الأمين دباغين.سطفيف.
- 4- تخة خديجة،مزياني الوناس.(2019).مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة في ظل بعض المتغيرات.مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية.
- 5- حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله.(2009).إلضغوط النفسية في مجال العمل و الحياة،دار للصفاء للنشر.عمان.
- 6- حنان حسين الحلو.(2000).الطفل. الأسرة و المجتمع.ط1.دار الصفاء.عمان.
- 7- ربيع فيصل.(2018).القدرة التنبؤية لمركز الضبط بالتعب العقلي لدى المعلمين. المجلة الأردنية في العلوم التربوية.
- 8- سهير كامل احمد.(1998).دراسات في سيكولوجية المرأة.مركز الإسكندرية.القاهرة.مصر.
- 9- عباس محمود عوض.(1998). المدخل إلى علم النفس النمو. أستاذ و رئيس قسم علم النفس بكلية الآداب بجامعة الإسكندرية. دار المعرفة الجامعية.
- 10- عباس محمود عوض.(1999).المدخل إلى علم النفس النمو. أستاذ و رئيس قسم علم النفس بكلية الآداب بجامعة الإسكندرية. دار المعرفة الجامعية.
- 11- عبد العزيز فهمي.(د ن).موسوعة المصطلحات الاقتصادية و الإحصائية. دار النهضة. القاهرة.

- 12- عثمان مريم.(2010).الضغوط المهنية و علاقته بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية. قسنطينة.جامعة الإخوة منتوري.
- 13- عدلي علي أبو طاحون.(2000).حقوق المرأة دراسات دينية و سوسولوجية المكتب الجامعي الحديث الإزاريطة.
- 14- علي عسكر. (2000) .ضغوط الحياة و اساليب مواجهتها في عصر التوتر و القلق. ط3. دار الكتاب. الكويت.
- 15- فاطمة عبد الرحيم.(2011).الضغط و الازمات النفسية و اساليب المساندة.دار المناهج للنشر و التوزيع.ط1. عمان.
- 16- كاميليا عبد الفتاح.(1984). سيكولوجية المرأة العاملة. دار النهضة العربية. بيروت.
- 17- مباركي بوحفص. (2004). العمل البشري. دار الغرب للنشر و التوزيع. ط2.
- 18- محمد جمال يحيوي. (2003).دراسات في علوم النفس. دار الغرب للنشر و التوزيع. الجزائر.
- 19- محمد شحاتة ربيع. (2005). أصول علم النفس الصناعي. دار غريب للطباعة و النشر.مصر.
- 20- محمود أيوب شحيتي. (1997) . الإرشاد النفسي و التربوي و الاجتماعي لدى الأطفال. العيف اللبناني.لبنان.
- 21- محي زيتون(2000). المرأة و التنمية مناهج نظرية و قضايا علمية. المركز القومي للبحوث الاجتماعية و الجنائية. القاهرة.
- 22- مغربي إيناس. (2016) . العبء الذهني و أثره على اتخاذ القرار. مذكرة ماستر.بسكرة. جامعة محمد خيضر.

23- مفتاح عبد العزيز. (2010). مناهج البحث العلمي في العلوم التربوية والنفسية. طرق التدريس و

أساليب التعليم. دار النهضة العربية للطباعة و النشر و التوزيع. مكتبة الزهراء للنشر و التوزيع.

24- ملال خديجة. (2010). تقنيين مقياس الاحتراق النفسي لماسلاك و جاكسون في وسط الشبه

الطبي. الخصائص السيكومترية لمقياس التكيف لدى طلبة.

25- مؤيد محمد هبة. (2015). لإجهاد الذهني و علاقته بالذاكرة قصيرة المدى لدى طلبة الجامعية.

مجلة البحوث التربوية و النفسية.

26- يشكور حنان. كبابوية إيمان. (2018). تحليل العبء الجسمي لدى عمال الأجر بمؤسسة الجيلالي

تيسمسيلت. مذكر ماستر. جامعة ابن خلدون. تيارت.

27- يقارب فريدة. (2009). اثر صراع و غموض الدور المهني على الاحتراق النفسي لدى مستشار

التوجيه المدرسي و المهني. رسالة ماجستير. الجزائر، جامعة الجزائر.

رسائل الماجستير:

28- حداد باية. (2015). العبء الفيزيقي و العبء الذهني في العمل. دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية

للصناعات الكهرومنزلية. جامعة مولود معمري. تيزي وزو.

29- خلفان رشيد. (1997). واقع ظروف العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية رسالة

ماجستير. تخصص علم النفس العمل ولتنظيم. جامعة الجزائر.

30- سليمان محمد الوابلي. (1995). مستويات الاحتراق النفسي في ضوء مقياس ماسلك العرب.

31- صلاح بن عبد الرحمان سعد و مراد بن عمر درويش. (2008). أسباب و نتائج ضغوط العمل في

بيئة الراجعة السعودية. دراسة استكشافية. كلية الاقتصاد و الإدارة. قسما المحاسبة. جامعة مالك. عبد

العزیز. مجلة الملك عبد العزيز. الاقتصاد و الإدارة. المجلد 22 . العدد الأول.

القاموس:

32- فريدريك معتوق.(2009).معجم العلوم الاجتماعية.انجليزي.فرنسي.عربي.المعاجم الأكاديمية المتخصصة.

المراجع باللغة الأجنبية:

33- Bouzit et al.(2002).Charge mentale, notion floue et vrai problème- octares edition.france

34- Canoui, pierre.(2003).Le burn out à l'hôpital. Le syndrome d'épuisement professionnel.

35- Estry-Behar(2002).Risques professionnels et santé des médecins. Edition Masson, France

36- Feuden Berger H J.(1994).Staff burn out. Journal of social issves vol 30.new York

37- Fournier(P.S) Sylvie(M).brun(J.P)(2010).Etude exploratoire des facteurs de la charge de travail ayant un impact sur la santé et la sécurité :étude de cas dans le secteur des services. Université lavale. Québec

38- Gaillard (J.P)(1999). Psychologie de l'homme au travail et relations homme- machine. Edition Dunod,Paris

39-Maslach Christina(1982).Burn out.the cost of caring. Prentice hall press. New York.

40- Maslach C and Jacksons(1981).the measurement of experienced burn out. Journal of occupational behavior 2.

41- Mirelle Loizeau(2016). Risques liés à l'activité physique au travail.Paris Descartes

42- Monod.H.kapitaniak(2003).Ergonomie.Paris

43- Rattesson (R)(2008).Psychologie de travail :élément du support de cours. faculté des sciences sociales, politiques et économiques, ULB.

44- Rouilleaut ,H., Thierry Rousseau(2006). Travail et changement : mieux évaluer la charge de travail, Revue de la qualité de vie au travail, N° 307, avril.

الملاحق

جامعة مولود معمري
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس



سيدتي

في إطار إنجاز مذكرة ماستر في علم النفس عمل وتنظيم حول موضوع "عبء العمل وعلاقته بمستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة " نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بغرض إفادتنا بجمع البيانات ذات صلة ببحثنا ، ونحيطكم علما بأن هذه المعلومات التي تدلون بها لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي. يرجى قراءة جميع العبارات مع وضع إشارة X في الخانة المناسبة أمام كل عبارة. وفي الأخير نقدم جزيل الشكر والعرفان مسبقا .

● أولا: البيانات العامة

الجنس: ذكر أنثى

السن: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 أكثر من 40 سنة

الحالة العائلية: عزباء متزوجة طليقة ممتدة

المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنة

- ثانيا: اقرأ العبارات التالية بعناية وضع العلامة X في الخانة المناسبة وحاول أن لا تترك سؤال بدون جواب

	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	
1						يتطلب عملي مستوى عال من المؤهلات
2						أشعر بأنني تحت ضغط شديد
3						أشعر بالتوتر في منصب عملي
4						أجد صعوبات في منصب عملي
5						يتطلب عملي مجهودا فكريا كبيرا
6						لا أفهم الإجراءات التي تتعلق بمنصب عملي
7						أستطيع العمل لوقت طويل دون تعب
8						يزعجني ضجيج الآلات على التركيز في العمل
9						أشعر بتعب ذهني في عملي
10						يتطلب عملي درجة تركيز محددة
11						أحس بنوبات القلق أثناء تأدية العمل
12						أشعر بضغط نفسي في عملي
13						أعاني من القلق في العمل أكثر من زملائي
14						أشعر بأنني لا أستطيع أن أؤدي عملي بطريقة جيدة
15						أشعر بالراحة في عملي
16						أفكر في ترك عملي عند شعوري بالقلق
17						أعاني من مشاكل مع زملائي في العمل
18						أشعر بثقل المسؤولية المهنية الملقاة على عاتقي
21						أشعر أن عملي مناسب للرجل أكثر من المرأة

					أضطر إلى إنهاء عملي في البيت نظرا لنقص الوقت في مؤسستي	22
					يفرض عملي العمل بجهد دون توقف	23
					لا أستطيع أخذ فترات الراحة خلال عملي	24
					أضطر للوقوف لفترات طويلة في عملي	25
					أعاني من مشاكل صحية بسبب عملي	26
					يتطلب عملي تركيزا بصريا شديدا	27
					أنفذ عدة مهمات في نفس الوقت	28
					أشعر أن أوقات العمل لا تناسبني	29

مقياس ماسلاش

كل يوم	بعض المرات في الأسبوع	مرة في الأسبوع	بعض المرات في الشهر	مرة في الشهر	بعض المرات في السنة	أبدا		
								1 أشعر باستنزاف عاطفي بسبب عملي
								2 أشعر بالإرهاق في نهاية يوم عملي
								3 أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح وأواجه يوم عمل آخر
								4 يمكنني بسهولة فهم ما يشعر به زملائي
								5 أشعر بأنني أعامل زملائي كأشياء
								6 يتطلب مني العمل مع الأشخاص على مدار اليوم الكثير من الجهد
								7 أتعامل بفعالية كبيرة مع مشاكل زملائي
								8 أشعر بأنني منهار بسبب عملي
								9 أشعر بأن لدي تأثير إيجابي على الأشخاص من خلال عملي
								10 أصبحت غير مهتم بالآخرين منذ أن توليت هذه الوظيفة
								11 أخشى أن أصبح قاسية عاطفيا بسبب عملي
								12 أشعر بالحيوية
								13 أشعر بالإحباط من عملي
								14 أشعر بأنني أقوم بعمل شاق
								15 لا أهتم بما يحدث لبعض زملائي
								16 أشعر بضغط كبير بالعمل المباشر مع زملائي
								17 يمكنني بسهولة خلق جو مريح مع زملائي
								18 أشعر بالحيوية في عملي عندما أكون قريبة من زملائي

							لقد أنجزت الكثير من الأشياء المفيدة في هذه الوظيفة	19
							أشعر بأنني منهكة	20
							أتعامل في عملي مع المشاكل العاطفية بهدوء شديد	21
							يعتبر زملائي بأنني مسؤولة عن بعض مشاكلهم	22