

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس



أثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة مولود معمري -
تامدا- تيزي وزو

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الأستاذة المشرقة:

د. خمنو دنيا

من إعداد الطالبين:

زيلال صبيحة

تبيرانيين حميدوش

السنة الجامعية: 2020-2021

كلمة شكر

الحمد لله جل ثناؤه، الجزيل عطاؤه، القاهر سلطانه، الظاهر برهانه.

الحمد لله كثيرا طيبا غير مكفي ولا مستغني عنه، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد (ص) وعلى آله وصحبه أجمعين.

نتقدم بالشكر الجزيل لكل من قدموا لنا يد العون والمساعدة وأخص بالذكر الوالدين الكريمين حفظهما الله تعالى وكل أفراد العائلة.

وبالشكر وخالص التقدير إلى الأستاذة خمنو... لتفضله بقبول الإشراف على هذه الدراسة، والذي منحنا الكثير من الجهد والوقت ولم يدخر وسعا في توجيهنا وإرشادنا ومتابعتها المستمرة لخطوات البحث.

كما نتقدموا ببالغ الشكر والامتنان لكل من أعاننا في انجاز هذه الرسالة وهم:

- الأستاذة الخبراء محكمي أدوات الدراسة، على ما تفضلوا به تعديلات أسهمت في الارتقاء بالأدوات إلى مستوى أفضل، فجزاهم الله خيرا الجزاء.
- كل أفراد العينة لحسن تعاونهم وكريم تجاوبهم معي في تعبئة أدوات الدراسة.
- وبالعشكر لمناقشي هذه الدراسة، لما بذلوه من جهد لقراءة هذه المذكرة وتصويبها لكم التقدير والامتنان.

هكذا

الإهداء

إلى والدي الحبيبين أمد الله في عمرهما وأمتعهم برواج الصحة والعافية...

إلى من قاسموني الجهد والمعاناة، وأغرقوني اهتماما ودعما وتشجيعا...

أخواتي الحبيبات، وأخي الغالي... لكم شكري وامتناني...

إلى من شاركني حلمي في شوق يفوق شوقي لتحقيق هذا الحلم وبلوغه...

سندي في الحياة وظلها... خطيبي الغالي شريف...

إلى من شاركوني مسيرة الدراسة والبحث التدريس... صديقات دربي...

إلى حملة العلم والمعرفة من الأساتذة والأستاذات والزميلات الذين ساهموا في تشكيل

أفكاري ورفع معنوياتي وتذليل الصعاب أمامي... جزاكم الله خيرا...

وأخيرا إلى كل من ساندني وحثني على تجاوز مصاعب الحياة...

وإلى من تسعده إنجازاتي من الأقارب والأصدقاء...

أقدم لهم طوقا من الياسمين تعبيرا عن شكري وامتناني...

إلى هؤلاء جميعا أهدي جهدي المتواضع.

الإهداء

إلى الوالدين سر وجودي أهديهما أول عمل كما أهديني أول قلم، إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها أمي الحنون الغالية على قلبي وإلى روح أبي أدعوا الله أن يحفظه في جنة النعيم.

وإلى أشقائي فوادي الذي أحلمهم في القلب حكيم، سليم ، ديمية، سليمة، لينة.
وإلى جميع الصديقات والأصدقاء، ديمية، شميرة، طريق، سعيد وإلى من شاركيني هذا العمل صبيحة.

حميدوش

ملخص البحث بالعربية:

موضوع الدراسة هو أثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي لدى العمال، وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي لدى عينة من العمال في مجال فرع كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ذلك بقياس الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى العينة.

لذلك اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي، بعد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية، وتم استعمال مقياس الاحتراق النفسي "لكريستينا ماسلاش" واستبيان الأداء الوظيفي من إعداد الطالبين.

طبقت الدراسة على عينة مكونة من (60) عامل في كلية علوم إنسانية واجتماعية تامة تيزي وزو.

وبعد تبويب وتفرغ معطيات الدراسة تحصلنا على النتائج التالية:

- عدم تحقق الفرضية العامة التي مفادها هناك أثر بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.
- عدم تحقق الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الاجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي.
- عدم تحقق الفرضية القانية الجزئية التي مفادها هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين تبرد المشاعر والأداء الوظيفي.
- عدم تحقق الفرضية الثالثة الجزئية التي مفادها هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والأداء الوظيفي.

Résumé de la recherche:

Le sujet de l'étude est l'impact de la combustion psychologique sur le fonctionnement des travailleurs. L'objectif de l'étude est de détecter l'effet de la combustion psychologique sur le fonctionnement d'un échantillon de travailleurs de la branche de la Faculté des sciences humaines et sociales en mesurant la combustion psychologique et la performance dans l'échantillon.

Donc, dans l'étude, nous nous sommes appuyés sur le curriculum descriptif, après que l'échantillon ait été choisi au hasard, et que Ben ait utilisé le psychomètre de Christina Maslach et le questionnaire sur le rendement au travail.

L'étude a été appliquée à un échantillon de 60 travailleurs de la Faculté des sciences humaines, Tizi et Zu.

Après le tri et le déchargement des données de l'étude, nous obtenons les résultats suivants:

-La prémisse générale selon laquelle il n'y a aucun effet entre la combustion psychologique et le rendement fonctionnel n'est pas atteinte.

-La première hypothèse partielle selon laquelle il existe un effet statistiquement significatif entre le stress émotionnel et le rendement au travail n'est pas réalisée.

-L'hypothèse juridique partielle selon laquelle il existe un effet statistiquement significatif entre l'émotion et la performance fonctionnelle n'est pas atteinte.

-La troisième hypothèse partielle selon laquelle il y a un effet statistiquement significatif entre le rendement insuffisant et le rendement n'est pas atteinte.

فهرس المحتويات

أ	كلمة الشكر
ب	إهداء
د	ملخص الدراسة
و	فهرس المحتويات
ط	فرس الجداول
ي	فهرس الأشكال
ك	فهرس الملاحق
ل	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة
16	1- إشكالية الدراسة.
21	2- فرضيات الدراسة.
21	3- أهمية الدراسة.
22	4- أهداف الدراسة.
22	5- تحديد المفاهيم والتعريفات الإجرائية.
23	6- الدراسات السابقة.
27	7- التعقيب على الدراسات السابقة
	الجانب النظري
	الفصل الثاني: الاحتراق النفسي
31	تمهيد
32	1- مفهوم الاحتراق النفسي
34	2- الفرق بين الاحتراق النفسي والمفاهيم الأخرى
35	3- مراحل الاحتراق النفسي
39	4- أعراض الاحتراق النفسي
41	5- مستويات الاحتراق النفسي
42	6- أسباب الاحتراق النفسي
45	7- مصادر الاحتراق النفسي
46	8- أبعاد الاحتراق النفسي

50	9- النماذج والنظريات التي تفسر الاحتراق النفسي
55	10- نتائج الاحتراق النفسي
57	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الأداء الوظيفي
59	تمهيد
60	1- مفهوم الأداء الوظيفي.
61	2- عناصر الأداء الوظيفي.
61	3- معايير الأداء الوظيفي.
62	4- محددات الأداء الوظيفي.
63	5- الجوانب المتدخلة في الأداء الوظيفي.
64	6- نظريات الأداء الوظيفي.
68	7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
68	8- تقييم الأداء الوظيفي.
69	9- أهمية تقييم الأداء الوظيفي.
70	10- أهداف تقييم الأداء الوظيفي.
71	11- فوائد تقييم الأداء الوظيفي.
72	12- مصادر تقييم الأداء الوظيفي.
73	13- صعوبات تقييم الأداء الوظيفي.
73	14- علاج مشكلات تقييم الأداء الوظيفي.
75	خلاصة الفصل.
	الجانب التطبيقي
	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
78	تمهيد:
79	1- التذكير بفرضيات الدراسة.
79	2- منهج الدراسة.

80	3- الدراسة الاستطلاعية.
81	4- مكان وزمان إجراء الدراسة.
90	5- أدوات جمع البيانات.
95	6- الأساليب الإحصائية المستعملة.
97	خلاصة الفصل.
	الفصل الخامس: عرض و تحليل نتائج الدراسة
99	تمهيد.
100	1- عرض و تحليل النتائج .
109	2- تفسير نتائج الدراسة.
111	3- مناقشة النتائج.
117	إستنتاج عام
119	الإقتراحات
121	قائمة المراجع
-	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس.	83
02	يمثل توزيع افراد العينة حسب السن.	85
03	توزيع الافراد حسب الحالة العائلية.	86
04	توزيع الافراد حسب المستوى التعليمي.	87
05	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.	88
06	توزيع فقرات المقياس على أبعاد الاحتراق النفسي.	91
07	سلم التنقيط لمقياس الاحتراق النفسي.	92
08	يمثل ثبات ألفاكروباخ	93
09	معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة	95
10	نتائج تحليل أنوفا لاختبار معنوية الانحدار.	100
11	معاملات الانحدار المعيارية وغير المعيارية وقيمة ت.	102
12	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الجزئية الثانية	103
13	معاملات بتا (Bita) للاحتراق النفسي (الاجهاد الانفعالي)	105
14	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الجزئية الثالثة	106
15	معاملات بتا (Bita) للاحتراق النفسي (نقص الشعور بالانجاز).	108

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج شيرنسل لإحتراق النفسي. (Truchot, 2006, p105).	51
02	نموذج FeudenBerger (من تصميم الطالبة)	52
03	أعمدة بيانية لتوزيع افراد العينة حسب الجنس	84
04	أعمدة بيانية لتوزيع افراد العينة حسب السن.	85
05	أعمدة بيانية لتوزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية	86
06	أعمدة بيانية لتوزيع افراد العينة حسب مستوى التعليمي.	87
07	أعمدة بيانية لتوزيع افراد العينة حسب الاقدمية.	89
08	مدرج الانحدار الخطي البسيط لنتائج الفرضية الأولى	101
09	ل نموذج الانحدار الخطي البسيط لنتائج الفرضية الأولى.	102
10	مدرج الإنحدار الخط البسيط لنتائج الفرضية الثانية	103
11	نموذج الانحدار الخطي البسيط لنتائج الفرضية الثانية.	104
12	نموذج الانحدار الخطي البسيط لنتائج الفرضية الثالثة.	106
13	مدرج الإنحدار الخط البسيط لنتائج الفرضية الثالثة	107

فهرس الملحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	مقياس الاحتراق النفسي
02	مقياس الاداء الوظيفي
03	نتائج الدراسة

مقدمة

مقدمة:

إن حياتنا العصرية بقدر ما تطورت ما أصبحت نتذرننا بالخطر، فمن نوبات الذعر... إلى الإحباط والاحتراق. ما هذا؟ هل نحن نخوض معركة العصر ضد أنفسنا؟ إنها معركة مستمرة في سبيل تحقيق الذات، متلازمة التوقف هذه أشد من متلازمة التوجد لأنها، تولد معنا كما أنها تستنفذ كل ما لدينا من طاقات، قد تستمر شهورا وسنوات حق نشعر بها، ويظهر الإنذار كفقاعة على السطح، هذا الاحتراق حديث، لم يكن موجودا في الماضي، وجد حاليا بسبب نضالنا المستمر كي يكون لحياتنا معنى، وفوضى في خيبات الأمل المتكررة، والعمل بطاقة كبيرة فوق ما نستطيع وما تتحمله قدراتنا من أجل إثبات ذواتنا.

ربما يكون الاحتراق النفسي له علاقة بالعمل أكثر من أي موضوع آخر حيث تكون الاستجابات الجسمية والنفسية والانفعالية لدى الأفراد في جميع المهن والذين يرهقون أنفسهم لتحقيق أهداف صعبة، يصلون في مرحلة ما إلى ما يدعي بالاحتراق نتيجة هذه الضغوط، وبذلك يفقدون الطاقة النفسية والمعنوية والجسدية فيحدث التوقف.

ويظهر المحترق نفسيا عددا من الأعراض كالأعياء والإجهاد ومشاكل في النوم، والصراع والهزال الجسماني، والإحباط، والنظرة السلبية نحو الأداء، وعدم الاهتمام بنفسه.

وقد جاء بحثنا هذا في سياق الاهتمام بالاحتراق النفسي كأحد الاستجابات النفسية لدى الطلاب جراء تعرضهم لضغوطات مختلفة وبأساليب مواجهة الضغوط والمشكلات باعتبارها أحد العوامل المؤثرة على حدوث الاحتراق النفسي أو عدمه، وهذا من خلال تحديد أثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي.

ويعتبر هذا البحث من البحوث الوصفية التحليلية لعلم النفس، الذي يعتمد على جمع البيانات وتنظيمها وتحليلها، تحليلًا إحصائيًا لتبين صدق الفروض المطروحة.

وقد حاولنا دراسة هذا الموضوع في جانبين أولهما الجانب النظري وثانيهما هو الجانب الميداني وتنقسم دراستنا في العموم إلى مقدمة، وخمسة فصول واقتراحات وملاحق.

الفصل الأول يخص المدخل النظري للدراسة أين عرضت به إشكالية الدراسة وفروضها، كما تناول أهمية الموضوع وأهدافه، وتحديد المفاهيم والتعاريف الإجرائية التي تبنيهاها، والدراسات السابقة للمتغيرين.

أما الفصل الثاني خصص للمبحث الأول لمتغير الاحتراق من مفاهيم، مراحل الاحتراق النفسي، أعراضه، مستوياته، أسبابه، مصادره، أبعاده نماذج ونتائج، وخلاصة الفصل.

أما الفصل الثالث خصص للمبحث الثاني لمتغير الأداء الوظيفي مفهومه، عناصره، معايير، محدداته، نظرياته، عوامله وتقييمه، أهدافه، فوائد تقييمه، ومصادر تقييمه، وصعوبات تقييمه، وعلاج مشكلات تقييم الأداء الوظيفي وخلاصة الفصل.

وأما الفصل الرابع خاص بمنهجية الدراسة وإجراءاتها، وتضمن المنهج المعتمد عليه في الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، وخصائصها السيكمترية، كما عرضنا فيه إجراءات الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية.

رابعا فصل عرضنا فيه نتائج الدراسة من خلال نوعين من المعالجة الإحصائية، وكذلك نوقشت به نتائج هذه الدراسة وحللناها حسب الفرضيات المطروحة للدراسة.

أما في الأخير فقد تطرقنا إلى ملخص عام للمبحث وتحديد أهم الاقتراحات التي خرجنا بها من دراستنا.

الإطار العام للإشكالية الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام لإشكالية الدراسة

1- إشكالية الدراسة.

2- فرضيات الدراسة.

3- أهمية الدراسة.

4- أهداف الدراسة.

5- تحديد المفاهيم والتعريفات الإجرائية.

6- الدراسات الاستطلاعية.

1- إشكالية الدراسة:

إنّ التقدم السريع الذي يعيشه عصرنا الحديث اتصف بموجة من التطورات والتغيرات على جميع الأصعدة، فترتب عن ذلك بروز تفاوت في متطلبات الحياة من البساطة إلى المعقّدة، ولقد مسّ هذا التغيير بدوره سوق العمل والمنظمات فحتم عليها ضرورة التكيف مع هذه المستجدات الحديثة من إدخال للتكنولوجيات والتقنيات في مؤسساتها، وبذل جهود كبير لضمان بقائها واستمرارها مما تسبب في التأثير على مزاج أفراد المجتمعات وتكوين ضغوطات كثيرة على حياتهم خاصة فئة العمال، والذين بدورهم تأثروا بتلك التغيرات فظهرت لديهم العديد من المشكلات المهنية و النفسية كفقدان الحماس للعمل والبطالة المقنعة وضعف في الأداء ونوعية العمل وجودته خصوصا في ظل نقص التدريب والتكوين الذي تعيشه المنظمات في البلدان النامية مقارنة بالبلدان المتقدمة.

وباعتبار أن المورد البشري هو القلب النابض في المنظمة، فقد حظى بالاهتمام من قبل الباحثين والدراسيين، من بينهم (فالنتينا فورستيري) وهي أخصائية الصحة المهنية في منظمة العمل الدولية والتي أقرت بأن: " الاجتهاد الناجم عن العمل، يعد اليوم مشكلة جماعية وليست فردية، وهو يؤثر على كل البلدان المتقدمة والنامية وجميع فئات العمال في جميع المهن".

ووفقا لدراسة حديثة لمنظمة العمل الدولية بعنوان "الضغوط في مكان العمل تحد جماعي" وجدت بأن أكثر من 40 مليون شخص في دول الاتحاد الأوروبي يتأثرون بالاكتئاب، وقدرت التكلفة السنوية التي يسببها الاحتراق النفسي ما يقارب 600 مليار يورو.

كما أشارت دراسة أمريكية نشرت سنة 2012 أن الأطباء هم الذين يعانون أكثر من أي مهنة أخرى بما يسمى بالاحتراق النفسي، إذ أن حوالي 45.8 % منهم يعانون على الأقل

من عرض واحد من أعراض الاحتراق النفسي: ك فقدان الحماس للعمل، الشعور بعدم الإكتمال الذاتي، وضعف الإنجاز الشخصي.

ف ظاهرة الاحتراق النفسي الذي يعتبر كمستوى أخير من المعانات يمكن أن تكون بسبب عدم الاهتمام بالعامل، لذا تم التركيز على الموضوع من طرف العديد من الباحثين، وعرف العديد من الدراسات بحثا عن طبيعة خاصة كونه يأتي ضغوط العمل، وأول من استعمل هذا المصطلح هو فرود نبرع هيربرت Freuden berger Herbet في السبعينات، بعد مجموعة من الدراسات التي قام بها حول مظاهر الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها العمال في مختلف القطاعات الخدمائية، حيث أرجع أسباب الاحتراق النفسي إلى الاستعمال المفرط للطاقة الذي يؤدي بعدها إلى الإحساس بالإرهاك والفشل، ثم يليه الاجهاد الذي يؤدي بعدها إلى الانطفاء (Canouimouranget Masson, 1998).

اعتبرت كريستينا ماسلاش Kristina Maslash 1977 من رواد هذا المجال، فقد عرفت على أنه اجهاد يصيب الفرد بسبب أعباء العمل والمتطلبات الزائدة والمستمرة على الفرد بما يفوق طاقته وإمكانياته، بالتالي تنتج من هذه الحالة مجموعة من الأعراض النفسية والجسمية والعقلية (Maslash, 1977, p 100, 113).

كما توصلت ماسلاش وجاكسون Maslash and Jackson 1981 إلى ثلاثة أبعاد له وهي الاجتهاد الانفعالي، تبدل الشعور ونقص الشعور بالإنجاز (Maslash and Jachsine, 1981, p 99, 113).

وبينت ماسلاش 1982 أن الاحتراق النفسي يمس المهنة الاجتماعية أكثر، ويظهر بعد التعرض إلى الضغط لمدة طويلة ويفقد الفرد القدرة على التكيف مع الوضع، كما يمكن أن يؤدي إلى سلوكيات عنيفة (طحاينة وزملانه، 1990، ص 60).

أما ساراسون Sarason 1972 فيرى أن الفرد المحترق نفسياً يرجع إلى الخدمة الطويلة، فبعد مرور سنوات على عمله يفقد حماسه وطموحه وعدم اهتمامه بالعمل، فالعامل كلما مارس مهنة لمدة طويلة كلما قلت استجابته وحيويته التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي حسب هوك 1980 هو العبء الزائد في العمل والحاجة إلى المكافآت والعزلة عن الأصدقاء والحاجة إلى المساندة الإدارية.

أما فريدمان Friedman 1990 فيرى أن الاحتراق النفسي ينقسم إلى نوعين أوله يرتبط بالسمات الشخصية، وهو ما يفسر استعداد الفرد للاحتراق، أما الثاني فيرتبط بنظام ومناخ العمل والمساندة الاجتماعية المهنية (محمد عادل، 1995، ص 22).

فظاهرة الاحتراق تؤدي إلى سوء التوافق وذلك لتعرض العمال لأسباب مختلفة لظروف لا يستطيعون التحكم فيها مما يمنعهم من القيام بدورهم بشكل فعال، وهو ما يدفعهم إلى الإحساس بالعجز عن القيام بالمهام المطلوبة منهم وبالمستوى الذي يتوقعه منهم الإداريون ومتخذو القرارات، هذا الشعور بالعجز واستنفاد الجهد يؤديان بهم إلى حالة الانهك الانفعالي والاستنزاف النفسي (مقابلة، 1996، ص 111).

توصلت دراسة طحaine وزملائه 1995 إلى أن العمال يتعرضون لحالات من التوتر والاحتراق النفسي بسبب ضغوط العمل في مختلف المهن والوظائف التي يمارسونها، فعلاقات العمل والظروف الفيزيائية والممارسات الإدارية وضغوط العمل وغموض الدور وسوء التنظيم وغيرها من الأسباب التي لها دور رئيسي في وجود ظاهرة الاحتراق (طحaine وزملائه، ص 60).

فمعظم الباحثين يرون أن الاحتراق النفسي حالة من الانهك والاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، أما الظواهر السلبية للاحتراق النفسي

فتتمثل في التعب، الإرهاق، فقدان الاهتمام بالآخرين والعمل، الشعور بالعجز.... إلخ (عليعسر، 2000، ص 102).

ومن أهم أسبابه هو التعامل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة وفي مواقف تتطلب بذل مجهود انفعالي مضاعف يؤدي إلى الإجهاد البدني، الذهني، العصبي والانفعالي التي تعتبر من مؤشرات الاحتراق النفسي (Pines and Aronson, 1983, p 45).

فالاحتراق النفسي يستخدم للدلالة على ظرفين، الأول يشير إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد والتي تسبب له نوع من الضيق والتوتر وبالتالي تمثل مسببات مختلفة ومصادر خارجية للاحتراق النفسي، وظرف ثان يشير إلى ردود أفعال داخلية التي تحدث بسبب هذه المصادر، أو الشعور السيئ الذي يعطي تسميان الاحتراق النفسي (أحمد محمد عوض، 2007، ص 40).

كثرة أدوار العمال وتعدد تدفيعهم إلى بذل المزيد من المجهودات والطاقة لمواجهة هذه المواقف، التي قد تكون مصدر إرهاق شديد يؤدي إلى سوء التوافق النفسي وعدم تطابق قدرات العامل مع متطلبات العمل وأدائه الوظيفي الذي يتمثل من الموضوعات الأساسية في النظريات السلوك الإداري العام والتنظيم الإداري بشكل خاص (Dominique, 2005, p 143).

إذ يعتبر الأداء الوظيفي عنصر أساسي في نجاح المؤسسة بحيث هو مجموعة من السلوكيات المعبر عن قيام العامل بشرط أن يدعم هذا السلوك من طرف المنظمة، بما يضمن النوعية والجودة وتحقيق النجاح والإنتاج في العمل.

إذ ان جود 1979 يعتبر أن الأداء هو عبارة عن استجابات التي يقوم بها الفرد في موقف معين ويمكن ملاحظة النتائج مباشرة (كمال، 2009، ص 80).

وهذا الأخير يمثل أهمية الوصول لأهداف المرجوة وللتنظمات بكفاءة وفعالية بحيث يتمثل الأداء في التزام العامل بواجباته ووظيفته والقيام بالمهام المسندة إليه من خلال أدائه لمهام وظيفته، وتحمله للأعباء والمسؤولية الوظيفية والالتزام بالأخلاقية والآداب الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها والالتزام بمواعيد العمل الرسمي في الفطور والانصراف بحيث أنه نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له، بالنجاح والقيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منه عمله ويتفاعل سلوك الموظف، حيث أن هذا السلوك يتجدد بتفاعل جهده وقدرته، بحيث أن الأداء الوظيفي عبارة عن مجموعة من الاستجابات للمواقف، وكما أنه عبارة عن سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط لكنه نتيجة تفاعل بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به وكما أنه عبارة عن نواتج الأعمار والمسؤوليات التي يكلف بها الفرد من طرف المنظمة بحيث يرتبط مفهوم الأداء بسلوك الفرد، ويحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، كما يقصد الأداء بتلك المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولهذا يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمة، فهي تلك العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح، بينما يعرف بأنه التفاعل بين السلوك والانجاز مرتبطا بالنتائج، وهو المحور الأساسي وموضوع التحسين والتنمية في المنظمات.

ومن دراسة الحكيمي (200) تقويم أداء مديري مدارس التعليم الثانوي باليمن، أجريت الدراسة على عينة قدر حجمها ب 19 مديري أكد الباحث على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين في تقويم الأداء الوظيفي حسب الجنس، والمؤهل العلمي، كما نجد

دراسة الجابري (2007) دور الحافز المادي والمعنوي في رفع مستوى العمال بمنطقة الباطنية.

ومن خلال ما تم ذكره عن متغيري الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، ارتأين في هذه الدراسة تسليط الضوء عليها بحيث نريد الكشف عن ما أثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي؟

أو بصيغة أخرى هل يوجد أثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تامدا تيزي وزو؟

2-فرضيات الدراسة:

2-1 - الفرضية العامة

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تامدا تيزي وزو.

2-2 - الفرضيات الجزئية

- هناك أثر دلالة إحصائية بين الاجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تامدا تيزي وزو.

- هناك أثر ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تامدا تيزي وزو.

- هناك أثر ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالانجاز والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تامدا تيزي وزو.

3-أهمية الدراسة:

- نحاول في هذه الدراسة الاهتمام العلمي بظاهرة الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي وإظهار أثارها السلبية على الموظف.

- الكشف عن معانات العاملين ودرجات الاحتراق النفسي لديهم ومستوى تقييم أدائهم.
- ابعاد العاملين قدر الإمكان عن الاحتراق النفسي ورفع مستواهم.

4-أهداف الدراسة:

- معرفة أثر بين نقص الاجهاد والأداء الوظيفي.
- معرفة أثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي.
- معرفة وجود أثر بين تبدل المشاعر والأداء الوظيفي.
- معرفة وجود أثر بين نقص الشعور بالانجاز والأداء الوظيفي.
- وضع اقتراحات للحد من هذه الآثار.
- الوصول لتحديد الأسباب.
- إثراء المعرفة وزيادة الرصيد النظري حول الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

5-تحديد المفاهيم:

5-1 - مفهوم الاحتراق النفسي:

اصطلاحا:

تعريف فرودنبورغ 1974:الاحتراق 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 (Canoui, 2003, p36).

إجرائيا:

الدرجات التي يحصل عليها الباحثين من خلال الإجابة على المقياس المستخدم في الدراسة.

مفهوم الأداء الوظيفي:

إصطلاحا:

هي وظيفة مبنية على أساس من العلم والخبرة، واختبرت اختيارا مناسباً حسب المجال، وهي تتطلب مهارات وتخصصات معينة وتحكمها قوانين وآداب لتنظيم العمل به.

يرى الهلام 1996: أن الأداء عبارة عن نواتج الأعمال والمسؤوليات التي يكلف بها الفرد من طرف المنظمة (عوني، 2009، ص 47).

- اجرائيا:

هي الدرجة الكلية التي يتحصل عليها العامل عن مقياس الأداء الوظيفي.

6-الدراسات السابقة:

6-1- الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الاحتراف النفسي:

6-2- أولا:الدراسات العربية:

- دراسة أسامة "البطانية" 2003 بالأردن، بعنوان الاحتراف النفسي لدى معلمي و معلمات فرق المصادر في شمال الأردن حيث تكونت عينة الدراسة من 54 معلما و معلمة (34 معلمة و 20 معلمة) ممن قاموا بتعبئة استبيان الاحتراف النفسي، و قد كشفت النتائج أن معلمي و المعلمات غرف المصادر في شمال الأردن يعانون من مستويات متوسطة من الاحتراف النفسي ، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس و العمر ، و في ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث عدد من التوصيات لمعلمي و

معلومات غرف المصادر ، مثل: تدريب معلمي غرفة المصادر على مهارات التدخل الاجتماعي ؛ و على المهارات التدريسية ، و أيضا لتجسيد الفجوة بينهم و بين معلمي مباحث المدرسة (البطانية ، 2003 ، ص 105).

- دراسة الشيخ "خليل" (2008) : حيث هدفت هذه الدراسة إلى مدى شيوع الاحتراف النفسي لدى المعلمين بالإضافة على معرفة الفروق في الاحتراف النفسي، التي تعزى إلى متغيرات (الجنس ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، المرحلة الدراسية على (360) معلما و معلمة منهم (180) معلما و (180) معلمة في قطاع غزة و لتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام مقياس ماسلاش لدى المعلمين ، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراف النفسي تعزى للمؤهل الدراسي لصالح حملة البكالوريوس (حرار ، 2011 ، ص 52) .

ثانيا : الدراسات الأجنبية :

- دراسة « Diané » 2002 : قامت باختبار أثر الخصائص الشخصية و استراتيجيات المواجهة على الضغوط النفسية الاحتراف النفسي للمعلم ، هدفت الدراسة إلى التحقق من الفروق الفردية في الخصائص الشخصية لدى المتقائلين و الإنبساطين ، و التي تؤدي إلى الاحساس المنخفض بالضغوط و بالتالي غ انخفاض مستوى الاحتراف النفسي ، و كذلك تعرف استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها كل من المتقائلين و المتقائلين لمواجهة الضغوط ، و تكونت عينة الدراسة من (107) معلم بإحدى مدارس كاليفورنيا و أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة في التأثير بالضغوط و الاحتراف النفسي الصالح المتقائلين ، كما اشارت الدراسة إلى ارتفاع الضغوط النفسية و الاحتراف النفسي لدى كل من المعلمين صغار السن ، و الإناث و المعلمين الأقل خبرة. (الحاتمي ، 2014 ، ص 41).

دراسة et aglitions platsition (2008) :

دراسة مستويات الاحتراف النفسي لدى عينة مكونة من (127) معلما و معلمة ، من معلمي التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية باليونان ، و توصل الباحثان ، إلى وجود مستويات منخفضة من الاحتراف النفسي ، لدى عينة الدراسة في الابعاد الثلاثة المقياس ماسلاش ، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة سلبية و دالة إحصائيا ، بين مستويات الاحتراق و مستويات الرضا الوظيفي ، في حين أظهرت الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستويات الاحتراق تعزى لمتغير الجنس (الظفري القريوي ، 2010 ، ص 178).

الدراسات السابقة حول الأداء الوظيفي:

- أولا : الدراسات العربية :

- دراسة عبد الرحمان جبر (2010) بعنوان (الابداع الإداري و أثره على الأداء الوظيفي) قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال بكلية التجارة في الجامعة الاسلامية غزة ، هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الابداع الاداري و أثره على مستوى الأداء الوظيفي لدى مدراء المدارس في وكالة الغوث الدولية ، و قد تكون مجتمع الدراسة من (208) مدير مدرسة ، و استخدم الباحث المسح الشامل لكل مفردات مجتمع الدراسة حيث تم توزيع 30 استبانة كعينة اولية و من ثمة توزيع باقي (178) استبانة على المبحوثين ، و قام الباحث بتصميم استبانة يتكون من (94) فقرة موزعة على ثلاث مجالات رئيسية بغرض جمع البيانات من هذه الفئة ، و قد تم توزيع الاستبانة على مدراء المدارس ، و تم استرداد (138) استبانة بنسبة استرداد %77,5 و تم تحليل الاستبيانات باستخدام برنامج إحصائي SPSS و استخدمت الاختبارات الإحصائية المناسبة للوصول لدلالات ذات قيمة و مؤشرات تدعم موضوع الدراسة و توصل الباحث الى

أن مستوى الابداع الاداري لدى مدرء المدارس يعتبر مرتفعاً ، كما اثبتت النتائج وجود علاقة طردية بين مستوى الابداع الاداري و بين الاداء الوظيفي لدى مدرء المدارس.

- ثانيا : دراسة جزائرية :

- دراسة زرواق نجيب (2015) بعنوان : "محددات الاداء الوظيفي و علاقاتها بفاعلية ادارة الموارد البشرية في الادارات الرياضية الجزائرية" دراسة ميدانية بمديرية الشباب و الرياضة (الجزائر ، ادرار ، الشلف ، عنابة) اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية تخصص ادارة و تسيير الموارد البشرية و المنشآت الرياضية .

هدفت الدراسة الى التعرف على علاقة محددات الاداء الوظيفي بفاعلية موظفي مديرية الشباب و الرياضة الجزائرية من خلال تحديد دور متغيرات كل من المؤهل العلمي ، و المسمى الوظيفي على ذلك و لتحقيق ذلك أجريت دراسة على عينة قوامها (90) موظفا . وزع عليهم استبانة مكونة من (62) فقرة مقسمة الى محاور و من اهم النتائج التي توصل اليها الطالب :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأداء وظيفي عند افراد عينات البحث تعزى لمتغيرات (الخبرة المهنية ، المؤهل العلمي ، المسمى الوظيفي) .

- للجهد المبذول علاقة ارتباطيه بفاعلية ادارة الموارد البشرية في الادارات الرياضية الجزائرية .

- للقدرات الفردية علاقة ارتباطيه بفاعلية ادارة الموارد البشرية في الادارات الرياضية الجزائرية .

ثالثا : الدراسات الاجنبية :

- دراسة Charness Gneezy (2006) Incentives and habits

تهدف هذه الدراسة للتعرف الى اثر دفع مبالغ مغرية للموظفين كحافز مقابل حضور تدريب عمل اضافي ، و اثر ذلك عل تشكيل أداء الموظفين المعنيين ، و كان مجتمع البحث ، يشمل فريق من الناس ، تم تشجيعهم للممارسة نوع من الرياضة في الوقت الاضافي للعمل و ذلك مقابل مبلغ من المال كحافز لهم .

و كان من اهم النتائج ما يلي :

- تبين ان حافز دفع المال يقود لمستوى اعلى من الحضور من لو لم يدفع لهم .
- ان استخدام الحوافز ربما يكون له أثر موضعي يزول بزوالها .

7. التعقيب عل الدراسات السابقة :

- يظهر لنا من خلال الدراسات السابقة ان معظم الباحثين في مجال الاحتراق النفسي استخدموا مقياس ماسلاش ، كما تبين في معظم الدراسات ان مقياس الاحتراق النفسي يتكون من ثلاث ابعاد فقط .

- نجد كل هذه الدراسات قد تشابهت و قد هدفت الى معرفة درجة الاحتراق النفسي عند المعلمين لمعرفة اهم الاسباب التي ادت الى الاحتراق النفسي و أيضا معرفة الفروق بينهم .

- من حيث العينة تم اختيارها عشوائيا نجد اسامة البطانية (2003) ، الشيخ خليل (2008) ، « Diane » (2002) ، plastisition (2008) .

- من حيث المنهج اتفقت دراسات سابقة مع دراستنا الحالية من ناحية المنهج الوصفي ، و ذلك بهدف وصف الظاهرة كما هي في الواقع .

- و من حيث الحدود الزمنية نجد دراسة « Diane » و اسامة البطانية من (2002) الى (2003) . اما دراسة الشيخ خليل و platsidou et agalitions فكانت سنة (2008) .
- اما من حيث الاساليب الإحصائية و النتائج نلاحظ ان هناك اختلاف من المعالجة الإحصائية للبيانات الشخصية و كذلك من حيث النتائج و ذلك بحسب فروضها .
- اهتمت الدراسات التي عرضت في مجال الأداء الوظيفي بتوفير المعلومات و العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي كما في دراسة عبد الرحمان جبر (2010) و نجيب زرواق (2015) .
- كما اهتم نجيب زرواق (2015) على ماهية الأداء الوظيفي و اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة مع دراسة نجيب زرواق (2010) .
- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي .
- كذلك اتفقت من حيث أداة الدراسة الاستبيان .
- اختلفت الدراسة الحالية من مقياس الأداء الوظيفي .
- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها تسعى إلى دراسة بعض الأبعاد التي تخص الأداء الوظيفي مثل القدرات الفردية ، و انظمة و اجراءات العمل و نمط القيادة في تحقيق الأداء المتميز لأفراد التي لم يتطرق لها بشكل معمق .
- نستنتج من كل هذه الدراسات السابقة على اختلافها في عدة أمور إلا انها دراسات يبقى الاستفادة بها في الدراسة الحالية .



الجانب النظري

الفصل الثاني

الاحتراق النفسي

تمهيد

- 1- مفهوم الاحتراق النفسي
- 2- الفرق بين الاحتراق النفسي والمفاهيم الأخرى
- 3- مراحل الاحتراق النفسي
- 4- أعراض الاحتراق النفسي
- 5- مستويات الاحتراق النفسي
- 6- أسباب الاحتراق النفسي
- 7- مصادر الاحتراق النفسي
- 8- أبعاد الاحتراق النفسي
- 9- النماذج والنظريات التي تفسر الاحتراق النفسي
- 10- نتائج الاحتراق النفسي

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد أصبح موضوع الإحتراق النفسي من المواضيع التي اهتم بها علماء النفس في العصر الجديد كونه من اضطرابات هذا العصر، حيث حاولوا معرفة ماهيته وأسبابه ونتائجه، هذا ما أدى إلى ظهور عدة دراسات وعدة نظريات، ويعود ذلك إلى الآثار السلبية الخطيرة التي يعاني منها العامل خاصة وأنه مفهوم جديد لا يعرف المصاب به أعراضه.

لذا في هذا الفصل سوف نحاول التطرق إلى معنى الإحتراق النفسي، الفرق بينه وبين المفاهيم الأخرى، مراحله، أعراضه، مستوياته.

عرض أسبابه وأعراضه وأهم النظريات التي حاولت تفسير هذا المفهوم.

1- مفهوم الإحتراق النفسي

1.1 المفهوم اللغوي:

تعريف معجم الوسيط: الإحتراق من الفعل احترق، يحترق احتراقاً، احتراق الشيء، هلك (إبراهيم أنيس وآخرون، 1962، ص 189).

حسب علي عسكر 2005: القاموس يعرف الفعل يحترق بالفعل يفشل وينهار، أو يصبح منهكا نتيجة العمل الزائد على الطاقة، ونستخلص أن الإحتراق النفسي يتضمن معنى الهلاك والاستنزاف (علي عسكر، 2005، ص 105).

2.1 المفهوم الاصطلاحي:

تعريف فرودنبورغ 1974: الإحتراق 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 (Canoui, 2003, p36).

تعريف جاكسون 1984 Jackson:

هو إرهاق انفعالي وجسماني وسخط على الذات وعلى الآخرين، وأيضا على العمل مع فقدان الحماس والكسل والتبذير ونقص الإنتاجية.

تعريف دالي 1979 Daley وكيراكون 1983 Kyracou:

الاحترق النفسي هو رد فعل للضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد، وتتوسع الاستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها من حيث تكرارها ودرجة تعرض الفرد لها (مقابلة، 1996، ص 111، ص 112).

تعريف ماسلاش Maslach 1982:

الاحترق النفسي هو حالة من الاجتهاد الانفعالي أو الاستنفاد البدني، بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط ويتضمن ثلاثة مكونات: الاجتهاد الانفعالي، تلبد المشاعر ونقص الشعور بالانجاز الشخصي (السرطاوي، ص 60).

تعريف كورتن Corten 2008:

الاحترق النفسي هو الاستعمال المتكرر لميكانزمات التكيف من طرف العامل لتحسين موقفه أمام ضغوط العمل (Dominique copp, 2013, p2).

تعريف **Auditat et Voirol**: الاحترق النفسي هو ضعف وتبذير الطاقة الحيوية الناتجة عن المتطلبات المفرطة التي فرضتها البيئة الخارجية، سواء العمل، العائلة، الأصدقاء ونظام القيم في المجتمع التي تأخذ كل قوانا وميكانزمات الدفاع وكل جهودنا (Auditat et Voirol, p 25).

تعريف علي عسكر 2000: الاحترق النفسي حالة من الاستنفاد أو الإنهاك البدني والانفعالي، نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الاحترق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب، الإرهاق، الشعور بالعجز، فقدان الاهتمام بالآخرين والعمل، السخرية من الآخرين الكآبة والشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات (علي عسكر، 2000، ص 102).

التعرف الإجرائي للاحتراق النفسي: هو التراكم المستمر للضغوط المهنية التي لم يتم مواجهتها في الوقت المناسب، وتؤدي إلى الاجتهاد والانطواء الداخلي لدى العمال.

2. الفرق بين الإحتراق النفسي وبعض المفاهيم الأخرى

1.2 الإحتراق النفسي والضغط النفسي:

الفرق الموجود بين الإحتراق النفسي والضغط النفسي هو أن الضغط شعور مؤقت، حيث أنه مجرد أن يتم التعامل مع مصادر الضغط يتم زواله، فهو لا يطول عند الفرد فغالبا ما يزول لمدة قصيرة، أما الإحتراق النفسي فهو عكس الضغط لأنه يطول عند الفرد حيث أنه مرتبط بعوامل ضاغطة لمدة زمنية طويلة، والتي تؤدي إلى استنزاف انفعالي وفقدان الاهتمام بالعمل.

2.2 الإحتراق النفسي والقلق:

فالفرق الموجود بينهما هو أن القلق يمثل مجموعة من الأفكار والمشاعر السلبية والمزعجة التي تصل في بعض الأحيان إلى قلق حاد وتصاحبها أعراض جسمية وصراع داخلي غير واع، ويمكن أن يتحول إلى الضغط الذي يتحول بدوره إلى الإحتراق النفسي حالة استمراره، لذا فالقلق هو سبب الإحتراق النفسي وهذا الأخير هو نتيجة استمرار القلق وتطوره.

3.2 الإحتراق النفسي والتهرب النفسي:

التهرب النفسي هو التهرب الفرد عن تحمل المسؤولية والتمارض والإحساس بأنه ليس على ما يرام، ويختلف أعمار للتهرب من مسؤولياته، فهو بصدد حماية نفسه، إذن فهذه الحالة حالة واعية وإرادية ذلك من أجل خفض الضغط، فهي وسيلة دفاعية لحماية النفس لكنها تؤثر على الإنتاجية، أما الإحتراق النفسي فيحدث على مستوى اللاوعي مصاحبة بأعراض جسمانية وسلوكية وانفعالية التي يمكن أن تتحول مع مرور الوقت إلى حالة مرضية.

4.2 الإحترق النفسي والتعب:

التعب هو حالة مؤقتة إذ تكون لفترة قصيرة، أما إذا استمر التعب والتوتر فهي علامة أولى لظاهرة الإحترق النفسي، أما الإحترق النفسي فهو ظاهرة ثابتة ومستمرة نسبياً (بدران، 1997، ص 35، ص 37).

4.2 الإحترق النفسي وعدم الرضا:

استمرار عدم الرضا يؤدي إلى الإحترق النفسي هذا بسبب أنه يؤدي إلى الضغط في العمل، لذا يجب الاهتمام بظاهرة عدم الرضا كسبب من أسباب الإحترق النفسي والتعامل معها بفعالية (عسكر وآخرون، 1986، ص 13).

3. مراحل الإحترق النفسي:

إن ظاهرة الإحترق النفسي لا تحدث فجأة و في نفس الوقت، وإنما تمر عبر أربع مراحل وهي:

1.3 المرحلة الأولى مرحلة الحماس المثالي:

هناك تكون طاقة الفرد عالية جداً يكون مليء بالطموح، تكون له أهداف عالية ويكرس نفسه كلياً للمؤسسة التي يعمل فيها رغم أن عمله صارم والظروف التي يعمل فيها غير ملائمة، كل هذا لاعتقاده أنه سيحصل على كل ما يريد من خلال عمله.

2.3 المرحلة الثانية مرحلة الركود:

تأتي عندما يدرك الفرد أن رغم جهوده المبذولة لم يتحصل على النتائج المرجوة والمتوقعة منه، من هنا يمكن ملاحظة الإجهاد المزمن عليه ويقل جهده وحماسه.

3.3 المرحلة الثالثة مرحلة الإحباط والخيبة:

هنا الفرد يظهر عليه التعب والإحباط ويدرك أن توقعاته نحو المؤسسة مفرطة كثيرا، وترقبته في الاعتراف لم تتحقق، فيرى بأنه لا يمكن أن يصل إليها، بالتالي يصبح غير صبور وسريع الغضب...إلخ.

4.3 المرحلة الرابعة مرحلة الخمول واللامبالاة:

الفرد هنا يفقد كل الاهتمام بالعمل والمحيط كما يفقد الدافعية والفعالية، فإنه قد أحرق كل احتياطاته الطاقوية، هذه هي آخر مرحلة للاحترق النفسي (**Dominique coppe, 2013, p15**).

- أما **1987 Matteson et IvanceVich** فيرى أن الاحتراق النفسي لدى الفرد يتطور عبر المراحل:

1.4.3 مرحلة الاستغراق:

هناك يكون مستوى الرضا عاليا، لكنه يبدأ بالانخفاض في حالة ما إذ لم يكن هناك تناسق بين المتوقع من العمل وما يحدث في الواقع.

2.4.3 مرحلة التبدل:

تقل الكفاءة وينخفض الرضا تدريجيا ويشعر الفرد بالمرض، كما ينقل اهتماماته إلى المظاهر الأخرى خارج العمل كالاتصالات الاجتماعية والهوايات، ذلك لشغل أوقات فراغه.

2.4.3 مرحلة الانفصال:

يبدأ الفرد في الانسحاب النفسي بعدما أن يدرك ما حدث، فيصبح معتلا بدنيا ونفسيا ويكون مستوى الاجتهاد النفسي مرتفعا لديه.

3.4.3 المرحلة الحرجة:

هي أقصى مرحلة يمكن أن يصل الفرد إليها وهي مرحلة الانفجار، ذلك بعد أن تزداد الأعراض البدنية والسلوكية والنفسية سوءاً، فتزداد شكوكه حول ذاته والتفكير في ترك العمل وحتى الانتحار (السرطاوي زيدان، 1998، ص 11).

أما الإحترق النفسي حسب ماسلاش وجاكسون فيتكون من ثلاثة أبعاد عبر ثلاث مراحل تبعا لترتيب زمني معين وهي:

- الإنهاك الانفعالي: يحدث عندما تصبح طلبات الفرد غير محتملة، يشعر هذا الأخير بالإنهاك.
- تبدل المشاعر: في المرحلة الثانية وهو من أجل حماية نفسه من الطلبات التي تصبح غير محتملة.
- فقدان الإنجاز: وتأتي في المرحلة الأخيرة.

مراحل الإحترق النفسي عند برودسكي Brodesky وعند أدلويش Edelwich لقد ميز أدلويش و برودسكي أربع مراحل للإحترق النفسي وهي:

- الحماس: تترجم هذه المرحلة بقيام الفرد بأعمال كثيرة وبمشاريع طموحة غير محققة تقريبا فيشعر بكل إمكانياته فيصبح العمل لديه كالمخدر، ومع إفراطه المبالغ في العمل سيتعب مع الوقت ويصبح أقل فعالية ويدور في الفراغ.
- الخمود: في هذه المرحلة يرجع الفرد بسبب عدم قدرته على العمل إلى نقص طاقاته، غير أنه بالمقابل يصرف ساعات أكثر في العمل، فيشتكي من التعب والآلام السيكوسوماتية مع اضطراب الانتباه والنوم فيلجأ إلى شرب الأدوية، حيث يصبح الرضا عن حاجاته الخاصة وارتفاع مداخله والتقدم المهني من أولويته.

- الإحباط: يشعر الفرد في هذه المرحلة بالذنب وبالعجز، في تساءل عن فعاليته وعن قيمته في العمل ومدى ملاءمته لعمله، فيخمد ويصبح سريع الاستثارة، تبدأ لديه اضطرابات السيكوسوماتية والانفعالية في الظهور لديه.
- اللامبالاة: هنا تتخفف معنويات الفرد وينقص أدائه، فيصبح محبطاً تماماً إلى درجة أنه لا يستطيع إتمام عمله، إلا أنه يواصل المقاومة من أجل البقاء، فيحاول أن ينتهي من عمله في أقل وقت ممكن، يتفادى التحديات ويحمي نفسه ممن قد يضعه في خطر.

مراحل الإحترق النفسي عند اتييزر 1981 Etiezer:

هناك خمس مراحل لتطور الإحترق النفسي، إذ يشير إلى استقرار الاكتئاب نتيجة الإحباط الغير المعبر عنه من خلال الحلقة المفرغة الآتية: الإحباط، الغضب، الاكتئاب، العدوانية، النكوص.

يرتبط الاكتئاب بالعجز والإحباط اتجاه الواقع والشعور بعدم المنفعة الاجتماعية وبعدم الكفاءة، تتبع هذه المرحلة بالغضب والشعور بالذنب عن الذات لذا يأتي بسلوكيات عدوانية اتجاه الآخرين التي تظهر على المرحلة بالغضب والشعور بالذنب عن الذات لذا يأتي بسلوكيات عدوانية اتجاه الآخرين التي تظهر على شكل انتقادات معلنة ولاذعة، أو بعدائية غير معبر عنها.

ثم تأتي مرحلة النكوص التي تترجم بالعودة إلى ردود أفعال صبيانية كالشكوى المزمنة، الثرثرة والحاجة الدائمة لاعتراض الآخرين به، بعدها يستسلم الفرد ويترك حل المشاكل فيركز اهتمامه على ردود أفعاله الخاصة ويتهرب من الأماكن أو الأشخاص الذين يسببون له ضغطاً، ثم يستقر الاكتئاب لديه والذي يحدد بعدم الرضا الشديد والعام، وأخذ مسافة بعيدة اتجاه الآخرين والمؤسسة، التغييب والهروب مما يزيد من شعوره بالإحباط أكثر.

مراحل الإحترق النفسي عند شوفوليوبيترز 2000:

ميز مؤخرًا كل من شوفوليوبيترز المرحلة الأولى وهي اختلال التوازن بين موارد الفرد وطلبات الضغط، بعدها تطور لدى هذا الأخير مجموعة من الاتجاهات والسلوكات السلبية، كالميل إلى معاملة متلقي الخدمة بطريقة ميكانيكية أو باهتمام تهكمي في إرضاء حاجة الآخرين، حيث تعتبر هذه السلوكات والاتجاهات كميكانيزمات مقاومة ودفاعية تعمل على تقليص الإنهاك الانفعالي، ففي هذه المرحلة يضع الفرد مسافة بينه وبين الآخرين من أجل حماية نفسه ضد المحيط الاجتماعي الضاغط، وهي إستراتيجية مقاومة غير فعالة إذ أنها تزيد من الضغط بدلًا من تخفيفه ومن خطورة المشاكل بين شخصية، وكنتيجة لذلك تقل فعالية الفرد في تحقيق أهدافه، وبالتالي ينقص إنجاز الشخص (مزياني فتحة، ص 156، ص 158).

4. أعراض الإحترق النفسي:

إن الإحترق النفسي ظاهرة لها أعراض، فيمكن أن تمر دون أن نهتم بها ومن أهمها نجد:

1.4 الاستجابات الفسيولوجية:

تتمثل في اضطرابات جسمية كارتفاع ضغط الدم، ارتفاع معدل ضربات القلب، اضطرابات في المعدة، جفاف في الحلق والضييق في التنفس (بدران، 1977، ص 35، 36)

2.4 الاجهاد الفيزيقي:

يظهر ذلك في فقدان الطاقة، اضطرابات النوم، التعب المزمن، التغيرات في الوزن، النقص في مقاومة الأمراض، الاضطرابات المعوية وآلام البطن.

3.4 الاستجابات النفسية: تتمثل في:

- الاجهاد الانفعالي:

نقص الدافعية، الملل، خيبة أمل، انخفاض في التقدير الذات، الإحساس بالفشل، القلق، سرعة التأثير والانفعال، نفاذ الصبر ونوبات الغضب أو البكاء، الاكتئاب والوحدة النفسية... إلخ (Dominique coppe p2, 2013).

- الاجهاد العقلي:

وتظهر على الشكل اضطرابات في التركيز والذاكرة فقدان المعاني الأولوية، عدم تنظيم العمل، تهويل الأحداث ضعف القدرة على حل المشكلات... إلخ.

- الاضطرابات السلوكية:

يتخذ الفرد مواقف إدارية ذلك بالاختفاء وراء القوانين، العدوانية والسخرية، زيادة معدل التغيب، العزلة عن المجتمع، التعب لأقل مجهود، الإكثار في تناول الكحول والعقاقير والتدخين... إلخ.

فعدة اضطرابات وأمراض جسدية يمكن أن تحمل إشارات قبلية وهي أعراض الإجهاد، فيمكن أن تكون نزلة برد وآلام الظهر، أما نوبات الغضب وبكاء فهي التفاصيل تشرح الحالة الانفعالية الداخلية للفرد، ومع ارتفاع الضغط الذي ينمو داخل الفرد يمكن أن يؤدي إلى انحراف الإحترق النفسي إلى أمراض نفسية خطيرة، التي تؤدي إلى بعض الأحيان إلى الانتحار. (بدران، 1997، ص57).

وهنا تقسيم مراحل حدوث الإحترق النفسي إلى أقسام أخرى:

- أعراض عضوية: تتمثل في: الإعياء، الأرق، ارتفاع ضغط الدم، كثرة التعرض للصداع والجوع للتدخين، الإحساس بالإرهاك، والتعب بعد العمل.

- أعراض نفسية انفعالية: تتمثل الأعراض النفسية من الملل، عدم الثقة بالنفس، التوتر، فقدان فتور الهمة، الغضب، عدم الرغبة في الذهاب إلى العمل.
- أعراض اجتماعية: وهي أعراض متعلقة بالآخرين تتمثل في الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، الميل للانعزال والانسحاب من الجماعة (دردير، 2007، ص23،22).

5. مستويات الإحترق النفسي:

صنف سبانيول 1979Spaniol الإحترق النفسي إلى ثلاث مستويات أرجعها إلى روتين العمل وتتمثل هذه المستويات في:

1.5 الإحترق النفسي المعتدل:

في هذه المرحلة نجد ظهور نوبات قصيرة من الإحباط والقلق والتعب والتهيج لكن بصورة بسيطة وصغيرة.

2.5 الإحترق النفسي المتوسط:

نجد في هذه المرحلة استمرار النفس للأعراض السابقة، لكن المرة لمدة أطول من السابق، حيث تمتد من أسبوعين فما فوق.

3.5 الإحترق النفسي الشديد:

أما هذه المرحلة نجد الإحترق النفسي قد فاق عن المرحلتين السابقتين، فنتيجة لظهور مشاعر للإحترق النفسي المعتدل و المتوسط بصورة مستمرة، تظهر أمراض جسمية ونفسية مزمنة كالقرحة، آلام الظهر ونوبات الصداع الشديد...إلخ، وهنا يصبح الإحترق النفسي مشكلة خطيرة تحتاج إلى المساعدة في أقرب وقت (بدران، 1997، ص57).

6. أسباب الإحترق النفسي:

لاحظ فرود نبرغرFreuden berger أن الأفراد الذين يملكون الصورة المثالية على أنفسهم والمخلصين الملتزمين الذين تكون لديهم الدافعية القوية للنجاح المهني، والذين يتميزون بنشاط خاص وقدرات للقيام بالعمل هم المعرضون لإحترق النفسي، حيث ينتهون بفقدان الارتباط مع أنفسهم.

وحسب ماسلاش وليتر Maslash et Leiter فالخلل الأساسي لا يرجع إلى الشخص ذاته بل إلى محيط العمل الذي يعمل فيه، فالإحترق النفسي كعرض نتيجة لحالات وضعية في العمل رغم أن هذه الظاهرة مرتبطة بالفرد.

أما إغزافيرو وليجرون فيعتقدان أنه ليس الفرد هو الذي يجب معالجته بل هو محيط العمل، فالعديد من العوامل المحيطة به تسبب الظاهرة: كعبء العمل، تعقد المهام، غياب الرقابة، عدم القدرة بالقيام بالنشاط، عدم وجود علاوات والاعتراف بالجهود المبذولة، عدم وجود الدعم الاجتماعي والتوافق مع فريق العمل، عدم توافق قيام الفرد مع قيام المؤسسة، الشعور بعدم المساواة وعدم توفر مصادر المعلومة للإنجاز العمل، هذا ما يؤدي في النهاية إلى ظهور الإحترق النفسي عند الفرد الذي يظهر على أنه مرتبط بالسمات الشخصية والعوامل المحيطة بالفرد، وبالتالي كل فرد معرض للإحترق النفسي إذا كان في المحيط المهني الذي يسبب الأمراض (LetourneurAuntoine, p 12, 13, 2011).

ومن أهم الأسباب الأخرى التي اتفق عليها العلماء أنها تسبب الإحترق النفسي هي:

1.6 الأسباب التنظيمية (المؤسسية):

إن معظم الباحثين يرجعون حالة الإحترق النفسي إلى أسباب تنظيمية بحتة، حيث اعتبروه كتعب مرضي ناتج عن تنظيم العمل المعاصر، فالتركيبة والمبادئ التنظيمية سواء

في المؤسسات الخاصة أو العمومية هي التي تحدد المكونات الصحية النفسية للفرد. (Gaulejac, 2004, p15).

كما تم التوصل إلى ثلاثة افتراضات حول الأسباب التنظيمية وهي:

- فالفرد الذي يفقد للإمكانيات والكفاءة سوف يتعرض للضغط والقلق، وفي حالة استمرار هذين العريضين سوف يظهر ما يسمى العجز في التعلم هذا بسبب شعور الفرد أنه عاجز على العمل والتحسين أي شيء، يجد الفرد نفسه لا يملك بما يواجه مشاكله، لذا يشعر بالضغط الذي يؤدي إلى الإحترق النفسي في حالة استمراره.

- أما الافتراض الثاني فتشير البحوث الأخرى إلى أن العمل الممل والخال من الإثارة يؤدي إلى الضغط والإحترق، فأى مشكل يواجه الشخص في العمل يساهم في الشعور بحالة عدم الرضا والضغط، في حالة استمراره يؤدي إلى الإحترق النفسي، فالأفراد عادة ما يتوقعون الكثير من مواقع عملهم لكنهم يصدمون بالواقع ويصابون بخيبة أمل لأنهم لم يجدوا ما توقعوه مثلا المسؤولين المتفهمين، عملاء يقدرّون الجهود ويعترفون بالجميل، زملاء متعاونين، فرصة الترفيه، الاستقلالية، الراتب الكاف...إلخ.

- الفرضية الثالثة ترجعه إلى المناخ التنظيمي للمؤسسة فالتركيبة الوظيفية تساهم في ظهور الإحترق النفسي، فالقيادة والإشراف دور كبير في ذلك حيث أن المسؤولين في المؤسسات الخدمات الإنسانية يركزون على حاجات المستفيدين من خدماتها ويهملون العمال الذين يقومون بمسؤولياتهم كما يعتمدون على أسلوب التحكم ومحاسبة العمال إذا لم يتبعوا الخط المرسوم، ذلك ما يؤدي إلى صراعات بين المنظمة والعمال، كما أن ظاهرة الإحترق النفسي تنتقل من عامل إلى آخر كأنها معدية، فنسبة إمكانيات إصابة العضو الجديد في المنظمة يسود الإحترق النفسي فيها وتكون عالية (بدران، 1997، ص 63، ص 65).

- الإحترق النفسي في المنظمة يكون بسبب عبء العمل، الأوقات التناوبية، القيود في وسائل العمل الوضعيات الخطيرة، قلة الاتصالات، غموض الدور، غياب الاعتراف والدعم...إلخ.

و في هذا الصدد قد تم تحديد المجالات المعرضة للإحترق النفسي وهي مجال الصحة، التعليم، الأعمال الاجتماعية...إلخ، فهي مهن يكون الاتصال مع الناس (كالمعلم مع الفريق أو تكون مسؤول على مجموعة من العمال)، هي أكثر عرضة للإحترق النفسي (Dominique coppe p5, 2003).

2.6 الأسباب الفردية (الذاتية):

فحسب فرويد وبرغرFreuden Berger فالأشخاص الأكثر عرضة للإحترق النفسي هم الذين يؤمنون بالمثالية والالتزام بالعمل والإخلاص له، ذلك بسبب وقوعه تحت تأثير الضغط الذي يفرض عليه القيام بعمله بأكمل وجه وبطريقة فعالة، بالمقابل تواجه مشاكل العمل التي تحبط من اندفاعه (عسكر وآخرون، 1986، ص13).

بالتالي العوامل الفردية التي تساهم في حدوث الإحترق النفسي هي الكمال، المثالية، الطموح، الحاجة للاعتراف، فقدان الثقة بالنفس وتقدير الذات...إلخ. فالإحترق النفسي هو تعبير شديد للمثالية التي تكون عند البعض ومكرهات الواقع التي تحد من تحقيق ما يسعى إليه الفرد، مع الوقت بتطفيء الفرد بعد إدراكه بأنه مهمش هذا التجاهل يؤدي إلى حالات انفعالية صعبة تؤدي إلى مواجهة نزاعات داخلية تؤثر على القيام الشخصية للفرد (Dominique coppe, 2013, p6).

وهذه بعض الأسباب الشخصية والفردية الأخرى:

- مدى واقعية الفرد في توقعاته وآماله، فالإفراط في المثالية تؤدي إلى مخاطر الوهم، بالتالي الإحترق النفسي.

- زيادة حصر اهتمام الفرد بالعمل فذلك يؤدي إلى الإحترق النفسي.
- تعرض الصالحين الاجتماعيين أكثر للإحترق النفسي ذلك بسبب طبيعة الأهداف المهنية.
- مهارات التكيف العام.
- النجاح السابق في مهن ذات تحد لقدرات الفرد.
- درجة تقييم الفرد لنفسه.
- الوعي بمشكلة الإحترق النفسي.

3.6 الأسباب الاجتماعية:

- ليس لأسباب الاجتماعية علاقة مباشرة بظهور الإحترق النفسي، لكن لها دور مهم في إحداثه فالتوقعات الاجتماعية من العامل أو المسؤول يمكن أن تولد لديه ضغط عصبي فيجعله أكثر عرضة للإحترق النفسي، ومن أهم العوامل الاجتماعية التي تؤدي إليه هي:
- التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي تؤدي إلى ظهور مشاكل في المجتمع قد تؤدي إلى الإحترق النفسي.
 - عدم تلقي بعض المؤسسات الهامشية الدعم من طرف المجتمع ذلك بسبب التطور الاجتماعي والثقافي والحضري الذي يعرفه، بالتالي يجد العمال أنفسهم أكثر عرضة للإحترق النفسي. (بدران، 1997، ص63، 65).

7. مصادر الإحترق النفسي:

- تشير البحوث والدراسات النفسية إلى أن مصادر الإحترق النفسي يمكن تصنيفها إلى مجموعتين:
- المجموعة الأولى: تتمثل في المصادر المهنية أو الخارجية التي تتعلق بطبيعة العمل وبيئته ودور العاملين فيها.

- المجموعة الثانية: هي المصادر الشخصية أو الداخلية التي تتعلق بالخصائص الشخصية والنفسية لعاملين.

- فظاهرة الإحتراق النفسي محتومة بعوامل استعداديه وبخبرات سابقة العامل ولا تعزى في المقام الأول للمهنة فقط.

أما هيس وهالين في نتيجة دراساتهم أشارت إلى وجود خمسة عوامل من المتوقع أن تساهم في تعرض العاملين لظاهرة الإحتراق النفسي وهي عبء العمل وكثرة المسؤوليات المهنية، العلاقة بين العاملين ورؤساءهم، العلاقة بين العاملين والزبائن، العلاقة بين العاملين وزملائهم الرواتب والتعويضات (الخطيب، 2007، ص9).

8. أبعاد الإحتراق النفسي:

1.8 الانهك الانفعالي:

يعتبر شيون Schutte وآخرون 2000 الإنهك الانفعالي كسمة مميزة للتناذر.

أما شيروم Shurom 1989 يعتبره كعرض جوهري في الإحتراق النفسي.

أما ماسلاش وجاكسون 1984 فإنه يشير إلى شعور الفرد باستنزاف انفعالي مفرط نتيجة احتكاكه بالناس الآخرين.

وبيزي 1999 يعتبره بعدم شعور الفرد بتشبع انفعالي وعاطفي في عمله، واستنزاف موارد قوته نتيجة التزامه الشديد في علاقاته بالآخرين. في نفس السياق ذهب تاريس وآخرون 1999 Taris and all إلى أن الإنهك الانفعالي يشير إلى شعور الفرد بتوتر موارده الانفعالية حيث يصبح انفعال.

إذن الإجهاد الانفعالي يشير إلى شعور باستنزاف وتشبع موارده الانفعالية، نتيجة لطبيعة عمله التي تفرض عليه التعامل مع أفراد آخرين بحاجة إلى خدماته.

أما كاولي Cowly 1995 فيرى أن الفرد في هذه المرحلة يشعر باستنفاد واستنزاف موارده الانفعالية.

وليس لديه مصدر للتزويد بالطاقة مسافة بينه وبين منهم بحاجة إلى خدمات هو الطلبات.

ويرى ستانون Stanon أن الفرد لا يجد في هذه المرحلة وسيلة للتخفيف عن هذا الشعور إلا بوضع مسافة بينه وبين من يتعامل معهم.

2.8 تبدل الشعور:

يشير تبدل الشعور حسب ماسلاش وجاكسون 1984 إلى الاستجابة العديمة الشعور والفاضية اتجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة والرعاية، كما أنه يعني معاملة الأفراد الآخرين كأشياء. فتبدل الشعور يتضمن عند تاريس وآخرين 1986 اتجاهات سلبية حيادية منفصلة مفردة اتجاه الآخرين.

ويذكر شيوت وآخرون 2000 أن تبدل الشعور يشير إلى اتجاهات ومشاعر الفرد السلبية والساخرة والمستقلة المبنية للمجهول اتجاه الأفراد الآخرين ويتضمن أيضا الشعور السلبي والشعور بالقسوة والإهمال، وتطور مشاعر السخرية وعدم الاحترام.

وعليه فهؤلاء الأفراد حسب ستان ونريشوايز وأهولا 1998 يطورون اعتقادات وضعية وحقيرة عن الأشخاص الآخرين، ويتوقعون الأسوأ لهم فسريرا ما يكرهونهم تماما، ففي هذه المرحلة يفقدون الاهتمام بالغير والتطابق معهم كفرد منهم.

3.8 نقص الإنجاز الشخصي:

لقي هذا البعد الأخير من أبعد الإحترق النفسي أهمية قليلة من قبل الباحثين على خلاف البعدين السابقين الإنهاك الانفعالي وتبدل المشاعر.

أما شيون وآخرون 2000 فيعتبره انخفاض شعور الفرد بكفاءته وميله إلى التقييم السلبي لذاته، خاصة فيما يتعلق بعمله مع الأفراد الآخرين.

وحسب تاريس و آخرون 1999 فهو انخفاض مشاعر والانجاز المثمر في العمل.

ويرجع بيزي نقص الشعور بالانجاز الشخصي في العمل، إلى طبيعة التقييم الخاصة فيما يتعلق بالعمل اتجاه الزبائن، فالأفراد في مهن تقديم المساعدة لديهم صورة سلبية حول ذواتهم كمهنيين، فتظهر الطريقة التي ينجزون بها عملهم على نقيض ما يجب أن تكون عليه في إطار علاقة المساعدة، فيكون لديهم إحساس عام بتعكير الصفو وبأنهم ليسوا في مستوى متطلبات وكفاءات مركزهم ويظنون أنهم أخطئوا في توجيههم المهني.

في هذا الصدد بين الباحث ونفي العجز المكتسب أن الحالات تتناقص فيها جهود الفرد بصفة متكررة عن تحقيق نتائج إيجابية، تطور لديه أعراض الضغط والاكنتاب خاصة عندما يعتقد أن عمله لا يصنف له شيئاً، فيفقد القدرة على الاحتمال ويشعر بالإرهاق شيئاً فشيئاً.

وعليه فإن الإحترق النفسي عند ماسلاش وجاكسون عبارة عن تناذر يتضمن ثلاثة أبعاد متمثلة في:

الإنهاك الانفعالي وتبدد المشاعر وانخفاض الإنجاز الشخصي، والملاحظة في أغلبية تعريفات الباحثين الآخرين اللاحقة لتعريف ماسلاش وجاكسون حذت حذوهما، كون هذا التعريف في حد ذاته يعتبر نموذج قابل للقياس، ذلك من خلال أداة (MBI) Maslash Burnout Inventoy التي تقيس الأبعاد الثلاثة الإحترق النفسي (مزياني فتيحة ص 152، 164).

4.8 أبعاد ماسلاش وآخرون 1978 Maslash and all، 1976:

حيث انه تواصلوا إلى ثلاثة أبعاد مهمة يمر عليها الإحترق النفسي، ذلك نتيجة للصدام الذي يحدث في العمل مسببا التوتر الشديد والضغط التي تؤدي إلى تغيرات نفسية وسلوكية، وتظهر في فقدان الاهتمام وعدم الالتزام، فأظهرت الباحثة هذه المشاعر في ثلاث أبعاد وهي:

1.4.8 الإجهاد الانفعالي:

يظهر هذا العرض بعد أن يتعرض الفرد لأعباء عمل زائدة ومسؤوليات كبيرة، حيث أنه يحاول أن يقدم كل ما يملك من طاقته فيؤدي به إلى الشعور بالتعب الشديد والإنهاك كما يجد نفسه لا يملك شيء يقود من على مستوى النفسي.

2.4.8 فقدان الآنية (التبدل):

تعريفه ماسلاش وبيتر 1977 على أنه إحساس بالإنسانية والسخرية من العملاء حيث يظهر ذلك في صورة تحقير أثناء المعاملة معه، لذا فهو الشعور الذي يظهر لدى الفرد نتيجة الضغط الزائد، الذي يؤدي إلى ظهور مشاعر سلبية اتجاه من يعمل معه كاللامبالاة التهمك وعدم الشعور بالقيم الإنسانية... إلخ.

3.4.8 الشعور بالنقص في الإنجاز الشخصي:

في هذا البعد نجد الأفراد يقتمون أنفسهم سلبيا ويشعرون بأنهم ليسوا قادرين على القيام بمسؤولياتهم، غير كفؤين ونقصان مشاعر السعادة والرضا لديهم (Maslash and all، 1978، 1976).

9. النموذج والنظريات المفسرة للإحترق النفسي:

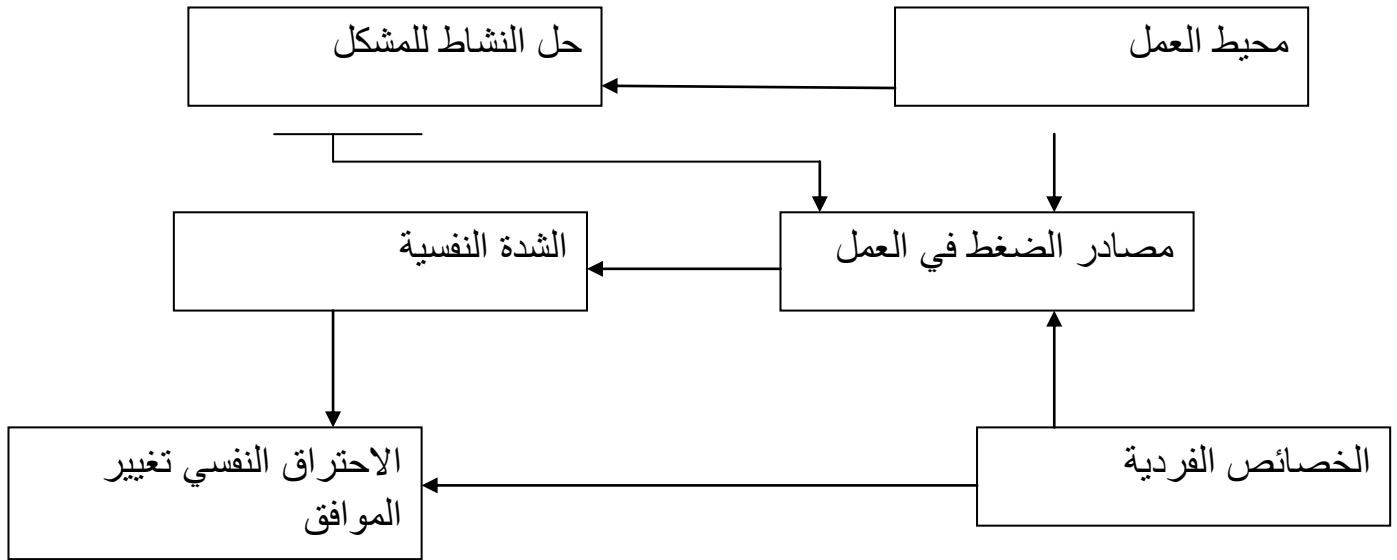
1.9 النموذج شرينس Cherniss 1985:

فحسبه الاحترق النفسي يمر بثلاثة مراحل:

- المرحلة الأولى: الضغط المهني أو متطلبات تفوق قدرة الفرد، هنا هي الحالة من الشدة والتوتر.
- المرحلة الثانية: هي استجابة انفعالية للضغط، يسيطر عليه الإرهاق والقلق والإنهاك.
- المرحلة الثالثة: هي مرحلة المواجهة والتعايش التي تؤدي إلى تغيرات موقفية وسلوكية، حيث تحتوي فقط على (اللامبالاة، طلب المكافآت، قلة الحياء ... إلخ).

فهذا النموذج التفاعلي هو أول من أظهر أن الاحترق النفسي هو نتيجة التفاعلات بين العوامل مرتبطة بالعمل وهي: عبء العمل، الاستقلالية، العزلة الاجتماعية، التوجيه المهني والدعم المهني، فالاحترق النفسي هو نتيجة فشل في التوفيق بين الواقع في العمل اليومي والتوقعات أو الخرافة المهنية التي رسمت في ذهن العامل (Philippe Zawieja, p11).

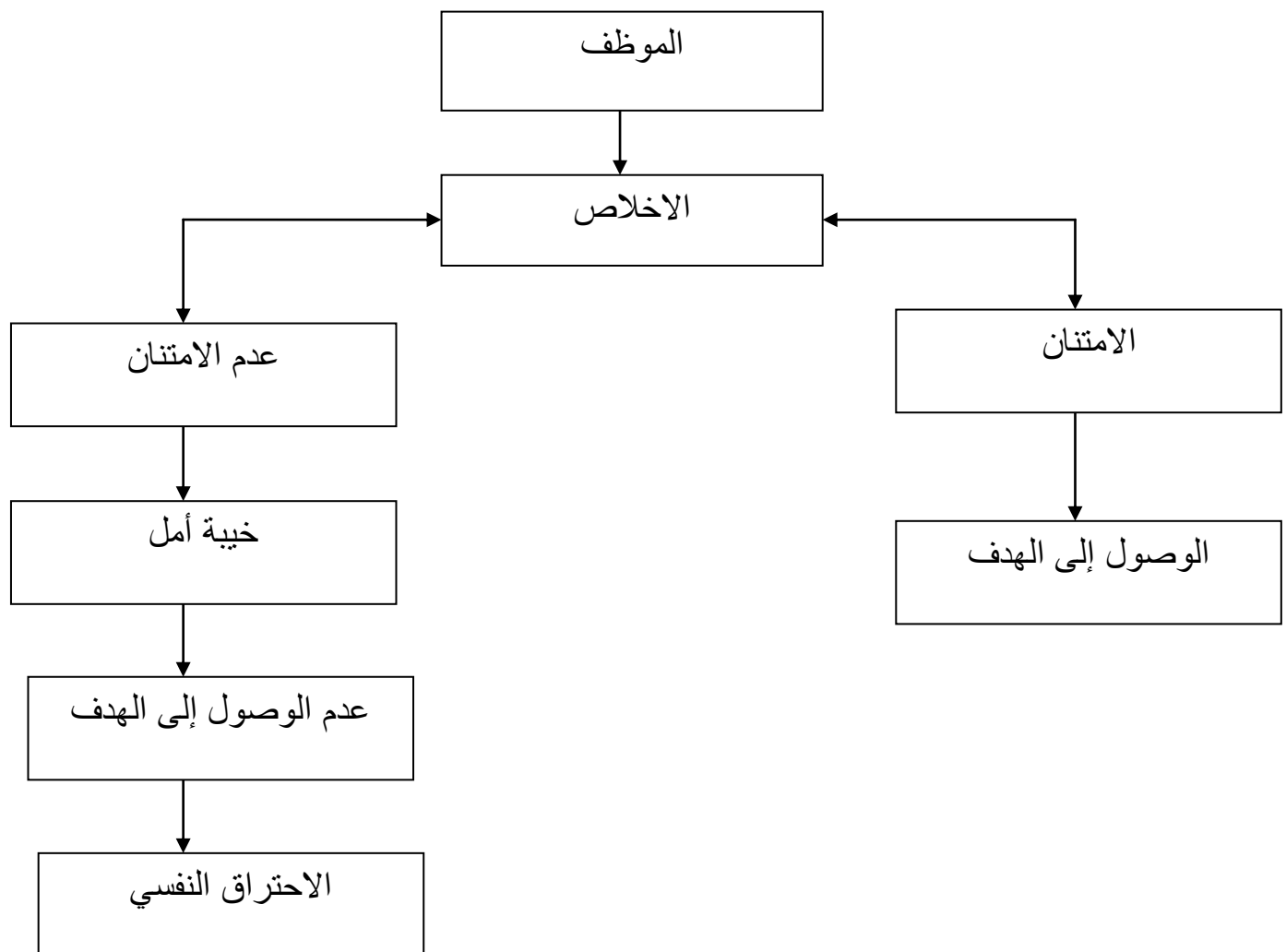
كما أن الاحترق النفسي ينشأ نتيجة لتفاعل كل خصائص بيئة العمل والمتغيرات الشخصية للعامل، فالمتغيرات الشخصية هي السمات والخصائص الشخصية التي يتصف بها الفرد المتمثلة في الخصائص الديموغرافية كالعمر، وأيضا توجهات الفرد نحو مهنة، ففي حالة عدم قدرة العامل التوافق مع بيئة عمله سبب تعرضه لضغوطها سيؤدي ذلك إلى عدم الثقة في الذات، ونقصان الكفاءة والمشاكل مع الزملاء... إلخ. كما تعد كمصادر الضغوط، فهي حالة استطاعة الموظف التوافق مع البيئة المهنية سوف يعطي نتائج إيجابية والعكس صحيح، أي يؤدي به الوضع إلى نقصان مسؤوليته الشخصية، التناقض بين المثالية والواقع، الاغتراب النفسي والوظيفي ونقصان الاهتمام بالذات، ففي حالة معاناه العامل بهذه الأعراض فهذا يدل على إصابته بالاحترق النفسي.



شكل رقم (01): نموذج شيرنسل لإحترق النفسي. (Truchot, 2006, p105).

2.9 نموذج Feuden Berger 1974:

إن الإحترق النفسي يمس الموظفين الأكثر إخلاص في عملهم لأنهم يعملون بالمثالية والسعي لأهداف محددة كالشكر، الامتثال، الاعتراف بعملهم لكن بلوغهم لأهدافهم تصطدم بالواقع والروتين، بالتالي الإحترق النفسي هو حالة من التعب وخيبة أمل والانهايار الناتج عن الإيمان بقضية أو بنمط حياة وبالعلاقة تفشل فيما بعد في الوصول إلى نتائج حاسمة (Philippe Zawieja, p11).



شكل رقم (02): نموذج FeudenBerger

3.9 نموذج Lauderale:

ميز بين ثلاثة مراحل وهي:

- الخلط: وهو إحساس واسع بأن شيء ما ليس على ما يرام.
- الخيبة: عدم الرضا، الغضب، عبء في العمل... إلخ.
- فقدان الأمل: الإحساس بعدم الكفاية، السخافة، الوقاحة، جمود الإحساس والخمول...

إلخ.

فالاحترق النفسي يأتي نتيجة لتعرض للخيبة عندما لا يجيب الواقع لتوقعات الفرد في العمل ومساره حياته الشخصية، كما أشار الباحث على أن الاحترق النفسي لم يظهر إلى حديثا بسبب الحضارة خاصة بعد الحرب العالمية الثانية، ونتيجة لسرعة الحياة الاجتماعية منذ ظهور العلاقات بين الدول، وهذا يؤدي إلى عدم القدرة بالتنبؤ بالمستقبل وإحساس الفرد في كل الدول، وهذا يؤدي إلى عدم القدرة بالتنبؤ بالمستقبل وإحساس الفرد في كل أدواره الاجتماعية كأنه في ورطة ودوامة.

4.9 نموذج Maslash et Leiter:

الاحترق النفسي هو عرض ثلاثة أبعاد، نتائج عن ضغط المجتمع لمدة طويلة من الوقت وتتمثل في:

- الاجهاد الانفعالي: الذي يتميز بالضغط غياب الطاقة، التعب والاندفاعية، مع تأثير وتطوير مختلف الاستراتيجيات لتفادي الضغط.
- تبدل المشاعر: هنا الفرد الخصائص الإنسانية كالوقاحة، الابتعاد، خسارة المثالية، العزلة، التنديد، العنف وسوء المعاملة.
- نقص الإنجاز الشخصي: شعور الفرد بعدم الفعالية وعدم القدرة وفقدان القيم مع انخفاض الدافعية واستحالة الاندماج الحقيقي في العمل والإحساس بنقص الإنجاز.

4.9 نموذج Pines et Aronson 1988:

يعتبران أن الاحترق النفسي والانفعالي والعقلي الناتج عن التعقيد والاستمرار الطويل في وضعيات انفعالية شديدة، فاعتبار الدافعية في اختيار المهنة لها علاقة في المساعدة المرتبطة بحاجة الاعتقاد بان الحياة لها معنى، بالتالي ذلك يساعد على تفادي الاحترق النفسي.

5.9 نموذج Gil-Monte 2012:

إن الإحترق النفسي هو استجابة للضغوط المهنية المزمدة التي تؤدي إلى مختلف الاختلالات الشخصية، فتمتاز بالإتلاف العقلي والمعرفي أي فقدان الحماس باتجاه العمل، وإتلاف انفعالي الذي يمتاز بالإجهاد النفسي، أما الإتلاف السلوكي يتمثل في الكسل والخمول، أما استراتيجيات المواجهة والتعايش تسمح بالرفع كلي إتلاف انفعالي وعقلي، كما يسمح بالتسيير درجة الضغط المرتفع والحكم غير مقبول وشعور بالذنب (Philippe Zawieja, p11,34)

6.9 نظرية الضغط والإحترق النفسي ذات أساس اجتماعي نفسي ل Joseph Blase:

قدمت النظرية نموذجا نفسيا اجتماعيا للضغط والإحترق النفسي بالتأثيرات السلبية للضغوط على مدى الطويل على مصادر تكييف الموظف، فالإحترق النفسي لا يحدث دافعة وحيدة بل يحدث بصورة تدريجية عبر فترات زمنية بعد التعرض لضغوط العمل لفترة زمنية طويلة، بالتالي فهو تآكل تدريجي لكفاءات مهنية الهامة ونقص القدرة على الأداء الانفعال.

7.9 نموذج العلاقات البنائية:

وصف النموذج العلاقات المتبادلة بين أبعاد الإحترق النفسي المتماثلة في الانجاز الشخصي ومشاعر الإجهاد، ومدى تأثير كلي منها على الآخر، فأشار إلى أن بعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الجهاز الانفعالي، حيث أنه ارتفع انجاز الفرد يقل إحساسه بالإجهاد والتبذل.

كما وضح النموذج ارتباط استراتيجيات المواجهة الفعالة بالانجاز الشخصي، أما استراتيجيات غير الفعالة ارتبطت بمشاعر الإجهاد، أي أن هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين استراتيجيات المواجهة بنوعها وبين الإحترق النفسي وبين أبعاد الإحترق النفسي ببعضها

البعض وهما بعدى التبدل المشاعر والإجهاد الانفعالي وبين البعد الثالث للاحترق النفسي وهو بعد الإنجاز الشخصي (نموذج الاحتراق النفسي، ص 1).

10. نتائج الاحتراق النفسي:

إن الاحتراق النفسي يؤدي إلى عدة نتائج سلبية إما على مستوى الجماعة أو المنظمة والمؤسسة، بالإضافة إلى نتائج عائلية:

1.10 على مستوى الفريق:

فالأضرار التي تنجم عن الاحتراق النفسي على مستوى المنظمة هو نقص إنتاجية الجماعة والنوعية العمل، أيضا زيادة مشاكل بين أفراد الجماعة ونوعية العمل، أيضا زيادة مشاكل بين أفراد الجماعة واضطراب العلاقات فيما بينهم.

2.10 على مستوى التنظيمي:

الاحتراق النفسي أيضا يؤدي على نتائج ضارة داخل المنظمة وتتمثل في:

- ارتفاع ظاهرة التغيب.
- الدوران في العمل.
- ارتفاع عبء العمل والضغط...إلخ.

3.10 على مستوى المؤسسة:

زيادة النفقات الصحية والتعويضات على البطالة...إلخ.

4.10 على مستوى العائلي:

فعندما يمس الاحتراق النفسي الحياة الشخصية للفرد فلا بد أن ينقل إلى علاقته مع الأسرة، ويظهر ذلك في:

- عدم التفاهم والعجز أمام المحيط.

- التوترات العائلية تكون عالية.

كما أن الإحترق النفسي ينتقل كالعدوى، فيمس أيضا الطرف الآخر (Dominique

Coope, 2013, p6, 7)

بالتالي أثار الإحترق على الفرد ما هي إلا انعكاس لظروف العمل الغير محتملة، حيث تبدأ عندما يكون هناك إجهاد يصعب التقليل منه أو التخلص منه بجل المشكلات، فالتغيرات في الاتجاهات وسلوك المصاحب للإحترق النفسي ما هو إلا ميكانيزمات الدفاع التي توفر الهروب نفسيا، التي تحمي الفرد من تعقد حالته إلى الأسوأ من ناحية الضغط العصبي، و من أهم أثار الإحترق النفسي نجد:

- التقليل من الإحساس بالمسؤولية.

- البعد النفسي في التعامل مع العمل.

- استنفاد الطاقة النفسية.

- التخلي عن المثاليات واكتساب السلبية.

- لوم الآخرين في حالة فشل.

- نقص الفعالية الخاصة بالأداء.

- كثرة التغيب عن العمل وعدم استقرار الوظيفي (حسين حريم، 2004، ص295).

خلاصة الفصل:

إن ما يمكن استنتاجه في هذا الفصل هو أن الإحتراق النفسي من درجات الأخيرة لضغوط المهنية وعوامل أخرى مرتبطة إما بالفرد أو المؤسسة، فالأفراد الذين يعانون منه يتميزون باستنفاد طاقتهم، يظهر ذلك على شكل إنهاك جسدي ونفسي وانفعالي، هذه الوضعية مقلقة تدعو المعالجة لأنها خطيرة ومستمرة تسبب مشاكل صحية وسلوكية، وتأثر في نوعية العمل بسبب عدم قدرة المصابين به في الاسترخاء.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الأداء الوظيفي.
- 2- عناصر الأداء الوظيفي.
- 3- معايير الأداء الوظيفي.
- 4- محددات الأداء الوظيفي.
- 5- الجوانب المتدخلة في الأداء الوظيفي.
- 6- نظريات الأداء الوظيفي.
- 7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
- 8- تقييم الأداء الوظيفي.
- 9- أهمية تقييم الأداء الوظيفي.
- 10- أهداف تقييم الأداء الوظيفي.
- 11- فوائد تقييم الأداء الوظيفي.
- 12- مصادر تقييم الأداء الوظيفي.
- 13- صعوبات تقييم الأداء الوظيفي.
- 14- علاج مشكلات تقييم الأداء الوظيفي.

خلاصة الفصل.

تمهيد

يعتبر الأداء الوظيفي عنصراً أساسياً في إنجاز مؤسسة ما بحيث هو مجموعة من السلوكيات المعبرة عن قيام العامل بعمل ما بشرط أن يدعم هذا السلوك من طرف المنظمة بما يضمن النوعية والجودة وتحقيق في مجال معين، كما تتمثل في الاستجابات التي يقوم بها الفرد في مجال معين، كما تتمثل في الاستجابات التي يقوم بها الفرد من إنجاز المهمة بنجاح وفعالية.

1- مفهوم الأداء الوظيفي

المفهوم اللغوي:

- الأداء: الإيصال والقضاء والإتيان.
- الوظيفة: المدلول البسيط المتبادر إلى الذهن لكلمة وظيفة وهو ما يقوم به الإنسان من عمل وما يحترفه من مهنة.

المفهوم الاصطلاحي:

يعتبر قاموس اللغة الفرنسية كلمة الأداء مشتقة من العمل الذي يعني أتم أو أنجز أو

أدى. (Dictionnaire la Rousse 1991, p166)

يرى جود (1979): إن الأداء عبارة عن مجموعة من الاستجابات التي يقوم بها الفرد موقف معين، ويمكن ملاحظة النتائج مباشرة. (كمال، 2009، ص80).

كما يرالمر (1996): أن الأداء عبارة عن استجابات التي يقوم بها الفرد من انجاز المهمة بنجاح وفعالية. (عبد الله، 2003، ص38).

يرى الهلام (1996): أن الأداء عبارة عن نواتج الأعمال والمسؤوليات التي يكلف بها الفرد من طرف المنظمة. (عوني، 2009، ص47).

وحسب قاموس علم النفس (1996): فإن الأداء يعني تحقيق الإنتاج في العمل ونستطيع التعرف من خلاله على قدرات الفرد في مجال معين.

يعرف الأداء: على أنه مجموعة من السلوكات المعبرة عن قيام العامل بعمل ما بشرط أن يدعم هذا السلوك من طرف المنظمة، بما يضمن النوعية والجودة (الياس، 2006، ص47).

فالأداء إذن عبارة عن سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة لضغوط تابعة من الداخل الفرد فقط لكنه نتيجة تفاعل بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.

2- عناصر الأداء الوظيفي:

- **العامل:** ما يمتلكه من معرفة، مهارات، اهتمامات، قيم، اتجاهات ودوافع نحو مهنتيه.

- **الموقف:** (بيئية، التنظيم) تتكون من عوامل داخلية التي تؤثر في الأداء الفعال كالإجراءات المستخدمة من طرف أهلها، العوامل الخارجية فهي التي تعمل على تشكيل بيئة التنظيم كالعوامل الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية (عبد القادر سعيد، 2009، ص34).
- **نوعية العمل:** تتمثل في إدراك الفرد للعمل الذي يقوم به، وما يمتلكه من براعة على تنظيمه وتنفيذه دون الوقوع في أخطاء.

- **كمية العمل:** تشمل حجم وسرعة العمل المنجز من طرف العامل في ظروف عادية.

- **المثابرة والثوق:** تشمل الجدية في العمل بالإضافة إلى قدرة الفرد في تحمله المسؤولية وإنجاز الأعمال في الأوقات المحددة، كما يحتاج العامل الإرشاد والتوجيه الذي يتم من قبل المشرفين (عبد الله، 2003، ص39).

3- معايير الأداء:

يقصد بمعايير الأداء الأساسي الذي ينسب إليه أداء الفرد وبالتالي يقارن به الحكم عليه وتحديد هذه المعايير أمر ضروري للنجاح عملية تقييم الأداء والمتمثلة في:

- **الصدق:** يقصد بصدق المقياس إمكانيةه في قياس مكونات الأداء الوظيفي التي تساهم في فعالية الأداء.

- **الثبات:** يقصد بالثبات الاستقرار والتوافق في النتائج التي تم الحصول عليها عند قياس الأداء في أوقات مختلفة.
 - **التمييز:** عبارة عن تمييز الجهود والأداء بشكل واضح يوفر لمتخذ القرار فرصة في إصدار القرارات المتعلقة بالتحفيز، التدريب، التطوير.
 - **القبول:** هو المعيار الذي يشير إلى العدالة ويعكس الأداء الفعلي لإفراد ويتم تحديده وفق للسلوكيات التي يمارسها العمال أو على أساس النتائج المنجزة من قبلهم (سهيلة، 2006، ص142 و143).
 - **الدقة:** تعتبر الدقة قضية بارزة في مقياس الأداء قد يكون بتحلي بالصدق والثبات لكنه غير دقيق بسبب التشتت (عوني والآخرين، 2009، ص52).
- 4- محددات الأداء:**

يطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، حيث يرى مرسى وآخرون (1988) أن الأداء الوظيفي يتأثر بالمواقف الذي يمثل في البيئة التنظيمية وما يمتلكه من معارف، مهارات، رغبات، واهتمامات، قيم دوافع ومتطلبات المهنية التي تعد محددات رئيسا في تحديد مستوى الأداء (توفيق، والآخرين، 2009، ص22).

كما يعتبر السلوك هو المحدد الأساسي لأداء الوظيفي، فهو محصلة التفاعل بين العوامل الداخلية للفرد والعوامل الخارجية المحيطة به.

الأداء ليتحدد بناء على توفر بعض المحددات بل هو نتيجة لمحصلة تفاعلا لمحددات التالية:

- **الدافعية الفردية:** تعبر على مدى رغبة الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر خلال حماسة وإقباله عليه.

- **مناخ العمل:** تعبر عن إشباع توفره بيئة العمل الداخلية، ذلك بإحساس العامل بالرضا عن عمله بعد تحقيق رغباته وأهدافه.
- قدرة الفرد على أداء العمل: يعمل الفرد على تحصيل هذه القدرة بواسطة التعليم التدريب اكتساب الخبرات والمهارات المعارف المخصصة المرتبطة بالعمل، كما قد بورثر وآخرون (1986) نموذجاً يقوم على مجموعة من العروض حول محددات الأداء الوظيفي تتمثل في:
- الجهد المبذول: يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل، فهو يمثل درجة دافعيته، فالجهد يشير إلى النتائج المتحصل عليها.
- القدرات: تتمثل قدرات الفرد وخبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول بمعنى الخصائص الشخصية لأداء العمل.
- ادراك الدور: إن إدراك الدور الوظيفي يعني تشكيل تصورات وانطباعات عن السلوك والأنشطة المكونة والكيفية التي ينبغي أن يمارسها في العمل (عبد الله، والآخرين، 2003، ص 41 و 40).

5- الجوانب المتدخلة في الأداء الوظيفي:

5-1- الجوانب المتعلقة بالعمل:

- **الالهام بالعمل:** يعد ركناً أساسياً في الأداء، فهو يعبر عن معرفة العامل بالعمل الذي يؤديه ومدى فهمه لدوره، مهمته، مع إدراكه لتوقعات المطلوبة منه ومدى إتباعه لطريقة العمل التي تحدد لها المؤسسة.
- **نواتج العمل:** تعتبر نتائج العمل على مستوى الإنجازات التي يحققها العامل ولدى ملائمتها للمعايير المحددة من طرف المؤسسة.

5-2- الجوانب المتعلقة بالسلوك:

- سلوك العامل: يشير سلوك العامل في أداء وظيفته على مدى محافظته على المعدات والأدوات المستخدمة في العمل وذلك بصيانتها، تجنب الإتلاف ومدى فعليتها بالشكل الذي يضمن عائدا معتبرا.
- السلوك الاجتماعي: يتمثل في مدى تعاون العامل مع زملائه، رؤسائه، مرؤوسه ومدى مساهمته في انجاز الأعمال الجماعية بالإضافة إلى تنفيذه للأوامر ومشاركته في حل المشكلات أثناء العمل.
- الحالة النفسية للعامل: إن الحالة النفسية للعامل والتي تمكنه من التصرف بمزاج معين يكون من خلالها متحمسا للعمل ومستعد لإتقانه والعكس صحيح.
- فرص التقدم: يسلك العامل من طرف التحسين والتقدم من خلال اكتساب المعلومات عن طريق البرامج التدريبية أو الممارسات الميدانية بهدف زيادة كفاءة الإنتاجية وفعالية أدائه (إلياس، 2006، ص46، 47).

6- نظريات الأداء الوظيفي:

6-1- نظريات الإدارة العلمية:

يعتبر تايلور فريدريك (1920) من أبرز ممثلي نظرية الإدارة العلمية فقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجا يقل على طاقتهم كما وجد أنه ليس هناك معيار محدد للإنتاج والنتائج اليومية المتوقع للعمال كما لاحظ عدم وجود علاقة واضحة بين الأجور والإنتاج، كما ركز تايلور على وسائل رفع الإنتاج ذلك بتحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العمال يكون على أساس دراسة الوقت والحركة كما أوصى تايلور على ضرورة الاختيار العلمي للعاملين وتدريبهم على أحسن طريقة للأداء (عتيقة، 2003، ص28).

6-2 - نظرية التقسيم الإداري:

من أبرز روادها هنري فابول (1949)، ركزت هذه النظرية على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل المقسم إلى إدارات وأقسام مخصصة في زيادة الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف.

كما كشف فابول أن النشاط في إدارة الأعمال يمكن أن يقسم إلى ستة (06) مجموعات رئيسية: نشاطات فنية، مالية، تجارية، كما ركز أيضا في دراسته على الأنشطة الإدارية التي قسمها إلى خمسة عناصر هي:

- التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق، الرقابة، مع تحديد مبادئ الإدارة الاربعة عشر التي تهدف لتحفيز أداء العمال إذا التزموا وعملوا بها، تتمثل:
- السلطة والمسؤولية
- وحدة الأمر
- سلسلة التدرج
- تقسيم العمل
- الانضباط
- إخضاع الأهداف الشخصية للأهداف الجماعية
- تعويض الأشخاص
- المركزية
- نظام الترتيب
- الاستقرار الوظيفي للعالمين
- المبادرة

6-3- النظرية البيروقراطية:

حيث تنسب هذه النظرية إلى ماكس فيبر (1880-1920) تعد نظرية الخاصة بهيكل السلطة من أهم الدراسات بها فقد قام بتحليل كبير التنظيمات، حيث كانت دراسته تدور حول اهتماماته الأساسية التي توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي تصدر إليهم، ولماذا يقوم العاملون بأداء الأعمال وفقاً للتعليمات كما حدد فيبر الفرق بين القوة والمواصفات التي تمكن القائد من أن يدفع العامل إلى طاعته فيما يصدره من تعليمات بغض النظر عن رغبته في مقاوماته اهتم كذلك بتوضيح مفهوم السلطة التي قسمها إلى ثلاث أقسام: السلطة الكاريزمية، التقليدية والعقلانية، ولم يهتم "فيبر" بزيادة الإنتاجية بقدر اهتمامه بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون مراعاة النواحي السلوكية (عتيقة، 2003، ص26).

6-4- نظرية العلاقات الإنسانية:

ركزت هذه النظرية على الجوانب الإنسانية والاجتماعية في المؤسسة بذلك نستهدف العاملين للوصول إلى أفضل إنتاج لقد كشف "ألتون مايو" (1927) من خلال التجارب التي أجريت في شركة هورثون أن نقص يعود إلى الاهتمام بحل المشكلات والتحرير من قيود العمل كما كشف ألتون مايو تحفيز العاملين يؤدي إلى زيادة الأداء كما يبين أن الإنتاجية تتأثر بعلاقة العاملين بزملائهم ومشكلتهم الشخصية (كامل والآخرين، 1986، ص09، 10).

6-5- نظرية العدالة:

تشير نظرية العدالة التي وضعها "أدمز" على الافتراض بأن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحافز في المنظمة كما أظهر أدمز خلال هذه النظرية درجة العدالة في توزيع المكافآت والحوافز كالراتب الاحترام أو التقدير وفقاً لمستوى الأداء الذي يبذله العامل في عمله والتي تحصل في نفس الوقت والمستوى والظروف (عبد الله، 2003، ص44).

6-6 - نظرية التوقع:

يرى فكتور فرومان دافعية الفرد لأداء عمل معين وهي محصلة للعوائد التي سيتحصل عليها العامل، كما يعتبر فروم أن قوة الجذب المتمثلة في المنفعة التي سيحصل عليها الفرد من العوائد التي ينتجها له الأداء أما التوقيع فهو عبارة عن تقدير احتمالي لمقدار تحقيق المنفعة الناتجة عن القيام بعمل معين وتتمثل هذه العلاقة في المعادلة التالية:

$$\text{الدافع للأداء} = \text{منفعة العوائد} \times \text{احتمال تحقيق العوائد}$$

تعتبر مسافة فروم في الدوافع ذات اثر ملموس في تحسين الأداء وذلك بإجراء دورات تدريبية والإشراف والمشاركة في اتخاذ القرارات فيما يخص العمل، ما يعود بالنفع على الفرد والتنظيم كما ساهم فروم في وضع نظام المكافآت لأداء المتميز (كامل، محمد، 1996، ص13).

6-7 - نظرية Z اليابانية في الإدارة:

قام "وليام أوشي" بإجراء عدة دراسات ميدانية في الو.م.أ من أجل التواصل إلى سر نجاح اليابانية في نهاية الأمر "سميث" نظرية Z والتي تقوم فرضياتها على الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي يؤكد أوشي على أن أفضل عملية استثمار في تلك الموجهة نحو الأفراد لأنه بالعاملين تستطيع المنظمات أن تتغلب على معظم مشكلاتها، كما اعتبر العمل الجماعي وتوحيد الجهود بين صفوفهم تساعد على تحقيق قدر أكبر من الفعالية في الأداء.

تقوم نظرية (Z) على 03 مبادئ أساسية تتمثل في:

- الثقة بين العاملين بعضهم البعض وبين العاملين والإدارة.
- المهارات في التعامل وينتج ذلك عن الخبرة، التجربة، طول ممارسة العمل.
- العلاقات الاجتماعية المتينة.

في حالة توفر الثقة، المهارات المودة بين العمال فإن ذلك يؤدي إلى الالتزام الوظيفي والانتماء للمنظمة ما ينتج عنه رفع مستوى أداء الفرد والإنتاجية (عتيقة، 2003، ص 28).

7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

- غياب الأهداف المحددة: المؤسسة التي تملك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها، لن تستطيع قياس مستوى أداء العمل لعدم وجود معيار محدد للإنتاج والأداء الجيد.
- عدم المشاركة في الأداء: عدم مشاركة العاملين في مستويات الإدارية المختلفة كالخطيط، صنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين الإدارة والموظفين في المستويات الدنيا، هذا يؤدي إلى الشعور بالمسؤولية ومستوى أداء العاملين.
- اختلاف مستوى الأداء: الأداء يتأثر بمجموعة من العوامل كعدم نجاح الأساليب الإدارية التي ترتبط بين معدات الأداء، الأجور الحوافز، هذا ما يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء العاملين ليتم التمييز بينهم.
- مشكلات الرضا الوظيفي: الرضا من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى أداء العامل فعدم الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض الأداء والإنتاجية، هو يتأثر بعدد كبير من العوامل كالسن، المؤهل العلمي، الجنس، العادات والتقاليد، المسؤوليات، الواجبات، الترقيات، والحوافز في المنظمة (أحمد 2010، ص 12، 13).

7- تقييم الأداء الوظيفي:

لقد تعددت التسميات في هذا المجال، حيث نجد تقييم الأفراد، قياس، الكفاءة مقياس فعالية الأداء والمصطلح الأكثر شيوعا هو تقييم الأداء.

يرى عبد (1965): إن تقييم الأداء عبارة عن تقييم كل عامل في المنشأة على أساس الأعمال التي أتمها من خلال فترة زمنية معينة وتصرفاته مع زملائه.

ويرى "برير" (1997): إن تقييم الأداء أنه تحليل أداء العاملين لعملهم وقياس مدى صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء الوظائف التي يشغلونها (محمد، 2008، ص162).

ويرى "موندي" أن تقييم الأداء عبارة عن نظام رسمي لقياس وتقييم التأثير في خصائص الفرد الإدارية والسلوكية ومحاولة التعرف على احتمالية تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل لإفادة المنظمة (عوني، فتحي، 2009، ص48).

8- أهمية تقييم الأداء :

يعتبر موضوع تقييم الأداء من المواضيع المهمة لأنه يتصل بصورة مباشرة بالعنصر البشري عملية التقييم يجب أن تكون بصورة موضوعية وعملية مبنية على أساس العدالة والمساواة التي تحقق هدف المنظمة. (مؤيد، 2006، ص227).

تتضح أهمية تقييم أداء العاملين من خلال ما يلي:

8-1 - تخطيط الموارد البشرية:

فاعلية التقييم وأساس نجاحه ويساهم بشكل واضح تخطيط الموارد البشرية لاسيما أن المنظمة تعتمد على مقياس تقييم الأداء سويًا لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد المتاحة لديها وحاجاتها الفعلية للقوى البشرية.

8-2 - تحسين الأداء وتطويره:

تتصبح المؤسسة من خلال عملية التقييم الوقوف على نطاق القوى والضعف وانعكاساتها الإيجابية أو السلبية على إنتاجية الفرد.

8-3- انجاز عملية النقل والترقية:

يكشف تقييم الأداء الوظيفي عن قدرات العاملين، وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته (كاظم والآخرين، ص 152، 153).

8-4- تقييم المشرفين:

يساعد تقييم الأداء في تحديد مدى فعالية المشرفين في تنمية وتطوير أعضاء الفرق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيههم.

8-5- إجراء تعديلات في الأجور:

تقييم الأداء يساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها منه يمكن زيادة الأجور أو إنقاصها (مصطفى، 2007، ص 88).

9- أهداف تقييم الأداء:

تسعى المؤسسات من القيام بعملية تقييم الأداء، لتحقيق عدة أهداف تتمثل في:

9-1- على مستوى المنظمة:

- إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي.
- رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم.
- مساعدة المنظمة في وضع معايير الأداء التي تمكنها من الاحتفاظ بالموارد البشرية
- متابعة تنفيذ الأهداف المرسومة
- تساعد عملية تقييم في توفر الأساس الموضوعي والعادل للكثير من الأعمال المرتبطة (محمد، 2008، ص 164).

9-2- على مستوى المديرين:

- تطوير العلاقات الجيدة مع العاملين والتقرب إليهم لتعرف على مشكلاتهم التي تواجههم في العمل.
- دفع المديرين على تنمية مهاراتهم أو إمكانياتهم التواصل إلى تقويم سليم موضوعي لأداء العمال.
- تفسير عملية الأداء في الحكم على مدى سلامة مراحل عمليات التعيين.
- كشف ما قد يوجه من قصور في مهارات الاتصال لدى المديرين (محمد، 2008، ص164).

9-3- على مستوى الفرد العامل:

- دفع العامل إلى العمل باجتهاد جدية حتى يتمكنوا من الحصول على احترام وتقدير الرؤوسين شعور العاملين، بالعدالة وأن جهودهم المبذولة تأخذ بعين الاعتبار (محمد، 2006، ص209).

10- فوائد تقييم الأداء :

- تطوير أداء الموظفين.
- زيادة الإحساس بالمسؤولية.
- الموضوعية في قرارات الأفراد.
- تحسين الاتصالات التنظيمية.
- الكشف عن القدرات المستقبلية.
- ربط زيادة الأجور بالأداء (سمير، 2008، ص49).

11- مصادر تقييم الأداء :

11-1- الرئيس المباشر:

يعد الرئيس المباشر أنسب شخص تتوفر لديه المعلومات الكافية عن أداء العامل، كما أنه الاقدر على معرفة كل عناصر الوظائف التي يشرف عليها.

11-2- التقييم الذاتي:

يستخدم هذا الأسلوب كأداة للتنمية الذاتية للعاملين تتطلب من الفرد وتجبره على التفكير في نقاط القوة أو الضعف لديه واقتراح سبل تحسين أدائه.

11-3- المرؤوسين:

المقصود هنا أن يقوم المرؤوسين بتقييم أداء رئيسه، بحيث يدلي بآرائه ومعلوماته المتوفرة لديه عن رئيسه بما يتعلق بسلوكه وأدائه في العمل (مجد، 2010، ص 337، 338).

11-4- تقييم الزملاء:

حيث يقوم العامل بتقييم زميله في نفس العمل ويرجع السبب في اسناد مهمة التقييم للزملاء، لأن لديهم معلومات كافية عن سلوك وأداء الفرد اتجاه احتكاكهم المستمر به.

11-5- المقيمون في الخارج:

تلجأ المنظمة إلى طلب من الخبراء من الخارج لإجراء تقييم العاملين لديها خاصة في المجالات المهنية والفنية بهدف الحصول على تقييم حيادي، إلا أن هذا الأسلوب مكلف من حيث المال، الجهد الوقت (مؤيد والآخرين، 2006، ص 231).

12- صعوبات تقييم الأداء الوظيفي:

تقييم الأداء بصورة موضوعية بالغ الصعوبة في نفس الوقت بالغ الأهمية وهو هدف تسعى المؤسسات للوصول إليه، مع ذلك فإن من الموضوعية تحيط بها عدة صعوبات تتمثل في:

12-1- تأثير الهالة:

تأثير الهالة هو الميل إلى تقدير شخص أكثر مما يستحق لأن هذا الشخص أعطانا صورة براقة لامعة عن نفسه بحيث أعطى انطبعا متميزا عن قدراته وإمكانياته لكن بعض الفحص والتدقيق الصح أن هذه الصورة خاطئة.

12-2- الخطأ الثابت:

يتفاوت المشرفون القائمين على تقييم العمل من حيث دقتهم في عملية التقييم وهذا أمر شائع في مجالات عديدة، الخطأ في التقدير قد يكون راجعا إلى تعاطف المشرف مع العامل، هذا يعني أن سمات شخصية العامل، تؤثر في تقدير الشرف فينحرف كثيرا وقليلًا عن الموضوعية.

12-3- التحفيز الشخصي:

القائم على عملية التقييم تتم كل سنة في أغلب الأحوال ويكون التقييم في موعد معين كل عام وقد يتأثر التقييم بعنصر الوقتية، بذلك يبادر العمال في تحسين الأداء الذي يحدث قبل أو وقت التقييم (محمد، 2010، ص 343، 344).

13- علاج مشكلات تقييم الأداء:

- إجراء الدراسات التحليلية المعتمدة للوظائف وإتباع الطرق العلمية في وضع معايير الأداء، إشراك الأفراد المعنيين ورؤسائهم في الوصول إلى المعايير المطلوبة للأداء.

- تجربة المعايير الموضوعية واختيارهم في تطبيقها أو تصميمها.
- تدريب المشرف والرؤساء المباشرين لكيفية التقييم السليم.
- العمل على ربط تقييم الأداء بالمؤسسات والقرارات الخاصة بالموارد البشرية (سمير والآخرين، 2008، ص78).

خلاصة الفصل:

من خلال ما تعرضنا له في هذا الفصل تظهر أهمية الأداء الذي لا يمكن للمؤسسة إلا والسعي من أجل تطويره وتحسينه باعتباره الأساس الذي تتوقف عليه استمرار المؤسسة فأداء كل عامل يساعد على أحداث هذا التغيير في المنظمة خاصة إذ بني على منهجية سليمة وتوفير كل الوسائل المساعدة على ذلك بحيث يعتبر تقييم الأداء من العمليات البالغة الأهمية في حياة الفرد المهنية وكذلك المنظمة، فالفرد يساهم دائما في تحقيق إنتاجية ذات نوعية وجودة، مما يساهم في ارتقاء المنظمات لذلك على المنظمات إتباع طرق أكثر موضوعية من أجل التقييم الفعال للعمال وتحقيق أهدافها المرسومة.



الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

- 1-التذكير بفرضيات الدراسة.
 - 2- منهج الدراسة.
 - 3- الدراسة الاستطلاعية.
 - 4- مكان وزمان إجراء الدراسة.
 - 5- أدوات جمع البيانات.
 - 6- الأساليب الإحصائية المستعملة.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر الاحتراق النفسي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية علوم الإنسانية والاجتماعية، لتحقيق ذلك لابد من إتباع طريقة أو إجراءات للدراسة، ففي هذا الفصل تم التطرق أولاً إلى التذكير بفرضيات الدراسة ثم منهج البحث، وبعدها تناولنا الدراسة الاستطلاعية التي تبين العينة والأدوات المستعملة فيها، ثم النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، كما تضمن الفصل الدراسة الأساسية التي تحتوي عينة البحث وخصائصها وحدود البحث أدوات الدراسة، إجراءات التطبيق، وإجراءات تفريغ البيانات وأخيراً خلاصة الفصل.

1- التذكير بفرضيات الدراسة:

1-1- الفرضية الأساسية الأولى:

- هناك أثر ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تامدا تيزي وزو.

1-1-1- الفرضية الجزئية الأولى:

- هناك أثر ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تامدا تيزي وزو.

1-1-2- الفرضية الجزئية الثانية:

- هناك أثر ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تامدا تيزي وزو.

1-1-3- الفرضية الجزئية الثالثة:

- هناك أثر ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بإنجاز والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تامدا تيزي وزو.

2- منهج الدراسة:

تحتاج الدراسة العلمية إلى قواعد يتبعها الباحث للوصول إلى الهدف المسطر بدقة وموضوعية، وبأسلوب علمي، حيث يعرف الجوهري المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة مشكلة من المشاكل، أو هو أسلوب التفكير المنظم والكيفية التي يصل بها الباحث إلى أهدافه (الجوهري عبد الهادي، 1979، ص170).

فالمنهج المستخدم في الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، ذلك لملاءمته مع أهداف الدراسة المتمثلة في معرفة أثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي عند عمال جامعة مولود معمري كلية علوم الإنسانية والاجتماعية بتيزي وزو، ولجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة من أجل وصفها وتحليلها وتفسيرها والوصول إلى التعميمات المناسبة.

3- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية بين أهم الخطوات الأساسية في البحث العلمي، كونها تفيد الباحث في توسيع قاعدة معارفه والمعلومات الخاصة بدراسته وأهميتها، وهي تعتبر الأرضية الخصبة لتحضير الدراسة النظرية والتطبيقية لذلك هدفت دراستنا الحالية من الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على أثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي لدى طلاب جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيزي وزو.

والاطلاع على الظروف التي تعمل فيها ونظام العمل المتداول لديه. ومدى إمكانية تطبيق أدوات الدراسة التي سيتم الاعتماد عليها.

قمت بتوزيع مقياس على عينة قدرت ب 20 عامل بحيث يحتوي المحور الأول على بنود الاجهاد الانفعالي، أما المحور الثاني تبلد المشاعر، أما المحور الأخير فيحتوي على نقص الشعور بالانجاز، وكان ذلك على (20) عامل من أصل (99) عامل من المجتمع الأصلي.

وكان الغرض من ذلك:

- التأكد على وجود العينة المناسبة.
- التأكد على الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات.
- التأكيد على سلامة لغة المقياس ومعرفة أفراد العينة بطريقة الإجابة وثبات المقياس بحيث كلما تمتاز بصدق وثبات مرتفع.

3-1- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الأصلي (99) عامل من كلية علوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تامة بتيزي وزو قمنا بدراسة استطلاعية أولية أخذت 20 عامل من فرع كلية علوم الإنسانية والاجتماعية ثم أخذت عينة (60) عامل من (99) عامل من المجتمع الأصلي فقمنا بدراسة أساسية اختبرنا العينة بطريقة عشوائية بسيطة فهي الملائمة في بحثنا هذا.

3-2- عينة الدراسة:

تقوم البحوث الميدانية المعاصرة على دراسة العينة المختارة أو المحسوبة من مجتمع البحث وطريقة العينات لا تدرس جميع وحدات البحث ، بل تدرس جزءا من مجتمع البحث ، بعد اختيار عينة بسيطة ، بحيث تتكون من (60) عامل من أصل (99) عامل نجد استفاد عينة الدراسة الاستطلاعية و ذلك بطريقة عشوائية لكي يكون لجميع مفردات المجتمع فرصة مكافئة لتكون ضمن أفراد العينة.

3-3 مكان وزمان إجراء الدراسة:

تعتبر مجالات الدراسة إحدى أهم الركائز التي تقوم عليها الدراسة الميدانية حيث يعد تحديدها عملية ضرورية في إجراء البحث العلمي والمقصود بمجالات الدراسة تحديد الإطار الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية والذي يتضمن ثلاثة مجالات رئيسية:

3-4 المجال الجغرافي للبحث:

3-4-1 تقديم جامعة مولود معمري ولاية تيزي وزو:

تعتبر جامعة مولود معمري من أهم المراكز العلمية في الجزائر، وهي الجامعة الوحيدة المتواجدة بولاية تيزي وزو، تساهم مساهمة فعالة في تحقيق التنمية الاقتصادية، الثقافية الاجتماعية، من هذا المنطق تعتبر جامعة تيزي وزو على غرار الجامعات الموجودة على

مستوى القطر الوطني مؤسسة عمومية ذات طابع إداري علمي وثقافي تتمتع بالشخصية المعنوية وذات استقلالية مالية التي تهدف إلى:

- التعليم العالي والبحث العلمي، وتكوين إطارات ضرورية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبد.
- المساهمة في الإنتاج في تكوين المستمر.
- ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
- المشاركة في دعم القدرات العلمية.

3-4-2 تقديم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

تعتبر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية النشأة مقارنة بالكلية الأخرى لجامعة مولود معمري، حيث تتواجد في القطب الجامعي بتامة، افتتحت بداية الدخول الجامعي (2008/2009)، كانت تسميتها في الماضي "ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية" تابعة لكلية الآداب والعلوم الإنسانية، يرأسها مسؤول ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية، ثم تطورت وأصبحت تسمى بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حسب مقتضى المرسوم 10/308 المؤرخ في 05 ديسمبر 2010.

حسب المرسوم التنفيذي رقم 98/253 عرفت الكلية بأنها وحدة للتعليم العالي والبحث العلمي في المجال العلمي والتكنولوجي.

وتسير من طرق العميد ونوابه والأمين العام.

كما تضم الكلية مكتبة مركزية تابعة للقطب وأقسام إدارية، وكل قسم يسير من طرف رئيس القسم ونائب له.

3-4-3 مهام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية:

رغم أن هذه الكلية حديثة النشأة إلا أن لهذه الأخيرة مكانة معتبرة بين مختلف الكليات الأخرى التابعة لجامعة مولود معمري بتيڤي وزو، وهي تسعى جاهدة لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها والقيام بمهامها على أحسن ما يرام والتي تمكن في:

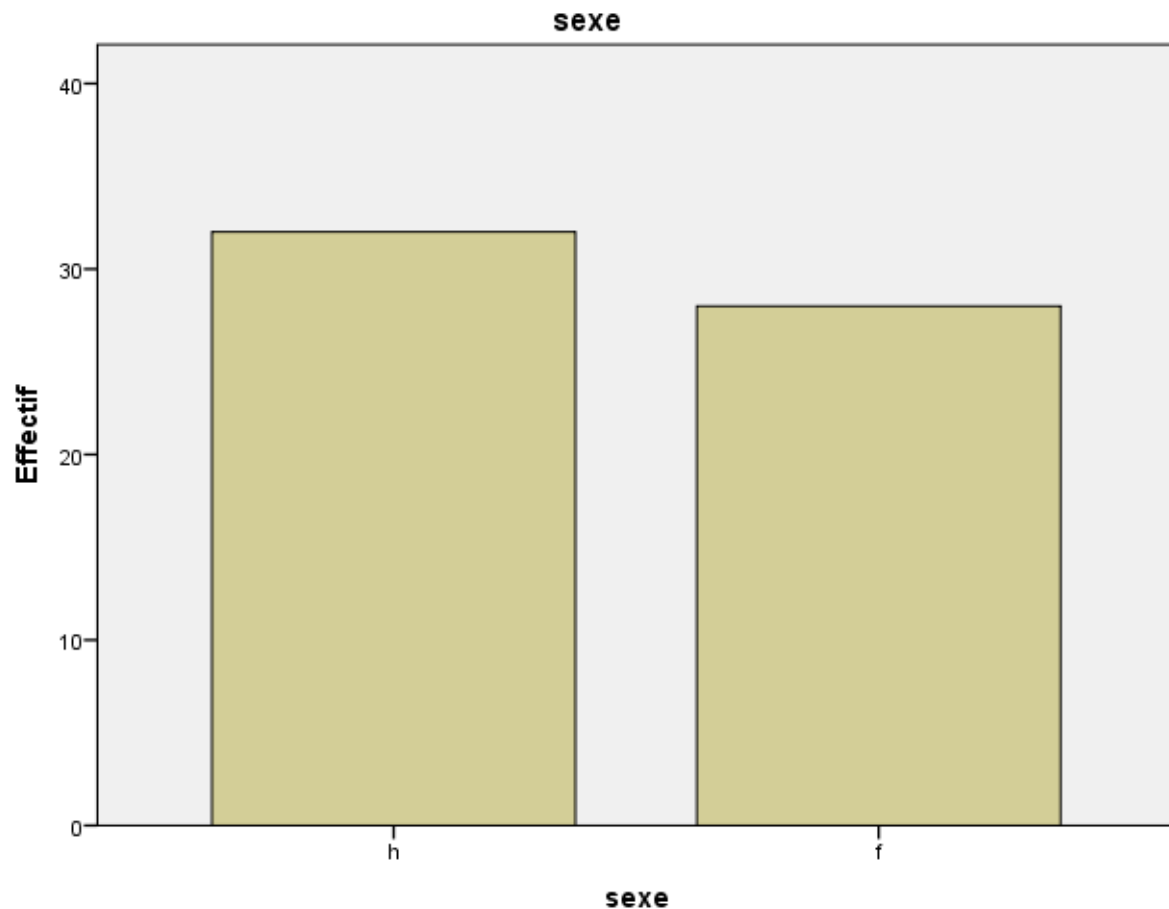
- تكوين في التدرج وما بعد التدرج.
- نشاطات البحث العلمي.
- نشاطات التكوين المتواصل وتحسين المستوى وتحديد المعارف.

4 خصائص أفراد العينة:

4-1 خصائص العينة حسب الجنس:

جدول رقم (1) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	32	53.3%
انثى	28	46.7%
المجموع	60	100%

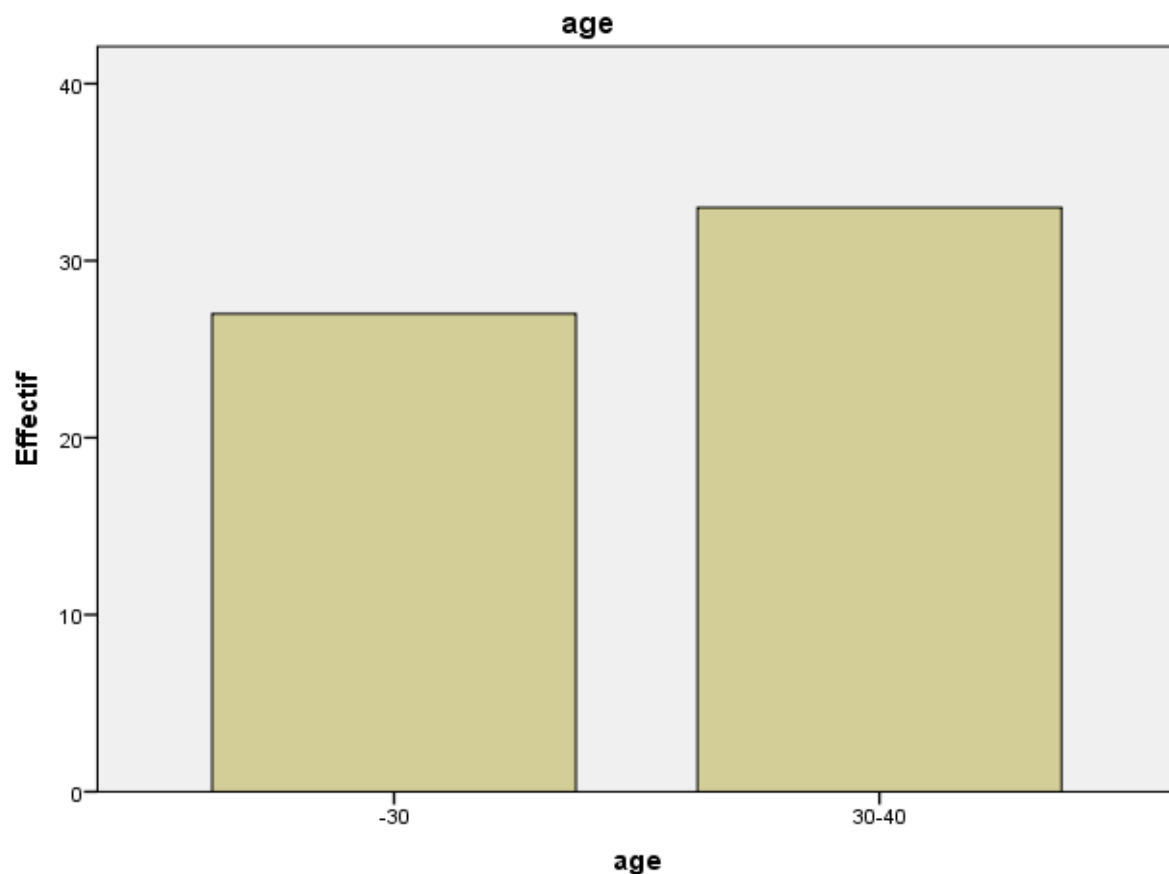


الشكل (03) أعمدة بيانية لتوزيع افراد العينة حسب الجنس
 من خلال الجدول رقم (1) والشكل (03) نجد ان عدد الذكور تمثل اغلبية افراد العينة حيث قدر عددهم ب (32) بنسبة مئوية تقدر ب (53.3%) في حين نجد ان عدد افراد العينة من الاناث قد بلغ عددهن (28) بنسبة مئوية تقدر ب (46.7%) ويمكن ارجاعه للاعتماد الزائد لفئة الرجال بالنسبة المئوية في جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تامدة تيزي وزو.

4-2 خصائص العينة حسب السن:

جدول رقم (2) يمثل توزيع افراد العينة حسب السن.

فئة العمر	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30	27	45%
من 30 الى 40	33	55%
المجموع	60	100%



الشكل (04) أعمدة بيانية لتوزيع افراد العينة حسب السن.

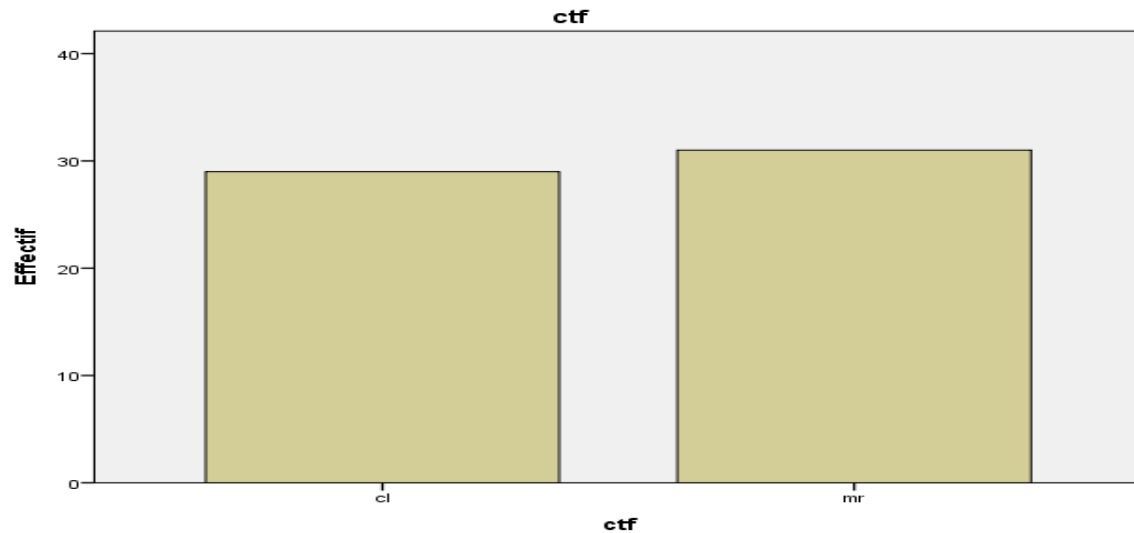
من خلال الجدول رقم (2) و الشكل رقم(04) نجد ان عدد افراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين (30الى40) قد بلغ(33) ونسبة مئوية تقدر ب (55%) ثم افراد العينة الأقل من 30 فأكثر حيث بلغ عددهم(27) وبنسبة مئوية (45%). ويمكن ارجاع سبب ارتفاع نسبة

الأفراد الذين تتراوح أعمارهم (من 31 إلى 41) إلى أن هذا العمر يمتاز بالنشاط والحيوية والقدرة على العطاء. بحيث تبحث عن الاستقرار في المناصب الدائمة كما أنهم يسعون إلى العمل مهما كانت طبيعة ونوع العقد، إضافة أن أغلبهم لديهم أسرة وأولاء وبالتالي لديهم مسؤولية على نفقات الأسرة.

3-4 خصائص العينة حسب الحالة العائلية:

جدول رقم (3) توزيع الأفراد حسب الحالة العائلية:

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية
اعزب	29	48.3%
متزوج	31	51.7%
المجموع	60	100%



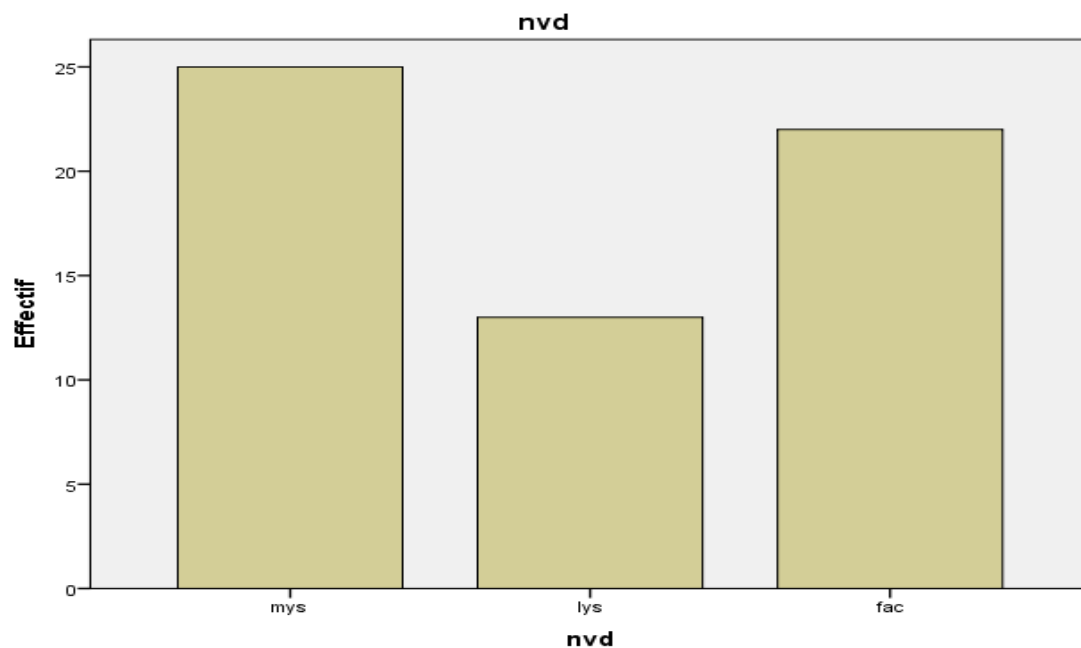
الشكل (05) أعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

من خلال الجدول رقم (3) والشكل رقم (05) نجد أن أفراد العينة المتزوجون تمثل أغلبية أفراد العينة حيث بلغ عددهم (31) بنسبة مئوية تقدر بـ (51.7%) مقارنة بأفراد عينة العازب الذي يقدر عددهم بـ (29) ونسبة مئوية (48.3%) وتؤكد هذه النتائج أن أكبر فئة هي المتزوجين و يعود هذا إلى أن المؤسسة تقوم بتوفير كل الشروط الضرورية للعامل.

4-4 خصائص العينة حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (4) توزيع الافراد حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	25	41.7%
ثانوي	13	21.7%
جامعي	22	36.7%
المجموع	60	100%



الشكل (06) أعمدة بيانية لتوزيع افراد العينة حسب مستوى التعليمي.

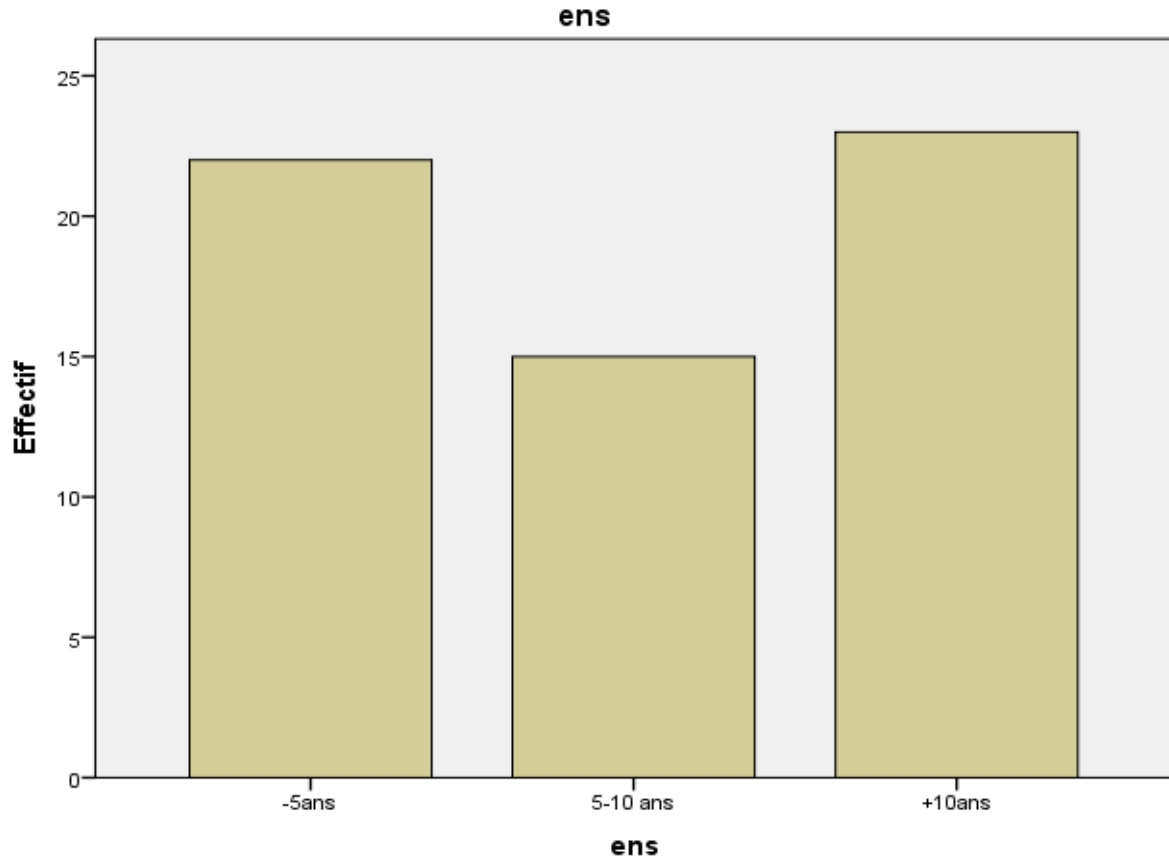
تبين من خلال الجدول رقم (4) والشكل رقم(06) ان اغلبية العمال لديهم مستوى متوسط حيث يقدر عددهم(25) عمال ويمثلون نسبة تقدر بـ (41.7%) تليها فئة العمال ذو المستوى الجامعي الذي يتكون من (22) عامل بحيث تقدر نسبة (36.7%) اما ذو الثانوي بلغ عدد العمال (13) ويمثلون نسبة قدر بـ (21.7%).

ان هذه النسب التي توضح المستوى التعليمي لمجتمع البحث ترتبط بطبيعة العمل الذي يقوم به العمال في هذه المؤسسة فالمؤسسة مجال الدراسة بحكم نوعية العمل فيها والذي يغلب عليه الصنف المهني لا تحتاج الى عدد كبير من ذوي المستويات التعليمية العليا الا في مصالح محددة كالإدارة بمختلف مصالحها اما بقية النشاطات فتتطلب بشكل أكبر عمالا مهنيين ذو مهارة بغض النظر عن مستواهم لتعليمي.

4-5 خصائص العينة حسب الاقدمية:

جدول رقم (5) توزيع افراد العينة حسب الاقدمية:

الاقدمية المهنية	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	22	36.7%
من 5 الى 10 سنوات	15	25%
اكثر من 10 سنوات	23	38.3%
المجموع	60	100%



الشكل (07) أعمدة بيانية لتوزيع افراد العينة حسب الاقدمية.

من خلال الجدول رقم (5) والشكل رقم (07) نجد ان افراد العينة في سنوات الاقدمية الأكثر من (10 سنوات) تمثل اغلبية افراد العينة حيث بلغ عددهم (23) بنسبة مئوية تقدر ب (38.3%) ثم يليها عدد الافراد بين (اقل من 5 سنوات) فقد وصل عددهم (22) افراد بنسبة مئوية تقدر ب (36.7%)، اخيرا (من 5 الى 10 سنوات) قد بلغ عددهم (15) بنسبة مئوية تقدر ب (25%) ويمكن ارجاع الامر الى ان هذه النسب المشار اليها تفيد أن أغلبية العمال في المؤسسة لا تتجاوز مدة خدمتهم 11 سنة و نلاحظ ان هذه النسب تتناقص كلما زادة مدة الخدمة و هذا ما يدل على عدم الاستقرار لدى العمال في المؤسسة ما دمی وجودهم فيها مرتبط بعقود عمل مؤقتة خاضعة لحاجات المؤسسة من اليد العاملة لتبیه طلبات زبائننا حيث نجد ان نسبة قليلة فقط تتجاوز مد خدمتهم في المؤسسة 12 سنة ، فالعمال الذين لديهم مدة خدمة اقل في المؤسسة هم الذين يعيشون استقرار اكبر في العمل، مما يعيق اكتسبهم لسنوات اقدمية اكثر .

5- أدوات جمع البيانات:

5-1 مقياس الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش:

تم وضع هذا المقياس من طرف "ماسلاش وجاكسون" 1981 باللغة الإنجليزية لقياس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية، ويعتبر مقياس عالمي نظر لمصداقيته واستعماله الواسع لدى مختلف الباحثين، حيث تم ترجمته إلى عدة لغات منها الفرنسية، والعربية حيث قام عدد من الباحثين بتعريبه ليتلاءم بيئتهم العربية كالدواني وزملائه 1989، مقابلة وسلامة 1990، الوابلي 1995 والدبابسة 1993، كما طبق في البيئة الجزائرية من طرف جلولي شتوحي نسيم 2003 وحاتم وهيبة 2005 وميهوب فوزي وجرادي التيجاني 2007.

يتكون المقياس من اثنين وعشرون (22) بنداً موزعاً على ثلاثة أبعاد رئيسية وهي:

- الاجهاد الانفعالي: هو يقيس الانهاك العضوي وشعور الفرد بكونه متعباً ومجهداً إلى درجة كبير، ومستنزفاً عاطفياً، ذهنياً ووجدانياً، حيث يضم تسعة (09) بنود وهي: (1,2,3,4,5,6,7,8,9).

- التبدل الإحساسي: وقيس المشاعر السلبية وحتى التهكمية اتجاه المستفيدين من الخدمة والزملاء، وهو التبدل في الأحاسيس اتجاه العمل والآخرين، ويضم خمسة (05) بنود هي: (10,11,12,13,14).

- الإنجاز الشخصي: يقيس أحاسيس عدم الفعالية المهنية وانخفاض تقدير وتحقيق الذات في العمل، هو الشعور بتحقيق أو عدم تحقيق إنجازات شخصية على صعيد العمل، ويضم ثمانية (08) بنود هي: (15,16,17,18,19,20,21,22) (سعيد الظفري، 2010، ص181).

كما تم الاعتماد على النسخة المعربة لزيد البتال وعلى شويل من السعودية، بعد التحقق من درجة المصادقية المطلوبة.

ذلك بعد أن تم إجراء بعض التعديلات لتتناسب الدراسة الحالية وتطبيق المقياس على أشخاص يشتغلون في البيئة الإعلامية، وبعدها تم عرض الاستمارة على أساتذة علم النفس المتخصصين لتقييمها، في النهاية تم الأخذ بعين الاعتبار كلا ملاحظاتهم، واعتمدنا الاستمارة الخاصة بهذه الدراسة.

جدول رقم (06): توزيع فقرات المقياس على أبعاد الاحتراق النفسي.

البعد	توزيع الفقرات	المجموع
الاجهاد الانفعالي	1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9	9 فقرات
تبدل المشاعر	10، 11، 12، 13، 14	5 فقرات
نقص الشعور بالانجاز	15، 16، 17، 18، 19، 20، 21، 22	8 فقرات
المجموع		22 فقرة

وحسب Mslash، فإن نتائج هذا المقياس يتم تصنيفها إلى (03) درجات: مرتفع، متوسط ومنخفض وذلك من خلال الاستجابة للمقياس في ضوء اختبارات سبعة وهي:

✓ أبدا: تقدر بصفر (0).

✓ بعض المرات في السنة أو أقل: تقدر بنقطة واحدة (1).

✓ مرة واحدة في الشهر أو أقل: تقدر بنقطتين (2).

✓ بعض المرات في الشهر: تقدر بثلاثة نقاط (3).

✓ مرة واحدة في الأسبوع : تقدر بخمسة نقاط (5).

✓ كل يوم: تقدر بستة نقاط (6).

وتقدر الدرجة الكلية القصوى للمستجيب على المقياس ب (132) درجة:

$$(132) = (22 \times 6).$$

بينما أدنى درجة كلية للمستجيب تقدر ب (0) درجة: $(0) = (22 \times 0).$

❖ أولاً: طريقة التصحيح:

يتم جمع إجابات الأسئلة التي تقيس كل بعد من الأبعاد الثلاثة لمقياس الاحتراق النفسي.

✓ الاجهاد الانفعالي: $1+2+3+6+8+13+14+16+20=$

✓ تبدل المشاعر: $5+10+11+15+22=$

✓ نقص الشعور بالإنجاز: $4+7+9+12+17+18+19+24=$

وهذا للحصول على درجة وشدة كل بعد من أبعاد الاحتراق النفسي ومقارنتها بسلم التنقيط لمقياس الاحتراق النفسي. (أورد في: Boulkroune).

جدول رقم (07): سلم التنقيط لمقياس الاحتراق النفسي.

أبعاد الاحتراق النفسي			المعدل
الاجهاد الانفعالي	تبدل المشاعر	نقص الشعور بالإنجاز	
أكبر من 30	أكبر من 13	أكبر من 40	مستوى مرتفع
29 - 18	11 - 06	39 - 34	مستوى متوسط
أصغر من 17	أصغر من 5	أصغر من 33	مستوى ضعيف

(أورد في: Maslash et Col, 2006).

وتقييم شدة الاحتراق النفسي حسب المقياس على النحو التالي:

- احتراق وظيفي مرتفع: يعاني فيه المستجيب من مستوى مرتفع من الإجهاد الانفعالي + مستوى مرتفع من تبدل الشخصية + مستوى منخفض من نقص الشعور بالإنجاز.

- احتراق وظيفي متوسط: يعاني المستجيب من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر ونقص الإنجاز.
- احتراق وظيفي منخفض: يعاني فيه المستجيب من مستوى منخفض من الإجهاد الانفعالي + مستوى منخفض من تبدل المشاعر + مستوى مرتفع من نقص الشعور بالإنجاز. (أورد في: خلاصي، مجلة العلوم الإنسانية، 2013).
- ❖ ثانيا: الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي:

قبل تطبيق أداة القياس أي مقياس الاحتراق النفسي، قمنا أولاً بحساب خصائصه السيكومترية من صدق وثبات بالتتابع الطرق التالية:

أ- حساب صدق المقياس:

- صدق المحكمين:

بعد ترجمتنا للمقياس الحالي والمتمثل في مقياس الاحتراق النفسي (1981)، Maslash et Jackson، قمنا بعرضه على (06) أساتذة علم النفس العمل والتنظيم بجامعة مولود معمري بتيزبوزوتامدة، وقد اتفق المحكمون في مجملهم على أن المقياس بصورته المترجمة يقيس ما وضع لقياسه، كما أكدوا كذلك على سلامة الصياغة اللغوية لعباراته ومناسبتها. وبعد استخدام معادلة "كوبر" لحساب نسبة اتفاق الأساتذة المحكمين على مدى صدق المقياس الحالي، تم التوصل إلى أن درجة المحكمين إلى (100%).

حساب ثبات المقياس لهذه الدراسة :

لقد قمنا بحساب ثبات المقياس الذي اعتمدنا عليه في دراستنا على طريقتين هما:

1- حساب ألفا كروباخ:

العينة	المقياس	قيمة ألفا كرومباخ
20	الاحتراق النفسي	0.426

جدول رقم (8): يمثل ثبات ألفا كروباخ

2-5 استبيان الأداء الوظيفي: (صدق الاستبيان)

يقصد بصدق الأداة قدرة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، ولتحقيق من صدق الاستبيان المستخدم نعتمد على ما يلي:

• صدق المحتوى أو الصدق الظاهري:

للتحقق محتوى أداة البحث والتأكد من أنها تخدم أهداف البحث ثم عرضها على هيئة مكونة من أساتذة مختصين، وطلب إليهم دراسة الأداء وبداء البحث من حيث مدى مناسبة كل عبارة للمحتوى، كما طلب إليهم النظر في مدى كفاية أداة البحث من حيث عدد العبارات وشمولييتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية والإخراج أو أية ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازماً.

وقد تمت دراسة ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وتم إجراء التعديلات في ضوء توصيات وآراء هيئة التحكيم ليصبح الاستبيان أكثر فهماً وتحقيقاً لأهداف البحث. وهذا ما اعتبرناه بمثابة الصدق الظاهري لأداة، وبذلك اعتبرت الأداة صالحة لقياس ما وضعت لأجله.

• حساب صدق المحك:

تم حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألف كرونباخ"، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (؟؟؟) إذ نجد معامل الصدق الكلي لأداء البحث بلغ (0.78) وهو معامل جيد ومناسب لأغراض هذا البحث وأهدافه، كما نلاحظ أيضاً أن جميع معاملات عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه. والجدول التالي نقيس فيه معامل الثبات ومعامل الصدق.

الجدول رقم (09): معامل الثبات (الاستبيان الأداء الوظيفي)

العينه	الاستبيان	قيمة ألف كروباخ
20	الأداء	0.62

مصدر: من اعداد الطالبين الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS الاحصائي (V.20).

6- الأساليب الإحصائية المستعملة:

إن لكل بحث علمي تقنيات إحصائية تساعد على الوصول إلى نتائج وتحليلات دقيقة ومضبوطة، ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات الإحصائية وهي:

6-1 الإحصاء الوصفي:

يهتم الإحصاء الوصفي بعمليات جمع وتنظيم وتلخيص البيانات العددية، الرقمية بدلالة بعض المقاييس لأغراض الوصف والمقارنة وعليه فإن الإحصاء الوصفي يتعلق بجمع وتمثيل وتنظيم وتلخيص البيانات (سالم عيسى بدر، 2007، ص13).

6-2 برنامج الحزمة الإحصائية: SPSS

كما اعتمدنا على برنامج الحزمة الإحصائية SPSS(V.20).

6-3 الإحصاء الاستدلالي: يهتم بالنظرية والمنهجية + استخلاص النتائج والتي تتجاوز مجموعة البيانات الخاصة التي تم فحصها (عماد عصاب، 2007، ص14).

6-4 الانحراف الخطي البسيط: هو أداة إحصائية تستعمل لبيان العلاقة بين متغيرين كميين بحيث يمكن توقع قيمة المتغير التابع المسيطر عليه من المتغير المستقل المسيطر. عليه، على سبيل المثال، إذا كان الباحث يعرف العلاقة بين

اتفاق أسرة ما وبين عدد أفرادها في مدينة ما فإنه يمكن التنبؤ بالاستهلاك الشهري عن طريق الانحدار الخطي البسيط بمجرد تحديد عدد الأفراد (مصطفى خالف، 2009).

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل لأهم إجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية من خلال عرضنا للمنهج المتبع، خصائص العينة وكيفية اختبارها، كما تطرقنا إلى الأدوات والأساليب الإحصائية التي سنعتمد عليها في جمع البيانات، معالجتها وتحليلها.

الفصل الخامس

عرض و تحليل نتائج الدراسة

تمهيد.

1- عرض و تحليل النتائج .

2- تفسير نتائج الدراسة.

3- مناقشة النتائج.

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل السابق إلى تقديم الدراسة الاستطلاعية للميدان و مختلف أبعادها و كذلك التأكد من مختلف المؤشرات حول ميدان الدراسة و المنهج الأنسب للدراسة ، سوف نقوم في هذا الفصل بعرض النتائج المتحصل عليها و تحليلها و مناقشتها قصد التوصل إلى مدى تحقيق فرضيات الدراسة.

1- عرض و تحليل النتائج .

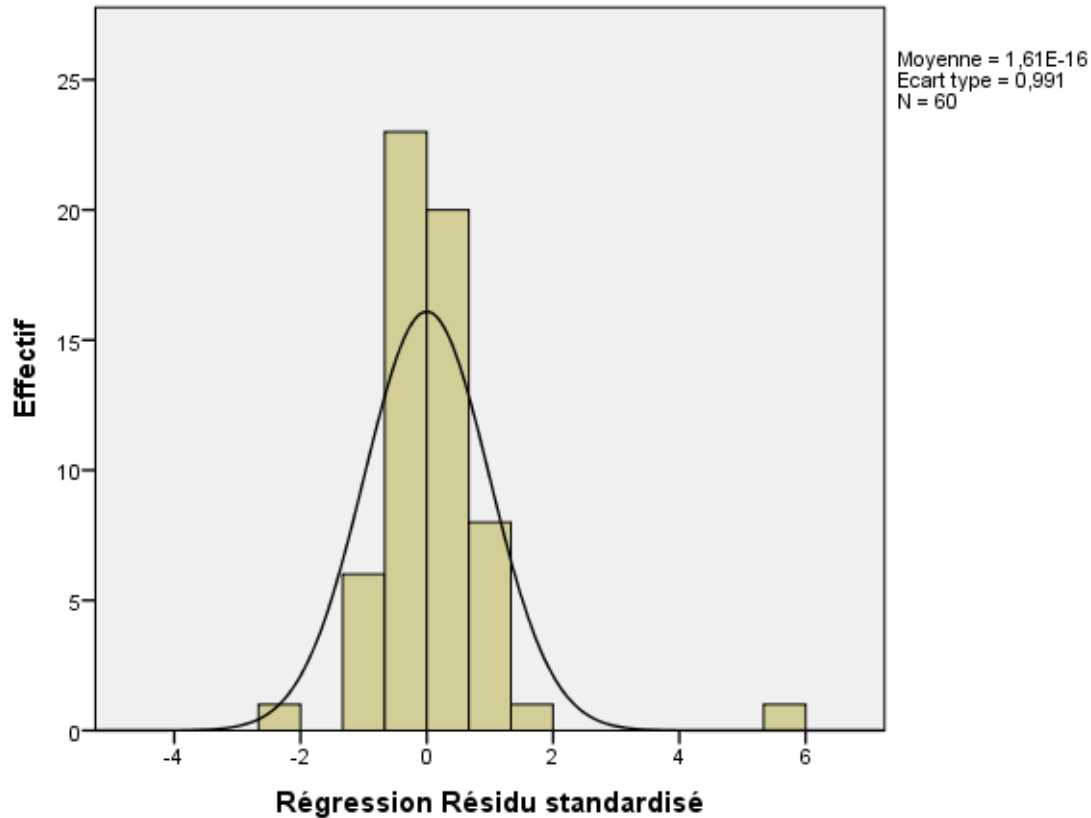
1-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى حسب معامل الانحدار البسيط:

جدول رقم (10) يبين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط التي مفادها هناك اثر ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد الانفعالي و الأداء الوظيفي .

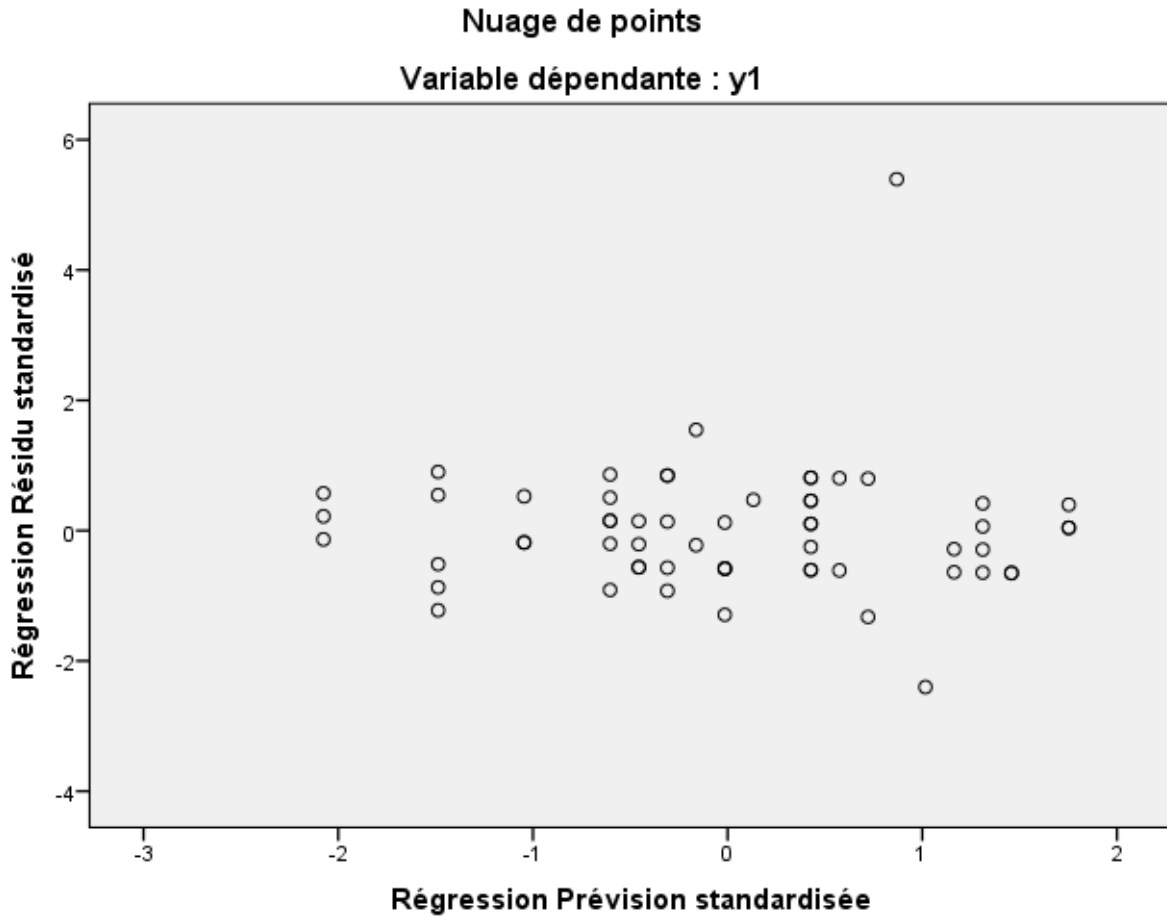
مستوى الدلالة	.ف.		.ت.		الخطأ المعياري للتقدير R^2	مربع معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل التحديد R	النموذج
	Sig	F	sig	T					
0.05	0.72	0.12	0.72	0.35	2.82	0.015-	0.002	0.046	1

Histogramme

Variable dépendante : y1



الشكل رقم (08) مدرج الانحدار الخطي البسيط نتائج الفرضية الأولى



الشكل رقم (09) نموذج الانحدار الخطي البسيط لنتائج الفرضية الجزئية الأولى.

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (1.12) بدلالة إحصائية (0.72). مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط التي تم توفيقه بالمتغير التابع الأداء الوظيفي بدلالة المتغير المستقل الاحتراق النفسي (الاجهاد الانفعالي) بدلالة إحصائية (0.72).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.046) وعند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.002). أي أن النموذج يفسر (2%) من التباين الكلي للمتغير التابع الأداء الوظيفي وبعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي -

0.015) مما يعني أن النموذج يفسر) بالمئة من التباين الكلي للمتغير والباقي (%) وعليه النموذج لا يفسر درجة كبيرة من التنبؤات.

ولمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل الاحتراق النفسي في المتغير التابع الأداء الوظيفي تم حساب معاملات بتا (Bita) المعيارية كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم (11) معاملات بتا (Bita) للاحتراق النفسي (الاجهاد الانفعالي)

المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	مستوى الدلالة
المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل B	الخطأ المعياري
الاحتراق النفسي	الأداء الوظيفي	0.019	0.054
		0.046	0.72
			0.0
			5

يتضح من الجدول رقم (11) أنه لا يوجد أثر بين الاحتراق النفسي (الاجهاد الانفعالي) وبالتالي كلما قل الاحتراق النفسي ارتفع الأداء التنظيمي والعكس صحيح.

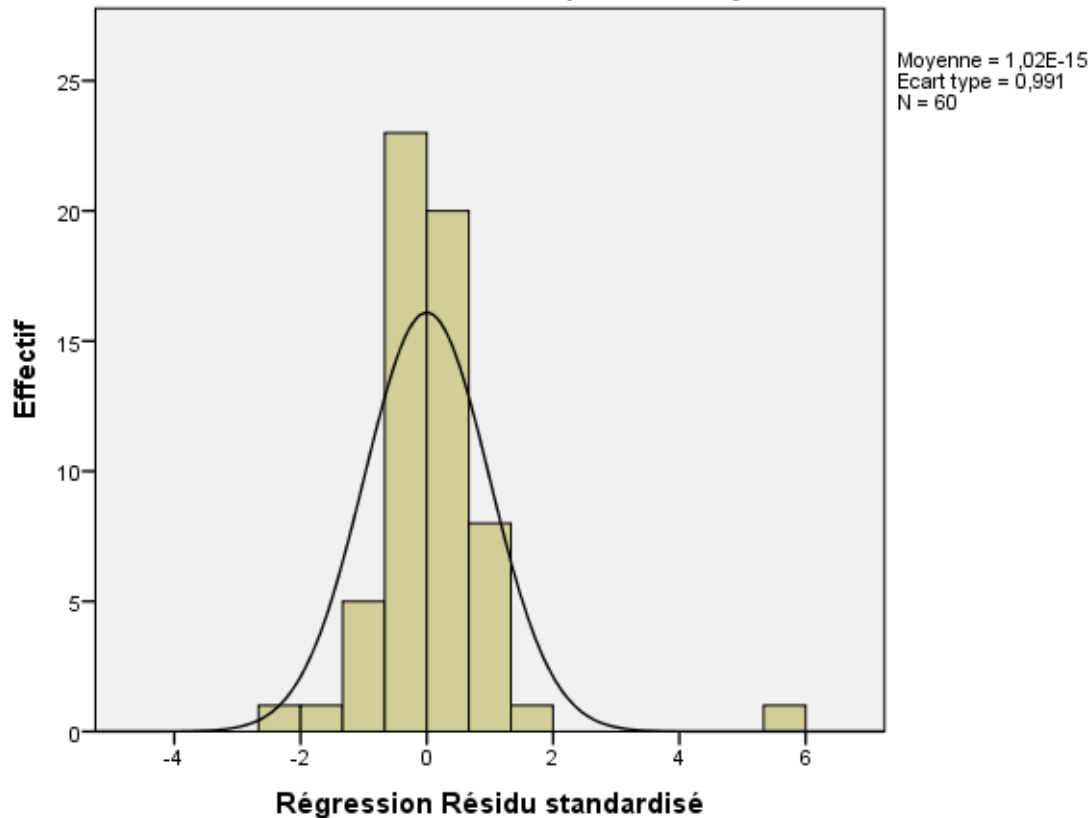
ومنه يمكن القول بان الفرضية الاولى لم تحققت، و هذا راجع إلى عدم خضع أفراد العينة للضغوطات و عبئ العمل. لم يكن تحت ضغط داخلي لدوافع العطاء و الإلتزام.

1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية حسب معامل الانحدار البسيط:
جدول رقم (12) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط هناك اثر ذات دلالة إحصائية بين تباد المشاعر و الأداء الوظيفي.

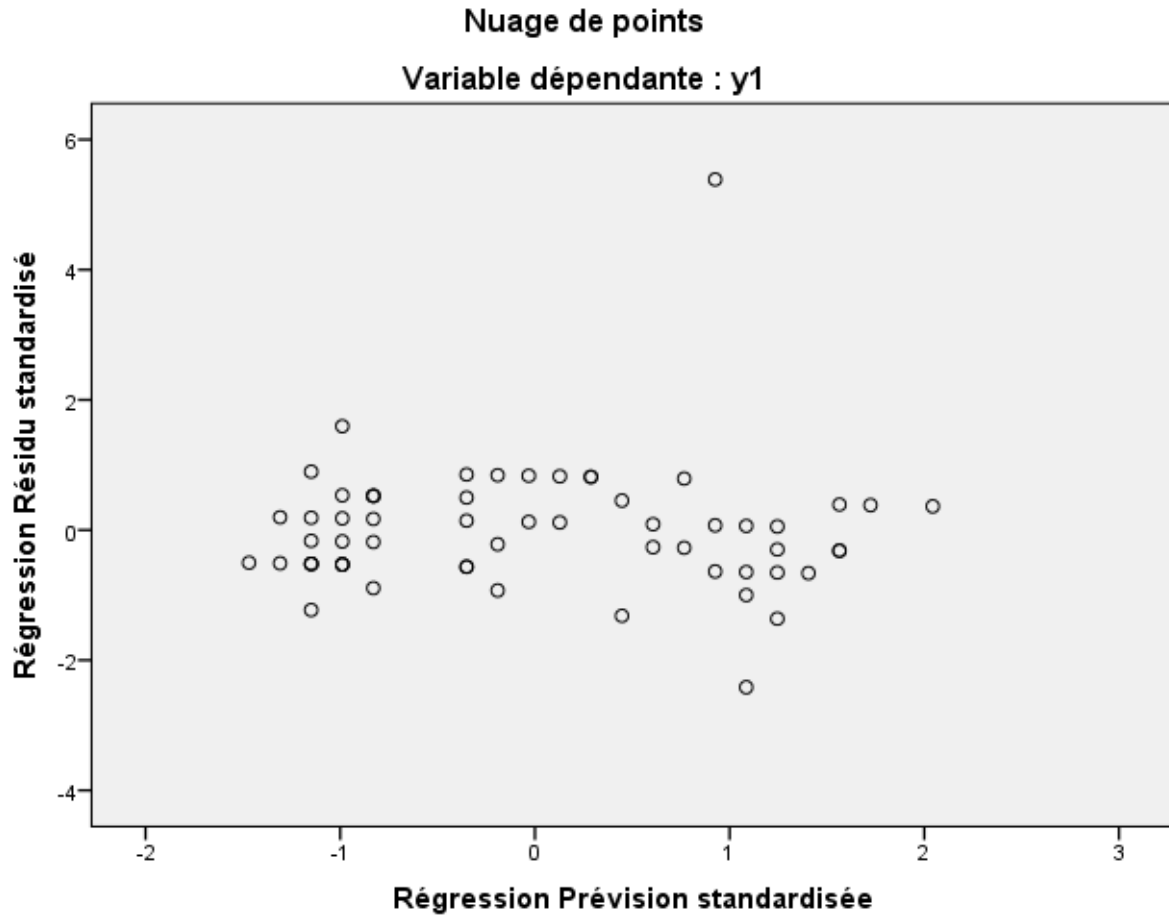
النموذج	معامل التحديد R	معامل التحديد R ²	مربع معامل الارتباط	الخطأ المعياري للتقدير R ²	.ت.		.ف.		مستوى الدلالة
					Sig	T	Sig	F	
1	0.05	0.003	-	2.82	0.67	-0.42	0.67	0.18	0.05

Histogramme

Variable dépendante : y1



الشكل رقم (10): مدرج الإنحدار الخط البسيط لنتائج الفرضية الجزئية الثانية



الشكل رقم (11) نموذج الانحدار الخطي البسيط لنتائج الفرضية الثانية.

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (0.18) بدلالة إحصائية (0.67). مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط التي تم توقيقه بالمتغير التابع الأداء الوظيفي بدلالة المستقبل الاحتراق النفسي (تبلد المشاعر) بدلالة إحصائية (0.67).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.056) وعند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.003). أي ان النموذج يفسر (..) من التباين الكلي للمتغير التابع للأداء الوظيفي.

وبعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (-0.014) مما يعني أن النموذج يفسر (1%) بالمئة من التباين الكلي للمتغير والباقي (99%) وعليه النموذج لا يفسر درجة كبيرة من التنبؤات.

ولمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل للاحتراق النفسي في المتغير التابع الأداء الوظيفي تم حساب معاملات بتا (Beta) المعيارية كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم(13) معاملات بتا (Beta) للاحتراق النفسي (تبلد المشاعر).

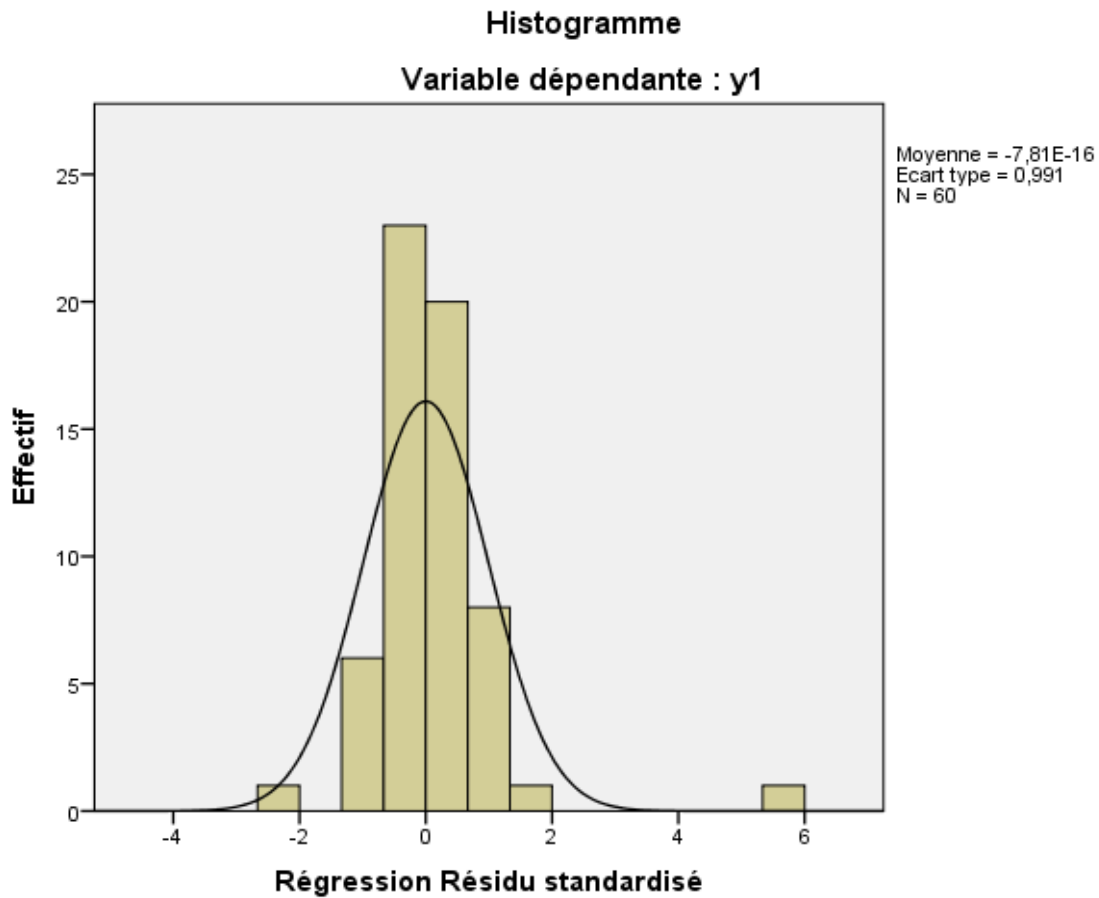
المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	مستوى الدلالة
المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل B	الخطأ المعياري
الاحتراق النفسي	الأداء الوظيفي	-0.025	0.059
		-0.056	0.67
			0.0
			5

يتضح من الجدول رقم (13) أنه لا يوجد أثر بين تبلد المشاعر و الأداء الوظيفي وبالتالي كلما قل التحكم بتبلد المشاعر ارتفع مستوى الأداء الوظيفي والعكس صحيح.

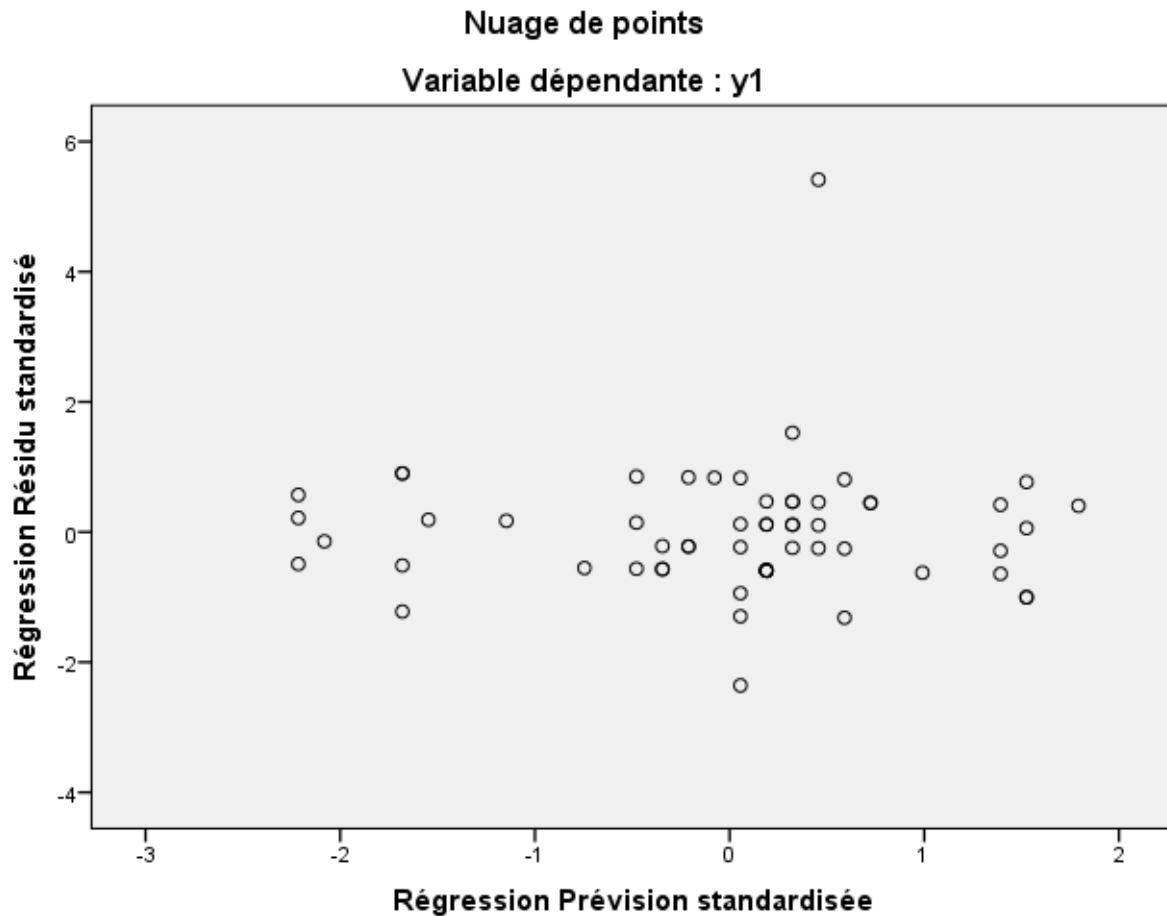
ومنه يمكن القول بان الفرضية الثانية لا يوجد أثر، و هذا راجع إلى شعور أفراد العينة بالاهتمام و مشاركتهم في اتخاذ القرارات و كذلك نظرتهم للعمل نظرة إيجابية و الشعور بالراحة النفسية و تعرف الإدارة إلى طبيعة مهنة العامل.

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة حسب معامل الانحدار البسيط:
جدول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط هناك اثر ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالانجاز والأداء الوظيفي.

النموذج	معامل التحديد R	معامل التحديد R ²	مربع معامل الارتباط	الخطأ المعياري للتقدير R ²	.ت.		.ف.		مستوى الدلالة
					Sig	T	Sig	F	
1	0.04	0.002	0.015	2.82	0.74	0.32	0.74	0.103	0.05



الشكل رقم (12): مدرج الإنحدار الخط البسيط لنتائج الفرضية الجزئية الثالثة



الشكل رقم (13) نموذج الانحدار الخطي البسيط لنتائج الفرضية الجزئية الثالثة.

يتضح من خلال الجدول رقم(14) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (0.103) بدلالة إحصائية (0.74). مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط التي تم توقيقه بالمتغير التابع الأداء الوظيفي بدلالة المستقبل الاحتراق النفسي (نقص الإنجاز الانفعالي) بدلالة احصائية (0.74).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.042) وعند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.002). أي ان النموذج يفسر (..) من التباين الكلي للمتغير التابع للأداء الوظيفي.

وبعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (-0.015) مما يعني أن النموذج يفسر (1%) بالمئة من التباين الكلي للمتغير والباقي (99%) وعليه النموذج لا يفسر درجة كبيرة من التنبؤات.

ولمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل للاحتراق النفسي (نقص الشعور بالانجاز) في المتغير التابع الأداء الوظيفي تم حساب معاملات بتا (Bita) المعيارية كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم (15) معاملات بتا (Bita) للاحتراق النفسي (نقص الشعور بالانجاز).

المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	مستوى الدلالة			
المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل B	الخطأ المعياري	قيمة بتا (Bita)	Sig	∞
الاحتراق النفسي	الأداء الوظيفي	0.016	0.049	0.042	0.74	0.05

يتضح من الجدول رقم (15) أنه لا يوجد أثر بين نقص الشعور بالانجاز والأداء الوظيفي وبالتالي كلما قل التحكم بنقص الشعور بالانجاز ارتفع مستوى الأداء الوظيفي والعكس صحيح.

ومنه يمكن القول بان الفرضية الثانية لا يوجد أثر، يرجع إلى خصوصية العينة ووضوح اعمالهم التي لا تحمل أية تعقيدات و لا تشكل لديهم أي عبئ عند ممارستهم لمسؤولياتهم تتركهم يشعرون بالقيام بمهام بأكمل وجه كما أن عدم تلقيهم انتقادات و إنذارات من طرف

مسئوليتهم بسبب أداء المهام المسطرة لهم يجعلهم يقيمون أداءهم بإيجابية ذلك ما يشعرهم بارتفاع الإنجاز لديهم.

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:

بعد حصولنا على النتائج المجدولة باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية والملائمة لدراستنا لغرض تحصيل النتائج المتحصلة عليها واختيار الفرضيات اعتمادا على معامل الانحدار f ومعرفة مدى صدق الفرضيات التي وضعناها في دراستنا وبالتالي فإن نتائج وتحليل وتفسير هي كالتالي:

2-1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

التي مفادها وجود اثر ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد الانفعالي و الأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلم الاجتماعية و الإنسانية تامة بتيزي وزو. فمن خلال النتائج المتحصلة عليها توصلنا حسب معامل الانحدار البسيط أن قيمة (F) للنموذج الخطي تساوي (0.21) بدلالة إحصائية (0.05)، هذا ما يدل على عدم وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط الذي تم توقيفه بالمتغير التابع الأداء الوظيفي بدلالة إحصائية (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.015) تحت مستوى الدلالة (0.05) من أجل التحقق من مدى صحة الفرضية المصاغة ثم مقارنة مستوى الدلالة (0.05) بالقيمة المرافقة (0.72)

بين أن القيمة المرافقة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا اظهر لنا أيضا عدم وجود أثر بعدما قمنا بتحليل نتائج نتائج مقياس الاحتراق النفسي واستبيان الأداء الوظيفي، وبعد إجابة أفراد العينة على البنود قمنا بتفريغ البيانات حسب درجة كل فرد من أفراد العينة على محاور المقياس، توصلنا إلى أن معامل التحديد (R) لإجابات أفراد العينة في مقياس قدر بـ (0.046)، والخطأ المعياري للتحديد (R) (2.82)، أما قيمة (T) قدرة بـ (0.35) وهي غير دلالة إحصائية وعليه الفرضية لم تتحقق.

2-2- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

التي مفادها.وجود اثر ذات دلالة إحصائية بين تبلد المشاعر و الأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلم الاجتماعية و الإنسانية تامة بتيزي وزو.فمن خلال النتائج المتحصلة عليها توصلنا حسب معامل الانحدار البسيط أن قيمة (F) للنموذج الخطي تساوي (0.18)بدلالة إحصائية (0.05)، هذا ما يدل على عدم وجود دلالة احصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط الذي تم توفيقه بالمتغير التابع الولاء التنظيمي بدلالة إحصائية (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط تساوي (-0.014)تحت مستوى الدلالة (0.05) من أجل التحقق من مدى صحة الفرضية المصاغة ثم مقارنة مستوى الدلالة (0.05) بالقيمة المرافقة(0.67).

بين أن القيمة المرافقة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)،وهذا اظهر لنا أيضا عدم وجود أثر بعدما قمنا بتحليل نتائج نتائج مقياسالاحتراق النفسي واستبيان الأداء الوظيفي،وبعد إجابة أفراد العينة على البنود قمنا بتفريغ البيانات حسب درجة كل فرد من أفراد العينة على محاور المقياس، توصلنا إلى أن معامل التحديد (R) لإجابات أفراد العينة في مقياس قدر ب(0.056)، والخطأ المعياري للتحديد(R)(2.82)، اما قيمة (T) قدرة ب(-0.42)وهي غير دلالة احصائية وعليه الفرضية لم تتحقق.

2-3- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

التي مفادها وجود اثر ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالانجاز و الأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلم الاجتماعية و الإنسانية تامة بتيزي وزو.فمن خلال النتائج المتحصلة عليها توصلنا حسب معامل الانحدار البسيط أن قيمة (F) للنموذج الخطي تساوي (0.103)بدلالة إحصائية (0.05)، هذا ما يدل على عدم وجود دلالة احصائية لنموذج الانحدار الخطي البسيط الذي تم توفيقه بالمتغير التابع الأداء الوظيفي بدلالة إحصائية (0.05)، كما تبين أن قيمة معامل الارتباط تساوي (-0.015)تحت

مستوى الدلالة (0.05) من أجل التحقق من مدى صحة الفرضية المصاغة ثم مقارنة مستوى الدلالة (0.05) بالقيمة المرافقة (0.74).

بين أن القيمة المرافقة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا اظهر لنا أيضا عدم وجود أثر بعدما قمنا بتحليل نتائج مقياس الاحتراق النفسي واستبيان الأداء الوظيفي، وبعد إجابة أفراد العينة على البنود قمنا بتفريغ البيانات حسب درجة كل فرد من أفراد العينة على محاور المقياس، توصلنا إلى أن معامل التحديد (R) لإجابات أفراد العينة في مقياس قدر بـ (0.042)، والخطأ المعياري للتحديد (R) (0.015)، أما قيمة (T) قدرة بـ (0.32) وهي غير دلالة احصائيا وعليه الفرضية لم تتحقق.

و بعد تفسير و مناقشة نتائج الفرضيات الجزئية نستنتج أن الفرضية العامة التي مفادها وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تامة تيزي وزو لم تتحقق و هذا يرجع إلى أن عينة هذه الدراسة غير كافية و كذلك مجتمع هذه الدراسة لم يخضع لأي ضغط.

3- مناقشة النتائج:

بعد حصولنا على النتائج المجدولة باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية والملائمة لدراستنا لغرض تحصيل النتائج المتحصلة عليها واختيار الفرضيات اعتمادا على معامل الانحدار f ومعرفه مدى صدق الفرضيات التي وضعنها في دراستنا وبالتالي فإن نتائج وتحليل وتفسير هي كالتالي:

3 . 1. مناقشة نتائج الدراسة للفرضية الجزئية الأولى التي مفادها أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الاجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . تامة.

وقد توصلت إلى نتائج الفرضية باستعمال برنامج **SPSS**، وهذا ما اشارت إليه نتائج اختبار الانحدار البسيط إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الاجهاد الانفعالي والأداء

الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . تامدة وهذا يعني أن هذه الفرضية لم تتحقق.

وهذه النتيجة ترجع إلى أن أغلبية العمال يتميزون بالدافعية والدعم، وجود الاعتراف والدعم، زيادة القدرات والنشاط.

وهذه الدراسة جاءت متناقضة مع دراسة "شهاب" (2001) بعنوان: مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين ومدراء المدارس القانونية في محافظة إربد.

ومن أهم نتائجها نجد أن درجة الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين على تكرار بعد من الأبعاد الثلاثة وعلى شدة بعد تبدل الشعور متدنية، أما درجة الاحتراق على بعد شدة الاجهاد الانفعالي وشدة نقص الشعور بالإنجاز كانت متوسطة، بينما كانت النتائج لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة إربد كانت متوسطة على تكرار كل بعد من الأبعاد الثلاثة وشدتها.

وصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجنس على درجة تكرار الاحتراق النفسي لدى مشرفي والمدرين كان الاناث أعلى منها لدى الذكور.

كما تناقضت مع دراسة "برهر" (2006) بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية، ومن أهم نتائج هذه الدراسة هي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية (الأمان الوظيفي والعلاقة مع الرؤساء، غموض الدور، تناقض الدور وعبئ العمل، المسؤولية تجاه الآخرين، الأجور والمكافآت وبيئة العمل) بدرجات متفاوتة ومستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية.

3 . 2. مناقشة نتائج الدراسة للفرضية الجزئية الثانية التي مفادها أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تامة.

توصلت نتائج هذه الفرضية من خلال استعمال برنامج **SPSS** ونتائج اختبار الانحدار البسيط إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة تامة.

وهذه النتيجة راجعة إلى وجود مناخ تنظيمي للمؤسسة، كثرة الاتصالات، الأمان في العمل، عدم تعقد المهام، وجود إمكانيات وكفاءة ووجود علاوة.

وهذه الدراسة جاءت متناقضة لدراسة "الخرابشة وعربيان" (2005) بعنوان: الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرب المصادر، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي:

- درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم متوسط على بعد الاجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر وبدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالإنجاز.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير الجنس بالنسبة لبعد الاجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الأبعاد الثلاثة لمتغير الخبرة ولصالح ذوي الخبرة ممن لديهم خمس سنوات فأكثر.

كما اتفقت دراسة "عليان" (2005) بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية المتعلقة بعبء العمل وعملية اتخاذ القرارات والاستقرار الوظيفي، الهيكل التنظيمي

ومستوى أداء الحكام الإداريين، وتوصلت الدراسة أيضا إلى عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل التنظيمية في مجالي (علاقات العمل وبيئة العمل) ومستوى الحكام الإداريين في الأردن.

3 . 3 . مناقشة نتائج الدراسة للفرضية الجزئية الثالثة التي مفادها هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تامة.

توصلت هذه الدراسة بعد استعمال برنامج **SPSS** ونتائج اختبار الانحدار البسيط إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . تامة.

ويرجع السبب إلى وجود الرقابة في المؤسسة، ارتفاع القدرات، نقص عبئ العمل، تنظيم العمل، وجود مناخ تنظيمي ملائم في المؤسسة، الترقية، التمتع بالتطور والتبادل والاتصالات.

وقد جاءت هذه الدراسة متناقضة لدراسة "رمضان" (1999) بعنوان: ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، ومنأهم نتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي أن مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية معتدلا على بعد الاجهاد الانفعالي وتبلد الشعور، بينما كان عاليا على بعد نقص الشعور بالإنجاز.

وان ظاهرة الدرجة الكلية لاستخدام استراتيجيات التكيف على العاملين كانت قليلة، وأيضا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين على بعدي الاجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز تعوى لمتغير الجنس بخلاف بعد تبدل الشعور،

حيث كانت النتيجة لصالح الاناث ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

كما اتفقت دراستنا بدراسة "زيادات" (2006) بعنوان: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية، ومن أهم نتائج هذه الدراسة هي أن هناك اثر سلبي لضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية (طبيعة العمل، الجوانب الإدارية وعلاقات العمل) في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية، في حين لم يثبت متغير التكنولوجيا المستخدمة اثر دال احصائيا في مستوى الأداء. وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن ضغط العمل الناتج في مستوى الأداء بالنسبة للعاملين في المصارف التجارية الأردنية تبعا لاختلافهم في الجنس، في حين لم يثبت اختلاف في الأثر باختلاف كل من: المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري وسنوات الخدمة.

و في الأخير توصلت هذه الدراسة من خلال مناقشة نتائج هذه الدراسة للفرضيات الجزئية أن الفرضية العامة التي مفادها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تامة، لم تتحقق وهذه الدراسة جاءت متناقضة مع دراسة "علي" (2003) بعنوان: مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي (جنين ونابلس)، ومن أهم نتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن مستوى مفهوم الذات جاء بدرجة متوسطة على أبعاد الذات الجسمية والشخصية والأسرية، الأخلاقية والدرجة الكلية، بينما جاء بدرجة ضعيفة على الذات الاجتماعية.

- ان مستوى الاحتراق النفسي جاء بدرجة مرتفعة على بعد الاجهاد الانفعاليين وبدرجة متدنية على بعد نقص الشعور بالإنجاز وبدرجة معتدلة على بعد تبلد الشعور.
- توجد علاقة طردية ذات ارتباط هام دال احصائيا بين مفهوم الذات والاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة.

- عدم وجود فروق دالة احصائيا في مستوى مفهوم الذات بين الذكور والاناث على بعدى الذات (الجسمية والشخصية)، بينما كانت الفروق دالة احصائيا على ابعاد الذات الأخلاقية، الاجتماعية والاسرية، حيث كانت الفروق لصالح الإناث أي أن لديهن مفهوم ذات أعلى مما هو عليه لدى الذكور على هذه الابعاد والدرجة الكلية.

وكما جاءت أيضا متناقضة لدراسة "القرني" (2000)، بعنوان: الاعلام والاحتراق النفسيدراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية، ومن أهم نتائجها نجد:

- من خلال تطبيق مقياس "ماسلاش" للاحتراق النفسي اثبتت نتائج هذه الدراسة وجود درجات متوسط من الاحتراق النفسي في أبعاده الثلاثة المتمثلة في الاجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر والانجاز الشخصي في ممارسة العمل الإعلامي في المملكة العربية السعودية. ومثلت الإذاعة أعلى درجات الاحتراق النفسي مقارنة بوسائل الإعلام الأخرى، واتضح أن المؤسسات الإعلامية الرسمية هي أكثر احتراقا من تلك الوسائل التابعة للقطاع الخاص.

- أوضحت هذه الدراسة إلى أن الاحتراق النفسي يبدو أكثر وضوحا بين الفئات التالية: الاناث، السعوديون، جملة الدكتوراه، المتزوجون، الأصغر سنا والاقل خبرة.

- يوجد انسجام وتعاون بين زملاء العمل في حين لا توجد فرص تدريبية كبيرة، مع توفر مساحة محدودة من التوجيهات الإدارية من الرؤساء ذات الصبغة السلبية، كما أن اتاحة الوقت لممارسة الهوايات الشخصية ظلت محدودة.

الاستنتاج العام:

إن موضوع أثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي من المواضيع التي اهتم بها الكثير من الباحثين في الكثير من الميادين، إلا أن بحثنا هذا كان هدفه هو معرفة أثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . تامدة بتيزي وزو.

حيث توصلنا من خلال الدراسة ونتائج المحصلة لعيها أن عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . تامدة لا يعانون من مستويات الاحتراق النفسي (الاجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز)، وهذا راجع إلى طبيعة العمل والمناخ التنظيمي للمؤسسة، زيادة القدرات وارتفاع الدافعية القوية للنجاح، وجود الاعتراف والدعم، وجود الاتصالات، الرقابة، وجود علاوات والقدرة بالنشاط، توفر الإمكانيات والكفاءة وعدم وجود في وسائل العمل، وكل هذه الأسباب تؤدي إلى انخفاض كبير في الاحتراق النفسي.

وبعد عرضنا وتحليل النتائج توصلنا إلى مجموعة من النتائج وهي:

-عدم تحقق الفرضية العامة التي مفادها هناك أثر بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الاجتماعية والانسانية تامدا تيزي وزو.

. عدم تحقق الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الاجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الاجتماعية والانسانية تامدا تيزي وزو.

. عدم تحقق الفرضية القانية الجزئية التي مفادها هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين تبلد المشاعر والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الاجتماعية والانسانية تامدا تيزي وزو.

. عدم تحقق الفرضية الثالثة الجزئية التي مفادها هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين نقص
الشعور بالإنجاز والأداء الوظيفي لدى عمال جامعة مولود معمري كلية العلوم الاجتماعية
والانسانية تامدا تيزي وزو.

الإقتراحات:

- ظهور التنبيه لظاهرة الاحتراق واتخاذ الوسائل الكفيلة بعلاجها أو الحد منها.
- استحداث برامج مساعدة للعاملين من خلال تقديم خدمات طبية وعلاجية لهم وتقديم النصح والمشورة والإجراءات الوقائية اللازمة.
- الاهتمام بالدعم المادي للموظفين، لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل إنجاز المهني، ومن ثم تفادي إصابته بالاحتراق النفسي لدى الأفراد العاملين.
- على منظمات العمل تقليل مستوى الاحتراق من خلال تجنب مصادره ومسبباته مثل كثر الأعباء المهنية، وانخفاض فرص التطور المهني.
- تفعيل مجالات التنفيس الانفعالي لدى العمال، وخاصة عمال المهن الأكثر عرضة للإجهاد، وذلك تفادياً للوصول إلى درجة الاحتراق النفسي.
- إجراء دراسة تربط بين الدافعية للعمل والاحتراق النفسي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1-المراجع باللغة العربية:

أ- الكتب:

- إسماعيل إبراهيم الديراوي ، (2008)، "دور الاشراف الوقائي في تحسين أداء المعلمين الجدد"، بدون طبعة، الرياض، أمام الدعوة، للنشر والتوزيع.
- الجوهري عبد الهادي وآخرون (1979)، "دراسات في علم الاجتماع السياسي"، أسبوط، مكتبة الطليعة، مصر.
- حسب مريم (2004)، "السلوك التنظيمي، سلوك في ممارسة أخلاقيات المهنة"،دراسة حالة جامعة باجي مختار، الجزائر.
- الخطيب محمد جواد (2007)، "الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظة غزة"، بحث مقدم للمؤتمر التربوي الثالث الجودة في التعليم الفلسطيني، كلية التربية لغزة، جامعة الأزهر، فلسطين.
- سمير شيخاني (2003)، "الضغط النفسي"، دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، لبنان.
- شرين، المطارنة، عبد الفتاح، خليفات (2010)، "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية"، الطبعة1، الأردن، الدكتور عبد الفتاح صالح خليفات.
- عبد الرحمن العيساوي (دس): "الاضطرابات النفس جسدية"، جار الراتب الجامعي، بيروت، لبنان.
- عبد الله محمد، الحسناوي، (2011)، "مدخل لدراسة الإيقاع في قصيدة الحرب"، الطبعة1، دمشق، دار الأصيل للطباعة والنشر.

- عتيقة، عبد الله، (2003)، "الأداء الوظيفي"، ط1، بيروت، مؤسسة الريان للطباعة والنشر والتوزيع.
- علي عسكر (1999)، "علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق"، دار الكتاب الحديث، الطبعة 1، القاهرة.
- علي عسكر (2000)، "ضغوط الحياة وأساليب مواجهتنا"، ط3، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- علي عسكر (2005)، "الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل"، دار الكتاب، الحديث للنشر والتوزيع، الكويت.
- عوني فتحي، عبيد (2009)، "واقع إدارة التغيير وأثرها على أداء العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية"، الكويت، دار القلم للنشر والتوزيع.
- محمد حسن محمد حمدان: (2008)، "السلوك التنظيمي"، دار الحامد، عمان.
- محمد عادل عبد الله (1995)، "بعض سمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة وأثرها على درجة الإحترق النفسي لدى المعلمين"، دراسة نفسية، المجلد 5، العدد 2، (ص345-375).
- محيي، أحمد، محمد، عبد الله، (2004)، "مدخل إلى الأداء الوظيفي"، الطبعة 1، بيروت، الشركة المصرية العلمية للنشر.
- مؤيد، عبد الله، (2006)، "إدارة الموارد البشرية"، الطبعة 1، المملكة السعودية النهضة العربية للطباعة والنشر.
- ب- الرسائل:
- بدران منى محمد علي (1997): "الاحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوي وعلاقته ببعض المغيرات"، دراسة ميدانية، مذكرة الماجستير في علوم التربية، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة الأزهر، القاهرة.

- دردير نشوة كرم (2007): "الاحتراق النفسي لدى المعلمين ذوي النمط (أ) و(ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات"، مذكرة ماجستير علوم التربية، تخصص صحة نفسية، جامعة الغيوم، مصر.

ت- المجلات:

- عسكر علي أحمد عباس عبد الله (1998): "مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية"، المجلة المصرية للدراسات النفسية المجلد 4، العدد 16، مصر (ص 65-88).
- مزياني فتيحة (دس): "مفهوم الاحتراق النفسي أبعاده ومراحل تكوينه"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، (ص 150-161).
- مقابلة نصر يوسف (1996): "العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين"، مجلة علم النفس، العدد 39، السنة العاشر، الهيئة المصرية للكتاب (ص 1-19).

2-مراجع باللغة الأجنبية:

- Auditât MCI et CH Vioral (1998), l'affirmation de soi pour prévenir le Burn out et le mobbing, psynergie Neuchâtel, Suisse.
- Dominique coppe, coralie carton (2013): burn –out Service de prevention et de medicines du travail des communautés francaise et germanes phone de belgique, SPMT Siege Social, quai cer ban à 4020 liége T04/344 62 64. Fo 04/344 626, cellule Scientifique, commission scientifique.
- Freuden berger Herbert (1974), staff bour-out journal of social issues Volum 30, issue 1, p159- 165.
- Maslach christina and Jakson Susanne (1981), the measurement of experienced burn out, Journal of occupation Behavior, 2,p 99-113.

- Maslach. C (1977): the burn-out syndrome in the day care setting child care quarterly, volume 6, états unis, p 100, 113.
- Philippe Zawieja, Franck Guarrieri, épuisement professionnel principales approches conceptuelles cliniques et psychométrique, édition Armand colin, France.
- Pierre canoui (2003), la Souffrances des professionnels médico-sociaux, risque humain et enjeux éthiques du burn-out Syndrome psychiatre pédopsychiatre, Hospitale Necher- enfants malades, Paris Frances.
- Piness and Aronson (1983), comparing burn out children and youth Service revieux, 5, p 263- 275.
- Truchot Didier, Xavier Borteyrou (2006) : le burn-out chez les infirmières en cancérologie, une approche contextuel du modèle exigences contrôle- Soutien, laboratoire de psychologie EA 3188,30-32 rue Megevand, 25030 Besançon codex Vol 15 N4-France.

الملاحق

الملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مولود معمري تيزي وزو

تخصص علم النفس العمل والتنظيم والتسيير الموارد البشرية

التعليمة:

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم والتسيير الموارد البشرية بعنوان "أثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي لدى العمال" إرتأينا أن نقدم لكم مجموعة من العبارات التي تخدم موضوع البحث من الجانب التطبيقي، وعليه نرجو منكم الإجابة عليها بوضع العلامة (x) في الخانة المناسبة والتي ترون أنها تعبر عن شعورك بصدق، علما أنه ليست هناك إجابة صحيحة أو خاطئة، وتأكدوا أن إجاباتكم ستبقى في سرية تامة لا تستخدم إلا في البحث العلمي، نشركم على تفهكم ومساعدتكم لنا.

تقبلوا منّا فائق الاحترام والتقدير.

- الجنس: ☐ ذكر

☐ أنثى

- السن: ☐ أقل من 30 سنة

☐ بين 30 و 40 سنة

☐ أكثر من 40 سنة

- الحالة المدنية: عازب (ة) ☐

☐ متزوج (ة)

- المستوى التعليمي: المستوى المتوسط ☐

☐ المستوى الثانوي

☐ المستوى الجامعي

- الأقدمية: أقل من 05 سنوات ☐

☐ بين 6 و 10 سنوات

☐ أكثر من 10 سنوات

مقياس الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش

الرقم		أبدا	بعض المرات في السنة	مرة في الشهر أو أقل	بعض المرات في الشهر	مرة كل أسبوع	بعض المرات في الأسبوع	كل يوم تقريبا
	الإجهاد الانفعالي							
01	أشعر أنني إستنزفت عاطفيا							
02	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في العمل							
03	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر							
04	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر							
05	أشعر بالضجر والملل بسبب عملي							
06	أشعر بالإحباط في عملي							
07	أشعر أنني أبذل جل جهدي في عملي							
08	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبير علي							
09	أشعر بالاختناق وقرب النهاية							
	تبلد المشاعر							
10	أشعر بأنني أعامل بعض فئات الناس وكأنهم جمادات لا حياة فيها							
11	أصبحت قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل							
12	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلدا في مشاعري							
13	إنني في الواقع لا أعبء بما يحدث للآخرين							

							أشعر أنّ الناس يلومنني على بعض المشاكل التي يعاني منها	14
نقص الشعور بالإنجاز								
							لا أستطيع أن أفهم مشاعر الناس إتجاه الإعلام	15
							أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل والناس	16
							أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة الآخرين	17
							أشعر بالنشاط والحيوية	18
							أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	19
							أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع الناس	20
							في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية	21
							حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل	22

الملحق رقم (02)

استبيان الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	نعم	لا
01	تمثل الوظيفة في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي		
02	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى		
03	أشعر أنّ الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل		
04	ظروف العمل الحالية جيدة تساعد على أداء العمل		
05	أبرز مهاراتي عند أداء عملي		
06	أسعى لتحقيق أهداف المنظمة		
07	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد		
08	أبذل ما في وسعي لإنجاح هذه المؤسسة		
09	أحسن التصرف عندما تواجهني مشكلة ما في عملي		
10	يعتبر الأداء الجيد ضروري في العمل		
11	ألتزم بجميع مسؤولياتي في العمل		
12	تكلفني بالعديد من المهام يقلل من أدائي في العمل		
13	تملك مهارات ومعارف ودوافع نحو مهنتك		
14	لديك رغبة وحماس إتجاه عملك		
15	لديك الإحساس بالرضى عن عملك بعد تحقيق رغباتك وأهدافك		
16	تستوجب السلوكات الاجتماعية بين العمال		
17	أداء العاملين هو المحدد الرئيسي لنجاح المؤسسة		
18	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العمال		
19	تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العمال بصفة دائمة ومستمرة		

20	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت العمال بهدف تحسين الأداء	
21	ألتزم بمواعيد الحُضور والانصراف	
22	الحصول على حوافز والتقدير يجعلني أبذل جهد أكبر في عملي	
23	أسمع من رئيسي عبارات الشكر والتقدير مقابل أدائي	
24	الحالة النفسية تعتبر عامل أساسي في إتقان العمل	
25	أقوم بإنجاز الأعمال الموكلة لي دون تأخير	
26	التوجيه والإرشاد ضروري في أداء عملي	
27	الاختيار العلمي للعاملين وتدريبهم على أحسن طريقة لأداء العمل ضروري في مهنتي	
28	تتاح لكافة العمال في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم	

الملحق رقم (03)

نتائج الدراسة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,628	28

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	x3, x2, x1 ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : y1

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,110 ^a	,012	-,041	2,85991

a. Valeurs prédites : (constantes), x3, x2, x1

b. Variable dépendante : y1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	5,621	3	1,874	,229	,876 ^b
	Résidu	458,029	56	8,179		
	Total	463,650	59			

a. Variable dépendante : y1

b. Valeurs prédites : (constantes), x3, x2, x1

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	39,894	1,982		20,129	,000
	x1	,036	,059	,086	,604	,548
	x2	-,041	,064	-,091	-,643	,523
	x3	,027	,052	,071	,513	,610

a. Variable dépendante : y1

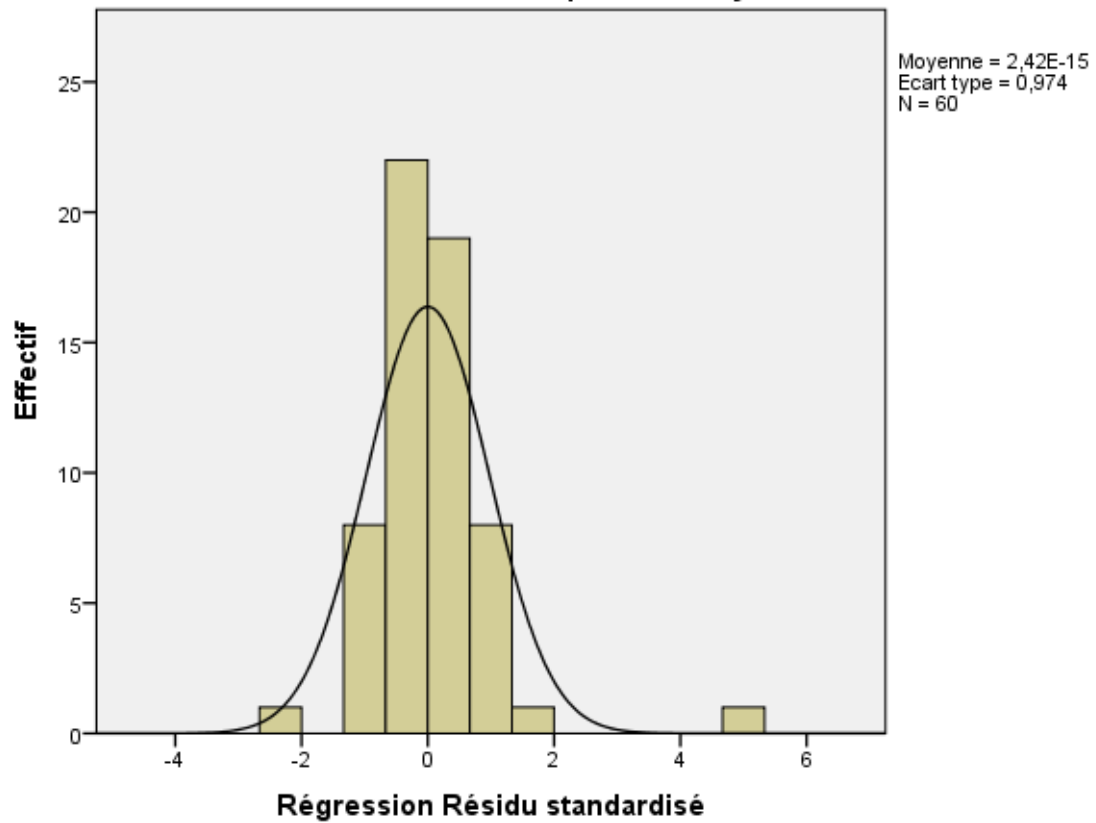
Statistiques des résidus^a

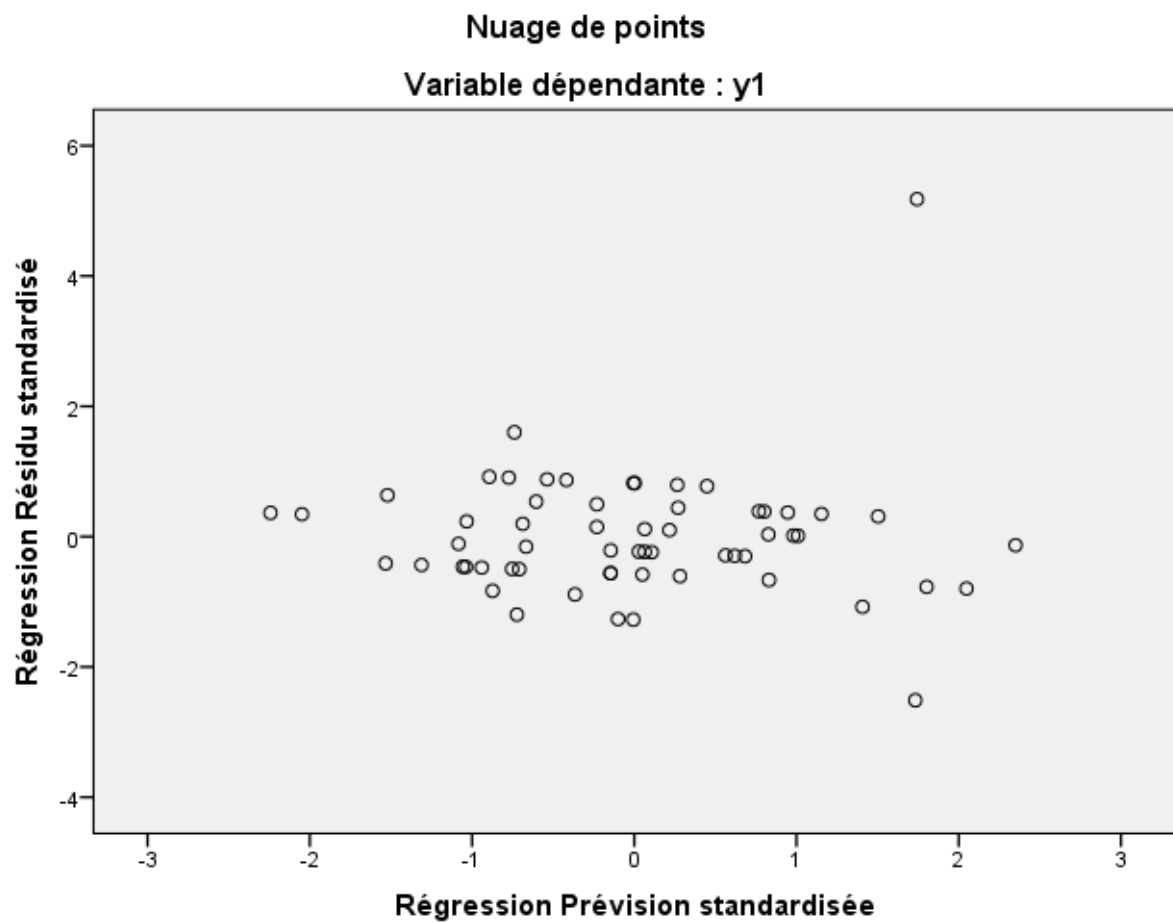
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	39,9580	41,3755	40,6500	,30867	60
Résidu	-7,18479	14,81206	,00000	2,78625	60
Erreur Prévision	-2,242	2,350	,000	1,000	60
Erreur Résidu	-2,512	5,179	,000	,974	60

a. Variable dépendante : y1

Histogramme

Variable dépendante : y1





Variables introduites/supprimées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	x1 ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : y1

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,046 ^a	,002	-,015	2,82432

a. Valeurs prédites : (constantes), x1

b. Variable dépendante : y1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,997	1	,997	,125	,725 ^b
Résidu	462,653	58	7,977		
Total	463,650	59			

a. Variable dépendante : y1

b. Valeurs prédites : (constantes), x1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	40,227	1,251		32,161	,000
x1	,019	,054	,046	,354	,725

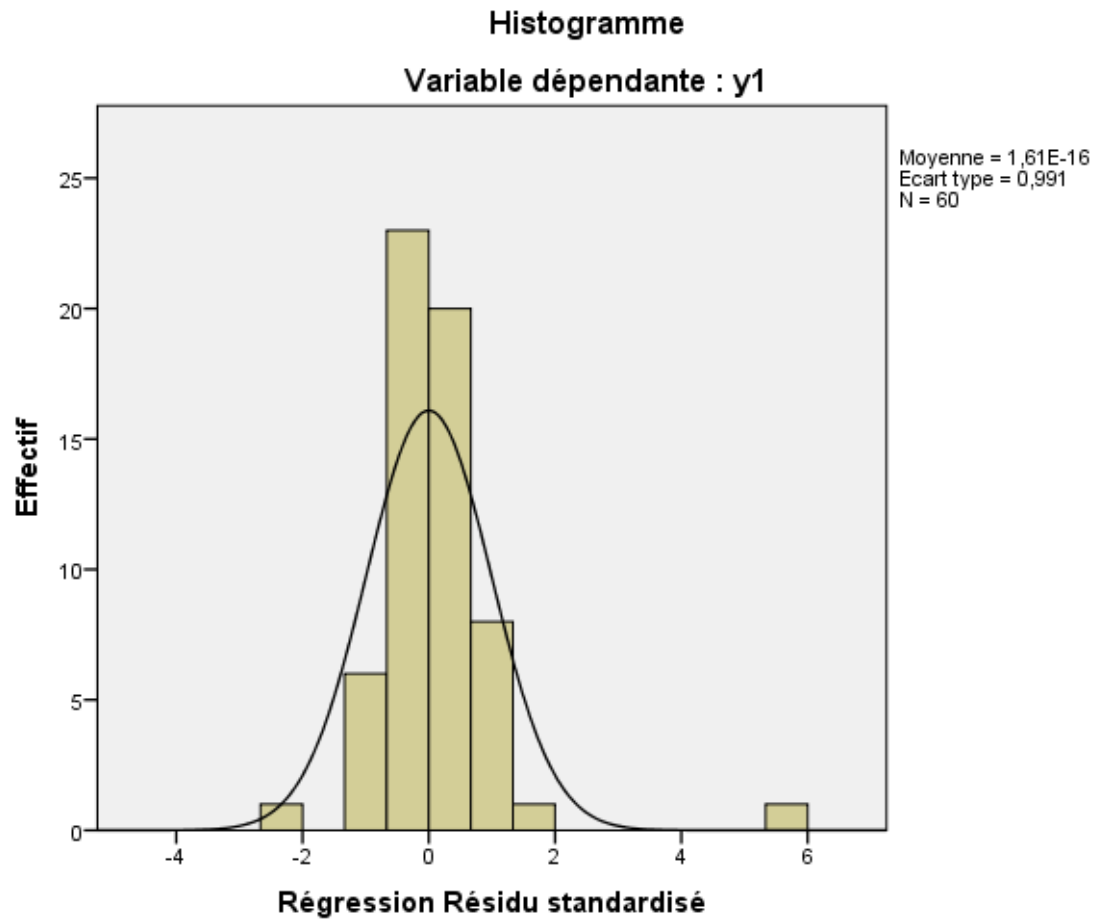
a. Variable dépendante : y1

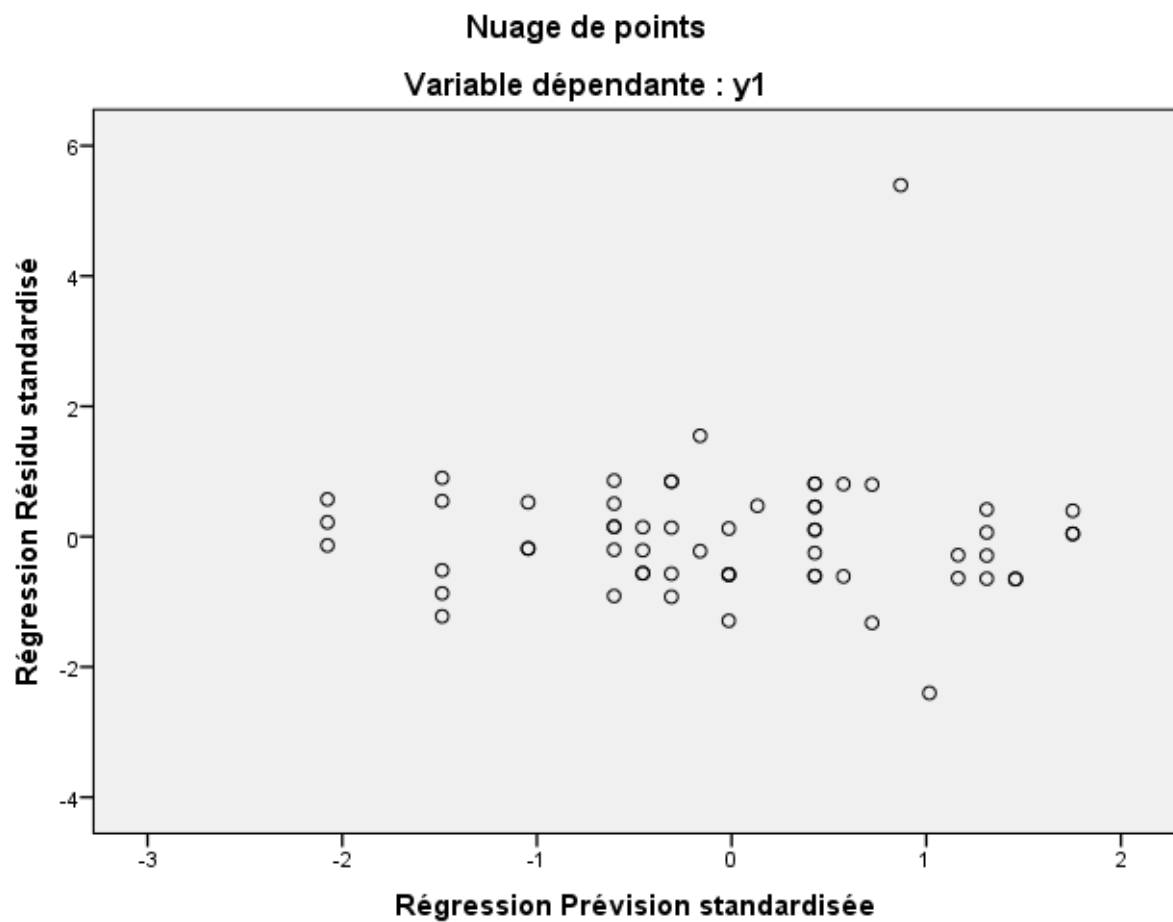
Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	40,3801	40,8778	40,6500	,13002	60
Résidu	-6,78210	15,23705	,00000	2,80028	60
Erreur Prévision	-2,076	1,752	,000	1,000	60
Erreur Résidu	-2,401	5,395	,000	,991	60

a. Variable dépendante : y1

Diagrammes





Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	x2 ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : y1

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,056 ^a	,003	-,014	2,82290

a. Valeurs prédites : (constantes), x2

b. Variable dépendante : y1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1,463	1	1,463	,184	,670 ^b
Résidu	462,187	58	7,969		
Total	463,650	59			

a. Variable dépendante : y1

b. Valeurs prédites : (constantes), x2

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	41,072	1,051		39,088	,000
x2	-,025	,059	-,056	-,428	,670

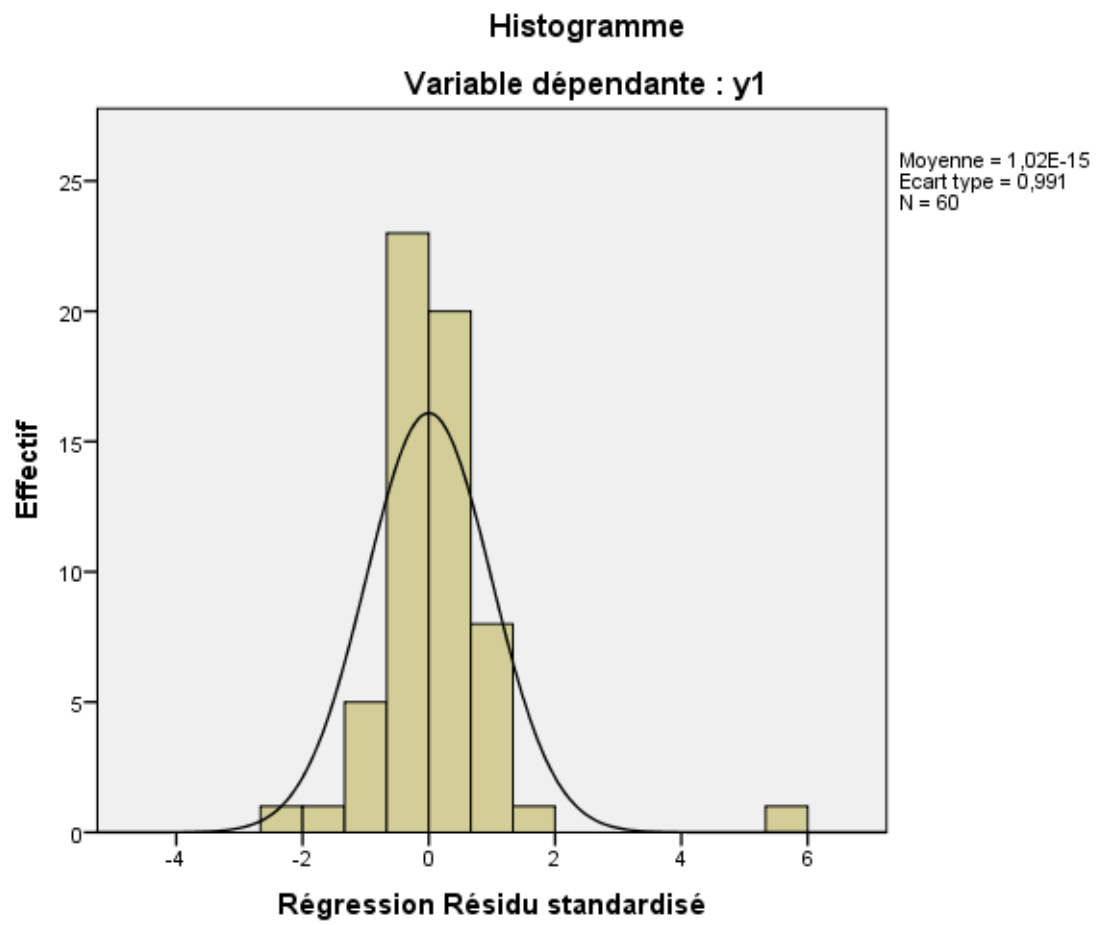
a. Variable dépendante : y1

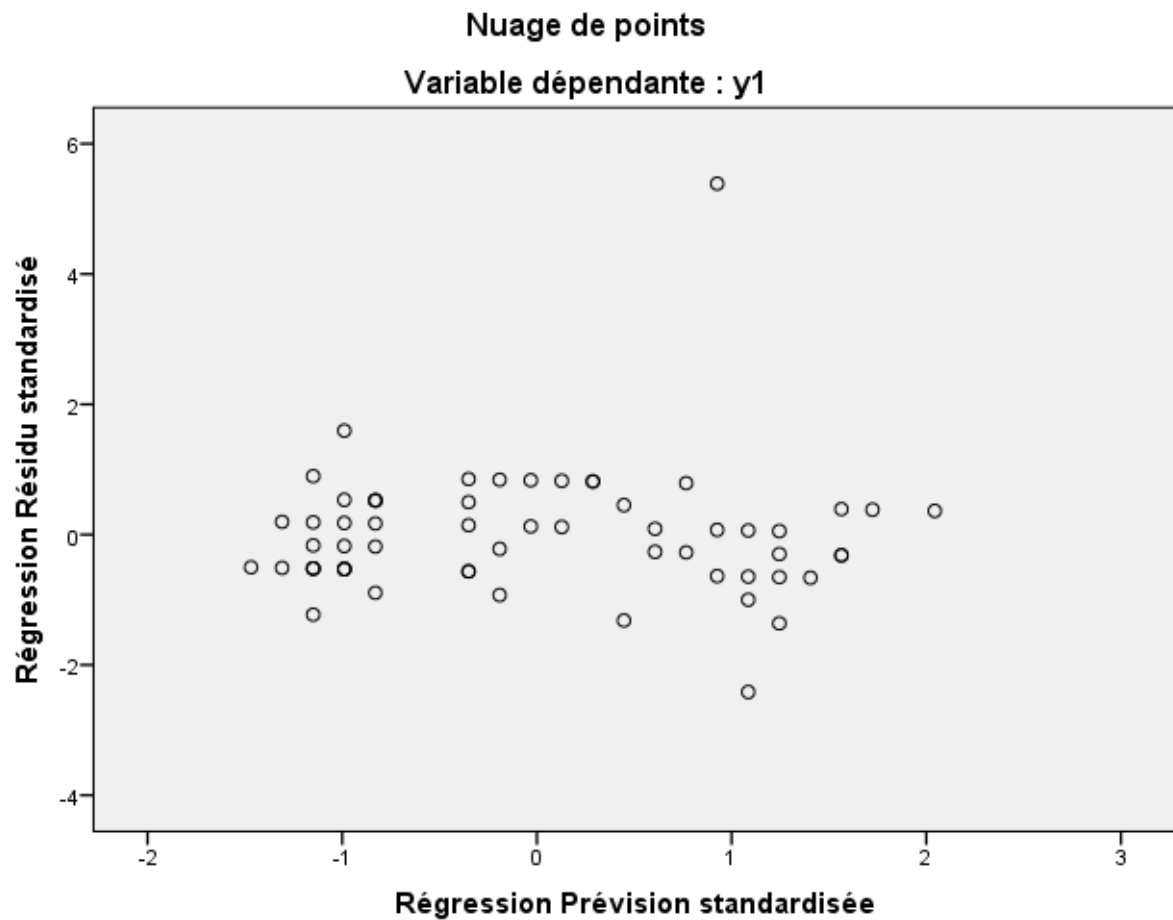
Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	40,4188	40,9717	40,6500	,15746	60
Résidu	-6,82091	15,20422	,00000	2,79887	60
Erreur Prévision	-1,469	2,043	,000	1,000	60
Erreur Résidu	-2,416	5,386	,000	,991	60

a. Variable dépendante : y1

Diagrammes





Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	x3 ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : y1

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,042 ^a	,002	-,015	2,82484

a. Valeurs prédites : (constantes), x3

b. Variable dépendante : y1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,826	1	,826	,103	,749 ^b
Résidu	462,824	58	7,980		
Total	463,650	59			

a. Variable dépendante : y1

b. Valeurs prédites : (constantes), x3

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	40,262	1,262		31,915	,000
x3	,016	,049	,042	,322	,749

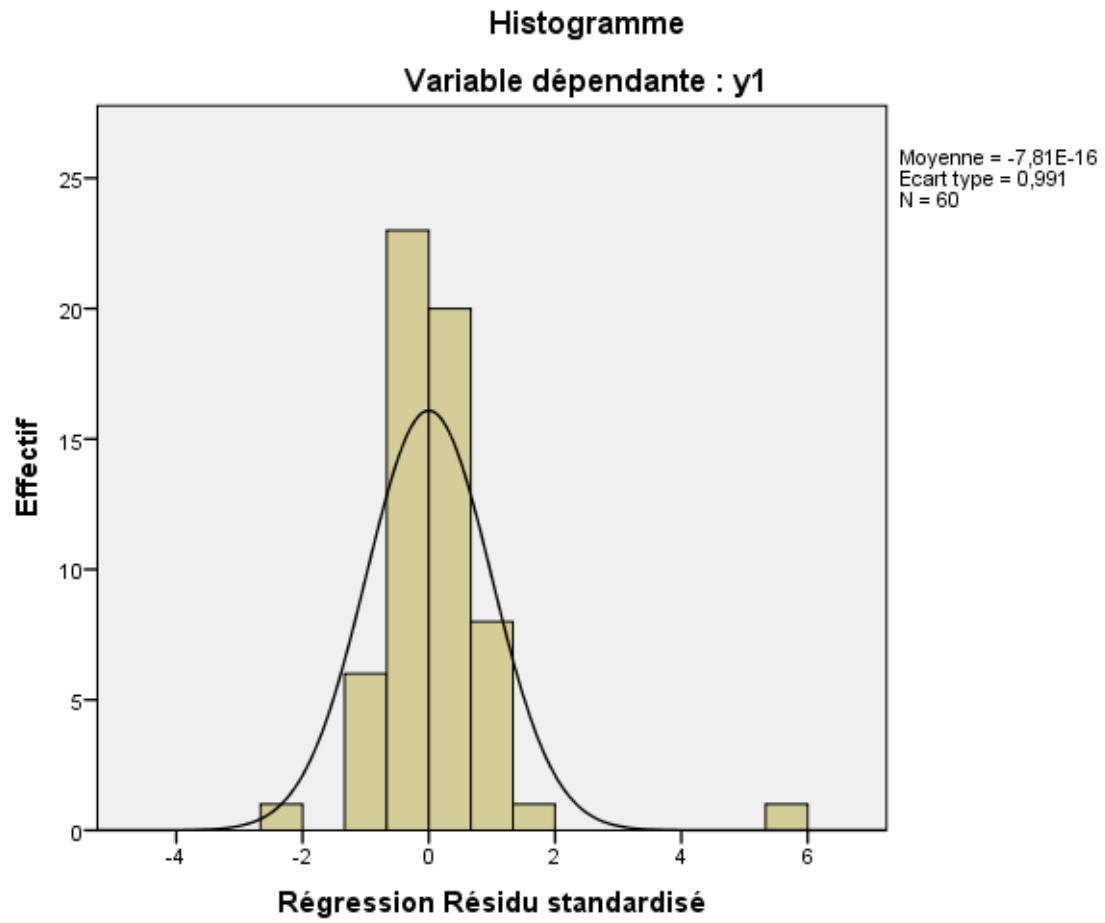
a. Variable dépendante : y1

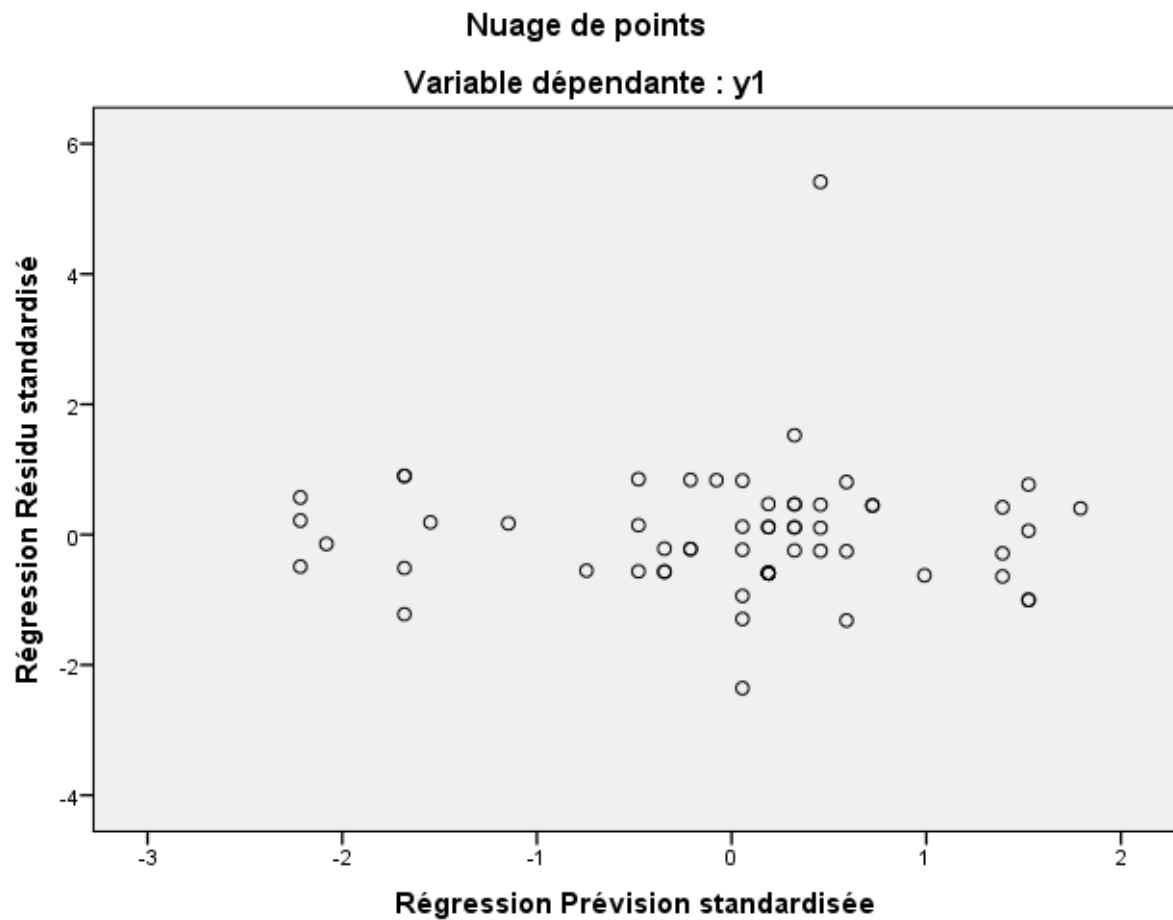
Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	40,3880	40,8620	40,6500	,11830	60
Résidu	-6,65658	15,29601	,00000	2,80080	60
Erreur Prévision	-2,215	1,792	,000	1,000	60
Erreur Résidu	-2,356	5,415	,000	,991	60

a. Variable dépendante : y1

Diagrammes





Statistiques

		sexe	age	ctf	nvd	ens
N	Valide	60	60	60	60	60
	Manquante	0	0	0	0	0

Tableau de fréquences

		sexe			
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	h	32	53,3	53,3	53,3
	f	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

age

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	-30	27	45,0	45,0	45,0
	30-40	33	55,0	55,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

ctf

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	cl	29	48,3	48,3	48,3
	mr	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

nvd

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	mys	25	41,7	41,7	41,7
	lys	13	21,7	21,7	63,3
	fac	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

ens

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	-5ans	22	36,7	36,7	36,7
	5-10 ans	15	25,0	25,0	61,7
	+10ans	23	38,3	38,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Diagramme en bâtons

