

جامعة مولود معمري تيزي وزو  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس



## الاحترق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني

(دراسة ميدانية على عمال بلدية عزازقة-ولاية تيزي وزو)

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس

تخصص: عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف:

د. خمنو دنيا.

من إعداد:

طهراتي إيمان

توازي فلورة

السنة الجامعية: 2022-2023

## كلمة الشكر

بداية نشكر الله عزّ وجلّ على آلائه ونشكره شكرا عظيما،  
ونذكره ذكرا لا يغادر في القلب إستكبارا، ولا نفورا الذي أنعم  
علينا الصحة والقدرة والقوة والصبر والتوفيق لإتمام هذا العمل  
المتواضع.

والصلاة والسلام على أظهر البشر الذي تعلمنا منه أسمى العبر  
أما بعد:

نخطي أسمى عبارات الشكر والعرفان إلى كل من ساعدنا في  
إنجاز عملنا، ونخص بالذكر أستاذتنا ومشرفنا على هذه المذكرة  
الأستاذة "خمنو دنيا"

فشكرا وتقديرا لها لأنها لم تبخل علينا بتقديم ما أمكنها من  
معلومات وتوجيهات ونصائح قيمة في تسيير خطوات هذا العمل.

كما لا تفوتنا الفرصة أن نتقدم بشكرنا الكبير إلى كل من  
الأساتذة المحكمين الذين ساعدونا كثيرا، وإلى كل أساتذة علم  
النفس عامة، والخصوص أساتذة علم النفس عمل وتنظيم وتسيير  
الموارد البشرية.

# الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن أوفى  
أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه  
ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى القلب النابض ورمز الحنان،  
الى من كانت دعواتها صادقة سر نجاحي أمي الغالية، الى من زرع القيم  
والمبادئ والذي كان سندا لي والدي الحبيب.

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني و لا تزال، إلى عمتي الحبيبة (فتيحة)  
أمي الثاني سندي في جميع الظروف وأختي الغالية (كريمة) نصفي  
الثاني، والى إخوتي الأعزاء شموع البيت المنيرة، الى صديقتي الحميمة  
(نورية) رمز الوفاء، الى زميلتي فلولة ذو القلب الطيب، رعاهم الله ووفقهم.  
إلى أساتذتي وأهل الفضل علي، إلى مشرفتي في هذه المذكرة، "خمنو  
دنيا" التي غمرتني بالنصح والتوجيه والإرشاد.

ايمان

# الإهداء

بسم الله الذي لا يحدث أمرا إلا برضاه، واحمده تعالى واشكره على معونته فلا معين سواه يا رب لا تجعلني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا باليأس إذا أخفت.

اهدي ثمرة دربي جهدي إلى من كان سببا في وجودي في الحياة إلى رمز العطاء والصبر وإلى أغنى إنسان في الوجود أمي الغالية أدامها الله لي.

إلى من عمل بكد في سبيلي والذي كان السند الأيمن والعون الأكبر في تعليمي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه اليوم أبي العزيز حفظه الله لي.

إلى إخواني وأختي الذين كانوا سندا لي ومدوا لي يد العون ولم يبخلوا علي بشيء.

إلى من عملت معي بكد بغية إتمام هذا العمل "ميلية"  
وكل من ساندني من قريب او بعيد

فلورة

## . ملخص الدراسة باللغة العربية:

لقد تناولت هذه الدراسة موضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، وقد هدفت الى معرفة مدى وجود العلاقة بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني، كذلك العلاقة الموجودة بين الاجهاد الانفعالي والتوافق المهني، وأيضا العلاقة الموجودة بين قسوة المشاعر والتوافق المهني، والعلاقة الموجودة بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي والتوافق المهني، وأخيرا وجود فروق بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني.

ولقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (80) عامل، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين عمال بلدية عزازقة والمقدر عددهم (240) عامل، ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لأنه يساعد على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع، ووصفها وصفا دقيقا، كما قمنا بتوزيع أداة الدراسة المكونة من استبيان خاص بالاحتراق النفسي من اعداد الطالبة (أيت بن علي سوهيلة) 2015، ومقياس التوافق المهني من اعداد الطالبة (بدرية محمد يوسف الرواحية) 2016 على أفراد عينتنا قصد جمع البيانات الكافية من أجل التحليل الاحصائي والتحقق من فرضيات الدراسة، ومن أجل ذلك اعتمدنا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V25، ولقد قسمنا بواسطتها (النسب المئوية، التكرارات، المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، معامل سبيرمان براون للرتب، اختبار ANOVA، ومعامل ثبات ألفا كرونباخ)، حيث توصلت دراستنا الى النتائج التالية الى: . عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة.

. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد الانفعالي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة.

. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قسوة المشاعر والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة.

. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة.

. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني تعزى لمتغير الجنس لدى العمال ببلدية عزازقة.

**الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، التوافق المهني.**

## **Résumé de l'étude en français:**

L'objet de notre étude actuelle est centré sur la corrélation entre l'épuisement psychologique et la compatibilité professionnelle chez les ouvriers de la commune d'Azazga, et notre but derrière cette étude a été de découvrir en premier lieu la corrélation entre l'épuisement psychologique et la compatibilité professionnelle, et la corrélation entre le stress émotionnel et la compatibilité professionnelle, ensuite la corrélation entre la détresse émotionnelle et la compatibilité professionnelle, et la corrélation entre le manque de sentiment d'accomplissement personnel et la compatibilité professionnelle, et à la fin c'est de savoir les différences entre l'épuisement psychologique et compatibilité professionnelle.

Après avoir centré notre étude sur sa partie théorique, on s'est penché sur le côté pratique ou nous avons adopté la méthode descriptive, ainsi que nous avons appliqué nos outils de recherche sur un échantillon qui compose de (80) ouvrier qu'on a sélectionné de manière aléatoire parmi les ouvriers qui travaillent au sein de la commune d'Azazga sur (240) ouvrier, nous avons également distribuer l'outil d'étude consistant en un questionnaire sur l'épuisement psychologique élaboré par l'étudiante (Ait Ben Ali Souhila2015), et échelle de compatibilité professionnelle préparé par l'étudiante (Bedria Mouhamed Youcef Ariwahiya 2016), sur les membres de notre échantillon afin de collecter suffisamment de données pour une analyse statistique pour les sciences sociales SPSS V25, et après l'analyse statistique des hypothèses de notre étude on a abouti aux résultats suivants :

- L'absence d'une corrélation statistiquement significative entre le stress émotionnel et la compatibilité professionnelle chez les ouvriers de la commune d'Azazga.

- L'absence d'une corrélation statistiquement significative entre la détresse émotionnelle et la compatibilité professionnelle chez les ouvriers de la commune d'Azazga.

- L'absence de corrélation statistiquement significative entre le manque de sentiment d'accomplissement personnel et la compatibilité professionnelle chez les ouvriers de la commune d'Azazga.

- L'absence de différences statistiquement entre l'épuisement psychologique et la compatibilité professionnelle chez les ouvriers de la commune d'Azazga.

- L'absence d'une corrélation statistiquement significative entre l'épuisement psychologique et la compatibilité professionnelle chez les ouvriers de la commune d'Azazga.

**Les mots clés: L'épuisement psychologique, la compatibilité professionnelle.**

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
أ	كلمة الشكر
ب	الإهداء
د	ملخص الدراسة باللغة العربية
هـ	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
ز	فهرس المحتويات
ي	فهرس الجداول
ك	فهرس الأشكال
ل	مقدمة
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية</b>	
17	1 إشكالية
20	2 فرضيات الدراسة
21	3 أهداف الدراسة
21	4 أهمية البحث
22	5 أسباب اختيار الموضوع
22	6 تحديد المفاهيم الأساسية
23	7 الدراسات السابقة
30	8 تعقيب على الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: الاحتراق النفسي</b>	
33	تمهيد
34	1. تعريف الاحتراق النفسي
35	2. مراحل الاحتراق النفسي
36	3. أبعاد الاحتراق النفسي

38	4مستويات الاحتراق النفسي
39	5أعراض الاحتراق النفسي
40	6أسباب الاحتراق النفسي
43	7الآثار الناجمة عن الاحتراق النفسي
44	8نظريات الاحتراق النفسي
45	9قياس الاحتراق النفسي
48	10الوقاية من الاحتراق النفسي
50	خلاصة
<b>الفصل الثالث: التوافق المهني</b>	
52	تمهيد
53	1مفهوم التوافق
54	2أبعاد التوافق
55	3مفهوم التوافق المهني
56	4مظاهر التوافق المهني
58	5. أسس التوافق المهني
59	6. أهمية التوافق المهني
59	7. العوامل المؤثرة في التوافق المهني
60	8. نظريات التوافق المهني
65	9 قياس التوافق المهني
66	خلاصة
<b>الجانب التطبيقي</b>	
<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
69	تمهيد
70	1الدراسة الاستطلاعية
71	2حدود الدراسة

72	3منهج الدراسة
72	4مجتمع وعينة الدراسة
78	5أدوات جمع البيانات
80	6الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
83	7الأساليب الإحصائية المستعملة
84	خلاصة
<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة</b>	
86	تمهيد
86	1. عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة
86	1.1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى
87	2.1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية
88	3.1. عرض وتحليل الفرضية الجزئية الثالثة
89	4.1. عرض وتحليل الفرضية الجزئية الرابعة
90	2. مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها
90	1.2. تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى
91	2.2. تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية
92	3.2. تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة
93	4.2. تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة
94	5.2. تفسير ومناقشة الفرضية العامة
95	الاستنتاج العام
96	الاقتراحات
-	المراجع
-	الملاحق

## فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
72	توزيع العينة حسب الجنس	01
74	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن	02
75	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	03
76	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى التعليمي	04
77	توزيع العينة حسب الاقدمية المهنية	05
81	الصدق البنائي لاستبيان الاحتراق النفسي	06
81	قيم الفاكرومباخ لاستبيان الاحتراق النفسي	07
82	الصدق البنائي لمقياس التوافق المهني	08
82	قيم الفاكرومباخ لمقياس التوافق المهني	09
86	نتائج اختبار الفرضية الجزئية الاولى	10
87	نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية	11
88	نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة	12
89	نتائج الفرضية الجزئية الرابعة	13

## فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
73	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	01
74	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن	02
75	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	03
76	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	04
77	توزيع عينة الدراسة حسب الاقدمية المهنية	05

مقدمة:

يشهد العالم تطورات في مختلف المجالات، مما أدى الى ظهور تعقيدات مختلفة والذي ساهم في زيادة ضغوط الحياة بشكل عام، كذا حالات مختلفة من التوتر والقلق في جميع نواحي الحياة المهنية كانت او الصحية، ومع مرور الوقت قد تؤدي الى بروز ظواهر أكثر خطورة قد تتعكس اثارها على الفرد والمجتمع، فتكثر المشاكل والصراعات وتدني مستوى أدائه وعدم تحمله المشاق، الصعوبات والضغوطات التي عرقلت مسار حياته في الجانب العملي، مما استوجب تدخل الباحثين والعلماء لدراسة هذه الظواهر ومعرفة أسبابها ومحاولة الحد منها والتخفيف من حدتها ومساعدة الفرد على التكيف معها حتى يعيش بأمان واستقرار، ومن بين هذه الظواهر نجد ظاهرة الاحتراق النفسي.

يعد الاحتراق النفسي من الظواهر النفسية التي حظيت باهتمام الباحثين، وكان الهدف من التركيز على هذه الظاهرة المساهمة في تحسين الأوضاع الاجتماعية والنفسية للفرد، وزيادة توافقه مع ذاته ومع الاخرين، ويعرف الاحتراق النفسي على أنه ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل، مما يؤدي الى شعورهم بعدم القدرة على حل مشاكلهم وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر اثناء أدائه لعمله. (سهام إبراهيم، بدون سنة، 10).

وبرزت هذه الظاهرة في العديد من المهن خاصة المهن ذات الطابع الإنساني، والبلدية تعد من المنظمات الإدارية التي يتعامل فيها العمال مع المواطنين بشكل مباشر، واعراض الاحتراق النفسي تكثر في هذه المهن، وبالتالي فهم معرضون للإصابة بهذه الظاهرة التي قد يعاني أصحابها من درجات معينة من الاحتراق النفسي، وهذا من خلال احتكاكهم وتعاملهم مع الجمهور بشكل يومي ومتواصل.

كما ان ظروف العمل المختلفة تتطلب من الفرد العامل التكيف من اجل تحقيق حاجاته والشعور بالراحة والاحساس بالتوافق المهني.

حيث تتجه كل هذه المحاولات من الفرد الى تحقيق ما يسمى بالتوافق الذي يعتبر من اهم مظاهر التوافق العام للفرد وذلك لما يحققه من انسجام بين الفرد والمهمة، كما يعد التوافق المهني هو المؤشر الفعال للحكم على أي مهنة بالنجاح أو الفشل، فعن طريقه يقاس رضا الفرد عن مهنته، وهو أمر ضروري لقيام الفرد بمهامه على أكمل وجه، الامر الذي يسهم اسهاما فعالا لتحقيق التوافق بوجه عام والذي يؤدي الى استقرار الفرد في حياته. (سكران، 2011).

لذلك فقد رأينا من المهم دراسة علاقة الاحتراق النفسي بالتوافق المهني لدى العمال، وهذا ما حرصنا عليه وحاولنا التقصي فيه.

لأجل ذلك واستجابة لمتطلبات دراستنا التي تحمل عنوان الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني حيث قمنا بتقسيم هذه الدراسة الى جانبين يتمثلان في الجانب النظري والجانب التطبيقي، وقد تم تقسيم الجانب النظري بدوره الى ثلاثة فصول وهي كما يلي:

**الفصل الأول:** تناولنا فيه إشكالية الدراسة وفرضياتها، أهميتها وأهدافها وأسباب اختيار الموضوع، إضافة الى تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة والدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع وتعقيب على الدراسات.

**الفصل الثاني:** تطرقنا فيه الى موضوع الاحتراق النفسي حيث تم تقديم مفهوم الاحتراق النفسي ثم مراحل الاحتراق النفسي، ابعاده، مستوياته بعدنا تناولنا اعراض الاحتراق النفسي، أسبابه والاثار الناجمة عنه، نظرياته ثم قياس الاحتراق النفسي والوقاية منه وأخيرا تناولنا خلاصة الفصل.

**الفصل الثالث:** تطرقنا فيه الى موضوع التوافق المهني حيث تم تقديم مفهوم التوافق العان ثم ابعاد التوافق، ومن ثم مفهوم التوافق المهني ومظاهره، اسسه، أهميته، ثم تناولنا العوامل المؤثرة في التوافق المهني ونظرياته وقياس التوافق المهني وأخيرا خلاصة الفصل.

اما الجانب التطبيقي ف جاء فيه فصلين:

**الفصل الرابع:** موسوم بإجراءات الدراسة الميدانية تناولنا فيه مجالات الدراسة، الدراسة الاستطلاعية، عينة الدراسة ومنهجها والأدوات المنهجية والأساليب الإحصائية المستخدمة فيها.

**الفصل الخامس:** خصص لمناقشة وتفسير نتائج الدراسة، وتم فيه التطرق الى عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة إضافة الى مناقشتها وتفسيرها.

# الجانب النظري

# الفصل الأول

## الإطار العام للإشكالية

1. الإشكالية

2. فرضيات البحث

3. أهداف البحث

4. أهمية البحث

5. أسباب اختيار الموضوع

6. تحديد المفاهيم الأساسية للبحث

7. الدراسات السابقة

8. تعقيب على الدراسات السابقة

## 1. إشكالية البحث:

إن التقدم السريع الذي يعيشه عصرنا الحديث اتصف بمجموعة من التطورات والتغيرات على جميع الأصعدة، وما ترتب عن هذا التطور العديد من الضغوطات التي تمس خاصة فئة العمال سواء نفسية، مهنية أو غيرها من الضغوط.

وقد ازدادت الضغوط وتتنوع مصادرها وظهرت ضغوط عمل جديدة لم تكن معروفة من قبل، مما أدبالي وقوع الكثير من العاملين تحت وطأة ما يعرف حديثا بالاحتراق النفسي، والذي له آثار سلبية عديدة وأضرار فادحة والتي تؤثر على العاملين في جوانب مختلفة، وهذا ما انعكس سلبا على أدائهم الوظيفي داخل المنظمات التي يعملون بها.

(حميدة، 2014، ص295)

إن المنظمات التي تولي اهتماما وعناية بالموارد البشري الذي يعتبر القلب النبض فيها تعرف استقرارا وقلة المشاكل، عكس التي لا تولي الاهتمام به، مما يؤدي إلى انخفاض الأداء ويؤثر سلبا على المنظمة. فحسب (فالنتينا فور ستيري) فهي أخصائية الصحة المهنية في المنظمة العمل الدولية والتيا فرتبان: «الإجهاد الناجم عن العمال بعد اليوم مشكلة جماعية وليست فردية. وهو يؤثر على كل البلدان المتقدمة والنامية وجميع فئات العمال في جميع المهن». فالعمال يتعرضون الى الكثير من الضغوطات التي أصبحت محضى اهتمام الكير من الباحثين ومن بتن هذه الضغوطات نجد ظاهرة الاحتراق النفسي.

فيعتبر الاحتراق النفسي حسب (Beck et Gurui 1983) على انه حالة من الإنهاك الانفعالي الجسدي والذهني الناتج عن الضغط النفسي الزائد في العمل الذي يفوق طاقة الفرد العامل. (حابي، 2019)

كما جاء في تعريف ماسلاش Maslash وبيبنز Beanz على انه انهاك مبدئي وعاطفي ما تسبب في جعل الشخص ينظر إلى نفسه نظرة سلبية مما يؤدي إلى مواقف سلبية في العمل و نقص كثير في التطور إلى جانب المرض".

(Miller Roland t Roquepine Juynes, 1989, p32)

حيث جاء في دراسة Trochot (2004) حول الاحتراق النفسي لدى طلبة الطب إلآن الطلبة في القسم الثالث في كلية الطب يعانون من عدم تواجد الراحة في ممارستهم لدراساتهم وهذا لتواجد عدة أسباب. (Trochot, 2004, p30) وبينت دراسة أخرى لبن عطية ياسين سنة (2008) بقسنطينة، الجزائر بعنوان الإنهاك المهني لدى مرضي الاستعجالات، وانطلاقا من هذا هدفت الدراسة إلى تقييم ظاهرة الاحتراق لدى مرضي مصالح الاستعجالات لولاية قسنطينة وعلاقته ببعض الخصائص السوسيو مهنية وظروف ممارسة العمل، حيث وزع الباحث سلم "هامبورغ" للاحتراق النفسي (HBI) الذي يتضمن الخصائص السوسيو مهنية على (526) فرد من مرضي مصلحة الاستعجالات وقد تم الحصول على 83% من المستوردين حسب معايير (HBI). 33,56% من هؤلاء الممرضين لديهم احتراق انفعالي منهم 50 يعانون من الإحساس بالعجز، 30,80% يحسون بفراغ داخلي 35,86% يعبرون عن اشمئزازهم من العمل، 28,50% يظهرون ردود أفعال عدوانية، ومن جهة أخرى هؤلاء المهنيين راضيين عن أدائهم، ليسوا بمغزل عن مرضاهم ليس لهم ردود أفعال انهيارية إما كانهم الاسترخاء وليسوا متصلين مع ذاتهم. (Benata Yacine, 2008)

فرغم كل هذه المشاكل والصعوبات العديدة التي تطرأ على العامل تؤدي إلى سوء توافقه المهني، فهو يسعى جاهدا لمواجهةها والتغلب عليها لكي يحقق التوازن بين متطلباته الشخصية والنفسية والاجتماعية.

يعد التوافق مؤشرا أساسيا وضروري لأي منظمة إلى جانب الدور الذي يلعبه من حيث أن يربط توقعات الفرد بمهام المنظمة التي يعمل بها كما يعزز اهتمامه بتقديم المنظمة ونجاحها، حيث أن ارتفاع درجة التوافق المهني لدى العامل يعد مؤشرا قويا على نجاح سير العمل بها وبالتالي تحقيق أهدافها. ويعرفه عبد الحميد الشاذلي إلأن "التوافق المهني يتضمن الرضا عن العمل وارتضاء الآخرين فيه ويتمثل في الاختيار المناسب للمهمة عنفترة واقتناع شخصي والاستعداد لها والشعور بالنجاح والعلاقات الحسنة مع الرؤساء والزملاء وكذا التغلب على المشكلات ولا ينبغي أن نتصور أن التوافق المهني هو توافق الفرد لبيئة العمل فقط". (عبد الحميد الشاذلي، 2000، ص55)

ولقد تعددت الدراسات في هذا المجال منها نجد دراسة عوض عباس (2005) قام بدراسة مقارنة للتوافق المهني لدى العاملين في صناعة النسيج فكان هدف الدراسة تبيان حقيقة الفروق الجنسية بينهما في التوافق المهني مستخدما عددا من الاختبارات، بعضها لقياس التوافق المهني والبعض الأخر لقياس بعض السمات الانفعالية الشخصية، تكونت العينة من مجموعتين من العاملين والعاملات وتوصلت الدراسة إليإثبات وجود فروق بين الجنسين في التوافق المهني، حيث ثبت أن العاملات أكثر رضا عن العمل من العاملين وأنها أكثر كفاية وصلاحية للعمل وقل طموحا وأقل توافق في حياتهن المنزلية وفي توافقهن الصحي. (عوض عباس، 2005، ص 13)

كما نجد أيضا في دراسة السماري (2006) بعنوان "التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل في الأجهزة الأمنية" هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى التوافق المهني ومستوى ضغط العمل لدى العاملين بالأجهزة الأمنية بقوات الطوارئ الخاصة وقد تكونت عينة الدراسة من 400 ضابط، و استخدام الباحث في الدراسة أداتين احدهما لقياس التوافق المهني و الأخرى لقياس ضغوط العمل و هما من إعداد الباحث.

وقد أسفرت الدراسة عن النتائج الآتية: أن مستوى التوافق المهني لدى العاملين بالأجهزة الأمنية اقل من المتوسط وهناك تباين واضح في مستوى الرضا الوظيفي ومستوى ضغوط العمل في حدود الوسط. (السماري، 2006، صص 55-36)

لذا نجاح الفرد في مهنة معينة يتطلب قدرة الفرد تجاوز كل معوقات العمل التي يتعرض لها و التي تؤدي به إلى الإنهاك و الاستنزاف البدني و الانفعالي فالاحتراق النفسي ظاهرة أكثر شيوعا عاملا و انتشارا التي تؤدي بالعاملين إلى الإنهاك و الاستنزاف البدني و الانفعالي و تجعلها أكثر قلقا و سهولة الاستثارة نتيجة للتعرض للمواقف الضاغطة مما ينعكس سلبا على أدائهم و فقدان الاهتمام بالعمل و الكآبة و التقليل من قيمة الحياة الاجتماعية، كل هذه المظاهر تدل على سوء التوافق المهني و نستخلص انه لا ينبغي أن نتصور أن التوافق المهني هو تتوافق الفرد لواجبات عمله الحدود فقط بل أن التوافق المهني يعني أيضا توافق الفرد لبيئة العمل.

ومن خلال هذه المنطلقات تبرز أهمية بالغة في دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال البحثي التالي:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة؟

2. فرضيات البحث:

الفرضية العامة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة.

### الفرضيات الجزئية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية قسوة المشاعر والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة.

### 3. اهداف الدراسة:

- الكشف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة.
- الكشف على أسباب حدوث وظهور الاحتراق النفسي وإيجاد طرق لتجنبه.
- التعرف على مستوى التوافق المهني لدى العمال بأبعاده وأثره على أداء العاملين.
- الكشف عن مدى وجود علاقة بين الانهاك العاطفي والتوافق المهني.
- إيجاد العلاقة بين التبدل الشخصي والتوافق المهني.
- الكشف عن الفروق في الاحتراق النفسي والتوافق المهني.
- فتح مجال نحو دراسات اشمل وأعمق.

### 4-أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة ف كونها تلقي الضوء على طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني.
- محاولة التعرف على عوامل الاحتراق النفسي واعراضه المترامنة من العوامل الهامة.
- التعرف على العوامل المساهمة في فشل او نجاح العامل في تحقيق التوافق المهني.

• على الرغم من تعدد الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت المتغيرين الاحتراق النفسي والتوافق المهني إلا أنه قلت الدراسات التي ربطت بينهم، مما يجعل هذه الدراسة منطلقاً لأبحاث قادمة.

- إبراز أهمية التوافق المهني للعاملين والذي ينعكس إيجابياً عليهم.
- اكتساب معارف جديدة حول موضوع البحث لتحقيق من الآثار السلبية للاحتراق النفسي وتحقيق التوافق المهني لدى للعمال.

### 5-أسباب اختيار الموضوع:

- كونه من المواضيع الحساسة التي تجذب اهتمام الباحثين حيث يعتبر العنصر البشري عنصر أساسي وفعال لأي منظمة.
- الاحتراق النفسي من أجد مواضيع البحث لكونه يعكس واقع اجتماعي، الذي دفعنا الى اختيار هذا الموضوع هو انتشار ظاهرة العدوان خاصة في الآونة الأخيرة.
- إضافة الى قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لذلك ازدادت رغبتنا الذاتية واهتمامنا الشخصي في دراسة هذا الموضوع للمساهمة في اثراء المكتبة بعمل بحثي يكون منطلقاً لأعمال أخرى.

### 6. التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

#### 1.6. مفهوم الاحتراق النفسي:

. اصطلاحاً: هو مجموعة من الاعراض الاجهاد الذهني والاستنزاف الانفعالي وتبدل المشاعر والاحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني. (الاء حمدي ادعيس، 2012، ص21).

. اجرائيا: هي الدرجة المتطورة والعالية للتعرض للضغط أين يمكن للعمال ان يصلوا الى مرحلة الاستنزاف الانفعالي والجسدي وذلك استجابة لمجموعة من المتطلبات واعباء العمل والتي تتمثل في 03 درجات: الانهاك الانفعالي، تباد المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي والمدرجة في الأداة التي صممها ماسلاش للاحتراق النفسي والتي سوف نستخدمها في الدراسة الحالية.

## 2.6 مفهوم التوافق المهني:

يعرفه (Scott) على انه توافق الفرد مع بيئة عمله، فهو يشمل توافق الفرد مع مختلف العوامل يعرفه البيئية التي تلازمه في مجال عمله وتوافقه مع المتغيرات التي تظهر على هذه العوامل مع مرور الزمن، وتوافقه مع خصائصه الذاتية. (أبو نيل، 1985، ص23)

• اجرائيا: هي الدرجة الكلية التي يتحصل عليها الفرد العامل في بلدية عزازقة من خلال اجابته على مقياس التوافق المهني بأبعاده (الأداء المهني التوافقي، الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل والإدارة، البعد الذاتي، البعد الاجتماعي، البعد الاقتصادي).

## 7. الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت متغير الاحتراق النفسي:

باللغة العربية:

### ➤ دراسة تباتي وخرباش 2017:

عنوان الدراسة: الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى عينة من الأطباء المناوبين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الزهراوي بمدينة المسيلة.

هدف الدراسة: التعرف على علاقة الذكاء الوجداني بالاحتراق النفسي لدى عينة من الأطباء المناوبين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الزهراوي بمدينة المسيلة.

أدوات الدراسة: تم الاستعانة بمقياسين الأول لقياس الذكاء الوجداني والثاني لقياس الاحتراق النفسي بعد التحقق من صلاحيتهما للدراسة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة الى ان مستوى الاحتراق النفسي لدى الأطباء المناوبين بمستشفى الزهراوي مرتفع. (شطوط شهيرة وقاسي رقية، 2002، ص22).

### ➤ دراسة حابي وبناحمد 2018:

عنوان الدراسة: "الاحتراق النفسي ومتغير الجنس لدى الأطباء المختصين في القطاع الصحي لولاية تيارت".

هدف الدراسة: التعرف على مدى وجود فروق بين الجنسين في مستوى الاحتراق النفسي.

عينة الدراسة: طبقت الدراسة على عينة مكونة من 104 طبيب وطبيبة.

أدوات الدراسة: مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة انه لا توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى

الأطباء المختصين تعزى لمتغير الجنس. (شطوط شهيرة وقاسي رقية، 2020، ص23)

### ➤ دراسة (بن سليم كماوآخرون) سنة 2022:

بعنوان "الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الفردية"، جاءت هذه الدراسة للتعرف

على ظاهرة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي من خلال الكشف على

مستويات الاحتراق النفسي، بالإضافة الى الفروق في الاحتراق النفسي التي تعزى

للمتغيرات الفردية كالجنس والاختصاص والرتبة، وبلغت عينة الدراسة 285 أستاذ منهم

208 أستاذة و 77 أستاذ، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، طبق عليهم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وتم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) لمعالجة البيانات، وكشفت الدراسة عن وجود مستوى مرتفع للاحتراق النفسي على بعدي الانهاك الانفعالي وتدني الشعور بالإنجاز ومستوى معتدل على بعد تبدل المشاعر، كما توصلت الدراسة الى وجود فروق في الاحتراق النفسي تعزى للرتبة والاختصاص، وعدم وجود فروق تعزى للجنس. (بن سليم وآخرون، 2022، ص ص 489-501)

#### ➤ دراسة (حسين بنزيدان وآخرون) سنة 2022:

بعنوان "مستوى عوامل الاحتراق النفسي لدى مدربي الرياضيين المتحدي الإعاقة"، هدفت الدراسة الى التعرف على مستويات عوامل الاحتراق النفسي ومعرفة الفروق في عوامل الاحتراق النفسي لدى مدربي الرياضيين ذوي الإعاقة حسب متغير نوع التخصص الرياضي ومتغير الخبرة الميدانية، حيث استخدم المنهج الوصفي لملائمته موضوع البحث، ولتحقيق ذلك اجري البحث على عينة قوامها 30 مدربا خلال الموسم الرياضي 2017/2018 بحيث طبق عليهم مقياس عوامل الاحتراق النفسي من تصميم حسن علاوي (1998)، وبعد المعالجة الإحصائية للنتائج الخام أظهرت نتائج البحث: أن مستويات عوامل الاحتراق النفسي هي بدرجة متوسطة، وكذلك أظهرت وجود فروق في عوامل الاحتراق النفسي لدى مدربين حسب متغير نوع النشاط وهذا لصالح مجربي الرياضات الجماعية، إضافة الى وجود فروق حسب متغير الخبرة الميدانية، وهذا لصالح المدربين الذين خبرتهم أقل، ومن اهم التوصيات الاهتمام أكثر بوجهة نظر المدرب وتحفيزه معنويا وماديا من طرف الإدارة وتوفير كل الإمكانيات ومتطلبات العمل الجيد.

(حسين بن زيدان وآخرون، 2022، ص ص 261-272)

#### ➤ دراسة (عزوز حميدة وقهار صبرينة) سنة 2022:

بعنوان "مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من الممرضين العاملين بمصالح الطب العقلي في الجزائر العاصمة"، هدفت الدراسة الى تقصي مستوى الاحتراق النفسي لدى

الممرضين بمصالح الطب العقلي في الجزائر العاصمة، والكشف عن علاقته بكل من متغيرات الجنس، الحالة الاجتماعية، السن، على عينة قوامها 40 فرد، بالاعتماد على المنهج الوصفي المقارن وباستخدام مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش وجاكسون (1971)، تمثلت الأساليب الإحصائية في المتوسط الحسابي واختبارات "T TEST" لقياس الفروق، بالاستعانة ببرامج الحزم الاجتماعية الإحصائية SPSS، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية: مستوى الاحتراق النفسي مرتفع لدى عينة من الممرضين بمصالح الطب العقلي في الجزائر العاصمة.

. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي لدى عينة من الممرضين بمصالح الطب العقلي في الجزائر العاصمة حسب متغير الجنس لصالح الذكور

. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي لدى عينة من الممرضين بمصالح الطب العقلي في الجزائر العاصمة حسب متغير الحالة العائلية، والسن.  
 . لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي لدى عينة من الممرضين بمصالح الطب العقلي في الجزائر العاصمة حسب متغير الحالة العائلية والسن.  
 (عزوز حميدة وقهار صبرينة، 2022، ص ص 265-283).

دراسات الاحتراق النفسي والتوافق المهني:

➤ (دراسة نبيلة تلالي وآخرون) 2018:

بعنوان "الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة"، هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة الارتباطية بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الانهك الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي) وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، بالتحديد القابلات بمختلف مهامهن ببعض مصالح التوليد في كل من ولايتي باتنة وبسكرة، وكانت عينة الدراسة قصدية، حيث بلغت 96 قابلة من مجتمع

البحث كما تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ومعامل الارتباط بيرسون، معامل الثبات ألفا كرونباخ، وقد توصلت الدراسة الى أنه توجد علاقة ارتباطية سالبة وضعيفة نوعا ما بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث والتوافق المهني للزوجة العاملة. (نبيلة تلامي وآخرون، 2018، ص ص 637-658)

### ➤ (دراسة خلاف ابتسام وآخرون) 2018:

بعنوان "الاحتراق النفسي عند المرأة العاملة في المواقع القيادية وعلاقته بالتوافق المهني"، هدفت الدراسة الحالية الى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي عند المرأة العاملة في المواقع القيادية والتوافق المهني، استخدم فيها المنهج الوصفي الارتباطي، وقد اعتمدنا مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي مكون من 22 فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته وهو موزع على ثلاثة أبعاد تتمثل في بعد الاجهاد الانفعالي يتضمن 9 فقرات، وبعد تبدل المشاعر يتضمن 5 فقرات، وبعد الشعور بنقص الإنجاز الشخصي يتضمن 8 فقرات، وتصميم استبيان خاص بالتوافق المهني مكون من 40 بند، حيث تم توزيع أدوات الدراسة على عينة مكونة من 117 عاملة في المواقع القيادية على مستوى مدينة العنابة، ولمعالجة البيانات احصائيا اعتمدنا على معامل الارتباط بيرسون، لتتوصل الدراسة الى النتائج التالية وهي: توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ومتوسطة عند مستوى الدلالة (0.01) بين بعد الاجهاد الانفعالي والتوافق المهني عند المرأة العاملة في المواقع القيادية، وتوجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة وضعيفة عند مستوى الدلالة (0.01) بين بعد تبدل المشاعر والتوافق المهني عند المرأة العاملة في المواقع القيادية، وتوجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ومتوسطة عند مستوى الدلالة 0.01 بين بعد الشعور بنقص الإنجاز الشخصي والتوافق المهني عند المرأة العاملة في المواقع القيادية، وتوجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ومرتفعة نوعا ما عند مستوى الدلالة 0.01 بين بعد الاحتراق

النفسي والتوافق المهني عند المرأة العاملة في المواقع القيادية. (خلاف ابتسام وآخرون، 2022، ص 637-658)

دراسات أجنبية:

➤ دراسة "هاكانساري hakansari (2005) :

حيث هدفت الدراسة للكشف عن مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي ومشرفي التربية الخاصة في عينة من مدارس التربية الخاصة في تركيا اشتملت الدراسة على 295 من معلمي ومسرف التربية الخاصة ثم استخدام مقياس مسلاش الاحتراق النفسي واستبيان الرضا الوظيفي وقد أشارت النتائج الى:

- وجود مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي في بعدي تبدد الشعور و نقص الشعور بالإنجاز.
- وجود فروق دالة احصائيا في بعدي الاجهاد الانفعالي و نقص الشعور بالإنجاز لصالح الذكور بينما بعد التبدد المشاعر كان لصالح الاناث.
- وجود فروق دالة احصائيا في درجة الرضا الوظيفي تتبعا لمتغير الخبرة لصالح المعلمين الاقل خبرة تدريسية.
- وجود فروق دالة احصائيا في بعدي الاجهاد الانفعالي وتبددا لشعور لصالح المعلمين الكثرة خبرة تدريسية، كانت الفروق في نقص الشعور بالإنجاز لصالح المعلمين الاقل خبرة تدريسية. (طشطوش، 2013، ص 1734)

➤ دراسة Marianne Borritz,Reiner Ruguliers,B Bjorner Jakob,

Ebbevilladsem, Tage akristensen, Olearikkelsen بالدنمارك (PUMA) سنة 2006:

وهي دراسة استغرقت مدة خمس سنوات على عينة مكونة من 2،391 عامل مهني من مختلف منظمات المساعدة الانسانية و اختبرت مستويات الاحتراق النفسي لدى عدة

منظمات مهنية للخدمة الانسانية : مكاتب الضمان الاجتماعي، السجن الامراض النفسية و مؤسسات المعاقين بشدة، و المستشفيات، و خدمات الرعاية المنزلية، حيث تم استعمال و تطوير مقياس جديد للاحتراق النفسي و الذي ظهر في هذه الدراسة تحت اسم (Inventory CBI Copenhagen Burn out) والذبيقيس بعدين الاحتراق النفسي المرتبط بالعملاء و الاحتراق النفسي المرتبط بالعمل و أظهرت نتائج الدراسة وجود مستويات مرتفعة للاحتراق النفسي بنسبة 80,1% عند القابلات اي تفوق نسبة مختلف المنظمات المهنية التي ضمنها الدراسة على مستوى الاحتراق النفسي بنوعية المرتبط بالعمل و المرتبط بالعملاء. ومع ذلك أهملت هذه الدارسة العامل الأثنى فقد اهتمت بمستوى الاحتراق النفسي لدى مختلف المنظمات المهنية بالدانمارك فقط و لم تتم مقارنة نتائج الاحتراق النفسي عند هذه المنظمات و بالأخص القابلات بدول اخرى من اجل نقصي اسباب الاحتراق النفسي اذا ما كانت متعلقة خصائص البيئة الدانماركية ام يرجع الامر الى اسباب اخرى متعلقة بطبيعة المهنة و الخصائص السوسيوديمغرافية لكل فرد.

#### ➤ دراسة سنة Dominique Rouleau سنة 2010 بالسنيغال:

تحمل عنوان "آثار الرضا الوظيفي للقابلات بالسنيغال ودورهن الفعال في تخفيض نسبة الوفيات المتعلقة بالأم ومولودها، اشتمل فيها الباحث المنهج الوصفي وقد تكونت عينة الدراسة من 226 قابلة ب 22 مستشفى السنغال بحيث تم قياس مستوى الرضا الوظيفي لديهن سنة 2007-2008 عن طريق مقياس الرضا الوظيفي متعدد الأبعاد مطور في غرب إفريقيا، كما تمت دراسة ثلاثة آثار متوقعة: الاحتراق النفسي، الرغبة في ترك العمل، والتحول من مكان المهنة بعد عامين من ذلك عن طريق مقياس الاحتراق النفسي ل(Maslach) وقد تمت مقارنة الإحصائيات بين المقابلات اللواتي يقين بمناصب عملهن وبين اللواتي تركن وظائفهن وأظهرت النتائج وجود معدل منخفض نسبيا بنسبة (58,9%) من ظاهرة Turn over (التحول من مكان المهنة) لدى القابلات بالرغم من الرغبة القوية في ترك منصب العمل، بينما كانت نسبة التحويل وترك مكان العمل طوعا مرتفعة بنسبة

(92%) لديهم كما صرحت القابلات اللواتي يقين بمناصب عملهن بعدم رضاهن عن رواتبهن وعن الظروف المحيطة في العمل الى جانب أن النتائج اظهرت نسبة عالية جدا لديهم من الاجهاد الانفعالي (80.6%) وتبدل الشخصية بنسبة (57,8%) الا أن مستوى انجازهن الشخصي كان مرتفعا وذلك راجع رضاهن عن الاستقرار الشخصي لمعنوياتهن وعن استقرار مكان العمل ونتيجة الدراسة تبين أن القابلات اللواتي يقين بوظائفهم يعانون بالاحترق النفسي الا أنهم يتمتعن بالثقة والوفاء في العمل الا أن هذه الدراسة اغفلت الخصائص السيكو مترية والاستراتيجيات المستعملة لكل قابلة في مواجهة الاحتراق النفسي بالنسبة للقابلات اللواتي لازمت مناب عملهن بالرغم من عدد رضاهن عن رواتبهن وعن الظروف المحيطة بالعمل وبين استراتيجيات المواجهة للقابلات اللواتي تركن وظائفهن.

Dominique rouleau une exploration des effets de la satisfaction au travail des sages-femmes sur le Burnout l'intention de quitter et la mobilité professionnelle mémoire présenté à la faculté de médecine en vue de l'obtention du garde de maitrise en santé communautaire Sénégal Décembre 2010.

#### 8. التعقيب على الدراسات السابقة:

إن من خلال عرضنا للدراسات السابقة سواء التي تنتمي إلى المتغير الأول وهو الاحتراق النفسي أو المتغير الثاني وهو التوافق المهني، لاحظنا قلة الدراسات التي تناولت المتغيرين في أن واحد بالإضافة قلة الدراسات الأجنبية التي تناولت التوافق المهني. في جمعنا للدراسات السابقة حاولنا جلب دراسات جديدة بمعنى أنها دراسات حديثة وذلك لإعطاء الحداثة لبحثنا المتواضع وهو الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني. اهتمت الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الاحتراق النفسي والذكاء الوجداني حسب مهني ودراسة تباني وخرياش حيث أظهرت في نتائجها أن مستوى الاحتراق النفسي بمستشفى زهراوي لدى الأطباء المناوبين مرتفع.

وبينت أهداف الدراسة السابقة باختلاف المتغيرات مع الأهداف الحالية وهو إيجاد العلاقة بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني واختلفت الدراسات من حيث العينة ونوعيتها التي تم إجراء الدراسة عليها مثل دراسة حابي وبن احمد (2018) ودراسة عزوز حميد وقهار صبرينة (2022) كانت في قطاع الصحة أما دراسة بن سليم كمال وآخرون (2022) كانت على أساتذة التعليم الابتدائي أما دراسة حسين بن زيدان وآخرون (2022) على مدربي الرياضيين كما اعتمدت معظمها على المنهج الوصفي ويظهر لنا من خلال الدراسات السابقة أن معظم الباحثين في مجال الاحتراق النفسي استخدموا مقياس ماسلاش الذي يتكون من 3 أبعاد فقط.

أما بالنسبة للتوافق المهني للتوافق المهني بشكل عام وبالتحديد لدى المدربين تشكل موضوعا مهما للدراسة، فإغلب الدراسات بينت أن العامل يعاني من مستويات متوسطة إلى عالية من سوء التوافق المهني والتي تنعكس بالسلب على أدائه المهني وعلى جوانبه النفسية والجسمية والمهنية مثل دراسة فراية وآخرون (2014)، سحر عناوي زهيو الزبيدي (2018) و Khahan (2013) ، حجازي (2013).

## الفصل الثاني

### الاحتراق النفسي

تمهيد

1. تعريف الإحتراق النفسي
2. مراحل الإحتراق النفسي
3. أبعاد الإحتراق النفسي
4. مستويات الإحتراق النفسي
5. أعراض الإحتراق النفسي
6. أسباب الإحتراق النفسي
7. الآثار الناتجة عن الإحتراق النفسي
8. نظريات الإحتراق النفسي
9. قياس الاحتراق النفسي
10. الوقاية من الإحتراق النفسي

خلاصة

### تمهيد

الإحترق النفسي لا يحدث دفعة واحدة، ولكنه يبدأ بصورة تدريجية عبر فترات زمنية ممتدة حيث يمر الفرد بسلسلة من الضغوط النفسية، لا يستطيع التغلب عليها فتصل به في النهاية

حيث أن دراسة ظاهرة الإحترق النفسي ضرورة من ضروريات الاهتمام بالصحة النفسية وهو من الظواهر التي جذبت إهتمام الباحثين بوصفه ناتجا عن الضغوط النفسية، والتي من خلال هذا الفصل سنحاول التعرف على ماهية الإحترق النفسي بجميع جوانبه.

## 1. تعريف الإحترق النفسي:

لوضع تعريف للإحترق النفسي ينبغي علينا أن نقوم بقراءة مختلف التعاريف الواردة عبر مختلف الدراسات التي إهتمت بالإحترق النفسي من أوجه مختلفة، نفسية، طبية، إجتماعية تنظيمية.

• فحسب (Freudien Burger) عرّفه على أنه ( حالة من الإستنزاف الإنفعالياً و الإستعداد البدني، بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والإتجاهات، من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الإنفعالية والنفسية الزائدة. (Freudien Burger, 1975)

• أما (Lagaros) فيعرفه على أنه "عبارة عن حالة إجهاد ناجمة عن أعباء ومتطلبات متواصلة زائدة ملقاة على الأفراد، تفوق قدراتهم المهنية".

• كما يذهب (بيركان) و (هارتمان) إلى أن الإحترق النفسي "إستجابة إلى الإجهاد النفسي والأداء المنخفض في العمل وكذا أسلوب التعامل مع الآخرين". (عسكر علي، 2002، ص ص 22-30)

• تعريف (ماسلاش) و(بنس) على أنه "حالة من الإنهاك البدني والإنفعالي للأشخاص الذين لديهم تصور سلبي إتجاه ذواتهم وإتجاه الآخرين".

• تعريف (تايلور) على أنه "عبارة عن الإرهاق وإستنزاف الطاقة والنشاط".

• كما يعرفه (جاكسون) (1984) على أنه "إرهاق إنفعالي وجسماني وسخط على الذات وعلى الآخرين وأيضاً على العمل مع فقدان الحماس والكسل والتبدل ونقص الإنتاجية". (بنت عثمان، 2008، ص 22)

• ومنه نستنتج أن الإحترق النفسي، هو نتيجة مجموعة من الضغوطات النفسية التي تبدأ بأعراض جسمية ونفسية، تجعل الفرد فريسة سهلة لتبدل المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي، فهو يصيب الفرد بصفة عامة وأصحاب المهن بصفة خاصة.

## 2. مراحل الإحترق النفسي:

يشير (شوفلي Chufli) و(بيترز Peters) عام 2000 أن الإحترق النفسي هو "عبارة عن سيرورة تتطور عبر الزمن، فهو لا يحدث بشكل مفاجيء، بل يمر بعدة مراحل هذه الأخيرة التي إختلف الباحثون والمختصون في تحديدها"، لذلك يمكن توضيح بعض منها فيما يلي:

### 1. مراحل الإحترق النفسي حسب ماسلاش وشربنس 1982 :

- ✓ المرحلة الأولى: شعور الفرد بعدم التوازن بين ما يتوافر لديه من قدرات وموارد وإمكانيات وبين ما يوكل إليه من مهام ووظائف، أي أن الإمكانيات تعادل المطالب، وهو ما يعرف بعض العمل الكمي والكيفي.
- ✓ المرحلة الثانية: وتتسن بمشاعر القلق والتوتر والتعب والإجهاد نتيجة إستجابات الفرد القصيرة الأجل لعدم التوازن
- ✓ المرحلة الثالثة: تتسم بعدد من التغيرات في الإتجاهات والسلوك المهني كالميل إلى معاملة المستفيدين من الخدمة بطريقة آلية، بعيدة عن الحس الإنساني، وكأنه إندمج وتوحد مع النظم واللوائح الوظيفية. (عبد العزيز بن صالح بن جاسم المطوع، 2000، ص13)

### 2. مراحل الإحترق النفسي حسب (أدلوئين Edluich) و (برودسكي Brodsky):

حيث ميّز أربع مراحل للإحترق النفسي كما جاء عن (شوفلي)، (بيترز)، (تاب) عام

1974 وهي:

- . مرحلة الحماس: تترجم هذه المرحلة قيام الفرد بأعمال كثيرة وبمشاريع طموحة وآمال غير واقعية تقريبا، فيظهر الفرد كل طاقاته وقدراته، فيصبح العمل لديه كالمخدر، ومن شدة ما

يقوم له من عمل لتحقيق أهدافه، يبدأ بالتراجع مع مرور الوقت، حيث يصاب بالتعب ويصبح أقل فعالية ويدور في الفراغ.

. **مرحلة الخمود:** في هذه المرحلة يبدأ الفرد في الشعور بأنه غير قادر على العمل بسبب نقص طاقته غير أنه بالمقابل، يصرف ساعات أكثر في العمل، فنجدته يشتكي من التعب ويشعر ببعض الآلام السيكوماتية مع اضطرابات الإنتباه والنوم، فيلجأ إلى شرب الأدوية فيولي إهتمامه بالبحث عن راحته وتحقيق توافقه المهني والرضا عن حاجاته.

. **مرحلة الإحباط:** وفي هذه المرحلة يزداد الضغط على الفرد وتتخضع قدرته على المقاومة والإستمرار، فيشعر بالذنب ويتساءل عن أهميته وفعاليتها وعن تأثير جهوده المبذولة لمواجهة مختلف الصعوبات والمجهدات المهنية، فيخمد ويصبح شديد الغضب وتتوالى عليه الأمراض والآلام السيكوماتية.

. **مرحلة اللامبالاة:** وفي هذه المرحلة تتخضع معنويات الفرد وينقص أداءه، فيصبح الفرد محبطاً تمام ولا يستطيع إتمام عمله، ومع ذلك يواصل المقاومة من أجل البقاء، فيصل إلى حالة من عدم التوازن، ويحاول أن ينتهي من عمله في أقل وقت ممكن، ويتفادى التحديات ويحمي نفسه ممن يضعه في خطر. (مزياني فتيحة، 2010، ص157)

### 3. أبعاد الإحترق النفسي:

يعتبر التعريف الذي قدمه (ماسلاش) و(جاكسون) (1981) التعريف الأكثر تداولاً للإحترق النفسي بالإستناد إلى الأبعاد الثلاثة المختلفة، والتي سوف يتم إستعراضها فيما يلي:

✓ البعد الأول: الإنهاك الإنفعالي (L'épuisement émotionnel) :

يتعلق الإنهاك الإنفعالي بإستنفاد الموارد الإنفعالية لدى الأفراد ويختلف الإنهاك الإنفعالي عن الإنهاك الجسدي أو التعب الذهني، بحيث أنه مؤشر من مؤشرات عجز الفرد على مواجهة المتطلبات الإنفعالية للعمل، نظرا لعدم كفاية الموارد الفردية في تلبية متطلبات المهمة. (Pezet , 2003, P64)

ويعتبر الإنهاك الإنفعالي البعد المركزي للإحترق النفسي، لكنه غير كاف وجوده لوحده في وصف أعراض الظاهرة، فقد أوردت (Maslach) بأن الإنهاك الإنفعال، ليس بتجربة عابرة، وإنما تجربة تدفع بالفرد إلى أخذ مسافة إنفعالية ومعرفية، تبعده عن العمل الذي يزاوله

✓ البعد الثاني: تبدل المشاعر: يشير تبدل المشاعر إلى محاولة ترك مسافة بين العامل والعملاء، بحيث أن تلبية متطلباتهم يصبح أكثر سهولة إذا ما تم إعتبارهم كأشياء أي عناصر إنسانية في ميدان العمل. (نصر يوسف مقابلة، 1996)

ويعتبر تبدل المشاعر عن تطور المواقف السلبية تجاه الآخرين من خلال مظاهر اللامبالاة الباردة، البرودة وأخذ مسافة تجاه الأفراد محل المساعدة، كما يدل على عدم الموازنة في التوفيق بين المتطلبات الإنفعالية للعمل وقدرات الفرد وإمكانياته، بالرغم من أن الأحاسيس الإنسانية تعد جوهر هذه المتطلبات. (Pezet , 2003)

وينطوي تبدل المشاعر على إتجاهات سلبية حيادية منفصلة ومفرطة تجاه الآخرين مصحوبة ببناء الأفراد لإعتقادات وضيعة عن العملاء، تنجم عنها تطوير لمشاعر السخرية الإهمال، القسوة، وعدم الإحترام. (Alt et Taris. p1999)

✓ البعد الثالث: الشعور النقص في الإنجاز المهني: يعتبر الشعور النقص في الإنجاز المهني أو الفعالية المهنية عن عدم القدرة على البذل النفسي وعدم الشعور بفعالية الجهد المبذول وبالتالي خفض الطاقة المسخرة لإنجاز العمل وحل المشكلات الوظيفية التي يتلقاها الممرض في محيط عمله، إضافة إلى ميله إلى تقييم نفسه صورة سلبية، ترجح شعوره بإنعدام الفعالية أمام المستفيدين من خدماته. (شهاب عبد الرحمان، 2001)

وبالتالي يعتبر الإحترق النفسي حسب (جاكسون) و(ماسلاش)(1981) تتأثر يشمل ثلاثة أبعاد متمثلة في الإنهاك الإنفعالي، تبدل المشاعر والألسنة، الشعور النقص في الإنجاز المهني.

#### 4. مستويات الإحترق النفسي:

إتضح من نتائج الدراسات التي قام بها (كيلي Kailli) أن شخصية العامل تلعب دورا في إستجاباته ومواجهته للمواقف الضاغطة، وإن كانت في نفس المستوى من الحدة، فبعض العاملين يقعون ويفشلون ويصابون بالإحترق النفسي، والبعض الآخر يتفادى الوقوع في الفشل ويتفاعل ويتكيف لمواجهة هذه الضغوط. (حسن الحمر، 2006، ص189)

وقد أشار (سانيول) (Spaniol) أن الإحترق النفسي مشاعر إرتبطت بروتين العمل وقد حدد له ثلاث مستويات وهي:

أ. إحترق نفسي منخفض: وينتج عن نوبات قصيرة من التعب، القلق، الإحباط، التهيج.

ب . إحترق نفسي متوسط: وينتج هذا المستوى من نفس الأعراض السابقة الذكر لكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

ج . إحترق نفسي مرتفع: وينتج هذا المستوى عن أعراض جسمية مثل: القرحة، الآلام المزمنة والمتوسطة، من حين لآخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر، تظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة، عندئذ يصبح الإحترق النفسي مشكلة خطيرة. (محمد علي، 1997، ص58)

ومنه نستنتج أن مستويات الإحترق النفسي تتفاوت في الأعراض المصاحبة لها، وذلك تبعا لمدة إستمراريتها وبقائها، فكلما زادت المدة، تتطور معها الأعراض من بسيطة إلى شديدة.

## 5. أعراض الإحترق النفسي:

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

أ. **الإستجابات الفيزيولوجية:** تتمثل في إضطرابات جسمية كارتفاع ضغط الدم، ارتفاع معدل ضربات القلب، إضطرابات في المعدة، جفاف في الحلق، والضييق في التنفس. (بدران، 1997، ص 35 - 36)

. **إلجهد الفيزيقي:** يظهر في فقدان الطاقة، إضطرابات النوم، التعب المزمن، تغيرات في الوزن، نقص في مقاومة الأمراض، الإضطرابات المعوية، وآلام البطن.

ب. **الإستجابات النفسية:** تتمثل في:

. **الإلجهد الإنفعالي:** نقص الدافعية، الملل، خيبة الأمل، إنخفاض في تقدير الذات، الإحساس بالفشل، القلق، سرعة التأثر والإنفعال، نفاذ الصبر، ونوبات الغضب أو البكاء، الإكتئاب والوحدة النفسية.... إلخ. (Dominique Coppe.2013. p2)

. **الإلجهد العقلي:** وتظهر في شكل إضطرابات في التركيز والذاكرة، فقدان المعاني الأولوية عدم تنظيم العمل، تهويل الأحداث، ضعف القدرة على حل المشكلات .... إلخ.

. **الإضطرابات السلوكية:** يتخذ الفرد مواقف إدارية، ذلك بالإختفاء وراء القوانين، العدوانية والسخرية، زيادة معدلات التغيب، العزلة عن المجتمع، التعب لأقل مجهود، الإكثار في تناول الكحول والعقاقير والتدخين .... إلخ.

فعدة إضطرابات وأمراض جسدية، يمكن أن تحمل إشارات قبلية، وهي أعراض الإلجهد فيمكن أن تكون نزلة برد وآلام الظهر، أما نوبات الغضب والبكاء، فهي التفاصيل، تشرح الحالة الإنفعالية الداخلية للفرد، ومع إرتفاع الضغط، الذي ينمو داخل الفرد، يمكن أن يؤدي

إلى إنحراف الإحتراق النفسي إلى أمراض نفسية خطيرة، التي تؤدي في بعض الأحيان إلى الإنتحار. (بدران، 1997، ص 57)

وهناك تقسيم مراحل حدوث الإحتراق النفسي إلى اقسام أخرى وهي:

. أعراض عضوية: تتمثل الأعراض العضوية في الإعياء، الأرق، ارتفاع ضغط الدم، كثرة التعرض للصداع، اللجوء للتدخين، الإحساس بالإرهاك طوال اليوم، الإحساس بالتعب بعد العمل.

. أعراض نفسية إنفعالية: تتمثل الأعراض النفسية الإنفعالية في الملل، عدم الثقة بالنفس التوتر، فقدان الحماس، فتور الهمة، الغضب، الإستياء، عدم الذهاب إلى العمل.

. أعراض إجتماعية: وهي أعراض متعلقة بالآخرين، تتمثل في الإتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، الميل للإنعزال، الانسحاب من الجماعة. (دردير، 2007، ص ص 22-23)

## 6. أسباب الإحتراق النفسي:

توجد نظريات عديدة تدور حول أسباب الإحتراق النفسي ومصادر الإحتراق النفسي هذه

النظريات، تركز على ثلاث مستويات هي:

- المستوى الفردي أو الشخصي
- المستوى الاجتماعي
- المستوى التنظيمي

ومع أن الأسباب الإجتماعية والشخصية لها دور هام، إلا أنها تساهم بقدر أقل من

العوامل التنظيمية (بيئة العمل) في ظهور الإحتراق النفسي عند المهنيين وتناول كل مستوى

من المستويات السابقة بشيء من التفصيل على النحو التالي:

**1. المستوى الفردي أو الشخصي:** يعتبر (فرويد بنرجر) مدعياً بأن المخلصين الملتزمين هم أكثر الناس عرضة للإحترق النفسي، ويضيف إليهم الأفراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني والحقيقة أن هناك الكثير من صدق هذه الإدعاءات، حيث أن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للإحترق النفس، هي الأكثر مثالية والتزاماً بمهنتها، ومن أسباب ذلك بعض الأسباب الفردية والشخصية وهي كالتالي: (رضوان سامر الجميل، 2002، ص54)

- مدى واقعية الفرد في توقعاته وآماله، فزيادة عدم الواقعية تتضمن في طياتها مخاطر الوهم والإحترق النفسي.
- مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل، فزيادة حصر الاهتمام بالعمل يزيد من الإحترق النفسي.
- الأهداف المهنية، حيث وجد أن المصلحين الإجتماعيين، هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة .
- مهارات التكيف العامة.
- النجاح السابق في مهن ذات تحد لقرارات الفرد.
- درجة تقييم الفرد لنفسه.
- الوعي والتبصر بمشكلة الإحترق النفسي.

**2. المستوى الإجتماعي:** هناك العديد من العوامل الإجتماعية التي تعتبر مصادراً للإحترق النفسي منها:

أ. التغيرات الإجتماعية والإقتصادية، التي تحدث في المجتمع ما يترتب عنها من مشكلات قد تؤدي إلى هذه الظاهرة.

ب . طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع، التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية، التي لا تلق دعما جيدا من المجتمع، فيصلح العاملون بها أكثر عرضة للإحترق النفسي.

3. **المستوى التنظيمي أو الإداري:** على عكس المستويين الفردي والإجتماعي، فإن الأسباب المرتبطة بالمستوى الإداري أو التنظيمي، لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلات، وقد تم التوصل إلى ثلاثة إفتراضات وهي:

أ. تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي والقلق إلى فقدان الإمكانيات والكفاءة من أهم أسباب الضغط والقلق، وإن إستمرار ذلك يؤدي إلى ظاهرة تسمى **(العجز المتعلم)** (**Learned Helplessness**)، حيث يدخل الفرد شعور بأنه عاجز عن عمل أي شيء لتحسين وضعه وهذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير، ظاهرة الإحترق النفسي، حيث يفتقر الفرد إلى المصادر والنفوذ لحل المشاكل التي تواجهه مما يسبب له الضغط، وفي حالة إستمراره يحدث الإحترق. **(فؤاد الباهي السيد، 1998، ص 98)**

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

ج . المناخ الوظيفي في المؤسسة، التركيبية الوظيفية دخل في عملية الإحترق، وهنا تبرز أهمية دور القيادة والإشراف، وطبقا لكتابات **(جولدنبيرغ)** يضاف إلى هذا أن ظاهرة الإحترق النفسي ظاهرة معدية، ففي أي موقع عمل، تكون فيه الأغلبية في حالة من الإحترق النفسي، فإن نسبة حدوثه لأي عضو جديد في العمل تكون عالية. **(بدران، 1997، ص ص 63-**

(65

ومنه نستنتج إلى أن أسباب الإحترق النفسي ليست حصيلة تفاعل عوامل فردية وبيئية فقط بل هي مجموعة الأسباب، سواء على المستوى التنظيمي، الإجتماعي، الفردي، الشخصي كلها تشكل بؤرة الإحترق.

### 7. الآثار الناتجة عن الإحترق النفسي:

من الناحية النفسية، الإحترق النفسي ماهو إلا إنعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتملة، فالعملية تبدأ عندما يشتكى العامل من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله والتخلص منه، عن طريق أسلوب حل المشكلات، ولعل أن التغيرات في الإتجاهات وأنواع السلوك المصاحبة للإحترق، توفر هروبا نفسيا، تحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوء من ناحية الضغط العصبي، وعليه إلى جانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة فيما يلي:

- تقليل الإحساس بالمسؤولية.
- تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي.
- إستنفاد الطاقة النفسية.
- التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص.
- لوم الآخرين في حالة الفشل.
- نقص الفعالية الخاصة بالأداء.
- كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي. (الخالدي، البرواري، 2013، ص

(154)

بالإضافة إلى التشاؤم الدائم واللامبالاة بالعمل وقلة الدافعية والسلبية والغضب السريع مع العملاء ورفاق العمل والأنانية والميل لإيقاع اللوم على العملاء والنظام في حالة الفشل ومقاومة التغيير وفقدان القدرة على الابتكار والشعور بالإغتراب عن مجال العمل، الذي

ينتهي إليه الفرد والإحباط والإنسحاب والإنطواء وإنخفاض الروح المعنوية ودوران العمل، كل هذا من شأنه أن يؤدي إلى تحطيم حياة الفرد المهنية والشخصية. (ميهوبي، 2006، ص 65-66)

### 8. نظريات الإحترق النفسي:

لم يدرس موضع الإحترق النفسي بشكل محدد وواضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة إستكشافية، وتم ربطه بضغوط العمل وعلى أي حال وقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها وفقاً كالآتي:

أ. **النظرية السلوكية:** تفسر النظرية السلوكية الإحترق النفسي في ضوء عملية التعلم، حيث يرى واضعوا هذه النظرية أن السلوك، هو نتاج الطرق الفيزيقية والبيئية، ولم تتجاهل هذه النظرية أحاسيس ومشاعر الإنسان، مثلما لم تتجاهل العمليات الفعلية له، مثل: الإرادة، الحرية العقل، وحسب السلوكيون، فإن الإحترق النفسي، هو حالة داخلية، شأنه شأن القلق والغضب ولهذا نجد أن النظرية السلوكية، ترى أن الإحترق النفسي هو نتيجة عوامل بيئية، وإذا ما تم ضبط تلك العوامل، فإنه من السهولة التحكم في الإحترق النفسي، وهذا ما تؤمن به العديد من الدراسات والنظريات العلمية حالياً في أهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف المجالات. (السمرائي، 2007، ص 256)

ب. **نظرية التحليل النفسي:** يرى أصحاب نظرية التحليل النفسي أن الإحترق النفسي ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد مع قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للريجات غير مقبولة، بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ صراع بين تلك المكونات، ينتج في أقصى مراحلها إلى الإحترق النفسي، وأنه ناتج عن فقدان الأنا للمثل الأعلى لها وحدث فجوة بين الأنا والآخر، الذي

تعلقت به وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن إستخدام فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الإحترق النفسي كالتنفيس الإنفعالي. (السمرائي، 2007، ص 256)

ج . النظرية الوجودية: أما أصحاب النظرية الوجودية فيركزون في تفسيرهم للإحترق النفسي على وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني من نوع الفراغ الوجودي، الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه، مما يعرضه للإحترق النفسي، لذا فالعلاقة بين الإحترق النفسي وعدم الإحساس بالمعنى، علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة، إن جاز لنا القول. (السمرائي، 2007، ص 216)

وبعد إستعراضنا لبعض نظريات الإحترق النفسي، تبين أن مجمل هذه النظريات أشارت إلى أن الإحترق نتيجة حتمية لإستمرار الضغوط، وهو من المراحل الأخيرة والنهائية للضغوط النفسية، كما أن الإحترق النفسي أيضا، ينشأ نتيجة التفاعل بين العوامل الشخصية للفرد وبيئته الاجتماعية.

### 9. قياس الإحترق النفسي:

نجد في الأدبيات والمراجع، التي إهتمت بتناول العديد من الأدوات والوسائل، تم تصميمها وتطويرها من قبل الباحثين الأمريكيين، التي غالبا ما تتخذ شكل مقياس وأشهرها:

. مقياس الإحترق النفسي لفرويدبنرجر: ويهدف إلى قياس مستوى الإحترق النفسي ويتكون من 18 عبارة، يتم الإجابة عليها، من خلال مقياس يتراوح بين عدم الإنطباق إلى الإنطباق العام، وذلك بعد مدة تتراوح من 0 إلى 0.50 وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الإحترق النفسي ويقسم الأفراد كالتالي:

. من صفر -25 أن الفرد بحالة جيدة.

. من 26-35 بداية الإحساس بالضغط.

. من 36-50 إرهاصات الإصابة بالإحترق النفسي.

. من 51-65 الفرد محترق نفسيا .

. من 65 فأكثر وضع الخطر.

وفيما يلي أمثلة عن عبارات المقياس:

-هل تتعب بسهولة؟

. هل تعمل بجد ولكن إنجازك منخفض؟

. هل أصبحت أكثر عصبية؟

. هل تشعر بفترات من الخوف غير واضحة السبب؟

. مقياس ماسلاش: يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا في إستخدام وصالح لجميع المجتمعات والثقافات، أعد هذا المقياس من طرف (كريستينا ماسلاش) و(موزان جاكسون) حيث يقيس ثلاث أنماط من الأعراض المرتبطة بالإحترق النفسي. (بوحارة،

2011، ص ص 77-78)

والتي تعتر بمثابة مقاييس فرعية للإجهاد الإنفعالي، تبدد المشاعر، الإنجاز الشخصي.

. مقياس الإجهاد الإنفعالي: تقييم الشعور بالتعب العاطفي والإنفعالي في العمل ومقياس الإنجاز الشخصي يقيم الشعور بالكفاءة والإنجاز في العمل، أما تبدل المشاعر فيقيم تبدد الشخصية وكل ما هو غير شخصي تجاه العملاء، ومن أمثلة عبارات المقياس:

- أشعر أن طاقتي مستنزفة مع نهاية كل يوم عمل.
- أن التعامل المباشر مع الأشخاص يسبب لي ضغوطا نفسية شديدة.
- أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ من النوم لمواجهة يوم عمل جديد.
- أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنتي.

. مقياس بنية العمل: يهتم هذا المقياس بتقييم بنية العمل ومدى مساهمتها في نشوء الإحترق النفسي، حيث يقيس أبعادا مختلفة جدا في البيئة التنظيمية، تسمى بـ (المناخ الإجماعي) وتشتمل هذه الأبعاد تسيير العمل، الحرية في إتخاذ القرارات، طرق كيفية تأدية المهام، مدى وضوح الدور، درجة السيطرة من جانب الإدارة، التنوع والتعبير في العمل، فهذه الأداة توفر وسيلة لفحص درجة الإحترق النفسي، فيما يتعلق بالعوامل البيئية داخل المنظمة، إذ تعطي صورة شاملة إلى حد ما كيف يحترق العامل، كما يشير إلى درجة التدخل ضرورية.

. مقياس الإحترق النفسي: (BM) من طرف (Pines) و(Arouson) ويقيس خاصة المكون المتعلق بالإجهاد الإنفعالي.

. إستبيان (Cherniss) (1995) يتألف من 20 بندا.

. مقياس الإحترق النفسي (برجن) (BBI) (Bergen)

. مقياس هامبروغ الإحترق النفسي (ABI) (بوحارة، 2011، ص ص 78-80 )

## 10. الوقاية من الإحترق النفسي:

يوصي الباحثون والمختصون في السلوك التنظيمي إلى ضرورة إعادة التوافق بين الفرد وبيئة عمله، وذلك من خلال التخفيف من آثار الإحترق النفسي والوقاية منه، من خلال إتباع مايلي:

✓ على المستوى الفردي: يرى (جمعة سيد يوسف) (2007) أنه يجب:

- على الفرد فهم عمله الشخصي والأساليب الملائمة في الإستجابة للضغوط وفهم تلك الإستجابة للتمكن من تحديد أنماط السلوك غير المهمة وتغييرها.
- على الفرد إعادة فحص قيمه وأهدافه وأولوياته، لأن الأهداف غير الواقعية والتي لا يمكن تحقيقها في العمل، تعرض الفرد للإحباط والإرتباك، لذلك يجب التأكد من قابليتها للتحقق وترتيبها حسب الأولوية.
- على الفرد أن يقسم حياته إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية والتركيز على كل مجال يعيش بقدر الإمكان وعدم السماح لضغوط أي مجال أن يؤثر على مجال آخر.
- العمل على بناء نظام للمساعدة، فكل فرد بحاجة إلى أصدقاء وزملاء يقدمون له النصح ويصغون إليه ويهتمون به ويشاركونه إهتماماته. (جمعة سيد يوسف، 2007، ص41)

كما إقترح العديد من الباحثين أساليب أخرى للوقاية من الإحترق النفسي تتمثل فيما يلي:

- . الراحة والإستجمام وأخذ إجازات مدفوعة الأجر .
- . ممارسة الهوايات المختلفة وحضور الأنشطة الترويحية .

. تكوين علاقات إجتماعية مع زملاء العمل.

. تنويع المهام التي يقوم بها الشخص اثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينيا.

. محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية اثناء العمل لضبطها والتحكم فيها. (معن

محمود أحمد العياصرة، 2008، ص121)

### ✓ على المستوى التنظيمي:

• الإختيار والتعيين من خلال إنتقاء الأفراد والذين تتوافق قدراتهم مع متطلبات المهام وذلك لتحقيق التوافق المهني..

• تحليل الدور، وذلك بتوضيح الحقوق والواجبات والمسؤوليات والأهداف المتوقع إنجازها لتجنب النزاعات المختلفة بين العمال.

• تحسين مناخ العمل من خلال توفير فرص الترقية والمكافآت وفرص التقدم وتحفيزهم ماديا ومعنويا.

• توفير روح التآزر، من خلال دعم العلاقات الاجتماعية بين العمال. (أحمد نائر غباري وخالد محمد أبو شعيرة، 2010، ص192)

• إتاحة الفرصة والتدريب للرفع من كفاءة الأفراد لأداء العمل وتنفيذه، حيث أن القصور فيه أو في جزء منه قد يؤدي للإصابة بالإحترق النفسي.

• الإستشارة والعلاج النفسي من خلال الإستعانة ببرامج الصحة النفسية أو الأطباء والأخصائيين النفسانيين لتوجيههم وإرشادهم.

• المرافقة والرعاية الصحية المستمرة للعمال.

## خلاصة

يعتبر الإحتراق النفسي أحد المشكلات المهنية الخطيرة التي تهدد عصرنا الحالي نتيجة الضغوطات الحياتية المستمرة، والتي تسبب الشعور بنقص في الإنجاز الشخصي وتجعل المصاب به وكأنه جماد، فهو يحدث للأفراد الذين يعملون في مهنة إنسانية، فيها تواصل مع الآخرين، نتيجة عدة عوامل وأسباب محيطة بالأفراد أو مرتبطة بالفرد بحد ذاته والإحتراق النفسيين يترك آثارا وأعراض سيكولوجية ونفسية في الفرد المحترق ، فلا بد عليه من العمل على إزالة العقبات والمشكلات التي تؤدي به إلى الشعور بفقدان الراحة النفسية اللازمة لتخطي ضغوط العمل، وبالتالي التخفيف من حتمية الإصابة بالإحتراق النفسي .

## الفصل الثالث

### التوافق المهني

تمهيد

1. مفهوم التوافق

2. أبعاد التوافق

3. مفهوم التوافق المهني

4. مظاهر التوافق المهني

5. تأسس التوافق المهني

6. أهمية التوافق المهني

7. العوامل المؤثرة في التوافق المهني

8. نظريات التوافق المهني

9. قياس التوافق المهني

خلاصة

## تمهيد

إن التوافق مفهوم إنساني خاص بالإنسان في سعيه لتنظيم حياته وحل مشكلاته وصراعاته وإحباطاته، وصولاً إلا ما يسعى بالسواء أو الإنسجام والتناغم مع نفسه والآخرين في الأسرة والعمل والمحيط الاجتماعي، الذي يسكن فيه، ومما لا شك فيه أن التوافق المهني، أصبح ضرورياً للفرد في عمله وقدرته على التكيف مع ظروف العمل ومتطلباته، حيث أنه لا ينفصل عن الرضا عن العمل والرضا عن الحياة.

وإنطلاقاً من ذلك سنتناول في هذا الفصل التوافق المهني، من خلال التطورات التي عرفها هذا المصطلح ليصل إلينا على ما هو عليه، محددين مفهومه ونظرياته وعوامله أسسه، وكذا مظاهره وأهمية التوافق المهني للفرد العامل وإنتاجيته.

## 1. مفهوم التوافق:

إن التوافق كغيره من المفاهيم النفسية الأخرى، ليس له تعريف محدد، بحيث اختلفت التعاريف حسب الإتجاهات الفكرية المختلفة وسنحاول التطرق للبعض منها:

• **تعريف (يونغ Yong) 1960:** التوافق هو "المرونة التي يشكل بها الكائن الحي إتجاهاته وسلوكه في مواجهة مواقف جديدة بحث يكون هناك تكامل بين تغيير الكائن الحي عن طموحه وتوقعاته ومتطلبات المجتمع". (محمد، 1990، ص 33)

• لقد إعتبر **Yong** أن التوافق هو التعريف السابق على أنه العملية التي تتمكن بواسطتها مجابهة ما يعترضها من مواقف جديدة ومدى إرتباطها بما يتطلبه المجتمع، ولكنه يعتبر التوافق الخاص بكل الكائنات الحية رغم حصره لدى الإنسان فقط عند الكثير من علماء النفس.

• **مفهوم سوبر (Super):** "هو المحصلة الكلية أو التركيبية المكونة من الأنواع أو الجوانب الخاصة للتكيف، الذي يتخذ مظهرين من التوافق الذاتي، الذي يتعلق بالتنظيم النفسي الذاتي للفرد والتوافق الاجتماعي، ويعني بالعلاقات بين الذات والآخرين". (الخالدي، 2009، ص 99)

• ويعرّف (الدسوقي) التوافق بأنه "تكيف الشخص ببيئته الإجتماعية في مجالات مشكلات حياته مع الآخرين، والتي ترجع لعلاقات بأسرته ومجتمعه ومعايير بيئته الإقتصادية والإجتماعية والسياسية والخلقية". (الدسوقي، 1974، ص 32)

• ويرى (الشاذلي) أن التوافق يشير "إلى وجود علاقة منسجمة مع البيئة تتضمن القدرة على إشباع معظم حاجات الفرد وتلبية معظم مطالبه، وعلى ذلك فإن التوافق يتضمن التباينات والتغيرات في السلوك، التي تكون ضرورية، حتى يتم الإشباع في إطار هذه العلاقات". (الشاذلي، 2001، ص 55)

أما فيما يخص السلوك التوافقي فإنه (ذلك السلوك الموجه للتغلب على عقبات البيئة أو صعوبات مواقفها، إن سوء التوافق هو فشل أو عدم قابلية ملاءمة ما هو نفسي بما هو إجتماعي إن عدم القدرة على تخطي عقبات البيئة أو التغلب على صعوبات المواقف، وإذا قدرنا أن كل لحظة في حياة الإنسان، تمر به تمنعه في مواجهة موقف أو مشكلة، أدركنا إلى حد أن الحياة كلها متوافقات موقفية. (كمال الدسوقي، 1974، ص33)

## 2. أبعاد التوافق:

تتضمن عملية التوافق تفاعلا مركبا لمجموعة متعددة من النظم الفكرية والإنفعالية والسلوكية مع بعضها البعض، في مقابل ذلك فإن الغالب الديناميكي لمكونات الشخصية في تفاعل مستمر مع ظروف الفرد الدائمة التغير، ولا ينطبق التوافق المثالي أو عرضه على حالة وإحدى أو قدرة للفرد والبيئة، وهو لا يكون عملية مفردة أو مجموعة مماثلة من العمليات والعلاقات بين الفرد والمحيطين به على طول بعد واحد، بل أن التوافق متعدد الأبعاد ويمكن وصفه في عدد من المتغيرات المتفاعلة. (هشام زروقة، 2017، ص72)

### 1- التوافق الشخصي الذاتي (Personal Ajustement):

ما هو إلا مجموعة من الإستجابات، التي تدل على تمتع الفرد وشعوره بالأمن الذاتي وهو السعادة مع النفس والرضا عنها وإشباع الدوافع الداخلية الأولية والفيزيولوجية والثانوية المكتسبة ومن ذلك التوافق الشخصي، هو قدرة الفرد على التوفيق بين دوافعه المتصارعة توفيقا يرضيها إرضاء متزنا.

### 2- التوافق الاجتماعي (Personal Ajustement):

هو تلك العملية التي يحقق بها حالة من الإنسجام والإتزان في علاقاته مع أصدقائه وأفراد أسرته وبيئته المحلية ومجتمعه الكبير، يستطيع من خلالها إشباع حاجاته مع قبول ما

يفرضه المجتمع من مطالب والتزامات، وما يفرضه من معايير وقيم. (حسين أحمد حشمت، 2017، ص ص 53-54)

### 3. مفهوم التوافق المهني:

يعتبر التوافق المهني جزء من التوافق العام للفرد في شتى مجالات حياته ويشمل توافقه مع محيط العمل، بما يتضمنه هذا المحيط من عوامل بيئية كثيرة كطبيعية واجتماعية ويطراً على هذه البيئة من تغيير من وقت لآخر.

ولقد تعددت وتنوعت تعاريف التوافق المهني، ونذكر بعض التعاريف منها:

- تعريف (عباس محمود عوض):
- "التوافق لمهني هو العملية الديناميكية المستمرة، التي يقوم بها الفرد لتحقيق التوافق المهني بينه وبين البيئة المهنية، المادية والاجتماعية والمحافظة على هذا التلاؤم". (عباس محمود عوض، 1988، ص 15)
- يعرف (ياسين) و(عسكر) و(الموسوي) التوافق المهني على أنه "تقبل الفرد معه ورضاه عن التغييرات التي تعتري العمل من وقت لآخر وإنسجامه مع ظروف العمل المختلفة وتميزه الكمي والكيفي في الأداء". (ياسين وآخرون، 1999، ص 20).
- في نفس السياق يعرف (طه) التوافق المهني على أنه "أحد مظاهر التوافق العام وخاصة العمل، الذي يعتبر من أهم المجالات، التي يحقق فيها الفرد توافقه". (طه، 1983، ص 53)
- أما (عبد الحميد) فيرى أن التوافق المهني هو "حالة من الإتساق مع نسق، وأنه عملية ديناميكية وليست نهائية". (عبد الحميد، 1989، ص 132)
- ويعرّف أيضا على أنه "قدرة الفرد على التكيف لظروف ومطالب العمل، وتعني توافقه لكل العوامل المحيطة به في مكان العمل، ولكن التغييرات، التي تحدث نتيجة هذه العوامل

كما يتضمن توافقه مع صاحب العمل أو رئيسه في العمل، وكذا مع زملائه ومع متطلبات العمل وكذا إستعداداته الذاتية والرضا عن العمل، يعتبر أحد مظاهر التوافق في العمل".

(عويضة 1996، ص165)

• ويعرّف أيضا على أنه "توافق العامل مع جميع متغيرات العمل، بما يبعث على الرضا المهني ويتضمن ذلك رضا العامل وإشباع حاجاته وتحقيق طموحاته وتوقعاته، مما ينعكس على إنتاجيته وكفايته وعلاقته بزملائه ورؤسائه مع بيئة العمل، وإذا لم يتحقق للعامل الرضا فإنه ينعكس سلبا على إنتظامه في العمل، حيث يكثر تدمره وشكواه وغيابه وتأخره عن العمل". (القاسم، 2001، ص 48)

#### 4. مظاهر التوافق المهني:

نستنتج أن توافق الفرد يمكن الوقوف عليه من خلال محكين أو مظهرين أساسين من

العلامات:

#### 1/الرضا (Satisfaction):

ويشمل الرضا الإجمالي عن العمل والرضا عن محيطه جوانب بيئة عمل الفرد (مشرفيه، زملائه، والمؤسسة التي يعمل بها، ساعات العمل وأجره، نوع العمل الذي يشغله) كما يشمل إشباع حاجاته وتحقيق أوجه طموحاته وتوقعات، وكذا ميول الناس الناجحين الذين يعملون في مهنته.

#### 2/الإرضاء (Satisfaction):

ويتضح من إنتاجيته وكفايته، ومن الطريقة التي ينظر إلي مشرفيه وزملائه في المؤسسة التي يعمل بها، كما يتضح سلبا من خلال غيابه وتأخره، ومن الإصابات التي

تتكون له ومن عدم القدرة على البقاء في العمل لمدة مرضية من الزمن، ويتضح أيضا من إتفاق قدراته ومهاراته، وتلك المتطلبة للعمل. (طه، 1983، ص ص 55-54)

أما الإرضاء فيعبر عنه بمدى كفاءة العامل وأهليته وكفايته وبالطريقة التي يقدره لها رؤسائه وزملائه، وهي التي تعبر سلبيا بتغيب العامل وتأخره عن مواعيد العمل والحوادث التي تقع منه أو يقع فيها وعدم إستقراره في العمل، وهي التي تعبر عنها إيجابيا بتوافق قدراته ومهاراته مع مطالب العمل ومقتضياته. (أبو النيل، 2005، ص 323)

يتضح مما سبق أن المظهر الأساسي للتوافق المهني، هو حالة الرضا عن العمل بصورة إجمالية ومن جميع الأوجه، وعما يحيط بالعامل من مؤثرات، بحيث يشعر بالأمن وإرتياح رغباته وميوله وطموحاته، وإحساسه بإحراز النجاح، والذي يمثل في حجم الإنتاج ونوعه ويأتي الرضا في العمل، نتيجة التوفيق بين فكرة الفرد عن ذاته وتقديره لقدراته وتكيفه مع ظروفه من جهة، وبين الدور المهني الذي يقوم به، والذي يعتبر جزء من تحقيقه لذاته، قد يحدث أحيانا مختلفة عدم توافق الفرد في عمله، مما يجعله غير راض عنها وغير مرض عنه، ويرجع ذلك إلى أسباب تعود للعامل نفسه، كعدم الشعور بالأمن والحساسية الزائدة والخوف والإنهاك والقصور الإدراكي والإكثار من الأخطاء والتمرد والإسراف والشكوى، وكذلك أسباب تعود للعمل مثل: سياسة التدريب والتوظيف وشخصيات المدربين والمشرفين والرؤساء المحظين به وسياسة الترقى والأجور وعدم وجود تعليمات واضحة وكثرة الإحتكاك بالزملاء والرؤساء والمرؤسين وأيضا أسباب تعود للبيئة، وتتعلق بظروف البيت غير الملائمة وسوء الحالة والسكن البعيد غير المناسب والصراعات داخل الأسرة ، بالإضافة إلى ذلك أكد **Lusa 2000** على أهمية البيئة على توافق الفرد بالإضافة إلى الأسباب السابقة ذكرها وهي:

✓ شخصية (طبيعة) العمل تتكون من دوافع العمل وقيمه.

- ✓ مؤهلات العمل تتكون من المهارات والمتطلبات الوظيفية للعمل.
- ✓ أهداف العمل تتكون من مدى قدرة الفرد على إتخاذ قرار مهني.

(العطاس عبد الله أحمد محمد، 2009ن ص50)

#### 5. أسس التوافق المهني:

- هناك أربعة أسس أو مقومات للتوافق المهني لا يمكن للشخص أن يتوافق مع بيئته المهنية إذا لم تتوفر تلك المقومات وهي الإستعدادات، الميول، القدرات، السمات الشخصية :
- ✓ **الإستعدادات:** يذكر (مرزوق) أن الإستعدادات هي القدرة الطبيعية أو الفكرية لدى إكتساب أنواع عامة أو خاصة نسبيا من المهارات أو المعارف.
  - ✓ **الميول:** هي إستعدادات وجدانية وإنفعالية مكتسبة تعمل الفرد على أن يقوم أو يهتم بنشاط أو عمل معين دون غيره، بحيث تلعب التنشئة الاجتماعية، خصوصا الاسرية دورا بليغا في تحديد ميولات الفرد المهنية. (سفيان بوعظيط، 2017، ص85)
  - ✓ **القدرات:** عنصر أساسي من العناصر المؤثرة في السلوك وبالتالي في الأداء الفردي والجماعي فالقدرة عامل مركب من متغيرات عديدة، يتفاوت طبيعة هذا الأداء ومتطلباته من القدرة التي تمكن الفرد من إنجاز على الوجه المطلوب تماما. (هاشم محمد نور جمجوم، 2010، ص62)
  - ✓ **4- السمات الشخصية:** وهي جملة من الخصائص الاجتماعية والفعلية والمزاجية، التي تميز الفرد عن غيره، ومن أمثلة السمات الاجتماعية، القدرة على ضبط النفس والميل إلى التسامح ومن السمات الخلقية: الأمانة، والصدق، ومن السمات المزاجية الثبات الإنفعالي. (محمد جاسم العبيدي، 2009، ص303)

## 6. أهمية التوافق المهني:

يمكن تحديد أهمية التوافق المهني، في الجانب الأول مرتبط بالفرد العمل، أما الثاني مرتبط بالإنتاج:

أ. **الفرد العامل:** إن ما يبعثه التوافق في نفس العامل من رضا وما يحققه من إشباعات تكفل له سعادته وإيجابيته، كما أن تحقيق أحسن الظروف تكفل حسن إستغلاله لقدراته وإمكانياته مما يزيد من قدرته على الخلق والإبتكار، كل هذا ضروري لحياة العامل، كما أن نوع المهنة التي يختارها الإنسان أثرا كبيرا في حياته النفسية، فقد تكون المهنة مصدرا لسعادته وعاملا في أمنه وإستقراره وشعوره بالثقة بنفسه، وإذا كان الفرد سعيدا في مهنته وراضيا عنها، فإن سعادته تنعكس بلا شك على حياته في الأسرة وعلاقته الاجتماعية الأخرى.

ب . **الإنتاج:** إن الإنتاج أهمية كبيرة في ميدان الصناعة، ولهذا فقد إهتم الباحثون بدراسة العوامل التي تؤثر عليه، من حيث الزيادة والجودة، فقديما إهتموا بالعوامل المؤثرة في الإنتاج على العوامل الإنسانية والاجتماعية، رغم أن العنصر البشري هو المصدر الأول في زيادة الإنتاج، ولهذا يجب تحقيق له الرضا والطمأنينة النفسية، حتى يحقق الإنتاج كفاية وعليه يستخلص أنه عندما زاد توافق الفرد للمهنة أدى ذلك إلى تزايد الإنتاج كما وكيفا، كما أنه كلما زاد توافق الفرد زاد الإنتاج. (حسن الدسوقي، ص ص 23-24)

## 7. العوامل المؤثرة في التوافق المهني:

هناك العديد من العوامل، التي من شأنها التأثير على توافق العامل المهني، منها المرتبطة بظروف العمل وخصائصها، ومنها المرتبطة بالعلاقات الإنسانية داخل المنظومة وهي كالتالي:

أ. عوامل حضارية وتكنولوجية: تؤثر في التوافق المهني ما يخشى من تغيرات حضارية وتكنولوجية تزعزع أمنه وإستقراره النفسي، وتجعله يتردى بين الأمل واليأس والرضا والفقط، كما أنها تحيط حاجاته الأساسية، وتخفق شخصيته، وتشيع فيها الإضطرابات النفسية على إختلاف أنواعها، فالتطورات التكنولوجية، أدت إلى تغيرات هامة في الكيان الاجتماعي، نتيجة قلة الحاجة إلى العمل اليدوي وزيادة العمل الذهني المطرد، كما أدت من ناحية أخرى إلى تحسين ظروف العمل الفيزيائية وإرتفاع معدلات الإنتاج وإلى نقص الإحتياجات من العمالة، مما أوجد خلافا نوعيا بين العقلية الصناعية والعقلية الزراعية ، فتعددت مطالبها ومشاكلها وإختلف أسلوب تفكيرها.

ب . عوامل شخصية: هناك عدة عوامل تتضافر معا فتؤثر في التوافق المهني منها:

○ الحالة الصحية: والتي ترجع إلى أساس فيزيولوجي، وذلك أن أي خلل في التكوينات الجسمية، يؤدي إلى خلل في وظائفها، وليس من شك إلى الخلل، كلما كان كبيرا كان تأثيره أعمق وأوسع مدى، إذا إمتدى إلى الوظائف النفسية المختلفة، ذلك أن التكوين البيولوجي ليس بمنفصل عن التكوين النفسي، بل أنهما يكونان معا وحدة متكاملة، ذاك أن الإنسان الفرد وحدة نفسية جسمية.

○ الحالة النفسية أو المزاجية: والإضطرابات النفسية والصراع والقلق والإحباط.

○ السمات الشخصية: إستعداداته للعمل وميوله ورغباته وطموحه ومستوى إقتداره

ومتاعبه الشعورية واللاشعورية. (سامي خليل فحجان، ص ص، 20-23)

## 8. نظريات التوافق المهني:

لقد سبق وأن تم التطرق إلى مفهوم التوافق المهني على أنه تلك العمليات السلوكية التي يقوم بها الفرد أثناء بحثه من إشباع حاجات معينة، ويتوقف نجاحه في ذلك على مدى تحقيقه لمجموعة من التي كان يطمح إليها، ولقد قامت الدراسات العديدة لتحديد هذه

الحاجات، ولعل أبرز ما توصلت إليه هذه الدراسات، هي تلك النتائج التي تقدمها لنا مجموعة من النظريات والتي سيتم التطرق إليها بالتفاصيل فيما يلي:

**1. النظرية المادية:** وقد ظهرت هذه النظرية في نهاية القرن 19م وبداية القرن 20م، وعرفت باسم التنظيم العلمي للعمل بقيادة (تايلور Taylor) وقد حاول تحديد الأسس العلمية والقيم المادية، التي تساعد على زيادة الإنتاج بأقل جهد ممكن وزمن أقل.

وتعتبر هذه النظرية، بأن الإنسان عامل إقتصادي بطبعه، يسعى جاهدا بزيادة أمواله فحسب هذه النظرية، فإن الفرد يعمل ويطمح إل تحقيق قدر ممكن الأموال، حيث يعمل على زيادة الإنتاج بغرض تحسين أجره، وبالتالي جمع أكبر قدر من الأموال، ولكي تزيد المؤسسة من إنتاجها حسب (تايلور) لابد من العمل على التفرقة بين العمال ذوي الطموح العالي، الذين يسعون إلى ربح أكبر قدر من المكافآت المالية وبين ذوي الطموح المنخفض.

تعمل على تحقيق طموحات الأول بشكل مرتفع وتوفر له الوسائل المادية المناسبة والحديثة والتي تمكنه من الإنتاج السريع، كما تعمل على تدريبه في إستعمالها قصد زيادة الإنتاج.

ومن هنا نستنتج أن (تايلور) قد حصر متطلبات وحاجات الأفراد في الأجر، فالفرد يكون متوافقا مهنيا، إذا إستطاع أن يحصل على الأجر المناسب، حيث أن نظرية تايلور تؤكد على ضرورة توفر الأجر المادي، وأن الفرد يملك طموحا ماديا يسعى إلى تحقيقه، قصد تحقيق التوفيق في البيئة المهنية، وكانت بمثابة الثورة الفكرية الصناعية، التي إستطاعت أن تبين لنا طبيعة إنسانية معينة، وهذه الطبيعة ، التي تعبر عن مادية الفرد، والتي تعتبر أهم جانب حسب هذه المدرسة، يسعى إلى تحقيقه من خلال محيطه المهني.(مكناسي محمد،

2007، ص ص 41-43)

## 2. مدرسة العلاقات الإنسانية:

لقد ظهرت هذه المدرسة بقيادة (إلتون مايو) حيث كان الهدف الأول الدراسات التي أجريت في شركة الكهرباء (هاوثورن) هي دراسة العلاقة بين الإضاءة وفعالية العمال في الأداء إلا أن نتائجها كانت مخالفة للتوقعات، فقد أكدت هذه التجارب أن الأفراد يسعون من خلال عملهم إلى تحقيق مجموعة من الحاجات، تتمثل في الاستقرار والأمن الوظيفي، تحقيق الإنتماء والإبداع في مجال مهنته.

وقد قدمت هذه النظرية للمديرين مجموعة من القواعد والأساليب التي تساعدهم في تحفيز العاملين ومساعدتهم على تحقيق رغباتهم، مما يضمن لهم حسن التوافق وترتكز هذه الأساليب على ثلاثة أنشطة وهي:

- تشجيع العاملين على المشاركة في القرارات الإدارية.
- إعادة تصميم الوظائف من أجل خلق تحديات للقدرات.
- تحسين تدفق الإتصال بين الرئيس والمرؤوس .
- إن سعي الفرد لإحداث التوافق مع بيئته المهنية، يمر عبر تحقيق لمجموعة الحاجات وتتمثل فيما يلي:
- تحقيق الاستقرار.
- تحقيق الامن الوظيفي.
- تحقيق الإنتماء.
- إبراز المواهب والكشف عن إبداعاته والمشاركة في إتخاذ القرارات، وبالتالي فتوافق الفرد يتوقف على إشباع الحاجات السابقة.

## . تقييم النظرية:

لقد استطاعت هذه النظرية أن تبين لنا أهم الجوانب المؤثرة في سلوك الأفراد وأهم الحاجات التي يسعى الفرد إلى تحقيقها، فهي تعبر عن طموح الأفراد ويعاب عليها أن تهتم أكثر بالجانب الإنساني. (مكناسي محمد، 2007، ص ص 41-43)

## 2. النظرية السلوكية:

نظرية (أبراهام ماسلو) 1945، حسب هذه النظرية، فالفرد يعمل على تحقيق طموحاته وقد سماها (بنظرية الحاجات)، فالفرد يسلك طريقة إلى مهنة مان قصد إشباع حاجات معينة فهو يعمل على تحقيق التوافق بتحقيق طموحاته.

وتفترض نظرية الحاجات بأن الأفراد في محيط العمل يدفعون للأداء بالرغبة في إنشاء مجموعة من الحاجات الذاتية ويستند (ماسلو) إلى ثلاثة إفتراضات أساسية وهي:

. البشر كائنات محتاجة من الممكن أن تؤثر إحتياجاتها على سلوكها والعادات غير المشبعة فقط، هي التي تؤثر في السلوك، أما الحاجات المشبعة فلا تصبح دافعة للسلوك .

. ترتيب الإنسان للمستوى التالي من الهرم، عندما يتم إشباع حاجات الدنيا، وقد قسم (ماسلو) الحاجات إلى خمسة أنواع هي:

- حاجات تحقيق الذات.
- حاجات إحترام الذات.
- حاجات إجتماعية.
- حاجات الأمن .
- حاجات فيزيولوجية.

## . تقييم النظرية:

لقد استطاع ماسلو من خلال نظريته أن يقدم لنا بالتفصيل الحاجات التي يسعى الأفراد إلى تحقيقها، ولقد ألم إماما بجميع الجوانب التي يسعى الأفراد من خلالها إلى تحقيق التوافق ولكن ما يعاب عليه أنه تناسى الفروق الفردية لدى الأفراد. (مكناسي محمد، 2007، ص ص 41-43)

## 3. نظرية (فريدريك هيرزيج):

تعد نظريته من أهم النظريات في ميدان محفزات العمل، وهي مرتكزة على حقيقة أن الفرد لديه نوعين من الحاجات: تجنب الألم والنمو من الناحية النفسية.

لقد قام (هيرزيج) وجماعته 1966 بمقابلة 200 محاسب ومهندس من مدينة بتسبرج الصناعية، ولقد تم توجيه أسئلة لهم عن الأحداث التي خيروها في العمل، والتي أدت على تحسين رضائهم عن العمل أو إنخفاض ملحوظ في رضائهم عن العمل، وظهرت بأن هناك خمس عوامل يمكن أن تقرر بصورة قوية الرضا عن الرضا وهي: الإنجاز، التمييز، العمل نفسه، المسؤولية والتقدم والترقية في العمل، على أن العوامل الثلاثة الأخيرة، كانت لها أهمية كبيرة في التغيير الثابت في الإتجاه نحو العمل، وبما أن هذه العوامل فعالة في تحفيز الفرد للأداء الأفضل وبذل الجهد، ولذلك سميت بالعوامل الدافعية أو بالعوامل الداخلية المتعلقة بالعمل، أما العوامل التي لها علاقة بالإستياء في العمل فهي: تعليمات المؤسسة، والإدارة الإشراف الأجور، العلاقات الإجتماعية وظروف العمل المادية، وبما أن هذه العوامل تؤثر قليل على إتجاهات العمل الإيجابية، لذلك سميت بالعوامل الصحية موازة للإستخدام الطبي والذي يعني المنع والضغط. (الزبيدي، 1991، ص ص 84-85)

## 9. قياس التوافق المهني:

قد يقاس التوافق المهني من خلال (القدرات و الاستعدادات) أو من خلال مظاهره (الروح المعنوية و العلاقات الاجتماعية و الصحة النفسية) قد يقاس من خلال الرضا بين العامل و عمله عن طريق احد المقاييس أو الأدوات حسب ما يستدعيه الموقف و من أهم هذه الأدوات:

- مقياس لقياس الرضا الإجمالي عن العمل.
- مقياس اتجاه يشمل مقاييس فرعية للقياس للاتجاهات في الجوانب العمل المختلفة.
- مقياس الرغبات.
- مقياس لقياس الطموح.
- مقياس للميول.
- مقياس للإنتاجية أو الكفاية الإنتاجية.
- مقاييس مقننة للغياب و الحوادث و التنقل و مخالفات النظام و الشكاوى.
- استبيان عن تاريخ المهني: يشمل قائمة بالأعمال التي شغلها الفرد منذ بداية عمله طول الوقت مع وصف هذه الأعمال و مدة بقائه في كل منها و مستوى كل منها و سبب ترك لكل منها و وسائله في إيجاد العمل و فترات تعطله.
- صحيفة متابعة للفرد في العمل.
- محك للملائمة المهنية: يمكن أن يقارن على أساسه مدى كون العامل مناسباً للعمل من حيث خصائصه كاستعداداته و ميوله.

(هشام زروقة، 2017، ص112)

## خلاصة

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل نستنتج أن التوافق النفسي، يلعب دورا مهما في جعله إما ناجحا أو فاشلا، وكلما كان الفرد متكيفا ومتأقلا مع عمله لكما زاد توازنه وإستقراره ورضاه عن العمل، يؤدي إلى تحقيق أهدافه وإشباع رغباته، وقد تم في هذا الفصل إبراز كل من أهمية وشروط التوافق المهني والعوامل، التي من شأنها التأثير عليه بالإضافة إلى الطرق والسبل اللازمة لتحقيق التوافق المهني للفرد.

الجانب التطبيقي

## الفصل الرابع

### الإجراءات المنهجية للدراسة

#### تمهيد

1. الدراسة الاستطلاعية

2. حدود الدراسة

3. منهج الدراسة

4. مجتمع وعينة الدراسة

5. أدوات جمع البيانات

6. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة

7. الأساليب الإحصائية المستعملة

خلاصة الفصل

## تمهيد:

بعد تحديد مشكلة الدراسة وأهم عناصرها النظرية يعرض في هذا الفصل الإجراءات المنهجية المتبعة في الجانب التطبيقي لهذه الدراسة، هذه الخطوة التي تعتبر من أهم الخطوات في البحوث الاجتماعية إذ يشمل المراحل المساعدة للوصول إلى الإجابة من الميدان للتساؤل المطروح وذلك لما يتضمنه هذا الفصل من الشرح وتفصيل الإجراءات والوسائل التي ستتبع في الدراسة لجمع البيانات والتي ستشكل قاعدة الحصول على النتائج وبالتالي الهدف من البحث.

## 1. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من بين المراحل الأساسية فهي أول خطوة يقوم بها الباحث لأي دراسة علمية، فهي تساعدنا في التعرف على ميدان البحث والاحتكاك بالميدان الذي اخترناه للدراسة، وذلك لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول موضوع البحث، لذا قمنا بدراسة الاستطلاعية في بلدية عزازقة وذلك للتعرف على العلاقة الموجودة بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى العمال.

حيث هدفت الدراسة إلى الوصول لبعض النقاط الأساسية الواجب الأخذ بها في الدراسة الميدانية والتعرف على الميدان عن قرب.

ويعرف "ماثيو جيدير" الدراسة الاستطلاعية على أنها عبارة عن دراسة علمية كشفية، تهدف إلى التعرف على المشكلة وتقوم الحاجة إلى هذا النوع من البحوث، عندما تكون المشكلة محل البحث جديدة لم يسبق إليها، أو عندما تكون المعلومات أو المعارف المتحصل عليها حول المشكلة قليلة وضعيفة.

وعلى هذا الأساس قمنا بإجراء الدراسة الاستطلاعية بتوجيهنا إلى مكان الدراسة "البلدية" التي بدأت في منتصف شهر أفريل 2023 إلى غاية 30 أفريل 2023، دامت 12 يوماً، حيث أجرينا مقابلة مع رئيس مصلحة الموارد البشرية وقدمنا له التصريح الذي كتبناه وتم الأمضاء والمصادقة عليه ومن ثم قدمنا التصريح لرئيس قسم علم النفس وتمت الموافقة من الطرفين، وعليه باشرنا الدراسة الاستطلاعية.

تلقينا مساعدة من السيدة سعيداني نيسة" من خلال توجيهنا وإعطاء لنا المعلومات الكافية عن المصلحة والمركز الذي درسناه، وفي هذه المرحلة قمنا ببناء استبيان وعرضناه على الأستاذة المشرفة "خمنو دنيا" لها الشكر والتقدير لتعديلته وتصحيحه، وبعدها قمنا بتوزيعه على 04 متحكمين لهم الشكر والتقدير، وبعد الحصول على ملاحظاتهم أدخلنا بعض التعديلات

اللازمة من إضافة وحذف في بعض البنود، حيث قمنا بحذف سؤالين في مقياس التوافق المهني لكون أنهما لا يخدمان الموضوع وتم اعداد الاستبيان والمقياس في شكلهما النهائي. قمنا بتطبيق استبيان أولي على 30 عامل للتأكد من صدق وثبات الاستبيان والمقياس، وعندما تم التأكد وزعنا على العينة الأساسية التي هي 80 عامل.

## 2. حدود الدراسة:

### 1.2 الحدود الزمنية:

من أجل بحث علمي كان لا بد من اختيار المكان وكذا الزمان الذي يمكننا من إجراء الدراسة ولاستكمال الجانب النظري بالجانب التطبيقي، حيث قمنا في هذه الدراسة بالتوجه إلى مقر بلدية عزازقة، وقمنا بإجراء الدراسة الأساسية خلال الفترة الزمنية الممتدة من بداية من 13 إلى 30 افريل 2023.

### 2.2 الحدود المكانية:

لقد أجرينا دراستنا في بلدية عزازقة التي تقع في ولاية تيزي وزو التي تبعد ب 37 كلم من مقر ولاية تيزي وزو وتبلغ مساحتها 77,05 كلم<sup>2</sup>، كان أصل مقر بلدية عزازقة تابعة لمنطقة سيباو، ظهرت سنة 1889 وهي تجمع مجموعة من القرى مسيرة من طرف قائد إلى غاية 1956 فأصبحت تابعة لدائرة عزازقة من 1998 إلى 2004 حوالي 30911 ساكن و من 2004 إلى غاية 2023 بلغ حوالي 4500 ساكن، ونص القانون الإداري رقم 67-04 في جانفي 1967، والإبقاء على نفس التسمية وحدودها الإقليمية وهي 05 تجمعات سكنية أصلية و 05 أخرى ثانوية ومجموعة من السكنات.

### 3. منهج الدراسة:

إن تعدد المناهج العلمية كان استجابة لتعدد الموضوعات البحثية، فهذه المناهج تختلف باختلاف المواضيع المعالجة لقد اعتمدنا في إجراء منهجية البحث على المنهج الوصفي في الدراسة الميدانية، كونه الأكثر استخداماً في الدراسات النفسية والاجتماعية والتربوية لأنه من الأهمية أن تتوفر لدى الباحث وصف دقيق لما يقوم بدراسته من الظواهر، وكون هذه الدراسة تتمحور على الجانب النفسي لدى العمال، فقد تبين لنا انه هو لمنهج المناسب الذي يمتد على دراسة ظاهرة "الاحتراق النفسي".

### 4مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع دراستنا الحالية من كافة العاملين والموظفين داخل مقر بلدية عزازقة ويقدر عدده بـ 240 عامل موزعين على كافة المصالح والوحدات داخل بلدية عزازقة.

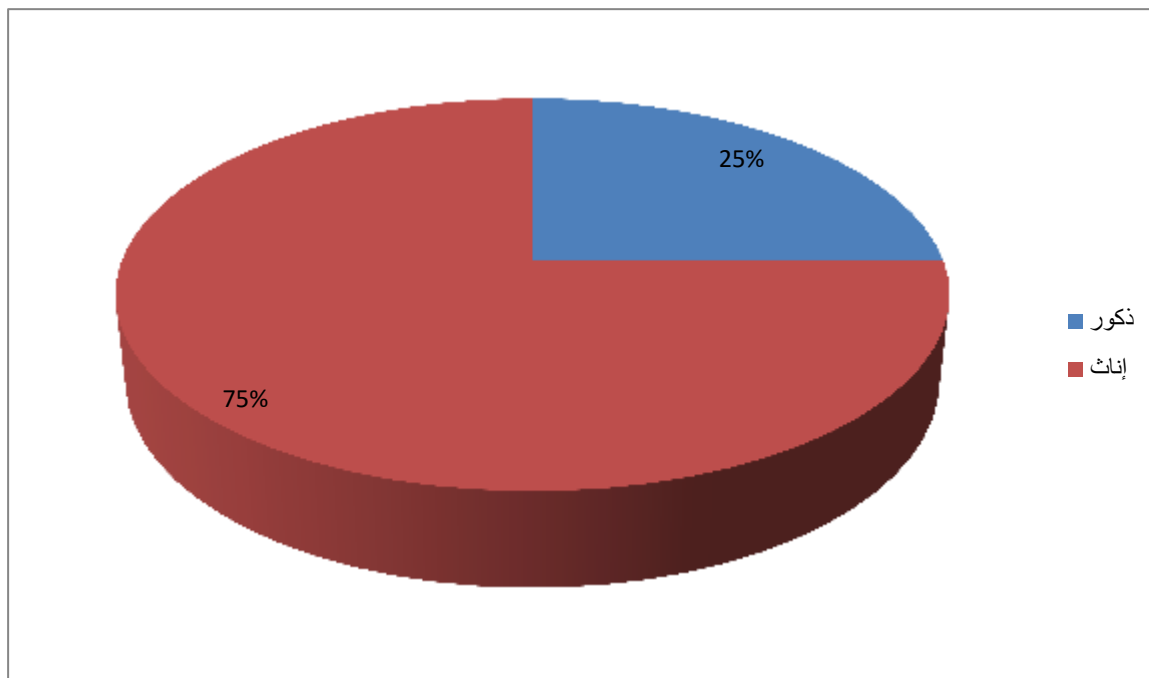
ونظراً لاتساع مجتمع الدراسة فقد عمدنا إلى اختيار عينة قصدية تقدر بـ 80 عامل موزعين على كافة المصالح داخل مقر بلدية عزازقة، حيث تعرف عينة الدراسة على أنها جزء من مجتمع الدراسة.

- خصائص عينة الدراسة الأساسية:

أخصائص العينة حسب الجنس:

الجدول رقم(01) يوضح توزيع العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
25%	20	ذكور
75%	60	إناث
100%	80	المجموع



الشكل رقم (01) يوضح توزيع العينة حسب الجنس.

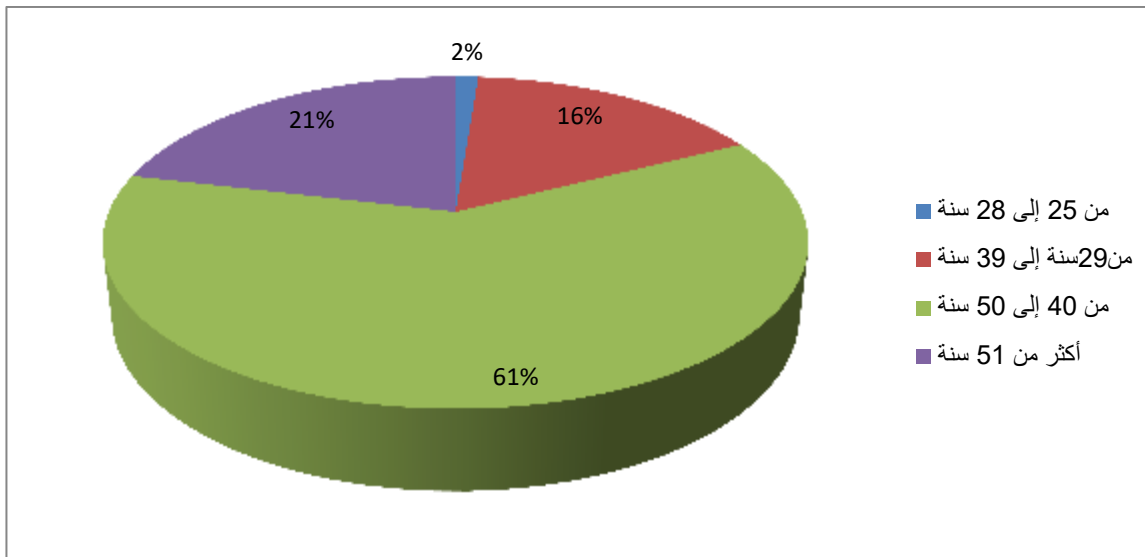
يتضح من خلال الجدول رقم (01) والشكل رقم (01) أن عدد الإناث قدر بـ 60 عاملة بنسبة 75% من النسبة الكلية وهي أكبر نسبة، ثم تليها نسبة الذكور وعددهم 20 عامل بنسبة 25%.

والسبب في وجود نسبة كبيرة في النساء يعود لنوع العمل السائد في البلدية الذي هو عمل اداري، وأيضا بسبب قلة الأجور، فالنساء تعملن رغم قلة الأجر عكس الرجل، وأيضا تتجهن الى العمل في الإدارة وعدم استطاعتهن القيام بأعمال شاقة عكس الرجال فهم يتجهون الى المؤسسات الصناعية لأنهم أكثر تحمسا للعمل فيها.

ب . خصائص عينة الدراسة حسب السن:

الجدول(02) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن.

النسبة المئوية	التكرارات	السن
%01.25	01	من 25 إلى 28 سنة
%16.25	13	من 29 سنة إلى 39 سنة
%61.25	49	من 40 إلى 50 سنة
%21.25	17	أكثر من 51 سنة
%100	80	المجموع



الشكل رقم (02) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن.

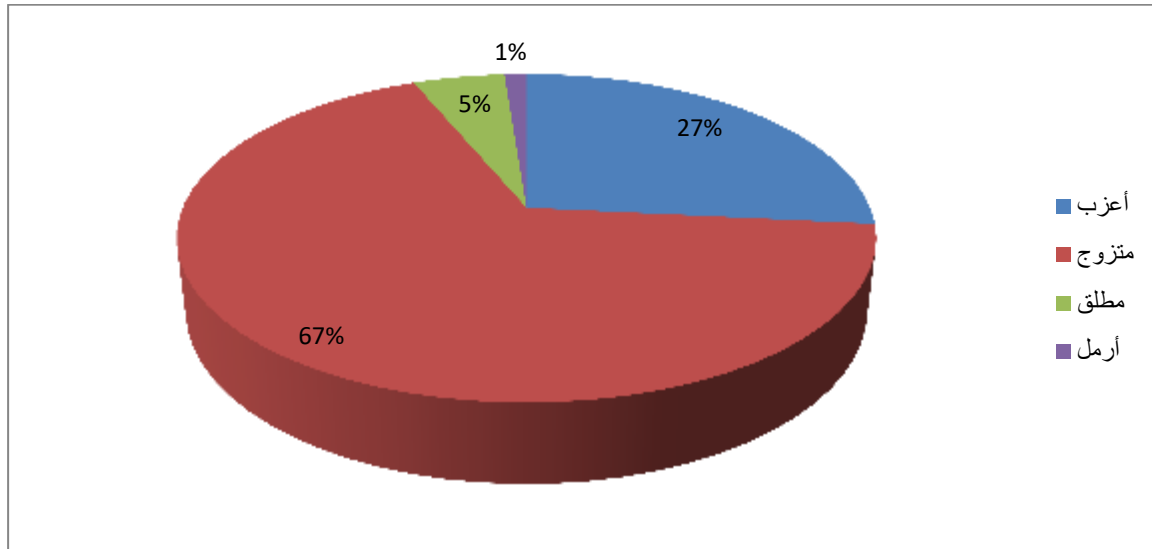
نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) والشكل رقم (02) أن عدد العمال الذين تتراوح أعمارهم من 40 إلى 50 سنة قدر عددهم بـ 49 عامل بنسبة 61.25% من النسبة الكلية، ثم تليها العمال أكثر من 51 سنة بسبة 21.25%، تليها نسبة العمال من 29 إلى 39 سنة بنسبة 16.25%، وأخيرا نسبة العمال من 25 إلى 28 سنة بنسبة 01.25% من النسبة الكلية.

والسبب في وجود أكبر عدد في العمال الذين تتراوح أعمارهم من 49 الى 50 سنة لأنه السن الأنسب للعمل خصوصا إذا كانوا متزوجين، يكونون أحرص على العمال الشباب، فهم لديهم خبرة أكثر، وطريقة عمل متقنة لكن لا يستطيعون العمل في الأماكن التي تتطلب جهد بدني كبير.

ج . خصائص العينة حسب الحالة العائلية:

جدول رقم (03) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية.

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة العائلية
26.25%	21	أعزب
66.25%	53	متزوج
05%	04	مطلق
02.50%	02	أرمل
100%	80	المجموع



الشكل رقم (03) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية.

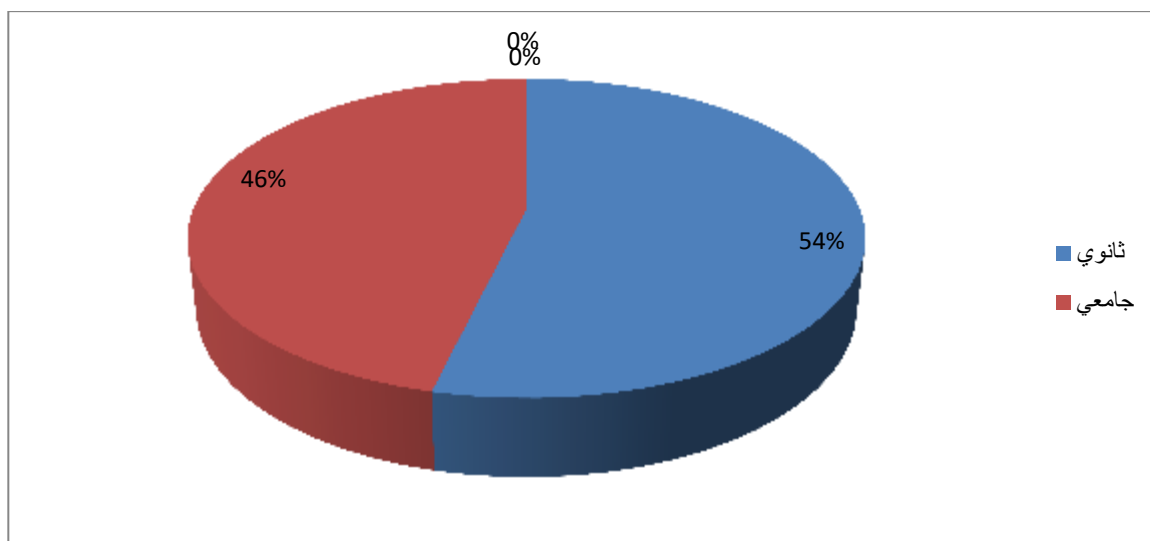
يتضح من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (03) أن عدد العمال المتزوجين قدر عددهم بـ 53 عامل بنسبة 66.25% من النسبة الكلية، ثم تليها نسبة العمال غير المتزوجين (العزاب) وعددهم 21 عامل بنسبة 26.25%، تليها فئة المطلقين عددهم 04 عامل بنسبة 05%، وأخيراً تأتي فئة الأراامل وعددهم 02 عامل بنسبة 02.50%.

والسبب في وجود أكبر عدد في العمال المتزوجين بحيث بلغ عددهم 53 عامل بنسبة 66،25% لأن المتزوج يبحث عن الاستقرار ويعمل لكي يلي الحاجيات الأسرية ولديه مخططات طويلة المدى، بينما الأعزب لديه مخططات قصيرة المدى وأيضا لهم خيارات ويستطيع تغيير المؤسسة متى أراد وأيضا لهم طريقة تفكير مختلفة عن المتزوجين.

د. خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (04) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
53.75%	43	ثانوي
46.25%	37	جامعي
100%	50	المجموع



الشكل رقم (04) يبين توزيع الدراسة الأساسية حسب المستوى التعليمي.

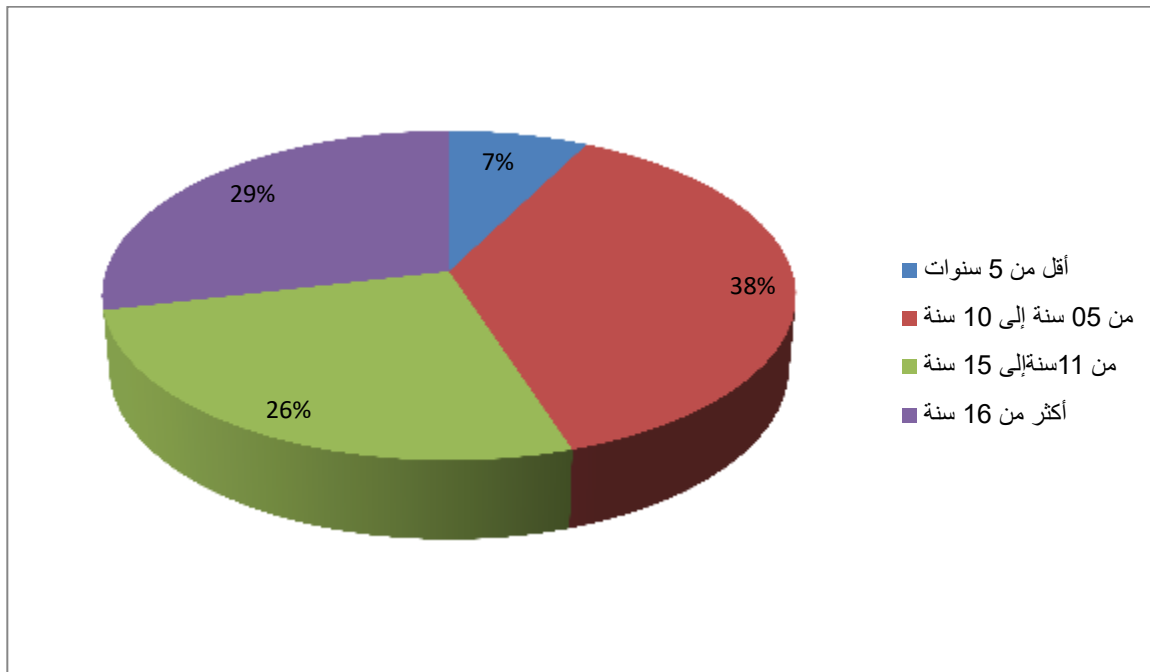
نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) والشكل رقم (04) أن عدد العمال من مستوى تعليمي ثانوي عددهم 43 عامل بنسبة 53.75% من النسبة الكلية، ثم تليها العمال اللذين لديهم مستوى جامعي عددهم 37 بنسبة 46.25%.

ومنه نستخلص أن طبيعة العمل في البلدية لا يتطلب مستوى تعليمي عالي أو شهادة جامعية الا في بعض المصالح والوحدات.

وخصائص عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل:

جدول رقم(05) يبين توزيع العينة حسب الأقدمية المهنية.

النسبة المئوية	التكرارات	الأقدمية في العمل
%07.50	06	أقل من 5 سنوات
%37.50	30	من 05 سنة إلى 10 سنة
%26.25	21	من 11 سنة إلى 15 سنة
%28.75	23	أكثر من 16 سنة
%100	80	المجموع



الشكل رقم (05) يبين توزيع العينة حسب الأقدمية المهنية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) والشكل رقم (05) أن العمال اللذين لديهم أقدمية في العمل من 05 إلى 10 سنة عددهم 30 عامل بنسبة 37.50% من النسبة الكلية، ثم تليها فئة العمال الذين تتراوح خبرتهم من 11 إلى 15 سنة وعددهم 21 عامل بنسبة 26.25%، ثم تليها فئة العمال الذين لديهم خبر من 16 سنة فما فوق وعددهم 23 عامل بنسبة 28.75%، وأخيرا العمال الذين يملكون أقدمية في العمل أقل منى 05 سنوات وعددهم 06 عاملين بنسبة 07.50%.

السبب في وجود أكبر عدد في فئة العمال الذين لديهم أقدمية مهنية من 05 الى 10 سنوات بنسبة 37،50%، يرجع ذلك الى اعتماد البلدية على توظيف واستقطاب فئة الشباب لامتلاكها طاقات وقدرات مهنية عالية، والسبب في وجود أقل عدد في فئة العمال الذين لديهم أقدمية مهنية أقل من 05 سنوات هو تقاعد بعض العمال، حيث قامت البلدية بجلب عدد قليل من العمال لشغل المناصب الشاغرة.

#### 5. أدوات جمع البيانات:

بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها، وعلى طبيعة المنهج المتبع في البحث وقصد تحقيق أهداف هذه الدراسة قمنا باستخدام الملاحظة، والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، إضافة إلى ذلك استخدمنا الاستبيان الخاص بالاحتراق النفسي ومقياس التوافق المهني.

**1.5 الملاحظة:** تعتبر الملاحظة أداة من أدوات جمع البيانات والمعلومات، التي تتيح الفرصة للحصول على الكثير البيانات، ويقصد بها وضع تصرف أو سلوك معين تحت الملاحظة والمشاهدة، أو هي عبارة عن أسلوب يستخدمه الباحث للتوصل للمعلومات ذات الصلة بالموضوع البحث، واستعملنا هذه الأداة طول فترة الدراسة الميدانية من أجل التعرف على سلوكيات واتجاهات وتصرفات العاملين داخل مقر بلدية عزازقة.

**2.5 المقابلة:** تستخدم المقابلة كأداة لجمع البيانات والتي تعتبر من الأدوات المنهجية وأكثرها استخداما حيث تعتمد على التفاعل بين فردين أو أكثر وذلك عن طريق الحوار اللفظي وجها لوجه بين الباحث والمبحوث قصد الوصول الى نتائج نهائية والحصول على المعلومات.

دليل المقابلة وهي مجموعة من الاسئلة التي يطرحها الباحث للمجموعة قصد الوصول إلى إجابات نهائية، تتمثل في أسئلة شخصية وأسئلة حول متغيرات الدراسة، وقد اعتمدنا على المقابلة مع بعض العاملين داخل مقر بلدية عزازقة من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة.

## 3.5. استبيان الاحتراق النفسي:

تعد الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداماً في العلوم الاجتماعية، وهي استمارة بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف وتشمل على مجموعة من الأسئلة التي يطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق ليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية.

لقد قمنا بتصميم استبيان الاحتراق النفسي من اعداد الطالبة (أيت بن علي سوهيلة 2015)، بالاعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة التي تناولت الاحتراق النفسي، وذلك لتحقيق غرض هذه الدراسة.

ولقد تضمننا هذا الاستبيان الذي قمنا بتصميمه في هذه الدراسة على النحو التالي:

## . الجزء الأول:

يتضمن الجزء الأول من الاستبيان المعلومات الشخصية والوظيفية للمبحوث وتشمل العناصر التالية: الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية.

## . الجزء الثاني من الاستبيان:

يتكون الجزء الثاني من الاستبيان من (25) عبارة تقيس الاحتراق النفسي وقسمت هذه العبارات حسب الأبعاد التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة والمتمثلة في:

- البعد الأول: الإجهاد (الاستنزاف) الانفعالي ويتكون من 10 عبارات.
- البعد الثاني: قسوة الشاعر (تبلد المشاعر) ويتكون من 07 عبارات.
- البعد الثالث: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي ويتكون من 08 عبارات.

#### 4.5. مقياس التوافق المهني:

اعتمدنا في دراستنا الحالية على مقياس التوافق المهني من إعداد الطالبة (بدرية محمد يوسف الرواحية، 2016)، حيث يتكون مقياس التوافق المهني من 57 عبارة.

#### 5. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

##### 1.6. صدق المحكمين (صدق الظاهري): وللتأكد من صدق الاستبيان تم الاعتماد على

صدق المحكمين، إذ قمنا بقياس للصدق الظاهري للاستبيان بجامعة مولود معمري" في قسم علم النفس، وذلك من خلال توزيعه على مجموعة من الأساتذة مختصين في ميدان علم النفس عمل وتنظيم الذي قدر عددهم 04 أساتذة، بعد اطلاعهم على الاستبيان الذي قمنا باسترجاعه وإعادة النظر في بعض الأسئلة الغامضة من أجل، كما قمنا بضبط وتقنين بعض بنود الاستبيان التي يراها الأساتذة غير مضبوطة، بحيث قمنا بحذف بعض البنود وتعديل البنود الأخرى، وفي الأخير قمنا بتصميم الاستبيان في صورته النهائية وهذا احتراماً لمنهجية البحث.

وقمنا باستخدام مقياس التوافق المهني من إعداد الطالبة (بدرية محمد يوسف الرواحية، 2016)، الذي يتكون من 57 عبارة، حيث يتمتع المقياس بصدق وثبات.

##### 1.6. استبيان الاحتراق النفسي:

##### 1.1.6 الصدق البنائي:

الجدول رقم (06) يوضح الصدق البنائي لاستبيان الاحتراق النفسي

المحاور	معامل الارتباط	القيمة (Sig)
الاجهاد الانفعالي	0.826**	0.000
قسوة المشاعر	0.838**	0.000
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	0.838**	0.000

من خلال نتائج الجدول أعلاه والذي يوضح الصدق البنائي لاستبيان الاحتراق النفسي، نلاحظ أن معاملات ارتباط محاور الاستبيان كلها مرتفعة، وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، وبالتالي فاستبيان الاحتراق النفسي يتمتع بدرجة عالية من الصدق.

. الثبات:

الجدول رقم (07) يوضح قيم ألفا كرونباخ لاستبيان الاحتراق النفسي

المقياس	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الاحتراق النفسي	25	0.924

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات استبيان الاحتراق النفسي بلغ القيمة 0.924، وتدل هذه النتائج على ثبات الاستبيان.

2.6. مقياس التوافق المهني:

1.2.6 الصدق البنائي:

الجدول رقم (08) يوضح الصدق البنائي لمقياس التوافق المهني

المحاور	معامل الارتباط	القيمة (Sig)
الأداء المهني التوافقي	0.793**	0.000
الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل والإدارة	0.527**	0.001
البعد الذاتي	0.679**	0.000
البعد الاجتماعي	0.617**	0.000
البعد الاقتصادي	0.715**	0.000

من خلال نتائج الجدول أعلاه والذي يوضح الصدق البنائي لمقياس التوافق المهني، نلاحظ أن معاملات ارتباط محاور المقياس كلها مرتفعة، وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، وبالتالي فمقياس التوافق المهني يتمتع بدرجة عالية من الصدق.

## 6. 2. 2. الثبات:

### الجدول رقم (09) يوضح قيم ألفا كرونباخ لمقياس التوافق المهني

المقياس	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
التوافق المهني	57	0.770

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات مقياس التوافق المهني بلغ القيمة 0.770، وتدل هذه النتائج على ثبات المقياس.

## 7. الأساليب الإحصائية المستعملة:

لتحليل بيانات البحث التي تحصلنا عليها اعتمدنا على برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS V.25)، وذلك من خلال الاستعانة بالأساليب الإحصائية الآتية:

**1.7. النسبة المئوية:** هي عملية لوصف خصائص أفراد العينة، تحويل التكرارات المتحصل عليها في نسب مئوية لتحليل نتائج المقياس، وذلك للمناقشة الموضوعية التي يلجأ إلى النسب المئوية للمقارنة بين متغيرات سؤال معين معتمداً على توزيعات التكرار، وخاصة إذا كان حجم العينة كبير (المينزل، 2006، ص141)، حيث يستخدم في ذلك القانون التالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \text{عدد التكرارات} * 100 / \text{مجموعة العينة}.$$

**2.7. المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري:** لتحديد استجابات أفراد العينة.

3.7. معامل سبيرمان براون: لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة.

4.7. اختبار (T test): وذلك لاختبار وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في حالة وجود أكثر من مجموعتين.

5.7. معامل ثبات "ألفا كرو نباخ":

لحساب ثبات الاستبيان يعتمد هذه الطريقة على حساب الارتباط بين كل مفردة والمجموع الكلي لدرجات الاختبار والارتباطات بين المكونات الفرعية للاختبار أو الارتباط بين المفردة ومجموع درجات البعد في الاختبار، وغير ذلك من الطرق.

ع 2 ك: ثبات الدرجات الكلية.

أ ح ع 2 ب: مجموعة ثبات البنود.

ن: عدد الأسئلة والبنود.

خلاصة الفصل:

تخضع الإجراءات المنهجية الى ما تفرضه طبيعة الموضوع خاصة في العلوم الاجتماعية، لتحديد مجالات الدراسة وطبيعة المنهج، وللوصول الى ذلك لا بد من تحديد الأداة ليحصل من خلالها على كل ما يريد من بيانات حول موضوع الدراسة ومن تقنيات البحث وفق متطلبات الدراسة وبداية من المنهج المتبع، عينة الدراسة، مجتمع الدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة.

## الفصل الخامس

### عرض وتحليل نتائج الدراسة

#### تمهيد

1. عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة:

1.1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى

2.1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية

3.1. عرض وتحليل الفرضية الجزئية الثالثة

4.1. عرض وتحليل الفرضية الجزئية الرابعة

2. مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها:

1.2. تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى

2.2. تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية

3.2. تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة

4.2. تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة

5.2. تفسير ومناقشة الفرضية العامة

تمهيد:

لقد هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة الموجودة بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة ولاية تيزي وزو وذلك بالتطرق الى مختلف محاور استبيان الاحتراق النفسي، لذا سيتم عرض النتائج المتوصل اليها من خلال أداة البحث المستخدمة في دراستنا، بالإضافة الى مناقشة ما تم الوصول اليه من نتائج وتفسيرها.

1. عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة

1.1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

توقعنا من الفرضية الجزئية الأولى لدراستنا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد الانفعالي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، وبعد جمع وتحليل البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية spss v25 تم التوصل الى النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (10) يوضح نتائج اختبار الفرضية الجزئية الأولى

القرار الاحصائي	الدلالة المعتمدة	الدلالة الإحصائية	معامل ارتباط سبيرمان براون للرتب	متغيرات الفرضية	حجم العينة
غير دالة احصائيا	0.05	0.376	-0.100	الإجهاد الإنفعالي التوافق المهني	80

من خلال الجدول رقم (10) نجد أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان براون للرتب بلغت (-0.100)، وهي غير دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.376) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0,05) وبالتالي ترفض الفرضية البديلة وتقبل الفرضية

الصفيرية، وبالتالي الفرضية الجزئية الأولى لدراستنا لم تتحقق التي مفادها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بيت الاجهاد الانفعالي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة.

ويعود ذلك إلى ضغوط العمل على الفرد وبالتالي تكون نظرة سلبية اتجاه المهنة، فالموظفين المصابين بالاحتراق النفسي أكثر انشغالا في الاتصال السلبي مع زملائهم والمناقشات السلبية عن الإدارة، ويشعرون بالتعب والاجهاد العاطفي والرغبة في ترك المؤسسة التي يعملون فيها، فهم محبطون بسبب مهنتهم.

### 2.1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

توقعنا من الفرضية الجزئية الثانية لدراستنا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قسوة المشاعر والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، ولنتأكد من هذا تمّ الاعتماد على معامل الارتباط "سبيرمان براون للرتب" وبعد جمع وتحليل البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية spss v25 تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (11) يوضح نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثانية

القرار الاحصائي	الدلالة المعتمدة	الدلالة الإحصائية	معامل إرتباط سبيرمان براون للرتب	متغيرات الفرضية	حجم العينة
غير دالة احصائيا	0.05	0.977	0.003	قسوة المشاعر التوافق المهني	80

بناءا على الجدول رقم(11) الموضح أعلاه نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للرتب بلغت قيمته (0.003)، وهي غير دالة احصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.977)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05، وبالتالي ترفض الفرضية البديلة وتقبل الفرضية

الصفريية التي مفادها لا توجد علاقة ارتباطية بين قسوة المشاعر والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، وبالتالي نجد أن الفرضية الجزئية الثانية لم تتحقق.

وهذا يدل أن الاحتراق النفسي يؤدي الى قسوة المشاعر، حيث يجعل العامل يشعر بفقدان التعاطف والتواصل مع الزملاء ومع المواطنين، ووجود مشاكل بين العمال وعدم إعطاء الأهمية لذلك.

### 3.1. عرض وتحليل الفرضية الجزئية الثالثة:

توقعنا من الفرضية الجزئية الثانية لدراستنا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، ولنتأكد من هذا تمّ الاعتماد على معامل الارتباط "سبيرمان براون للرتب" وبعد جمع وتحليل البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية spss v25م التوصل الى النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (12) يوضح نتائج اختبار الفرضية الجزئية الثالثة

حجم العينة	متغيرات الفرضية	معامل ارتباط سبيرمان براون للرتب	الدلالة الإحصائية	الدلالة المعتمدة	القرار الاحصائي
80	نقص الشعور بالإنجاز	-0.080	0.480	0.05	غيردالة احصائيا
	التوافق المهني				

بناء على الجدول رقم(12) نجد أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان براون للرتب بلغت (-0.080) وهي غير دالة احصائيا لأنّ قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.480)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)، وبالتالي ترفض الفرضية البديلة وتقبل الفرضية

الصفيرية التي مفادها لا توجد علاقة ارتباطية بين نقص الشعور بالإنجاز والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، وبالتالي نجد أنّ الفرضية الجزئية الثالثة لم تتحقق.

وهذا راجع الى أن العمال في مثل هذه المهن لديهم صورة سلبية حول ذاتهم كمهنيين، فليدعم إحساس بأنهم ليسوا في مستوى متطلبات وكفاءات مركزهم، فهم يحسون بأن عملهم رغم أهميته فإنه لا يوفر لهم التقدير اللازم خاصة من طرف المواطنين.

#### 4.1. عرض وتحليل الفرضية الجزئية الرابعة:

توقعنا من الفرضية الجزئية الرابعة لدراستنا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، ولنتأكد من هذا تمّ الاعتماد على اختبار "T" وبعد جمع وتحليل البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية spss v25 تم التوصل الى النتائج الموضحة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (13) يبين نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

القرار الاحصائي	الدلالة المعتمدة	قيمة Sig	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الجنس
غير دالة إحصائيا	0.05	0.162	1.413	34.62	212.15	20	نكر
				22.22	202.73	60	أنثى

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار (T.Test) تساوي (1.413) في حين أن قيمة مستوى الدلالة (Sig) تساوي (0.162)، وهو مستوى أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة تعزى لمتغير الجنس، وبالتالي نجد أنّ الفرضية الجزئية الرابعة لم تتحقق.

ويمكن أن يعود هذا الى اختلاف بين الذكور والاناث من حيث طبيعتهم، فبالنسبة للمرأة قد يشكل العمل ضغط أكثر من الرجل، بسبب كثرة الأدوار التي تمارسها، فالمرأة تتحمل أعباء ومسؤوليات إضافية خارج العمل وتحديدا في البيت من أعمال منزلية وتربية الأولاد، مما يؤدي الى شعورها بالتعب والاجهاد والضغط مقارنة بالرجل.

## 2. مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها:

### 1.2. تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

توصلنا من خلال عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى وذلك من خلال الاعتماد على الحزمة الإحصائية (SPSS V25) للعلوم الاجتماعية الى عدم وجود علاقة بين الاجهاد الانفعالي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية المعتمدة (0.376) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي الفرضية الجزئية الأولى لدراستنا لم تتحقق، ويمكن ارجاع هذا الى طبيعة العمل وكذلك الضغوط التي يتعرض لها العمال يوميا، فالعامل يتعرض باستمرار لضغوط مهنية تفوق قدرته على التحمل، بحيث أنه في مواجهة دائمة مع مشاكل المواطنين ما يجعله يشعر بالإرهاق المستمر والإحباط.

حيث تتفق نتائج دراستنا مع دراسة (طايبي نعيمة) 2005 والتي توصلت الى أنه توجد علاقة ارتباطية بين مستويات الاحتراق النفسي والأعراض السيكوسوماتية لدى الممرضين، كون أن مهنة التمريض مهنة شاقة وخطيرة في آن واحد، تتطلب قوة جسدية ونفسية تؤدي به أحيانا الى فقدان الحماس في العمل وأحيانا أخرى الى الانهيار العصبي والعذوانية سواء اتجاه الآخرين، كما تتفق أيضا نتائج دراستنا مع دراسة أجريت في الولايات الأمريكية نقلها عن (عباس محمود عوض) 2005، حيث يشير فيها الى أن النساء العاملات أبعد عن الاتزان الانفعالي من الرجال، كما دلت على وجود مؤثرات خاصة شديدة الوطأة على شخصيتهن، وهي مؤثرات لا وجود لها عند الرجال.

حيث اختلفت نتائج دراستنا مع دراسة (خلاف ابتسام وآخرون) 2022 بعنوان الاحتراق النفسي عند المرأة العاملة في المواقع القيادية وعلاقته بالتوافق المهني، وتوصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية عكسية سالبة ومتوسطة عند مستوى الدلالة (0.01) بين بعد الاجهاد الانفعالي والتوافق المهني عند المرأة العاملة في المواقع القيادية، كما اختلفت نتائج دراستنا مع دراسة (نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني) 2008، في أنه توجد علاقة ارتباطية عكسية عند مستوى الدلالة (0.05) وسمة الثبات الانفعالي، أي كلما زادت درجة الثبات الانفعالي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة كلما أدى ذلك الى انخفاض مستوى الاحتراق النفسي لديهن.

## 2.2. تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

توصلنا من خلال عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية وذلك من خلال الاعتماد على الحزمة الاحصائية (SPSS V25) في العلوم الاجتماعية الى عدم وجود علاقة بين قسوة المشاعر والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية المعتمدة (0.977) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فبالتالي الفرضية الجزئية الثانية لدراستنا لم تتحقق، وهذا راجع الى وجود مشاكل بين العمال وعدم إعطاء أهمية لذلك، فقدان التعاطف مع الآخرين وكذلك فقدان الإحساس بالمواطنين والتعامل معهم على أساس انهم أشياء لا غير، عدم التسامح مع المواطنين ولا مع الزملاء في العمل أثناء الخطأ.

حيث تتفق نتائج دراستنا مع دراسة (محمد موسى السعداوي وآخرون) 2009، حيث أثبتت أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاحتراق النفسي نقد الذات ويعود ذلك الى أن الشعور الذي يرافق حالة الاحتراق النفسي سببها فقدان القدرة على التفاعل مع المواقف الرياضية خاصة للاعب كرة القدم في التدريب والمنافسة، ويبرز ذلك في الجوانب الواقعية والإدراكية والجسمية والشخصية والاجتماعية، إذ أن هذه الجوانب تمثل ما يحيطه اللاعب من داخل ذاته ومن المحيط الاجتماعي، كما تتفق نتائج دراستنا مع دراسة (بي وين

لين (Lin, 2012)، حول الأسباب والنتائج الوسيطة للاحتراق النفسي لدى عمال المستشفيات في تايوان، حيث أظهرت نتائجها إلى أنه وبالموازاة مع الالتزامات العالية وزيادة وارتفاع حجم العمل والصراع في العمل وانعدام المساندة الاجتماعية، كلها تؤدي إلى الاجهاد النفسي والعاطفي وعدم الشعور بالذات، وهذا ما يسبب تقلبات مزاجية عالية وشديدة الخطورة حيث اختلفت نتائج دراستنا مع دراسة (نبيلة تلالى وآخرون) 2018 بعنوان "الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة"، وقد توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية سالبة وضعيفة نوعا ما بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث والتوافق المهني للزوجة العاملة، كما اختلفت نتائج دراستنا مع دراسة (جديات عبد الحميد) 2012، والذي توصل فيها إلى أنه توجد علاقة ارتباطية سالبة على بعد تبدل المشاعر لدى ممارسي الصحة العمومية الجزائرية، وقد بلغ فيها معامل الارتباط (-0.35) عند مستوى الدلالة (0.01).

### 3.2. تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

توصلنا من خلال عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة وذلك من خلال الاعتماد على الحزمة الإحصائية (SPSS V25) للعلوم الاجتماعية إلى عدم وجود علاقة بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.480) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي الفرضية الجزئية الثالثة لم تتحقق، وهذا راجع إلى إحساس العامل بأن عمله رغم أهميته وقيمه فإنه لا يوفر له التقدير اللازم خاصة من طرف المواطنين اللذين غالبا ما يصفونه في خانة الاتهام بالتقصير وغيرها من الصفات التي تجعله في صورة الفرد الفاشل، مما يشعره بأنه لا يقوم بواجبه كما ينبغي وهذا ما يوصله إلى الشعور بفقدان الشعور بالإنجاز، فهو لديه صورة سلبية حول ذاته كمهني، لديه إحساس بأنه ليس في مستوى متطلبات وكفاءات مركزه، ويظن أنه أخطأ في توجيهه المهني.

حيث تتفق نتائج دراستنا الحالية مع دراسة (أمل فلاح فهد الحملان) 2008، بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، حيث توضح فيها بأنه عندما يشعر الفرد بعدم الكفاءة والفعالية وفقدان الدافعية للإنجاز تتخفف إنتاجيته وتتحد مشاعره، ويميل الفرد إلى تقييم إنجازاته الشخصية بطريقة سلبية، ومن ثم يميل للاكتئاب وعدم القدرة على مواجهة الضغوط والتكيف معها وبالتالي الانسحاب من العمل، كما تتفق نتائج دراستنا مع دراسة (سولماز موشريفى MoshrefiSolmaz وآخرون) 2014 حيث أثبتت النتائج المتوصل إليها بأنه توجد علاقة سالبة بين الرضا الوظيفي ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي عند مستوى الدلالة (0.05) لدى عمال المديرية العامة للشباب والرياضة غرب أذربيجان.

حيث اختلفت نتائج دراستنا الحالية مع دراسة (خلاف ابتسام وآخرون) 2022 بعنوان الاحتراق النفسي عند المرأة العاملة في المواقع القيادية وعلاقته بالتوافق المهني، توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية عكسية سالبة ومتوسطة عند مستوى الدلالة (0.01) بين بعد الشعور بالإنجاز الشخصي والتوافق المهني عند المرأة العاملة في المواقع القيادية، كما تختلف نتائج دراستنا مع دراسة (سنابل امين صالح جرار) 2011 حيث تشير الى أنه بالرغم من متطلبات العمل الإداري التي يراها المديرين كثيرة، إلا أنه لا يشعرون بالتقصير نحو عملهم أو أنهم لا يقيمون أدائهم بسلبية نظرا لما يبذلونه من جهد في سبيل رفع مستوى المدرسة.

#### 4.2. تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة:

توصلنا من خلال عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة وذلك من خلال الاعتماد على الحزمة الإحصائية (SPSS) في العلوم الاجتماعية الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة تعزى متغير الجنس، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.162)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)، وبالتالي الفرضية الجزئية الرابعة لدراستنا لم تتحقق وهذا راجع الى أنه في ظل التغيرات الاجتماعية التي طرأت على المجتمع والأسرة وكذا العمل مما يعرضها لنفس

الضغوط التي يعاني منها الرجل، كما يقع العاملون والعاملات تحت نفس مصادر الضغوط التي تؤدي بهم للاحتراق النفسي، لذلك يتقاسمون ضغوط الحياة وأعبائها، فالعاملات يقعن تحت ضغوط خاصة المنزل والأسرة، وكذا ضغوط العمل، إضافة الى هذا فان كلا الجنسين يعملان تحت نفس ظروف العمل الصعبة.

حيث تتفق نتائج دراستنا مع دراسة (بن سليم كمال وآخرون) 2022 بعنوان "الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الفردية"، حيث توصلت الى وجود فروق في الاحتراق النفسي تعزى للرتبة والاختصاص، وعدم وجود فروق تعزى للجنس، كما تتفق نتائج دراستنا مع دراسة (حابي وبن أحمد) 2018 بعنوان الاحتراق النفسي ومتغير الجنس لدى الأطباء المختصين في القطاع الصحي لولاية تيارت وتوصلت الدراسة الى عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى الأطباء المختصين تعزى لمتغير الجنس.

كما اختلفت نتائج دراستنا الحالية مع دراسة (ملال خديجة وملال صافية) 2021، بعنوان الاحتراق النفسي لدى الممرضين في ضوء متغير التمر الوظيفي والجنس، وتم التوصل الى وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي بين مجموعة الممرضين المتعرضين للتمر ومجموعة غير المتعرضين للتمر، كما توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تبعا للجنس.

## 5.2. تفسير ومناقشة الفرضية العامة:

توصلنا من خلال عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة وذلك من خلال الاعتماد على الحزمة الإحصائية (SPSS) في العلوم الاجتماعية الى عدم وجود علاقة بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.394) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) فبالتالي فان الفرضية العامة لدراستنا لم تتحقق، ومن خلال اختبارنا للفرضيات الجزئية المختلفة توصلنا الى عدم وجود علاقة بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني، وذلك فيما يتعلق بأبعاد: الاجهاد الانفعالي، قسوة المشاعر، نقص الشعور بالانجاز الشخصي.

### الاستنتاج العام:

تعد هذه الدراسة من بين أهم البحوث الاجتماعية، بحيث تثير اهتمام الباحثين كون العامل هو القلب النابض للمؤسسة، فيما أن الظواهر الاحتراق النفسي كثيرة ومختلفة فهي تمس العديد من الفئات خاصة العمال، فمن الضروري البحث عن أسبابها قصد معالجتها والتوصل إلى حلول تقلل من النتائج السلبية.

ومن خلال معالجتنا لموضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، حاولنا التعرف إذا كانت هناك علاقة بين المتغيرين وذلك بالتطرق إلى الجوانب النظرية المتعلقة بهما ومع استعراضنا لكل الجوانب تبين لنا أهمية الموضوع، وكان ذلك بالتطرق لمختلف محاور الاحتراق النفسي منها الاجهاد الانفعالي، قسوة المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز، وكذلك بعد من أبعاد التوافق وهو التوافق المهني، قمنا بتطبيق كل من استبيان الاحتراق النفسي ومقياس التوافق المهني على العمال، ثم استخدمنا معامل الارتباط سبيرمان براون للرتب للتحقق من صحة الفرضيات، وتوصلنا إلى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، لأن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.983) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05).
- لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاجهاد الانفعالي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، لأن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.376) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05).
- لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين قسوة المشاعر والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، لأن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.977) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05).

• لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، لأن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت (0.480) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05.

•

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، لأن قيمة مستوى الدلالة (sig) تساوي 0.162 وهو مستوى أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05.

### الاقتراحات:

بعدما قمنا بدراسة موضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة، وبإسناد النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا التي يمكن أن نقدم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات والتي تتمثل فيما يلي:

- توعية العمال بخطورة الظاهرة وارشادهم للطرق والأساليب المناسبة لتفاديها أو التخلص منها.
- توعية المسؤولية بضرورة توفير مناخ تنظيمي مناسب من شأنه أن يخفف من الضغوط التي يعاني منها العمال والتي تؤدي بهم الى التعرض لظاهرة الاحتراق النفسي.
- اهتمام بالعوامل التي تساهم في رفع التوافق المهني لدى عمال بلدية عزازقة وذلك من خلال تحفيزهم معنويا وماديا.
- من الضروري الاهتمام والتعرف على مشكلات العمال والتخفيف منها.
- العمل على توفير وتحسين الظروف المادية في بيئة العمل كالعادلة في الأجور مع تقليل أعباء العمل.
- رفع دافعية الموظفين عن طريق دعمهم.
- ضرورة تحسين العلاقات المهنية بين العمال بصفة خاصة وبين العمال والمسؤولين والاجارة بصفة عامة.

وفي الأخير تبقى هذه الدراسة مجرد محاولة للكشف عن العلاقة الموجودة بين المتغيرين و النتائج التي توصلنا إليها نسبية لا يمكن تعميمها على جميع العمال ونأمل أن تكون دراسات جديدة حول الموضوع تؤكد وتدعم النتائج.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### 1-الكتب:

#### 1-1- باللغة العربية:

1. إبراهيم شوقي، عبد الحميد (1998)، علم النفس وتكنولوجيا الصناعة، القاهرة، دار  
قباء للطباعة.
2. أحمد ثائر غباري وخالد أبو شعيرة 2010، التكيف مشكلات وحلول، ط1، مكتبة  
المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن.
3. احمد محمد عوض بني احمد (2007)، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في  
المدارس، طبعة الأولى، دار الجامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
4. أحمد محمد عوض بني احمد (2007)، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في  
المدارس، طبعة الأولى، دار الجامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
5. بن غربال سعيدة (2014)، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، مذكرة لنيل  
شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
6. جاسم العبيدي (2009)، مدخل إلى علم النفس العام، دار الثقافة للنشر والتوزيع،  
عمان.
7. جمعة سيد يوسف 2007، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث  
بجامعة القاهرة، مصر.
8. حسين احمد حشمت (2017)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة  
ميدانية على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر-فرع بسكرة-، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد  
خيضر، بسكرة.
9. حمدي، ياسين وعلي، عسكر وحسين، الموسوعي (1999)، علم النفس الصناعي  
والتنظيمي، القاهرة، دار المعارف.

10. الخالدي أديب محمد (2009)، المرجع في الصحة النفسية، نظرية جديدة، دار وائل للنشر، عمان الأردن.

11. الخالدي، حاجان جمعة، والبارواي، رشيد حسن أحمد (2013)، الاحتراق النفسي لدى المرأة (ط1)، عمان، دار جرجير للنشر والتوزيع.

12. دسوقي كمال (1974) علم النفس ودراسة التوافق، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.

13. رضوان سامر جميل (2002)، الصحة النفسية، طبعة 01، دار المسيرة، عمان، الأردن.

14. رواية حسين دسوقي (بدون سنة)، دراسات حديثة ومعاصرة في أساسيات علم النفس الصناعي والتنظيمي، مكتبة النهضة المصرية.

15. سفيان بوعطيط (2017)، القيم الاقتصادية والسياسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى هيئة التدريس الجامعي، مجلة دراسات نفسية وتربوية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، عدد 18.

16. السكران ياسر فخري، مصطفى 2011، مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة دراسات في التعليم العالي، العدد (6)، الأردن.

17. السمرائي، نبيهة صالح، (2007)، علم النفس الإعلامي مفاهيم نظريات تطبيقات، (ط، 1)، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع.

18. الشاذلي عبد الحميد محمد (2000)، الصحة النفسية وبيكولوجية الشخصية، ط2، المكتبة الجامعية، الأزاريطة، الإسكندرية، مصر.

19. عبد العزيز بن صالح بن جاسم المطوع 2000، تصميم برنامج ارشادي وقياس أثره في تخفيض درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين بالمنطقة الشرقية، ط1، جامعة الامام بن سعود الإسلامية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

20. عسكر علي 2002، الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل السل وكي التنظيمي المعاصر، د، ط، مصر، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
21. عويضة، الشيخ كامل محمد محمد (1998)، علم النفس وتكنولوجيا الصناعة، القاهرة، دار قباء بييب للطباعة.
22. فرج عبد القادر، طه (1983)، قراءات في علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة، دار المعارف.
23. فؤاد الباهي السيد، (1978)، دراسات وبحوث في علم النفس، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.
24. القاسم، بديع محمود (2001)، علم النفس المهني، الطبعة 1، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
25. كمال الدسوقي (1974)، علم النفس ودراسة التوافق، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت.
26. محمد محمود عباس عوض (2005)، دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، دار المعرفة الجامعية الاسكندرية.
27. محمود السيد أبو النيل، الرضا الوظيفي في علم النفس الصناعي والتنظيمي، مفاهيم عربيا وعالميا، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة 1985.
28. معن محمود أحمد العياصرة 2008، الاشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحترق النفسي، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
29. مقابلة، نصر سلامة كايد، (1993)، ظاهرة الاحترق النفسي لدى عينة من المعلمين الأردنيين في ضوء عدد من المتغيرات، مجلة جامعة دمشق 9 (33\_34)، (21\_79).
30. هشام محمد نور جمجوم (2010)، سيكولوجية الإدارة، دار مكتبة الهلال، بيروت.

## 1-2- باللغة الأجنبية:

31. Benata yacine.. 2007\_2008.
32. Dominique (2013). Freudien burger (1975)..
33. Miller R. Vol20 n 132. 1989.
34. Pezet langevin V2003 p64.
35. Pezet langevin V2003 p64.
36. Trochot.2014.
37. Veeraiah B, (2014)

## -قائمة المجالات:

38. بن سليم كمال، قيرع فتحي، يبيرير سعد الله، (2022)، الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الفردية، مجلة الأبحاث، المجلد 7، العدد 1.
39. بوبيدي، لامية (2019)، علاقة جودة بيئة العمل بالتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي، مجلة العلوم النفسية والتربوية.5(3)، جامعة الوادي، الجزائر.
40. حابي خبيرة وابن أحمد قويدر، 2019، الاحتراق النفسي ومتغير الجنس لدى الأطباء المختصين في القطاع الصحي لولاية تيارت، دراسات نفسية، مج 10، ع 16.
41. حجازي، جولتان حسن (2013)، فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، المجلة بالأردنية في العلوم التربوية، مجلد 9، العدد 4.
42. حسين بن زيدان وآخرون (2022)، مستوى عوامل الاحتراق النفسي لدى مدربي الرياضيين المتحدي الإعاقة، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، مجلد 19، العدد 2.

43. خلاف ابتسام، سيدي صالح صبرينة (2022)، الاحتراق النفسي عند المرأة العاملة في المواقع القيادية وعلاقته بالتوافق المهني، دراسة ميدانية ببعض مؤسسات مدينة العلمة، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 7، العدد 2.
44. رامي طشطوش وآخرون 2013 ، ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن، قسم علم النفس الارشادي والتربوي، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد 27، الأردن.
45. سحر عناوي زهيو الزبيدي (2018)، القوة التنظيمية ودورها في تحقيق التوافق المهني لدى عينة من المدراء ومسؤولي الأقسام والشعب في كليات جامعة القادسية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 14-العدد 3.
46. سناني، لبنى، بوعطيط جلال الدين (2022)، متطلبات تحقيق المهني في المؤسسات التنظيمية، مجلة سوسولوجيا، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، المجلد 06 العدد 01.
47. عزوز حميدة، قهار صبرينة (2022)، مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من الممرضين العاملين بمصالح الطب العقلي في الجزائر العاصمة، آفاق وأفكار، المجلد 10، العدد 4.
48. نبيلة تلاطي، نور الدين تاويريت (2018)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، دراسة ميدانية على بعض مصالح التوليد في كل من ولايتي باتنة وبسكرة، مجلة علوم الانسان والمجتمع، المجلد 7، العدد 1.

### 3- قائمة الرسائل الجامعية:

1. أيت بن علي سوهيلة، زغيب ليندة (2015)، تحت اشراف بلال، علاقة الاحتراق النفسي بظهور السلوك العدوانى لدى أساتذة التعليم الثانوى، دراسة ميدانية، بوزقان

وافرحونان بولاية تيزي وزو، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستير في علم النفس تخصص عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

2. العطاس عبد الله أ حمد محمد (2009)، فصول الدم وقيم العمل والتوافق المهني لدى العاملين في مجموعة من الوظائف المهنية في مدينة مكة المكرمة، أطروحة دكتوراة(م) في علم النفس تخصص توجيه تربوي ومهني، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

3. بدران منى علي (1997)، الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، الأردن.

4. بدران منى محمد علي (1997)، الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة ميدانية مذكرة ماجستير في علوم التربية، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة الأزهر، القاهرة.

5. بن غريال سعيدة (2014)، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

6. بنت عثمان، نوال وبن أحمد زهراني (2007)، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية.

7. حسين أحمد حشمت (2017)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر- فرع بسكرة-، أطروحة دكتوراة، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

8. حمدي ادعيس آلاء 2012، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فبها، رسالة ماجستير "غير منشورة" في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل.

9. 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 الفيوم، مصر.

10. رائدة حسن الحمر (2006)، دراسة مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة مقارنة بالأستاذين العاديين في مملكة البحرين، مذكرة بكالوريوس، كلية التربية (جامعة البحرين).

11. سامي خليل فحجان (2010)، التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلم التربية الخاصة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير الجامعة الإسلامية بغزة.

12. سهام كامل إبراهيم (بدون سنة)، الضغوط وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال، مركز دراسات وبحوث المعوقين، رسالة ماجستير في التربية، القاهرة.

13. شطوف شهيرة وقاسي رقية (2020)، تحت اشراف الأستاذ د. واكد رابح، الاحتراق النفسي لدى الأطباء العاملين في مصلحة كوفيد 19 وعلاقته ببعض المتغيرات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العيادي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة يحيى فارس بالمدينة.

14. العطاس عبد الله أ حمد محمد (2009)، فصائل الدم وقيم العمل والتوافق المهني لدى العاملين في مجموعة من الوظائف المهنية في مدينة مكة المكرمة، أطروحة دكتوراة(م) في علم النفس تخصص توجيه تربوي ومهني، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

15. مكناسي محمد 2006-2007، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل،

قسنطينة، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطفونيا، رسالة ماجستير منشورة، تحت اشراف د: عمر لعويرة، جامعة قسنطينة، الجزائر.

16. ميهوبي فوزي (2006)، المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية

وعلاقته بالاحترق النفسي لدى الممرضين، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر.

17. هشام زروقة (2017)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية

على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر- فرع بسكرة-، أطروحة الدكتوراة، بسكرة، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

18. هناء بوحارة (2011)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان

الحماية المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.

الملاحق

## ملحق رقم 01:

### دليل المقابلة:

- 1- هل أنت راضي عن منصبك ؟  
لا انت لست راضي لأنني استحق منصب افضل من هذا.
- 2- كم خبرتك في هذه المهنة ؟  
7 سنوات
- 3- ما هي المهام التي تقوم بها ؟  
أقوم بعدة مهام كالإمضاء والمصادقة، تحرير الوثائق المتمثلة في شهادة الإقامة، شهادة الحياة باللغة الفرنسية وشهادة الإرث، تسجيل عقود البيع.....
- 4- هل راتبك يكفيك وهل يتناسب مع مهامك ؟  
لا يكفيني أبدا، ولا يتناسب مع المهام التي أقوم بها نظرا لكثرتها وصعوبتها.
- 5- هل تم ترقيتك من قبل ؟  
لا لم يتم ترقيتي بسبب رئيس البلدية فهو اعطى مناصبي لأحد من معارفه.
- 6- كم يجب أن يكون المستوى التعليمي ؟  
على الأقل السنة الثالثة ثانوي لان نقوم بأعمال تتطلب المهارة ولا يجب الوقوع في الأخطاء لأننا نتعامل مع القانون.
- 7- هل رئيسك يعاملكم بصورة متساوية ولا يفرق بينكم ؟  
رئيس المصلحة يعاملنا بالتساوي.
- 8- هل تتوفر لديكم ظروف ملائمة للعمل ؟  
لا تتوفر فنحن نعاني من انعدام الإمكانيات كالأجهزة، الكراسي المريحة ونقص الاضاءة الجيدة والتهوية.
- 9- هل تتوفر لديكم أوقات الراحة ؟  
نعم لكنها ليست كافية.
- 10- هل تشعر بالتعب والإرهاق عند القيام بمهامك ؟  
نعم، وكثيرا وهذا بسبب كثرة المهام وأيضا مواجهة الكثير من الناس طوال اليوم.

جامعة مولود معمري

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

استمارة

في إطار انجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية تحت عنوان " الاحترق النفسي و علاقته بالتوافق المهني لدى العمال ببلدية عزازقة " و بصفتك الشخص المؤهل لتزويدنا بالمعلومات الضرورية و المناسبة في هذا الموضوع لنا عظيم الشرف أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على أسئلة، نرجو الإجابة عليه بتمعن و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

ونتعهد بحفظ سرية إجاباتكم التي لن نستخدم إلا لأغراض علمية.

و لكم منا جزيل الشكر على حسن تعاونكم معنا.

أولاً: البيانات الشخصية

- 1-الجنس : ذكر  أنثى
- 2-السن : من 25الى28  من 29الى39  من 40الى 50  من 51 فما فوق
- 3-الحالة العائلية : أعزب (ة)  متزوج (ة)  مطلق (ة)  أرمل (ة)
- 4-المستوى التعليمي : ثانوي  جامعي
- 5-الاقدمية المهنية : اقل من 5 سنوات  من 6 إلى 10 سنوات  من 11الى 15 سنوات  من 15 فما فوق

## ثانيا: استبيان الاحتراق النفسي

رقم	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
<b>أ-الإجهاد (الإستنزاف) الانفعالي</b>						
1	أشعر بأنني منهك بسبب ممارستي هذه المهنة					
2	أشعر بأنه من الصعب أن أحس بالاسترخاء بعد يوم عمل					
3	أشعر بالإرهاق المستمر عندما أستيقظ من نومي وأعرف أنه عليّ مواجهة يوم جديد					
4	التعامل مع الناس طوال اليوم متعب جسديا					
5	التعامل اليومي للمشكلات العمال يرهقني					
6	أشعر بالضغط النفسي الكبير بسبب ممارستي لهذه المهنة					
7	أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لهذه المهنة المتعبة					
8	أجد صعوبة في خلق جو نفسي مريح داخل المكتب بسبب الضغط الكبير					
9	أشعر بالأرق وصعوبة النوم بعد كل يوم شاق أقضيه في العمل					
10	أشعر بالغثيان والقلق وبعض الاضطرابات نتيجة ضغط العمل					
<b>ب-قسوة المشاعر (تبلد المشاعر)</b>						
11	أجد صعوبة في فهم مشاعر العمال نحو الأشياء					
12	أشعر بأنني أتعامل مع بعض العمال كأنهم أشياء لا بشر					
13	التعامل مع الناس طوال اليوم يجعل مشاعري قاسية					
14	لا أبالي بمشاكل العمال ولا أعطي لهم أية أهمية					
15	أشعر بأنني أصبحت أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقني بمهنتي					
16	أتعامل بقسوة مع زملائي في العمل					
17	لا أتسامح مع الناس ولا مع الزملاء في حالة الخطأ					

### ج-نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

					أشعر بأنني لم أنجز أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في هذه المهنة	1
					أشعر بأنني لا أؤثر إيجابيا في حياة كثير من الناس من خلال ممارستي لهذه المهنة	2
					زملائي في العمل لا يشعرونني بأهمية العمل الذي أقوم به	3
					المجتمع لا يعطي الأهمية والقيمة الحقيقية لمهنتي	4
					أشعر بأنني غير راضي عما أقوم به	5
					أعتقد أنني لم أحقق أي شيء في هذه الحياة	6
					أعتقد بأنني لم أؤدي عملي كما يجب	7
					أشعر بأنني لم أحقق طموحاتي الشخصية	8

### ثالثا: مقياس التوافق المهني

لا ينطبق إطلاقا	ينطبق أحيانا	ينطبق غالبا	ينطبق تماما	العبارات	
البعد الأول: الأداء المهني التوافقي					
				1 اعتقد أن واجبات العمل المطلوبة مني محددة وواضحة.	
				2 يناسبني عدد ساعات الدوام الرسمي.	
				3 أحافظ على إتباع قواعد العمل بدقة.	
				4 اعتقد أن اللوائح و الإرشادات و التعاميم متاحة لفهم إجراءات العمل.	
				5 اعتقد أن مهام العمل تتوزع بين الموظفين في البلدية بشكل غير متكافئ.	
				6 أرى أن حجم العمل الذي أقوم به اقل بكثير من قدراتي المهنية.	
				7 أرى أنني اكتسبت خبرة قيمة في مجال عملي.	
				8 ممارستي لوظيفتي تزيد من ثقتي بنفسي.	
				9 اشعر أن الفرصة متاحة لي للتقدم وظيفيا.	
				10 توفر لي مهنتي إشباع فضولي العملي العلمي و توسع مداركي.	
				11 تتعارض الأعمال التي تقوم بها مع مؤهلي وتخصصي الحالي.	
				12 يسبب لي تداخل الواجبات الوظيفية موافق مزعجة مع الآخرين.	
				13 يتلائم عملي مع قدراتي و ميولي.	
البعد الثاني: الرضا عن طبيعة المهنة و بيئة العمل و الإدارة					
				14 يتصف العمل الذي أقوم به بالرتابة و يفقد لعامل الجذب و التجديد.	
				15 تتلائم طبيعة مهنتي و متطلباتها مع المستقبل المهني الذي اطمح إليه.	
				16 أجد في هذه المهنة مجالا لتطوير مهارتي و تحسين أدائي من خلال التدريب و التكوين المستمر.	
				17 ينقضي التشجيع و التعزيز من قبل المسؤولين للوصول لمستقبل أفضل.	
				18 تولي الإدارة النشاط الاجتماعي و الترفيهي اهتماما معقولا	
				19 اعتقد أن البرامج التدريبية تقتصر على فئة معينة من الموظفين.	
				20 تفوض الإدارة الصلاحيات للموظفين لأداء أعمالهم بالشكل المطلوب.	
				21 أرى أن هناك تمييز في المعاملة بين الموظفين لا يقوم على أسس موضوعية.	

				علاقتي مع المسؤولين و الإدارة مبينة على التفاهم و الثقة و الاحترام المتبادل.	22
				يعتمد التقدم المهني بالبلدية على العلاقات مع الرؤساء.	23
				يساهم المسؤولون في حل مواقف العمل الصعبة التي نواجهها.	24
				اشعر بالظلم في التقارير السنوية.	25
				أرى أن القرارات من المسؤولين غير واضحة.	26
				أرى أن المسؤولين يتقبلون النقد البناء.	27
				أشارك المسؤولين في اتخاذ القرارات.	28
				اشعر بان طريقة متابعة المؤولين للعمل ايجابية و ضرورية.	29
				الإجازات و العطلات في مجال العمل غير كافية.	30
				يتيح لي المسؤولين الفرصة لمعرفة نتائج ما أقوم به من أعمال.	31
				تتوفر جميع ظروف العمل الفيزيقية (الإضاءة، التهوية، التكييف،...) بصورة جيدة داخل مبنى البلدية.	32
				متطلبات و مقومات العمل الوظيفي غير متوفرة في مكنتي.	33
البعد الثالث: البعد الذاتي					
				توفر لي وظيفتي الشعور بالإنجاز و العمل المثمر.	34
				اشعر بالحيوية و النشاط أثناء أدائي لعملي.	35
				اشعر بالأمان و الطمأنينة في هذه المهنة.	36
				اشعر بالسعادة و المتعة في عملي.	37
				انصح أصدقائي بعدم العمل كموظفين في البلدية.	38
				ارغب في الاستمرار بهذه المهنة رغم المصاعب المختلفة.	39
				لا أحقق أهدافا ذات قيمة من خلال عملي.	40
				إن مهنتي مهنة سامية و ذات قيمة عالية في المجتمع.	41
				لو أتاحت لي الفرصة ترك المهنة لمهنة أخرى لفعلت ذلك فوراً.	42
البعد الرابع: البعد الاجتماعي					
				احرص على تكوين علاقات ايجابية مع زملائي.	43
				توفر لي مهنتي مكانة و فرص مناسبة لكسب احترام و تقدير المجتمع.	44
				اشعر بالضيق من كثرة انتقادات زملائي لي.	45
				لدي مقدرة جيدة على إقامة العلاقات الاجتماعية.	46
				يسبب لي التنافس في مجال العمل التوتر في علاقتي مع الزملاء.	47
				أسعى لحل الخلافات التي تحدث بين الزملاء.	48
				التعاون والعمل كفريق واحد في حل المشكلات أثناء العمل شيء متبادل بيني و بين زملائي.	49
				اعتقد أن زملائي يضيعون وقت العمل بالكلام الفارغ.	50
				تربطني بزملائي علاقة احترام و تقدير متبادل.	51
				أتبادل مع زملائي في العمل الخبرات و المهارات الوظيفية.	52

البعد الخامس: البعد الاقتصادي					
				53	يتناسب راتبي مع طبيعة عملي و الجهد الذي ابذله.
				54	يتناسب راتبي مع الدرجة العلمية التي اعلم بها.
				55	اعتقد أن راتبي يوفر فرصة كافية للرفاهية .
				56	ترقيتي متعلقة بالكفاءة و الإتقان في عملي.
				57	ينال الموظف حافزا ماديا عندما يؤدي عملا مميزا.

ملحق رقم 03: قائمة أسماء الأساتذة المحكمين للاستبيان .

الرقم	اسم الأستاذ	الرتبة
1	علو زوهير	محاضر(أ)
2	قدور عثمان	محاضر(أ)
3	سعودي مالحة	محاضر(أ)
4	حمر العين	محاضر(أ)

الإمانة العامة



## Correlations

		الاحتراق النفسي	الاجهاد الانفعالي	قسوة المشاعر	نقص الشعور بالانجاز الشخصي
الاحتراق النفسي	Pearson Correlation	1	,826**	,838**	,838**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	35	35	35	35
الاجهاد الانفعالي	Pearson Correlation	,826**	1	,496**	,443**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,008
	N	35	35	35	35
قسوة المشاعر	Pearson Correlation	,838**	,496**	1	,722**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000
	N	35	35	35	35
نقص الشعور بالانجاز الشخصي	Pearson Correlation	,838**	,443**	,722**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,000	
	N	35	35	35	35

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,924	25

## Correlations

		التوافق المهني	الأداء المهني التوافقي	الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل والإدارة
التوافق المهني	Pearson Correlation	1	,793**	,527**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001
	N	35	35	35
الأداء المهني التوافقي	Pearson Correlation	,793**	1	,285
	Sig. (2-tailed)	,000		,097
	N	35	35	35
الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل والإدارة	Pearson Correlation	,527**	,285	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,097	
	N	35	35	35
البعد الذاتي	Pearson Correlation	,679**	,450**	-,073
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,678
	N	35	35	35
البعد الاجتماعي	Pearson Correlation	,617**	,402*	,044
	Sig. (2-tailed)	,000	,017	,801
	N	35	35	35
البعد الاقتصادي	Pearson Correlation	,715**	,501**	,334*
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,050
	N	35	35	35

## Correlations

		البعد الذاتي	البعد الاجتماعي	البعد الاقتصادي
التوافق المهني	Pearson Correlation	,679**	,617**	,715**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	35	35	35
الأداء المهني التوافقي	Pearson Correlation	,450**	,402*	,501**
	Sig. (2-tailed)	,007	,017	,002
	N	35	35	35
الرضا عن طبيعة المهنة وبيئة العمل والإدارة	Pearson Correlation	-,073	,044	,334*
	Sig. (2-tailed)	,678	,801	,050
	N	35	35	35
البعد الذاتي	Pearson Correlation	1	,520**	,396*
	Sig. (2-tailed)		,001	,019
	N	35	35	35
البعد الاجتماعي	Pearson Correlation	,520**	1	,233
	Sig. (2-tailed)	,001		,178
	N	35	35	35

البعد الاقتصادي	Pearson Correlation	,396*	,233	1
	Sig. (2-tailed)	,019	,178	
	N	35	35	35

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,770	59

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	20	25,0	25,0	25,0
	أنثى	60	75,0	75,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

		السن			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 25 إلى 28 سنة	1	1,3	1,3	1,3
	من 29 إلى 39 سنة	13	16,3	16,3	17,5
	من 40 إلى 50 سنة	49	61,3	61,3	78,8
	من 51 سنة فما فوق	17	21,3	21,3	100,0
Total		80	100,0	100,0	

		الحالة			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أعزب	21	26,3	26,3	26,3
	متزوج	53	66,3	66,3	92,5
	مطلق	4	5,0	5,0	97,5
	أرمل	2	2,5	2,5	100,0
Total		80	100,0	100,0	

		المستوى			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ثانوي	43	53,8	53,8	53,8
	جامعي	37	46,3	46,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

		الاقدمية			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	6	7,5	7,5	7,5
	من 5 إلى 10 سنوات	30	37,5	37,5	45,0
	من 11 إلى 15 سنوات	21	26,3	26,3	71,3
	من 16 سنة فما فوق	23	28,7	28,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

### Correlations

		التوافق المهني		الاحترق النفسي
Spearman's rho	الاحترق النفسي	Correlation Coefficient	1,000	-,097
		Sig. (2-tailed)	.	,394
		N	80	80
	التوافق المهني	Correlation Coefficient	-,097	1,000
		Sig. (2-tailed)	,394	.
		N	80	80

### Correlations

		التوافق المهني		الإجهاد الإنفعالي
Spearman's rho	الإجهاد الإنفعالي	Correlation Coefficient	1,000	-,100
		Sig. (2-tailed)	.	,376
		N	80	80
	التوافق المهني	Correlation Coefficient	-,100	1,000
		Sig. (2-tailed)	,376	.
		N	80	80

### Correlations

			قسوة المشاعر	التوافق المهني
Spearman's rho	قسوة المشاعر	Correlation Coefficient	1,000	,003
		Sig. (2-tailed)	.	,977
		N	80	80
	التوافق المهني	Correlation Coefficient	,003	1,000
		Sig. (2-tailed)	,977	.
		N	80	80

### Correlations

			نقص الشعور بالإنجاز	التوافق المهني
Spearman's rho	نقص الشعور بالإنجاز	Correlation Coefficient	1,000	-,080
		Sig. (2-tailed)	.	,480
		N	80	80
	التوافق المهني	Correlation Coefficient	-,080	1,000
		Sig. (2-tailed)	,480	.
		N	80	80

### Group Statistics

		الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
التوافق المهني	ذكر		20	212,1500	34,62776	7,74300
	أنثى		60	202,7333	22,22982	2,86986

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
التوافق المهني	Equal variances assumed	,696	,407	1,413	78
	Equal variances not assumed			1,140	24,430

### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
التوافق المهني	Equal variances assumed	,162	9,41667	6,66271
	Equal variances not assumed	,265	9,41667	8,25773

### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
التوافق المهني	Equal variances assumed	-3,84777	22,68110
	Equal variances not assumed	-7,61059	26,44392