

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



الصراع التنظيمي وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي لدى اداريين

دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تامدة - بتيزي وزو

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

تحت إشراف الأستاذ:

د. ساسي فضيلة

من إعداد الطالبة:

أعراب ليلة

حمادو إيدير

السنة الجامعية: 2025 / 2024

## شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على اشرف المرسلين وخاتم الأنبياء  
محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه ومن تبعه بإحسان إلى يوم  
الدين أما بعد

نشكر الله عز وجل الذي مدنا الشجاعة والصبر لمواجهة الصعاب وإتمام هذا  
العمل

والقول رسول صلى الله عليه وسلم من لم يشكر الناس لم يشكر الله  
نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذة المشرفة "ساسي فضيلة" على  
النصائح والمجهودات التي بذلتها لإتمام هذا على البحث بجميع مراحلها وعلى  
مساعدها وإرشادها لنا.



## الاهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف المرسلين.

أهدي عملي هذا.

إلى والدي الكريمان اللذان لقاني معالي الأخلاق وأطال الله في عمرهما  
وأمدهما بواقعية الصحة والسعادة إن شاء الله

إلى اخوتي الأعزاء اللذان كانوا مصدر الأخوة وكانوا سندا قويا لإتمام  
هذا العمل

وإلى الأصدقاء والأحباء في الجامعة خاصة دراجي مالك

وإلى من تقاسمت معه عناء هذا العمل المتواضع

أعراب ليلة

حمادو إيدير





## الاهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف المرسلين.

أهدي عملي هذا.

إلى والدي الكريمان اللذان لقاني معالي الأخلاق وأطال الله في

عمرهما وأمدهما بواقعية الصحة والسعادة إن شاء الله

إلى اخوتي الأعزاء اللذان كانوا مصدر الأخوة وكانوا سنداً قوياً

لإتمام هذا العمل

وإلى الأصدقاء والأحباء في الجامعة خاصة داليا، مليزا ،

لامية ، ليزا، سارة....

وإلى من تقاسمت معه عناء هذا العمل المتواضع

حمادو إيدر.

أعراب ليلة



## ملخص الدراسة:

هدفت دراستنا إلى معرفة مدى وجود علاقة بين الصراع التنظيمي وظهور الاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- تيزي وزو ، باعتبارهما عنصران مهمان يساعدان على فهم العلاقة داخل المؤسسة، والكشف عن الأسباب الكامنة وراء الصراعات.

فبعد الإحاطة بالجانب النظري لدراستنا المتمثلة في الاطار العام للإشكالية وكذا متغير الفصل الصراع التنظيمي ومتغير الاحتراق النفسي، جاءت الدراسة الميدانية والتطبيقية التي كانت في إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- لـ 80 اداري بالتحديد على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية وبالاعتماد على المنهج الوصفي وعلى الاستبيان والملاحظة كأداتين للدراسة، وبعد المعالجة الإحصائية بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V20 تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ✓ توجد علاقة ارتباطية بين الصراع التنظيمي والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون  $0.74^{**}$  والقيمة المعنوية 0.00 عند المستوى الدلالة 0.01.
- ✓ توجد علاقة ارتباطية بين الصراع الفكري والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون  $0.45^{**}$  والقيمة المعنوية 0.00 عند المستوى الدلالة 0.01.
- ✓ توجد علاقة ارتباطية بين الصراع السلوكي والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون  $0.47^{**}$  والقيمة المعنوية 0.00 عند المستوى الدلالة 0.01.
- ✓ توجد علاقة ارتباطية بين الصراع العاطفي والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون  $0.63^{**}$  والقيمة المعنوية 0.00 عند المستوى الدلالة 0.01.

**كلمات المفتاحية:** الصراع التنظيمي - الصراع الفكري - الصراع السلوكي - الصراع العاطفي -

الاحتراق النفسي.

## Résumé de l'étude

Notre étude visait à déterminer s'il existe une relation entre le conflit organisationnel et l'apparition du burnout chez les administrateurs de la Faculté des Sciences Humaines et Sociales de Tamda, Tizi-ouzou ces deux éléments étant considérés comme essentiels pour comprendre les dynamiques internes de l'institution et identifier les causes sous-jacentes des conflits.

Après avoir abordé le cadre théorique de notre étude, incluant la problématique générale ainsi que les deux variables principales — le conflit organisationnel et le burnout —, une étude de terrain a été menée au sein de l'administration de la Faculté des Sciences Humaines et Sociales de Tamda. Elle a porté sur un échantillon de 80 administrateurs sélectionnés de manière aléatoire. En s'appuyant sur une approche descriptive, nous avons utilisé le questionnaire et l'observation comme outils principaux de collecte de données.

Après le traitement statistique à l'aide du logiciel SPSS V20 (Statistique Package for the Social Sciences), nous sommes parvenus aux résultats suivants :

- Il existe une corrélation entre le conflit organisationnel et l'épuisement professionnel chez les administrateurs de la Faculté des Sciences Humaines et Sociales - Tamda -, avec une valeur du coefficient de corrélation de Pearson de **0,74\*\*** et une valeur significative de 0,00 au niveau de signification de 0,01.
- Il existe une corrélation entre le conflit idéologique et l'épuisement professionnel chez les administrateurs de la Faculté des Sciences Humaines et Sociales - Tamda -, avec une valeur du coefficient de corrélation de Pearson de **0,45\*\*** et une valeur significative de 0,00 au niveau de signification de 0,01.
- Il existe une corrélation entre le conflit comportemental et l'épuisement professionnel chez les administrateurs de la Faculté des Sciences Humaines et Sociales - Tamda -, avec une valeur du coefficient de corrélation de Pearson de **0,47\*\*** et une valeur significative de 0,00 au niveau de signification de 0,01.
- Il existe une corrélation entre le conflit émotionnel et l'épuisement professionnel chez les administrateurs de la Faculté des Sciences Humaines et Sociales - Tamda -, avec une valeur du coefficient de corrélation de Pearson de **0,63\*\*** et une valeur significative de 0,00 au niveau de signification de 0,01.

**Mots-clés** : conflit intellectuel – conflit comportemental – conflit émotionnel – épuisement émotionnel

## فهرس المحتويات

أ.....	شكر والتقدير
ب.....	الإهداء
ت.....	ملخص الدراسة
ح.....	فهرس المحتويات
ر.....	فهرس الجداول
ز.....	فهرس الأشكال
س.....	فهرس الملاحق
1.....	مقدمة

## الجانب النظري

### الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

5.....	1. إشكالية الدراسة
10.....	2. فرضيات الدراسة
10.....	3. أهمية الدراسة
11.....	4. أهداف الدراسة
11.....	5. تحديد المفاهيم الأساسية اجرائيا
12.....	6. دراسات السابقة
16.....	7. تعقيب عن الدراسة

## الفصل الثاني:

### الصراع التنظيمي

- تمهيد ..... 18
1. تعريف الصراع التنظيمي ..... 19
2. أهمية الصراع التنظيمي ..... 19
3. خصائص الصراع التنظيمي ..... 20
4. أسباب الصراع التنظيمي ..... 21
5. أنواع الصراع التنظيمي ..... 25
6. مصادر الصراع التنظيمي ..... 29
7. مراحل الصراع التنظيمي ..... 30
- خلاصة الفصل ..... 32

## الفصل الثالث

### الاحتراق النفسي

- تمهيد ..... 34
1. تعريف الاحتراق النفسي ..... 35
2. أسباب الاحتراق النفسي ..... 35
3. مراحل الاحتراق النفسي ..... 37
4. أعراض الاحتراق النفسي ..... 38

5. مستويات الاحتراق النفسي ..... 40
6. أبعاد الاحتراق النفسي ..... 41
7. خطوات توجيهية لتقليل من الاحتراق النفسي ..... 42
- 44 ..... خلاصة الفصل

### الجانب التطبيقي

#### الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- 46 ..... تمهيد
1. الدراسة الاستطلاعية ..... 47
2. حدود الدراسة ..... 49
3. منهج الدراسة ..... 49
4. مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها ..... 50
5. أدوات جمع البيانات ..... 55
6. الأساليب الإحصائية المستعملة ..... 58
- 72 ..... خلاصة الفصل

### الفصل الخامس

#### عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج

1. الإحصاءات الوصفية ..... 61

73	..... عرض وتحليل النتائج
78	..... مناقشة و تفسير نتائج الدراسة
81	..... الاستنتاج العام
82	..... اقتراحات الدراسة
83	..... خاتمة
84	..... قائمة المراجع

الملاحق

## فهرس الجداول

رقم	عنوان الجداول	صفحة
01	يمثل تعديل البنود المتعلقة بالصراع التنظيمي	60
02	يمثل تعديل البنود المتعلقة بالاحترق النفسي	60
03	يمثل أفراد العينة حسب الدراسة	62
04	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	63
05	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	64
06	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليمي	65
07	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في العمل.	66
08	يمثل سلم ليكرت الخماسي	68
09	يمثل صدق وثبات خاص بالصراع التنظيمي و ابعاده	69
10	يمثل صدق وثبات خاص بالاحترق النفسي	70
11	يمثل إحصاء وصفي لمتغير الصراع الفكري	73
12	يمثل إحصاء وصفي لمتغير الصراع السلوكي	76
13	يمثل إحصاء وصفي لمتغير الصراع العاطفي	79
14	يمثل إحصاء وصفي لمتغير الاحترق النفسي	81
15	يمثل نتائج الفرضية الجزئية الاولى	86
16	يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثانية	87
17	يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة	88
18	يمثل نتائج الفرضية العامة	89

فهرس الأشكال

صفحة	عنوان الأشكال	رقم
63	يمثل أعمدة بيانية توزيع افراد العينة حسب الدراسة	01
64	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
65	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	03
66	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	04
67	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	05

فهرس الملاحق

	الملحق رقم 01: الاستبيان	1
	الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.	2
	الملحق رقم 03: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.	3
	الملحق رقم 04: نتائج التحليل الاحصائي SPSS V20.	4

تسعى المؤسسات الحديثة إلى تحقيق الأداء الأمثل من خلال بيئة عمل مستقرة ومرتبطة، إلا أن الواقع العلمي يكشف عن وجود العديد من التحديات التنظيمية، وعلى رأسها الصراع التنظيمي. هذا النوع من الصراعات يظهر نتيجة اختلاف المصالح، وجهات النظر، وسوء توزيع المهام أو غموض الأدوار داخل الهيكل الإداري للمؤسسة. وبالرغم من أن الصراع قد يكون أحياناً محفزاً للتطور، إلا أن استمراره دون إدارة فعالة قد يؤدي إلى نتائج عكسية، من أبرزها الاحتراق النفسي لدى العاملين.

يعد الاحتراق النفسي من أخطر الظواهر التي تهدد الصحة النفسية للعامل، حيث ينجم عن ضغوط متراكمة وشعور دائم بعدم التقدير وفقدان السيطرة على العمل. وهنا تتقاطع العلاقة بين الصراع التنظيمي والاحتراق النفسي، حيث ينظر إلى الأول كأحد العوامل المحفزة للثاني. ومن هذا المنطلق، تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة لفهم كيف يسهم المناخ التنظيمي المتوتر في تدهور الحالة النفسية للعاملين.

❖ **الفصل الأول:** الذي تم فيه عرض إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، تحديد مفاهيم الإجرائية للدراسة، الدراسات السابقة، التعقيب على الدراسات.

❖ **الفصل الثاني:** تضمن هذا الفصل متغير الصراع التنظيمي: تمهيد، تعريف الصراع التنظيمي، أهمية الصراع التنظيمي، خصائص الصراع التنظيمي، أسباب الصراع التنظيمي، أنواع الصراع التنظيمي، مصادر الصراع التنظيمي، مراحل الصراع التنظيمي، خلاصة الفصل.

❖ **الفصل الثالث:** تضمن هذا الفصل متغير الاحتراق النفسي: تمهيد، تعريف الاحتراق النفسي، أسباب الاحتراق النفسي، مراحل الاحتراق النفسي، أعراض الاحتراق النفسي، مستويات الاحتراق النفسي، أبعاد الاحتراق النفسي، خطوات توجيهية لتقليل من الاحتراق النفسي، خلاصة الفصل.

❖ **الفصل الرابع:** تضمن هذا الفصل الجانب التطبيقي: تمهيد الدراسة الاستطلاعية، حدود الدراسة، منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها، أدوات جمع البيانات، الأساليب الإحصائية المستعملة، خلاصة الفصل.

❖ **الفصل الخامس:** تضمن كل من إحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة و عرض وتحليل النتائج، تفسير ومناقشة نتائج الدراسة، الاستنتاج العام، اقتراحات الدراسة.

الجانب النظري

## الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

1. إشكالية الدراسة.
2. فرضيات الدراسة.
3. أهداف الدراسة.
4. أهمية الدراسة.
5. تحديد المفاهيم الإجرائية.
6. دراسات السابقة.
7. التعقيب على الدراسات السابقة.

## 1- إشكالية الدراسة:

إن التغيرات الاجتماعية والثقافية والتكنولوجية التي مست العالم في جميع مجالات الحياة جعلت المؤسسات تقف امام تحديات كبيرة نظرا لتعدد الحياة الاجتماعية وزيادة حجم مؤسساتها ونمو انشطتها ارتفاع عدد العاملين فيها ومن خلال الاستثمار في قدراته لتحقيق اهدافها في ظل مناخ تنظيمي ملائم يساهم في زياده فعاليته، فمستوى اداء الفرد مرتبط بتوفير الظروف الملائمة لضمان استقراره ان يبدع في عمله ولهذا قد ينتهج الافراد في ادائهم لوظائفهم اساليب متعددة تجسد نماذج لتحقيق اهدافهم كالمنافسة والصراع والتي تكون وفقا اطار تنظيمي.

بما ان الصراع ظاهرة طبيعية في اي مؤسسة فهي لا تعمل في فراغ بل تعمل في ظل علاقات متداخلة بين الافراد، والتي تجمعهم مصالح شخصية وتنظيمية متباينة، بالإضافة الى الفروق الفردية بين الافراد واختلاف الادوار في المؤسسة كل هذه الاختلافات ينشا عند الصراع نتيجة لتعارض الآراء والافكار بين العمال، فقد يعاني الفرد من صراع بسبب علاقته مع الهيئات الإدارية المسؤولة التي يتعامل معها فكل جماعة اهداف وغايات تسعى لبلوغها وتحقيقها ( نجات دهماني ، 2018 ، ص5).

حيث عرفه boulding هو وضع تنافسي يكون فيه أطراف الصراع مدركين للتعارض في امكانية الحصول على المراكز المستقبلية ويرغب كل طرف في الحصول على المركز الذي تتعارض مع رغبة الطرف الاخر (شلابي، زهير بوجمعة، ص92).

وما دام الصراع ظاهرة طبيعية لا بد من وجودها في أية منظمة مهما كانت طبيعة عملها، أصبح من الواجب على الإدارة الاعتراف بها، والتعرف على أسبابها سبيلاً للتوصل إلى الطريقة المناسبة للتعامل معها،

حيث تنشأ الصراعات لأسباب تنظيمية، وهذا يتطلب من الإدارة امتلاك المهارات السلوكية للتعامل معها بما يخدم مصلحة أو أهداف المنظمة بشكل إيجابي (الخشالي، 2004).

ولهذا لا تستطيع أي منظمة أن تعمل بكفاءة بدون التفاعل المتواصل بين الأفراد والجماعات المختلفة في شتى أجزاء المنظمة، فالأفراد والجماعات المختلفة تعتمد على بعضها البعض في أغراض متعددة مثل تبادل المعلومات، الرأي، الخبرة، التعاون، التشاور، والاستفسار عن أمورهم. وهذه الاعتمادية والترابط يمكن أن تؤدي إلى التعاون والتماسك أو إلى الصراع والتعارض.

وهذا ما أكدته دراسة فياض (1991) بعنوان "النزاعات التنظيمية بين العاملين كما يراها المديرين في الوزارات الأردنية"، ومن أبرز النتائج المتوصل إليها، دلت الدراسة على وجود أسباب شخصية وأخرى تنظيمية. كما تبين أن هناك تقارباً في حدة الصراعات الناشئة عن المسبيين، وأيضاً أوضحت أساليب التعامل مع الصراعات المرتبطة مثل: التعاون، المساومة، التجاهل، التنافس، والتنازل. كما توصلت أيضاً إلى أن الآثار الإيجابية أقل من الآثار السلبية، وأكدت على وجود علاقة بين أسباب الصراع وحدته.

ونجد أيضاً دراسة قاسمي (2005) تحت عنوان "الصراع التنظيمي وفعالية التسيير الإداري"، حيث توصل إلى نتائج مفادها أن هناك العديد من العوامل التي تؤدي إلى الصراع وتؤثر في العلاقات الأفقية، منها توزيع المهام، الذي إما أن يكون غير معتمد أو يكون معتمداً، وبالتالي تكون له أهداف يرمي إليها أشخاص أو جماعة ما وراءه. وتوصل أيضاً إلى أن هناك طرقاً أخرى تتعلق بعدم تنفيذ الأوامر. من طرف البعض أو سوء تنفيذها، مما يدفع إلى تضييع الوقت في إعادة الإنجاز، وزيادة التسرع وعدم الانضباط. وكل ذلك من عوامل الضغط والتوتر والصراع داخل التنظيم.

حيث نجد أيضاً دراسة "علي غربي (1989)" بعنوان العلاقات الصناعية في مجتمع المصنع: دراسة سوسولوجية للعلاقة بين الصراع الصناعي والتسيير الاشتراكي للمؤسسات بشرق الجزائر، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن الصراعات في المنظمات الصناعية الجزائرية تعود أساساً إلى عوامل أخرى، تتمثل في أجور العمال، أو إحباط تحقيق طموحاتهم الاقتصادية والسياسية، وفصلهم، واتباع سياسات معينة في الترقيات تؤدي إلى خلق اضطرابات في الوضع أو المكانة المهنية للعاملين.

وفي جميع نواحي الحياة، سواء المهنية أو الصحية، ومع مرور الوقت، قد تؤدي المشكلات والصراعات إلى بروز ظواهر أكثر خطورة تنعكس آثارها على الفرد والمجتمع. وقد استجبت هذه الظواهر تدخل الباحثين والعلماء لدراستها ومعرفة أسبابها، في محاولة للحد منها أو التخفيف من حدتها، أو لمساعدة الفرد على التكيف معها حتى يعيش بأمان واستقرار.

ومن بين هذه الظواهر نجد "الاحتراق النفسي". ففي دراسة لعامر (2015)، ورد أن علي (1986) يرى أن الاحتراق النفسي ظاهرة ملازمة للعاملين في المهن الإنسانية والاجتماعية. ووفقاً لما ذكره تريب (سليمان الحاتمي 2014، ص 3)، فقد برزت ظاهرة الاحتراق النفسي في العديد من المهن، خاصة ذات الطابع الإنساني. وتُعد الإدارة من المنظمات التي يتعامل فيها العمال مع المواطنين بشكل مباشر، ولهذا فإن أعراض الاحتراق النفسي تكثر في هذه المهن، مما يجعل العاملين معرضين للإصابة بها بدرجات متفاوتة نتيجة احتكاكهم وتعاملهم اليومي مع المواطنين.

وتزايد حدة هذه الضغوط يجعل من الاحتراق النفسي شكلاً من أشكال الإنهاك الناتج عن التفاوت بين أعباء ومتطلبات العمل من جهة، وبين قدرات وإمكانات وتطلعات الفرد من جهة أخرى (نور وحشاني، 2015، ص 154).

وفي ظل التسارع الحاصل، تسعى المنظمات إلى تحقيق النجاح من خلال ما تملكه من موارد مادية وبشرية، حيث يُعتبر العامل أهم عنصر مساهم في نجاح المنظمة، بفضل العمل الذي يؤديه والجهد الذي يبذله في إدارة الموارد الأخرى. ولذلك تسعى المنظمات جاهدة إلى الاهتمام بموظفيها، ومتابعة مستوى أدائهم وأداء المنظمة ككل، لأن مستوى النجاح وفعالية المنظمة يُنسب إلى قدرة الإدارة على التحكم في سلوك العاملين. ولكي تتجح المنظمة في ذلك، لا بد لها من التعمق في فهم النفس البشرية، ومحاولة التعرف على سلوك موظفيها والتفاهم معهم، والعمل على تحقيق رغباتهم وطموحاتهم، ومعرفة دوافعهم ونزاعاتهم، ودراسة ميولهم، وطرق تجمعهم، والأسلوب الأنسب لقيادتهم، وقياس حالات الرضا ومستوى التعلم الذي بلغوه (عباس، عبد الباسط، 2011).

ومن هنا برزت الحاجة الملحة للاهتمام بموضوع الاحتراق النفسي، الذي أصبح من أبرز المواضيع التي تستحوذ على اهتمام الباحثين. وقد توصلت دراسة "الحتمية في محافظة حدة" إلى أن أهم المصادر الرئيسية التي تسبب الاحتراق النفسي تتمثل في ستة مصادر، وهي: مصادر تنظيمية، متطلبات الوظيفة، خصائص الدور، علاقات العمل الشخصية، الدعم الاجتماعي، والتوقعات الشخصية.

كما نجد أيضاً دراسة الكلاب ورشيد حول الموظفين بمدينة الرياض، والتي توصلت إلى أن الموظفين في العينة المختارة يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي.

من هذا المنطلق، ونظراً لأهمية موضوع الصراع التنظيمي في المنظمات الإدارية بشكل كبير، وقد يعاني أصحابها من درجات معينة من الاحتراق النفسي من خلال احتكاكهم وتعاملهم مع جميع العمال بشكل يومي ومتواصل، الأمر الذي يشكل توتراً وضغوطاً متعددة المصادر والأشكال على العمال، وهو ما دفعنا لدراسة هذا الموضوع لدى موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. ولهذا يجب تطبيق هذه الحقائق في واقعنا المعاش، وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي والاحتراق النفسي لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

والذي يتفرع إلى تساؤلات جزئية:

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الصراع الفكري والاحتراق النفسي لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الصراع السلوكي والاحتراق النفسي لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الصراع العاطفي والاحتراق النفسي لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

**2- فرضيات الدراسة:****2-1- فرضية عامة:**

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي والاحتراق النفسي لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

**2-2- فرضيات جزئية:**

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع الفكري والاحتراق النفسي لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع السلوكي والاحتراق النفسي لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع العاطفي والاحتراق النفسي لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

**3- أهمية الدراسة:**

نظرًا لكون ظاهرة الصراع التنظيمي شائعة في كافة المؤسسات، وكذلك ظاهرة الاحتراق النفسي، فإنهما يحتلان الصدارة في البحوث النفسية والمهنية، ويُعدّان من المتغيرات الجوهرية التي تستحق الطرح والدراسة والبحث والتحليل، من أجل تحديد مفهومهما وأشكالهما، خاصة إذا علمنا أن الصراع يحدث بين أفراد وجماعات القوة العاملة بالمؤسسة.

ولهذا، نحاول في هذه الدراسة التعرف على العلاقة التي قد تؤدي إلى الاحتراق النفسي، ومحاولة التغلب عليه.

#### 4- أهداف الدراسة:

- معرفة مدى وجود علاقة بين الصراع التنظيمي والاحتراق النفسي.
- معرفة مدى وجود علاقة بين الصراع الفكري والاحتراق النفسي.
- معرفة مدى وجود علاقة بين الصراع العاطفي والاحتراق النفسي.
- معرفة مدى وجود علاقة بين الصراع السلوكي والاحتراق النفسي.
- التعرف على أهم أساليب واستراتيجيات وأسباب الصراع بين العاملين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- محاولة الخروج بنتائج واقتراحات من شأنها أن تكون أساساً للأبحاث المستقبلية في هذا الميدان.

#### 5. تحديد المفاهيم الأساسية إجرائياً:

##### 1.5 الصراع التنظيمي:

نقصد بالصراع التنظيمي أنه عبارة عن الدرجات التي يتحصل عليها إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من خلال إجاباتهم على استبيان الصراع التنظيمي.

##### 2.5 الاحتراق النفسي:

نقصد بالاحتراق النفسي أنه عبارة عن الدرجات التي يتحصل عليها إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من خلال إجاباتهم على استبيان الاحتراق النفسي.

## 6- الدراسات السابقة:

### 6-1- الدراسات المتعلقة بالصراع التنظيمي:

#### 6-1-1 الدراسات باللغة العربية:

\* دراسة أمينة قهواجي، (2015) بعنوان: الصراع التنظيمية وتأثيرها على سلوك وأداء العاملين في المنظمة، حالة قسم السيارات الصناعية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، سنة 2015، لقد هدفت إلى تحليل ظاهرة الصراعات التنظيمية في المنظمات وتأثيرها في السلوك وأداء العاملين وكيفية ادارتها، وقامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد اقتصرت العينة الخاضعة للتحليل على 500 فرد موزعين على كل مديريات القسم بطريقة عشوائية طبقية، من خلال وضع استبانة صممت لهذا الغرض.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها:

- أكثر الصراعات انتشارا والذي يحتل المرتبة الأعلى هو الصراع الذي يحدث بين الجماعات بعضها البعض فحين احتل الصراع على مستوى الفرد المرتبة الأخيرة.
- الصراع ليس السبيل السليم لزيادة أداء العاملين وأنه العكس يقلل من رغبتهم وحماسهم في العمل، لما يسببه من علاقات سلبية على المستوى الشخصي.

\*دراسة محمد سلامة، (2011) الصراع التنظيمية وعلاقتها بأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بشركة الافريقية لزجاج بجيجل، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2011، قام الباحث بإجراء دراسة على عينة من العمال المسؤولين بشركة الافريقية لزجاج مكونة من 89 عامل بطريقة عشوائية واستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث هدفت الى معرفة العلاقة بين المستويات الصراعات التنظيمية والأداء التنظيمي والتعرف على أساليب التعامل مع الصراعات التنظيمية في الشركة.

وقد توصلت الى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة ما بين الصراعات التنظيمية والأداء الوظيفي، حيث كانت العلاقة إيجابية على المستوى المعقول ما يزيد من حماس الأفراد ويدفعهم اتجاه تحقيق الأهداف، كما يزيد من جودة الإنجاز ويدفع نحو الانضباط والتعاون في العمل.

#### 6-1-2 الدراسات باللغة الأجنبية المتعلقة بالصراع التنظيمي:

\*دراسة بارسونز (1994) بعنوان تحليل استراتيجيات حل ازمة الصراع التي يفضلها مديرون المدارس الحكومية في واشنطن. هدفت الى التعرف الى استراتيجيات المفضلة لدى المديرين، وقد تكونت عينة الدراسة من 349 مدير مؤسسة ثانوية بواشنطن، طلب منهم تحدي اساليبهم المفضلة لحل ازمة الصراع الفردي، وقد استخدم الباحث مقياس (رحيم) لإدارة الصراع وعرض على العينة 9 موافق (سيناريوهات) حقيقة متصارعة، وطلب منهم اختيار الأسلوب المفضل لكل سيناريو من سيناريوهات 9 وقد أظهرت النتائج التالية:

- كما تبينت الدراسة أن المديرين بشكل عام يفضلون أسلوب التكامل أكثر من أي أسلوب.
- أنه لا علاقة للمتغيرات الديمغرافية على الصراع بأساليب إدارة الصراع.

\*دراسة ايديا هوسنا محمد واخرون في ماليزيا (2016) سعت الدراسة الى تحليل اثر أنواع الصراعات التنظيمية ( صراع العلاقات، صراع المهام، صراع العمليات) على فعالية الفريق في مؤسسة حكومية بماليزيا، وحيث قام الباحث باستخدام منهج الكمي التحليلي حيث تم استخدام استبيان مغلق مكون من عدة فقرات كأداة، واعتمد على مقياس ليكرث الخماسي، وبلغت عينة بين 100- 300 موظفين يعملون في هيئة حكومية ماليزيا ( لم يذكر عدد محدد بدقة).

توصلت النتائج الى مايلي:

- تبين أن صراعات المهام والعمليات لها علاقة إيجابية معتدلة مع فعالية الفريق، بينما لم يلاحظ أي علاقة بين صراع العلاقات وفعالية الفريق.

## 6-2-2-الدراسات المتعلقة باحترق النفسي:

### 6-2-1-الدراسات باللغة العربية:

- دراسة امال زاوي (2018) بعنوان مستوى الاحتراق النفسي عند مرضي مصلحة الاستعجالات وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية، تهدف الى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي الذي يعاني منه مرضي مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي تيجاني دمرجي بتلمسان نظرا للضغوطات التي تفرضها عليهم طبيعة مهنة التمريض وذلك من خلال إيجاد العالقة بينها وبين المتغيرات الديمغرافية كالجنس والخالة الاجتماعية، حيث اشتملت العينة على 36 ممرضا بطريقة عشوائية، واستخدم الباحث مقياس ماسلاش لحساب شدة الاحتراق النفسي.

وقد اشارت النتائج الى ان الممرضين يعانون من مستوى عالي من الاحتراق النفسي، كما توصلت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والاناث.

\*دراسة طايبي نعيمة (2013) بعنوان علاقة الاحتراق النفسي ببعض الامراض النفسية والجسدية لدى الممرضين، هدفت الى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي التي يخبرها الممرضين وكذا علاقة الاحتراق النفسي بكل من الضغط النفسي المدرك، حيث اشتملت على عينة من 227 ممرض وممرضة في المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، وتم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الضغط المهني.

حيث توصلت الى:

- وجود علاقة ارتباطية بين مستوى ادراك الضغط النفسي ومستوى الاحتراق النفسي.
- وجود اختلاف في مستويات الاحتراق النفسي للممرضين بالاختلاف أساليب المواجهة لديهم.

#### 6-2-2- الدراسات بالغة الأجنبية المتعلقة بالاحتراق النفسي :

\*دراسة شيوكوسويرز ،(1998) بهونغ كونغ بعنوان الدراسة مقاومة الضغوط النفسية والاحتراق النفسي عند الممرضين، حيث هدفت الى تحديد ردود أفعال العاملين في مهنة التمريض على الضغوط من خلال دراسة العلاقة بين مقارنة الضغوط والاحتراق النفسي، على عينة من 171 ممرض وممرضة. حيث استعمل أدوات مقياس مقاومة ضغوط العمل، مقياس الدعم الاجتماعي، حيث توصل الى:

- أن العمال الذين يتلقون دعما اجتماعيا من قبل زملائهم في العمل لديهم درجات على أقل على مقياس الاحتراق النفسي.
- يرتبط عبء العمل الزائد بدرجة مرتفعة من الاحتراق النفسي.

\*دراسة ستوردار (1999) بعنوان الاحتراق النفسي لدى ممرضين في المستشفى الجامعي ببلجيكا. حيث استعمل مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، على عينة تكونت من 625 ممرض ومعالج.

حيث توصل الى نتائج التالية:

كشف النتائج أن العينة تعاني من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي باختلاف أقسام المستشفى.

### . التعقيب على الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة لها علاقة كبيرة بموضوع دراستنا الحالية الذي هو الصراع التنظيمي وعلاقته بالظهور الاحتراق النفسي، كما تنوعت أهداف هذه الدراسات وفقا للهدف العام لكل دراسة، وبقد اتفقت بعض هذه الدراسات من حيث المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي الذي استخدمناه في دراستنا، كما اختلفت عينة الدراسة وطرق اختيارها، كما اعتمدت بعض الدراسات على مقياس كما نعتمد نحن على استبيان لجمع البيانات، حيث استفدنا في هذه الدراسات في صياغة الفرضيات الدراسة الحالية والتي تتعلق بالصراع التنظيمي وهي الصراع الفكري والصراع السلوكي والصراع العاطفي، كما تم الاستفادة أيضا على كيفية صياغة المحتوى العلمي للاطار النظري في دراستنا و كذلك تحديد المنهج في دراستنا، في حين اختلفوا هذه الدراسات عن دراستنا الحالية في مكان اجراء دراسة الميدانية.

## الفصل الثاني: الصراع التنظيمي

### تمهيد

1. تعريف الصراع التنظيمي
2. أهمية الصراع التنظيمي
3. خصائص الصراع التنظيمي
4. أسباب الصراع التنظيمي
5. أنواع الصراع التنظيمي
6. مصادر الصراع التنظيمي
7. مراحل الصراع التنظيمي

خلاصة الفصل.

## تمهيد:

لقد اهتم علماء النفس والاجتماع والإدارة على اختلاف مدارهم الفكرية بموضوع الصراع كونه ظاهرة سلوكية لها طرفان يدرك كل طرف موضوع الصراع سواء كان الصراع بين الافراد والجماعات أو حتى المنظمات ففعالية هذه المنظمات يعتمد على الحركية وعلى العلاقات المتلفة والتي تمتاز في بعض الأحيان بعدم الاستقرار ولا بد أن تحدث بعض التناقضات والخلافات التي قد ترقى على درجة الصراع ومن هنا تمكن الضرورة لإيجاد طريقة يتم بموجبها مواجهة الصراعات بالصورة أمثل وأحسن.

1. تعريف الصراع التنظيمي:

لغة: هو النزاع والخصام أو الخلاف والشقاق

اصطلاحاً: مأخوذ من كلمة اللاتينية "conflicts" والتي تعني النظامين معا باستخدام القوة وهي تدل على

عدم الاتفاق (البلوي، 2015، ص40).

تعريف مارش وسميون: الصراع هو عبارة عن حالة اضطراب وتعطيل لعملية اتخاذ القرار بحيث يواجه

الفرد أو الجماعة صعوبة في اختيار البديل الأفضل (الشماع، كاظم محمود، 2000، ص40).

ويعرف ليكرث: الصراع بأنه: المحاولات التي يبذلها الفرد لتحقيق أهداف معنية وبتحقيقها تحجب عن

الأخرين أهدافهم المراد تحقيقها من قبلهم ولذا ينشأ الصراع (حمود، 2002، ص143).

كما عرفه بوندج بأنه: وضع تنافسي يكون فيه أطراف الصراع مدركين للتعارض في إمكانية الحصول على

المراكز المستقبلية، ويرغب كل طرف في الحصول على المراكز الذي يتعارض مع رغبة الطرف الآخر

(العميان، 2005، ص363).

2. أهمية الصراع التنظيمي: ان وجود الصراع ضروري في أي منظمة من المنظمات من نتائج إيجابية

إذا ما أحسن استثمارها فإنها في زيادة فعالية المنظمة وتطوير أدائها والارتقاء بالعمل فيها، ولكن لابد من أن

يكون لهذا الصراع مستوى معين يقف عنده كي لا يؤثر سلب على اهداف المنظمة ويؤدي على الجمود

والركوع فيه.

وفيما يلي نستعرض أهم النقاط التي ذكرها الدليمي (1999) حول أهمية الصراع:

**1.2: الصراع للتكيف والبقاء:** حيث ان وجود الصراع في المنظمة واكتشافه يحتم على الإدارة مواجهته ومعالجته مما يدفعها للتغيير الذي تتمكن من خلاله المنظمة الموائمة والتكيف بهدف استمرار بقائها ونموها.

**2.2: الصراع أداة لتطوير قدرات المدير المعاصر وتحفيزها:** تعد مواجهة الصراع وادارته في الوقت الحاضر مهمة أساسية من مهام المدير المعاصر الذي ينتظر منه مواجهة الصراع وادارته لكفه

**3.2: الصراع أداء للإبداع:** هناك علاقة بين الصراع والإبداع فعندما لا يكون هناك صراع على الإطلاق يعاني الأداء من الجمود، أما تحت ظروف الصراع المحدودة والمسيطر عليها فيمكن أن ينشأ لدى الافراد دافعية المبادرة والإبداع، وفي نفس الوقت فإن المستوى المرتفع للصراع والذي يصل إلى حد العنف أو عدم التعاون أو المبادلات يؤثر سلبا في الأداء وبالتالي في الإبداع.

**4.2: الصراع أداة لتشغيل حركة المنظمة:** يزداد الاهتمام في الوقت الحاضر بالصراع ليس لكونه من الإرباك والفوضى التي قد تؤدي على انهيار المنظمة، بل لكونه يبب في زيادة فعالية المنظمة وجعلها تعمل على اجتياز مرحلة القصور الذاتي وتحقيق أهدافها المرسومة بكفاءة (العبيدي، 2008، ص43).

### 3. خصائص الصراع التنظيمي:

- هناك عدة أساسية للصراع التنظيمي يمكن ان نجملها فيما يلي:
- ان الصراع ظاهرة سلوكية وتنظيمية تبرز في اية منظمة
  - ان الصراع يمكن تجنبه، كما يمكن حله باتخاذ إجراءات معينة
  - ان الصراع عنصر حيوي في عملية التغيير في المنظمة
  - ان الصراع عنصر يتم على مستويات مختلفة، فقد ينشأ بين فردين أو أكثر أو بين مجموعتين أو أكثر.

يتم التعبير عن الصراع بأشكال متعددة مثل شكاوى، عزلة وعدم التعاون، تهديد بترك العمل، تقصير في أداء الواجب، خلاف مع الزملاء وغيرها.

إن الصراع مسألة ادراكية، تدرك من قبل الأطراف المتصارعة، إلى جانب كونها سلوكا صريحا أي معلنا (قهوجي ، 2015، ص45).

ينطوي الصراع على وجود اهداف أولية غير متكافئة لدى اطرافه، وتكون عملية الحوار الوسيلة المفضلة من قبل هذه الأطراف للوصول إلى حالة من التكافؤ في الأهداف.

يمثل الصراع وضعاً مؤقتاً، رغم وجود الكثير من الصراعات الازمة.

ينطوي الصراع على محاولة من جانب بعض الأطراف التي تستهدف إجبار أطراف منافسة أخرى على قبول أو اتفاقية قد لا تكون الأطراف الأخيرة راغبة فيها

يفرض الصراع أعباء تكاليف على الأطراف المعنية له طيلة فترة الصراع وهو ما يرغمها في النهاية على حسم الصراع إما بالطرق السلمية (سلاجي، 2011، ص94-ص95).

#### 4- أسباب الصراع التنظيمي :

هناك 3 أسباب أساسية للصراع التنظيمي:

4-1 الصراع بين أعضاء الهيئة الفنية والتسلسل الرئاسي حيث يرتبط هذا الصراع بمجموعة من العوامل أهمها: الفروق الوظيفية، الفروق في العمر، التعليم الرسمي، المكانة المهنية.

4-2 الصراع داخل الإدارة العليا إن الظروف مزاولة عمل كل طرفين داخل المجلس أو خارجه، يؤدي إلى ظهور خلاف بين الفرقين، وقد ساعد على اتساع الخلاف بينهما عدم توافر الكفاءة الإدارية لدى بعض الأعضاء المنتجين، ووجود الأعضاء المعنويين في موقف مناصبهم الإدارية، ويضاف إلى ذلك أن تجربة اشتراك العمال في الإدارة تعتبر بمثابة تغيير في التكوين الطبقي الأعضاء مجلس الإدارة مما يؤدي إلى اختلاف توازن تنظيم المجلس، وظهور توترات وصراعات.

4-3 الصراع بين العمال والإدارة هو صراع يمكن أن يكون كامناً منذ فترة سابقة، فالإدارة تهدف دوماً إلى استغلال طاقة العمال لتحقيق أقصى ربح ممكن، ومن العوامل التي أسهمت في اتساع فجوة الصراع هو أن الإدارة لم تفلح في استقطاب العمال لصالحها وامتصاص (مجدي أحمد بيومي، 2009، ص74).

ويبرز هنا رالف دارندروف " هو أنه رغم شرعية القوة ممثلة في مفهوم السلطة ونمط اتخاذ القرار قد تكون هذه الشرعية ضمن ظرف زمني مكاني، لم يتفق ومصالح من يملكون القوة في الوقت نفسه لا تتفق مع مصالح الخاضعين، مما يجعل قبول هؤلاء لها مسألة ظرفية، يمكن أن تتدخل عوامل في تشكيل أوجه الصراع و طرق ووسائل التعبير عنه كوجود نظام يتضمن نظام طرائق قانونية، بدائل شرعية لفعل الصراع، كالمفاوضات، اللجوء الى القانون، الإضرابات، عدم وجود هذه البدائل الشرعية يمكن أن يؤدي إلى أعمال العنف أوقى الثورة (إبراهيم عيسى عثمان، 2008، ص96).

#### 4-2 أسباب الصراعات بين الجماعات:

إن الصراع بين الجماعات ينشأ لعدة أسباب من أهمها:

#### 4-2-1 الاعتماد المتبادل في العمل:

يرجع إلى التنسيق بين المجموعات لتحقيق المستوى المطلوب من الأداء وهناك "3 أنواع من الاعتماد المتبادل وهي الاعتماد المشترك والاعتماد التسلسلي والاعتماد التبادلي.

فالاعتماد المشترك المجموعات مستقلة عن بعضها نسبيا حيث كل مجموعة تسهم بنشاط متميز للمنظمة الأم وتأخذ الدعم منها ويكون لهم هدف مشترك دون أن يكون بينهم تفاعل أو اعتماد مباشر على بعضها البعض لأن كل واحد يساهم في الأداء بصورة مستقلة عن الأخرى.

اما الاعتماد التسلسل يحدث عندما تكون مخرجات احدى الجماعات مدخلات لجماعات أخرى فيكون هناك مقدار من الغموض.

يحدث الاعتماد التبادلي بين المجموعات بينما يكون هناك تبادل للمدخلات والمخرجات فيما بينهم، أي ان مخرجات المجموعة الأولى تمثل مدخلات للمجموعة الثانية ومخرجات المجموعة الثانية تمثل مدخلات الأولى.

**4-2-2 المنافسة على الموارد المحدودة:** يحدث الصراع عندما تتنافس المجموعات المتفاعلة حول الموارد المحدودة المتاحة والتي تحتاجها كل جماعة لإنجاز أهدافها والمشكلة تمكن في ان تراه جماعة كافية وعادل قد لا يكون مناسب بالنسبة للجماعات الأخرى حيث يصيبهم الإحباط وتصبح سلوكياتهم عدائية نحو الإدارة والمجموعات الأخرى، مما يؤدي إلى قيامها بحجب المعلومات ونشاطات أخرى قد تؤثر على سير الأعمال في المنظمة.

**4-2-3 الغموض في المهام:** كلما كان هناك غموض في المهام زادت الحاجة إلى معلومات إضافية، ويمكن أن ينشأ صراع بين جماعتين متفاعلتين عندما تحتاج احدهما على معلومات إضافية قبل الوصول إلى القرار.

**4-2-4 تعارض الأهداف:** يعتبر التعارض الأهداف كمن أكثر مصادر الصراع حدوثاً، وذلك ان مجموعة الأهداف المراد تحقيقها تلعب دور مهم في حدوث الصراع حيث ينشأ عن الاختلاف في الفترة الزمنية وتوجه الهدف حالة من التمايز بين مجموعتين متفاعلتين أو أكثر، زاد التمايز بين الجماعات في المنظمة كلما زادت، احتمالية نشو الصراعات بينهما، خاصة إذا كانت درجة الاعتماد متبادل في العمل بين الجماعات المتميزة كبيرة.

**4-2-5 السلطات بين الوحدات الإدارية:** ان بعض الإدارات والوحدات الإدارية تمنع السلطات لجماعات تزيد عن حاجاتها الفعلية، وأخرى عليها مسؤوليات ومهام عديدة لا يكون نفس المقدار من السلطة لتأدية المهام المكلف به ولذلك ينشأ الصراع بين الجماعات داخل المنظمة خاصة إذا كانت وحدة التنظيمية في مستوى التنظيمي يفرض عليها أخذ الأوامر والتعليمات من وحدة أخرى ذات مستوى اداري أقل من حيث القدرات والخبرات الأخرى.

**4-2-6 معايير الجماعة:** لكل جماعة معايير تحكم سلوك أفراد الجماعة وعلى الأفراد الالتزام بهذه المعايير من أجل المحافظة على السلوك المطلوب ولهذه المعايير دور في حجم الصراعات التي ينشأ داخل الجماعة وفي كيفية ادارتها، اذا كان الأسلوب المستخدم في إدارة الصراع داخل الجماعة هو أسلوب التنافس بأفراد يميلون إلى ان يكونوا متنافسين أما اذا كان أسلوب التجنب هو أسلوب المستخدم في الجماعة فإن الأفراد

يميلون إلى ان يكونوا متجاهلين لمواقف الصراع و متغاضين على التصرفات العدائية للأطراف الأخرى أملين أن يتحسن الموقف بعد فترة من تلقاء نفسه (الكافي، 2015، ص76).

### 5. أنواع الصراع التنظيمي:

نتطرق فيما يلي إلى الصراع التنظيمي باعتباره ظاهرة إنسانية خاصة بالفرد والجماعة وبين المنظمات وكذا مصادره

#### 1.5 الصراع داخل الفرد:

ينشأ هذا الصراع عندما يكون هناك حالة من عدم معرفة الفرد لما ينهي عليه القيام به بتحديد ما يسمى (الصراع الدور) وينتج من تعدد الأدوار التي يقوم بها الفرد وتعارضها أو عندما يجذب الفرد إلى عدة أهداف تتحتم عليه إختيار احدهما فقط حيث لا يمكن تحقيقها معا وهو ما يسمى بصراع الهدف (سليمان العميان محمود، 2010، ص363).

وهنا يلجا الفرد الى محاوله المقارنة بين ما سيكسبه وما سيفسره في حاله اختيار الاقل ضرر في حاله وجد نفسه امام دورين او هدفين سلبيين ( قرشي، 2015، ص98).

كذلك هذا النوع من الصراع يكون داخل الفرد عندما يواجه مواقف متضاربة وينشئ هذا الصراع داخل الفرد نتيجة لعدة اسباب منها تناقض الافراد مع نفسه وتناقضه مع اهدافه التي تسعى الى تحقيقها وتناقضه مع الدور المطلوب منه ويمكن ان يكون بضغط العمل التي يتعرض لها دور في نشوء هذا الصراع.

#### 2.5 الصراع بين الأفراد:

هو الصراع الذي ينشأ بين الفرد وزملائه في العمل او مع رؤسائه نتيجة في الفروق في الانماط الشخصية والادراكات المعرفية او سوء المعرفية والفهم او انظار لتدخل الادوار وسوء العلاقات وتصادم المصالح، كما قد يكون الاساس في نشوئها سوء الاخلاق او النشأة الغير السليمة.

حيث يوجد نوع من التناقض بين الاشخاص وخاصة اذا كانوا يعملون لتحقيق هدف معين وعملوا مع بعضهم لفترة من الزمن مما يجعلها مدركين لنقاط الضعف لبعضهم وقادرين على تقييم بعضهم ومن ذلك ينشئ الصراع (مصطفى يوسف كافي، ص62).

ينشأ هذا النوع عندما يتكامل الافراد مع الضغوط الفرضية عليهم من جانب جماعات العمل الخاصة بهم ويحدث صراع بين الفرد والجماعة عند عندما التزام أحد اعضاء الجماعة بقواعد العمل وذلك يجعل بقية الاعضاء يشعرون بتحدي من قبل هذا الفرد لهم وعدم انسجامه معه كمجموعة، لأن هذا الفرد يخضع للقوانين وفي نفس الوقت هو يعمل لتحقيق حاجات معينة وان عدم التوافق بين مطلبيين يحدث نوع من الصراع (هيجان عبد الرحمن بن محمد، 2004، ص646).

ويوجد ثلاث انواع من الصراع داخل المجموعة الواحدة (محمود أكرم محسن الياسري والأخرون، ص35).

**1-3-5 صراع الدور:** يحدث هذا الدور عندما يمتلك الافراد بما فيه من افراد الذين يمارسون الدور، توقعات مختلفة بشأن الكيفية التي يؤدي فيها الدور، ويرتبط صراع الدور بقوه مع كل من المستوى المنخفض من الرضى الوظيفي، الثقة المنخفضة في المنظمة، الدرجة العالية من التوتر المرتبط بالعمل والنزعة العالية لتترك المنظمة.

5-2-3 صراع القضية: هذا النوع من الصراع يصبح كثيفا عندما يمتلك الافراد شخصيات قوية او سلطة رسمية في مجموعة او منظمة.

5-3-3 الصراع التفاعلي: ان وجود الفرد في مجموعه ما يفرض عليه بالضرورة ممارسة بعض السلوكيات التعاونية، ويقدر تعلق الامر بالعمل كان هذا السبب الرئيسي في النجاح، اما الفشل فانه يكون مدعاة لإلقاء اللوم على بعضهما البعض، وهذا الامر من شأنه ان يتسبب في وجود صراع تفاعلي.

4.5 الصراع بين الجماعات: يكون صراع هنا بين مجموعتين او ادارتين او قسمين، إذا كان هناك ادارتين في منظمة واحدة لكل واحدة منها اهدافها، ولكن عمل كل واحد منها مرتبطة بالأخرى، واي اهمال او تقصير من احدى الادارتين تؤثر في اداء الأخرى وبالتالي تكون سببا لحدوث الصراع، كما ان الصراع بين المجموعات يزيد من صعوبات التنسيق وتكامل بين الأنشطة وقد يكون صراعا موضوعيا ولكنه مسحوب بالانفعالات، الاستياء او الغضب وقد يكون الصراع عموديا عبر مستويات التنظيم الهرمي للمنظمة، او يكون افقيا بين المستوى نفسه

او كما يظهر الصراع غالبا عبر تنظيم المصفوفي، بين مديري المشاريع والمديرين الاداريين، هذا الى جانب الصراع التقليدي الذي ينشب احيانا بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي.

وعادة ما تتصارع الوحدات التنظيمية المختلفة ضمن المنظمة بشأن نوع العمل الذي تقوم به، والصراع بين المجموعات يحدث نتيجة لعدد من الاسباب منها (جلاب و احسان دهش، 2014، ص 37).

-اختلاف الآراء حول تحديد الصحيح للمسؤوليات.

-محدودية الموارد.

- الرسمية المنخفضة اي وجود عدد قليل من القواعد والتوجهات للمساعدة في الوقاية من الصراع.

- عدم الانسجام التطابق، المدرك في المكانة.

- الاختلافات في قيم المجموعات وتوجيهاتها عن المجموعات الأخرى.

**5.5 الصراع داخل المنظمة:** يتمثل في الصراع بين الإدارة والاقسام المختلفة داخل المنظمة كالصراع بين

المالية والتسويق، او الصراع بين قسم الانتاج والتسويق، وهكذا حيث يمكن ان تكون نزعات بسيطة وثنائية

كما قد تكون جوهرية وبالغة الاهمية، وقد تكون سلبية كما قد تكون ايجابية ايضا شأنها بشأن الصراع القائم

بين الافراد.

وهناك اسباب مختلفة لهذا النوع من الصراع هي:

- الصراع الموارد.

الصراع الناتج عن التنافس في الاداء، تعاني الجماعات التي تتشابه في وظائفها من الصراع، ان تهدف

الجماعات من وراء ذلك الى:

-تمييز ادائها عن باقي اداء المجموعات.

-الاختلاف بين مستويات التنظيمية.

-الصراع بين الادارات وظيفيا.

-الصراع بين التنفيذيين والاستشاريين (حسين حريم، 1997، ص 243).

-الصراع الطارئ: يحدث نتيجة لعدم وجود الرضا الوظيفي احيانا او للافتقار للمعايير الموضوعية في توزيع الموارد البشرية، كان يتولد شعور لدى أحد المرؤوسين بان لديه الهاما ومعرفة بالأمور أكثر من رئيسه او مشرفه.

6.5 الصراع بين المنظمة وغيرها من المنظمات: غالبا ما يتمثل في المنافسة بين المنظمة وغيرها من المنظمات وعاده ما يترتب عنه دفع المنظمة لتطوير منتجاتها وابتكار الجديد (السعدية حاي ف كاظم السلطاني، ص 101).

#### 6. مصادر الصراع التنظيمي:

- تداخل المهام والوظائف والغموض مهمة ودور الموظف في وظيفته.
- غموض اهداف الموظف وعدم التكافؤ بينها وبين قدراته.
- ضعف وسوء الاتصال والتواصل بين الموظف والمديرين من جهة وبينه وبين زملائه من جهة أخرى.
- التنافس بين الافراد أو الادارات على الموارد، وخاصة المحدودة.
- التنوع الثقافي في منظمات التي تحتوي على جنسيات وثقافات عديدة.
- عدم تكامل في نظم القيم داخل منظمة.
- عدم وضوح عملية صنع القرار.
- عدم التكامل بين كل من الافراد من جهة والادارات من جهة أخرى.
- تضخيم توقعات الموظفين التي لا تستطيع المنظمة تلبيةها.
- وجود اهداف وسياسات مخفية.

-عدم توفر الشفافية في السياسات والأنظمة والإجراءات.

(حسين مصلي، 2020).

### 7. مراحل الصراع التنظيمي:

يمر الصراع سواء على المستوى الفردي او على مستوى التنظيم بعدة مراحل منها (واصل، 2006، ص42).

**1.7 مرحلة الصراع الكامن:** هي المرحلة التي لا يدرك فيها الاطراف وجود صراع ظاهر، وتتمثل بعدم الرضى في الوضع الراهن، وقد لا تكون سببا في بدء الصراع، وهناك بعض الظروف السابقة التي قد ترتبط بالصراع الكامل وتخلق الفرص المناسبة لظهور الصراع، مثل الاعتماد المتبادل في العمل، والسياسات التنظيمية غير المحددة، وتعدد المهام بالنسبة للفرد الواحد والاختلاف حول اهداف المنظمة، وصعوبات الاتصال والقيم الشخصية للأفراد التنظيم.

### 2.7 مرحلة إدراك الصراع:

في هذه المرحلة تتم بلورة الشخص والجماعات كموضوع الصراع وتشخيص الامور الادراك السبب الذي ادى اليه، ومن ثم تكوين الموقف والاستجابة له بشكل ما.

### 3.7 مرحلة الشعور بالصراع:

في هذه المرحلة تشكر الاطراف المتصارعة إلى جانب انهم على وعي بوجود الصراع، بحالة من التوتر والغضب والانتزاع، وقد لا يشعر أحد الاطراف بهذه الحالة ويكون الصراع في هذه المرحلة شخصيا يمكن تهدئته او تخفيفه.

## 4.7 مرحلة اظهار الصراع:

يتولد الصراع من الادراك والشعور الى واقع ذلك عندما تصل الامور الى ذروتها ويبدأ كل طرف من الاطراف بإظهار صورة مختلفة من السلوك اثناء المناقشة او اي موقف من مواقف الصراع سلبا او ايجابا ويحتمل ان تحتوي هذه المرحلة على استعدادات لحل الصراع من خلال اساليب مختلفة (عاطف، دون تاريخ، ص 75).

## 5.7 مرحلة مخرجات الصراع:

وهذا يتصل بظروف ما بعد الصراع سواء تم التكامل معه بالإظهار او الكبت فاذا كانت نتائج ادارة الصراع مرضية لطرفي الصراع، فمن المتوقع ان يسود جو من التعاون يؤدي الى تحسين اداء الافراد والجماعات، اما اذا انتهت ادارة الصراع الى حل لم يرضى الطرفين، فيؤدي ذلك الى ان يكتب كل طرف شعوره بالصراع، وهذه الحالات الكامنة من الصراع تتجمع وتتراكم في اشكال جديدة وتظهر في النهاية في صوره أكثر خطورة.

## خلاصة الفصل:

يعد الصراع التنظيمي جزءا لا مفر منه في بيئة العمل، إلا أن طريقة التعامل معه هي التي تحدد ما إذا كان سيكون عاملا إيجابيا يدفع نحو التطوير، أما سببا في تفكك الفرق وتراجع الأداء. إن تبني أساليب فعالة لإدارة الصراع، وتعزيز ثقافة الحوار والتفاهم داخل المنظمة، يسهمان بشكل كبير في تحويل الخلافات إلى فرص للنمو والتقدم المؤسسي.

## الفصل الثالث: الاحتراق النفسي.

### تمهيد

1. تعريف الاحتراق النفسي.
2. أسباب الاحتراق النفسي.
3. مراحل الاحتراق النفسي.
4. أعراض الاحتراق النفسي.
5. مستويات الاحتراق النفسي.
6. أبعاد الاحتراق النفسي.
7. خطوات توجيهية لتقليل من الاحتراق النفسي.

### خلاصة الفصل.

## تمهيد:

يعيش الانسان في وسط مليء بتحديات التي تفرض عليه الخوض والتفاعل مع العالم المحيط به ولذلك كان عليه التفكير في العمل من اجل توفير حاجيته والمشاركة الاجتماعية بما انه ليس بمعزل عن الافراد وربما كانت علاقته مع الاخرين وكثره الانتقال بما يحقق له الرفيعة ومسايره التطور من الظروف التي تضعه احيانا تحت الشعور القلق والانزعاج ويظهر عليه نفسيا وجسديا الثقل الذي يحمله، احيانا يصل الى درجة الاحتراف النفسي، ولما كان يصعب تعامل الفرد مع مختلف انماط الشخصيات في اليوم التي تختلف من حيث البناء او التفكير او الاستيعاب ففي هذا المبحث نتعرف على الاحتراق النفسي وما هي الاسباب التي تكمن وراءه.

## 1- تعريف الاحترق النفسي:

تحدث هذه الحالات للأشخاص الذين يقومون بأعمال روتينية مملة حيث يصل بهم الامر الى فقدان الحماس والتناقل في العمل وضعف الإنتاجية والانجاز وعدم القدرة على الابتكار (الشرييني، ص180).

الفرد المحترق كالتالي: شخص ما يعاني من الشعب والاحباط والاكنتاب الناجم عن اقسامه لهدف معين بسبب نمط الحياة او العلاقة التي تفسر المكافئة متوقعة (Freudenberger, 1980, p199).

مجموعة من اعراض الاجهاد الانفعالي يبذل المشاعر انخفاض الانجاز الشخصي الذي يظهر في الافراد المشاركين مهنيا مع الاخرين

(Maslash et Jackson, 1981).

لاحتراق النفسي ظاهرة متدرجه الدرجات لان المعالج يبحث عن محترق في علاقة فرد يعاني من هذه الاعراض كنتيجة لعلاقة مساعدة لمن يكون مريض

(Canoiu, Marangues, 2004, p228).

## 2. اسباب الاحتراق النفسي:

تناول شيرنس 1983 العوامل التي تتداخل مع بعضها وتسبب الاحتراق النفسي وهي كما ذكرها (علي عسكر, 1986, ص344).

1.2 العوامل الفردية: حيث يرى الكثير من الباحثين ان الفرد الاكثر الزاما بعمله وانتماء لعمله والذي يمتاز بالدافعية والطموح هو الاكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره، وذلك بسبب ما يواجهه من عقبات تقف مائلا

دون تحقيق طموحاته، وبسبب المجهود الكبير الذي يبذله مع مواجهته لظروف خارجيه تقلل من قيمة عطائه.

**2.2 العوامل الاجتماعية:** حيث ساهم التطور الاجتماعي في اعتماد الافراد على المؤسسات الاجتماعية وقد ادى هذا الامر الى زيادة العبء الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات، وانعكاس ذلك على طبيعة ونوعية الخدمات المقدمة للمجتمع، حيث يجد العاملون الاكثر انتماءات والتزاما بمهنتهم عاجزين عن تقديم خدمات مميزة مما يسبب لهم الشعور بالإحباط المعكر، ويحدث لديهم حالة من عدم التوازن تجعلهم عرضه للاحتراق النفسي.

**3.2 العوامل المتعلقة بالوظيفة:** حيث يبدي المهنيون (الافراد) اهتماما خاصا بهذا الجانب وذلك يعتبر دورا مهما في حياه الافراد والمجتمعات في نفس الوقت، وتلعب بيئة العمل وظروفه دورا كبيرا في انخفاض بيئة العمل ويعد عجز الفرد عن التحكم في بيئة العمل من العوامل التي تسبب له في الشعور بالقلق والضغط النفسي كما اشار ماهر (1983) من خلال استعراضه في عدة دراسات بحثت في اسباب الاحتراق النفسي وهي كالآتي:

1- العمل لساعات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.

2- اتساع الدور وغموضه (القيام بواجبات متعددة).

3- تدني الشعور بالسيطرة على الانتاج.

4- الشعور بالعزلة وضعف العلاقات مع زملاء العمل.

كما اشار مقابلة وسلامة الى عدة دراسات اجمعت على دور المؤسسة في احداث الاحتراق النفسي من خلال قلة فرض الترقية، وعدم تطور المهني وروتين العمل اليومي، اما محمود العبقراوي 1994 فقد ذكر مجموعة من العوامل تؤدي الى الاحتراق النفسي، منها عوامل نفس جسدية تتمثل في القلق والتوتر والارهاق، وعوامل وظيفية مثل عدم المساواة في الرواتب بين العاملين مقارنة بالجهود المبذولة، غموض الدورة وانخفاض الدعم الاجتماعي (علي الضمور، 2008، ص10).

### 3. مراحل الاحتراق النفسي:

ان ظاهرة الاحتراق النفسي لا تحدث فجأة وانما تتضمن المراحل التالية:

**1.3 مرحلة الانخراط:** حيث يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع فيبدأ مستوى الرضا عند الفرد في الانخفاض.

**2.3 مرحلة التبدل:** هذه المرحلة تنمو ببطء وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل بشكل تدريجي، وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الاداء في العمل ويشعر الفرد بانخفاض وتدهور صحته البدنية ويصبح اصمامه بأمور خارجة عن نطاق العمل، كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك للشغل اوقات الفراغ.

**3.3 مرحلة الانفصال:** يصبح الفرد مدركا بما يحدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي وانخفاض الصحة البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الاجهاد النفسي.

**4.3 المرحلة الحرجة:** وهي اقصى مرحلة من مراحل احتراق النفسي وفيها تزداد الاعراض: البدنية والنفسية والسلوكية سوءا وخطرا، ويختل تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات يصل الفرد الى مرحلة الاجتماع (الانفجار) ويصبح تفكيره في ترك العمل وأحيانا يصل الى تفكير في الانتحار (زيدان، 1998، ص37).

في حين اثار عبد العالي ان الاحتراق النفسي عند الفرد يتطور عبر ثلاث مراحل:

-المرحلة الاولى: شعور الفرد بضغوط العمل نتيجة عدم توازن بين متطلبات العمل والقدرة اللازمة لمواجهه تلك المتطلبات.

-المرحلة الثانية: شعور الفرد بالتوتر والتعب حيث يعتبر هذا الشعور رده فعل طبيعية ومباشرة وانفعالية لضغوط العمل.

-المرحلة الثالثة: تتكون لدى الفرد مجموعه من التغيرات في الاتجاهات والسلوك، كالميل الى معاملة متلقى الخدمة بطريقة اليه والانشغال بإشباع الحاجات الشخصية وما يترتب على ذلك من عدم الالتزام بالمسؤولية (عبد العالي, 2003, ص36).

#### 4. اعراض الاحتراق النفسي في العمل:

##### 1.4 اعراض سلوكية:

-التغيب المستمر عن العمل

-تدني مستوى الاداء

-النظر الى الساعة بين الحين والآخرى

-يحسب باستمرار الايام العطل

-لا يهتم بمظهره العام

-العدوانية وفقدان الهوية

-السخرية من الآخرين

-تدني القدرة على الانجاز والانتكالية

#### 2.4 اعراض انفعالية:

-سرعة الغضب

-قله المرونة في المعاملة

-الشعور المتكرر بالاحباط والقلق

-الشعور بالاكنتاب

-النظرة السلبية لذات

-الاحساس بالخوف والعجز والكسل

-سرعة البكاء والانفعال الزائد

-البلادة العاطفية والاجهاد الانفعالي

#### 3.4 أعراض فيزيولوجية:

\_الصداع المستمر والارق وضيق التنفس.

\_اضطرابات الاكل وفقدان الشهية.

\_امراض القلب والقولون العصبي وضغط الدم.

\_اضطراب الهضم والامساك.

\_اضطراب النوم.

\_التشتت الادراكي والشروود الذهني.

\_فقر الدم، حب الشباب

\_ضعف الحيوية وقله النشاط.

(بابان جمعة، ورشيد حسين، ص 77).

5. مستويات الاحتراق النفسي:

1.5 احتراق نفسي معتدل:

وينتج عن نوبات قصيرة من التعب والقلق والاحباط والتهيج.

2.5 احتراق نفسي متوسط:

ينتج عن الاعراض السابقة، ولكنها تستمر لمدة اسبوعين على الاقل.

3.5 احتراق نفسي شديد:

ينتج عن اعراض جسمية مثل الفرحة والام الظهر المزمنة، نوبات الصداع الشديدة، وليس غريب ان يشعر

العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في

شكل امراض جسمية ونفسية مزمنة عند ان يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة (حاج سعيد فتيحة، 2016،

ص37).

**6. أبعاد الاحتراق النفسي:**

الاحتراق النفسي هو حالة من التعب والاجهاد العقلي والجسدي والانفعال يتميز بالتعب المستمر واليأس والعجز وفي الدراسة للباحثين ماسلاش وجاكسون (1986) حدد ثلاثة ابعاد للاحتراق النفسي اذ تبدأ بالبعد المتعلق بالإجهاد الانفعالي والنفسي والبعد المتعلق بتبليد المشاعر والبعد المتعلق بنقص الشعور والانجاز (ياسر فخري مصطفى، 2017، ص93).

**1.6 بعد الاجهاد الانفعالي:**

يتصف هذا البعد بالإرهاق والضعف والاستنزاف الانفعالي وفقدان الحيوية والنشاط ضد الفرد والاحساس بالعجز عن العطاء، وبعد هذا البعد العنصر الاساسي للاحتراق النفسي ويظهر على اشكال اعراض جسمية او ذهنية او كلاهما.

**2.6 بعد تبليد المشاعر:**

هو فقدان العنصر الانساني او الشخصي في التعامل واعتبار الاشخاص كالأشياء المادية بدلا من اعتبارهم كأشخاص ويتصف الفرد الذي يعاني من الاحتراق النفسي في هذه الحالة بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد واللامبالاة والشعور السلبي نحو الاخرين.

## 3.6 بعد الشعور بالإنجاز الشخصي:

وهو ميل الفرد الى تقييم انجازاته الشخصية بصفة سلبية وتتمثل في مشاعر الاكتئاب والانسحاب وقلة الاداء والشعور بعدم القدرة على القيام بالواجبات المطلوبة منه على أحسن حال (محمد معروف، 2013، ص22).

## 7 خطوات توجيهية لتقليل من الاحتراق النفسي:

مع ان استعراض الظروف المحيطة بهذه الظاهرة يوحى بالكآبة ومحدودية فرص للتعامل معها، الا انه في الواقع هناك ما يمكن عمله لتقليل هذه الظروف، وبالطبع تتفاوت مواقع العمل في مدى نجاحها تبعا للظروف المحيطة بها، ويمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود رامية لتقليل من ظهور الاحتراق النفسي بين العاملين في مجال خدمات المهنية بصفة عامة.

✓عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.

✓المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع.

✓وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب اعدادها من قبل المهني.

✓تغيير الادوار والمسؤوليات.

✓الاستعانة باختصاص نفسي للتغلب على المشكلة.

✓زيادة المسؤولية والاستقلالية للمضي.

✓المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي او المستوى الاداري.

✓ وجود روح التأزر والاستعداد لدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية، والامر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.

✓ الاهتمام ببرامج ونمو العاملين نمو مهنيًا ونفسيًا.

✓ التعامل الايجابي مع الضغوط او التحكم في الضغوط (عثمان بن احمد الزهراني نوال، 2008، ص37).

يورد جمعة يوسف 2006 احد الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه وذلك من خلال عدد من الخطوات والتي اذا اتبعها المعرض للاحتراق النفسي فإمكانه تقاويه والتغلب عليه وهي:

1\_ فهم الشخص لعمله وكذلك اساليبه في الاستجابة للضغوط لان فهم الفرض لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على انماط السلوك الغير فعالة وبالتالي محاولة تغييرها.

2\_ إعادة فحص الفرد لقيمه واهدافه واولوياته فالأهداف الغير واقعية والمثالية والوظائف والاداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك او بمعنى اخر التأكد من قابلية اهدافنا للتنفيذ.

3\_ تقسيم الحياة الى مجالات (العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية) والتركيز قدر الامكان على كل مجال نعيشه والا نسمح للضغوط مكان ان تؤثر على مكان اخر.

4\_ العمل على بناء نظام للمساعدة الاجتماعية (جمعة السيد يوسف، 2006، ص40.41).

## خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق الذكر فان ظاهرة الاحتراق النفسي تعتبر مشكلة خطيرة جدا على صحة الافراد دون استثناء فهي تؤثر على الافراد اما جسما او عقليا وبالتالي يكون لهذا التأثير دور في سلوكيات الافراد وادائهم كما ونوع بحيث ان هؤلاء الاشخاص لا يستطيعون الاسترخاء مما يترتب على ذلك مجموعة من المشاكل الشخصية التي تؤثر على صحتهم واخرى جماعية تؤثر على نوعية الاداء.

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.

### تمهيد

1. الدراسة الاستطلاعية
  2. منهج الدراسة
  3. حدود الدراسة
  4. مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها
  5. أدوات جمع البيانات
  6. الأساليب الإحصائية المستعملة
- خلاصة الفصل.

**تمهيد**

تعد الدراسة الميدانية وسيلة هامة من أجل الوصول إلى الحقائق الموجودة في مجتمع الدراسة، عن طريق الميدان حيث يمكننا من جمع البيانات وتحليلها وهذا كله التدعيم الجانب النظري وتأكيدده. ولهذا سنقوم بعرض الإجراءات المتعلقة بالدراسة الحالية للقيام بالبحث الميداني لموضوع الدراسة، زمن أهم الخطوات والوسائل المعتمدة في هذه الدراسة المتمثلة في الدراسة الإستطلاعية، منهج الدراسة، عينة الدراسة وخصائصها، أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستعملة.

**1. الدراسة الاستطلاعية:**

هي تجربة صغيرة لاختبار مدى صحة التجربة الرئيسية فتحدد الأصل ومفردات أو نوعية الاختبار وعينة صغيرة من هذا المجتمع لتجري عليها التجربة (وجيه محجوب، 1991).  
تعد خطوة مهمة باعتبارها مرحلة تمهيدية من الناحية المنهجية، قبل دراسة أي موضوع، حيث تسمح بجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة.  
ولهذا قمنا بالدراسة الاستطلاعية لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة مولود معمري - تامة-حيث تم توزيع استبيان على عينة قدرها 19 عامل بطريقة عشوائية.

**1.1 أهداف الدراسة الاستطلاعية:**

هو التأكد من ملائمة مكان الدراسة للبحث ومدى صلاحية الأداة المستعملة حول موضوع البحث. حيث هدفت إلى:

- التعرف على الميدان.
- حصر عينة الدراسة.
- الحصول على المعلومات.
- معرفة مدى استجابة أفراد العينة لعبارات الاستبيان ووضوحها.
- التأكد من الخصائص السيكومترية.

**2.1 نتائج الدراسة الاستطلاعية:**

تميزت بالدقة والمصادقية من حيث محتوى الاستبيان الذي قمنا بتوزيعه على عينة دراستنا حيث قمنا بالتأكد من ثبات الاستبيان باستخدام معامل ألفا كرو نباخ.

قمنا بالدراسة هذه في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامة- من أجل جمع المعلومات التي تساعدنا في جمع بعض المعلومات التي تساعدنا في صياغة الاستبيان وتهيئة أرضية البحث لإجراء الدراسة الأساسية وهذا في الفترة الممتدة من 2 جانفي إلى 3 فيفري، وبعد صياغة الاستبيان قمنا بتوزيعه على 4 أساتذة في التخصص، من أجل التحكيم من صياغة الجيدة للبنود وبعد استرجاعهم تم الاستفادة من توجيهاتهم وملاحظاتهم،

حيث قمنا بتوزيعها على عينة مكونة من 19 موظف اداري لغرض التحقق من مدى إمكانية تطبيقه على عينة البحث وبعد استرجاعه تم التحقق من الخصائص السيكومترية لأداة البحث.

جدول رقم (1) يمثل تعديل البنود المتعلقة بالصراع التنظيمي:

البنود بعد تعديلها.	البنود في صياغتها الأولية.	الرقم
تشعر بالتوتر بسبب اختلاف أفكارك عن زملائك في العمل.	الصراع الفكري يسبب شعورا بالإحباط والتوتر في العمل.	05

جدول رقم (02) يمثل تعديل البنود المتعلقة بالاحتراق النفسي:

البنود بعد تعديلها	البنود في صياغتها الأولية	الرقم
تجد صعوبة في انهاء المهام البسيطة	تجد صعوبة في الانتهاء من المهام البسيطة.	10
تتعامل مع الناس ببرودة.	تتعامل مع الناس بمد أو عدم الاهتمام.	24

## 2. منهج الدراسة:

يعد المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في الدراسة ظاهرة ما وتفسيرها ووصفها والتحكم فيها ومن ثم التنبؤ بها، وباعتبارها دراستنا الحالية حول: الصراع التنظيمي وعلاقته الاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة - ولكونها دراسة نفسية اجتماعية فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي لأنه الملائم لموضوعنا.

المنهج الوصفي الارتباطي هو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة أو تحديد المشكلة أو تبرير الظروف أو الممارسات أو المقارنة على ما يفعله الآخرون في التعامل مع الحالات المماثلة لوضع الخطط المستقبلية (حسن منسي، 1999، ص88).

## 3. حدود الدراسة:

## 1.2 حدود المكانية:

وفيما يتعلق مكان اجراء الدراسة الميدانية فقد قمنا بتطبيقه لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تامدة - حيث تعتبر احدى الكليات الرائدة في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية في الجزائر وهي جزء من جامعة مولود معمري.

وتعتبر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حديثة النشأة مقارنة بالكليات الأخرى لجامعة مولود معمري، حيث تتواجد في القطب الجامعي بتامدة، افتتحت بداية من الدخول الجامعي 2008-2009، كانت تسميتها ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية وكانت تابعة لكلية الأدب والعلوم الإنسانية، يرأسها مسؤول ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية، ثم تطورات وأصبحت تسمى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حيث مقتضى المرسوم 308/10 المؤرخ في 2010/12/5.

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

## 2.2 الحدود الزمنية:

تمت دراسة الحالية في ادارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تامدة - وتمت بداية هذه من 02 جانفي إلى 3 فيفري 2025.

## 4. مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها:

### 1.4 مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة جميع الأفراد ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث أن يعمم نتائج دراسته عليهم، ونحن مجتمع دراستنا يتكون من عمال يعملون في ادارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- وشمل 80 إداري من بين 99 عامل.

تم اختيار عينة دراستنا بطريقة مسحية حيث قدرت بـ 80 عامل.

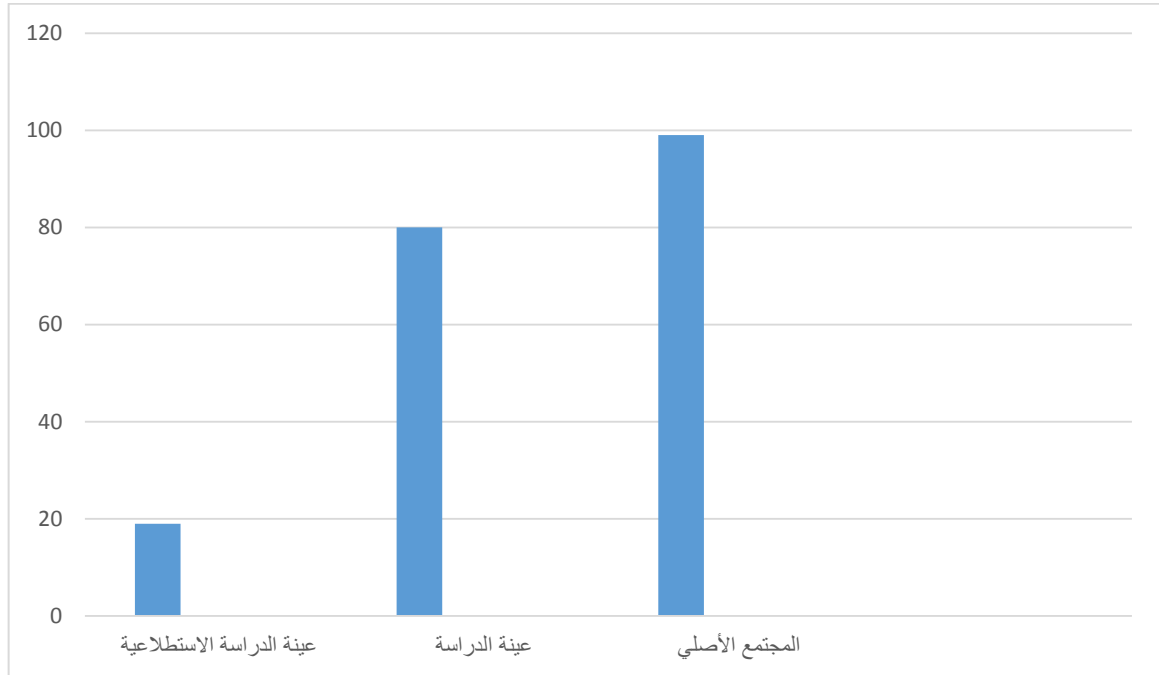
قمنا باختيارها طبقا للغرض الذي تستهدف تحقيقه من خلال البحث، ويتم اختيارها على أساس توفر صفات محددة في مفردات العينة التي تكون هي الصفات التي تتصف بها مفردات المجتمع الأصلي محل البحث.

### جدول رقم (03) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الدراسة:

العينة	عينة الدراسة الاستطلاعية	عينة الدراسة	المجتمع الأصلي
إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة-	19	80	99
النسبة المئوية%	%19.19	%80.81	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد العاملين في إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- قد بلغ 99 عامل و عاملة، أي ما يمثل 100% وهو مجتمع الأصلي، أما عند اجراء الدراسة الاستطلاعية

قمنا بتوزيع استبيان على 19 عامل أي ما يمثل 19.19 % ، أما دراسة الاستطلاعية بلغت 80 عامل وعاملة و ما يمثل 80.81 % من المجتمع الأصلي.



شكل رقم (01) أعمدة بيانية يوضح توزيع أفراد العينة حسب الدراسة.

### 3.4 خصائص عينة الدراسة:

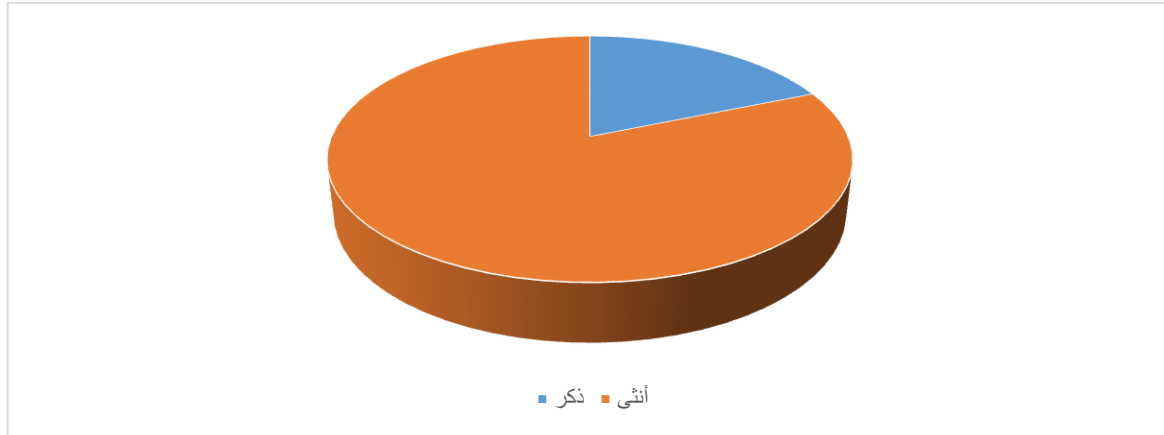
#### 1.3.4 الجنس:

الجدول رقم (04) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%18.8	15	ذكر
%81.3	65	أنثى
%100	80	المجموع

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 80 فردا توزعت بين كل من الذكور 15 بنسبة 18.8 % والانات 65 بنسبة 81.8 %، ويمكن ارجاع هذا إلى أن احتمالية توظيف النساء تكون أعلى بسبب وفرة الطلب من جانبهن.

والشكل التالي يمثل ذلك:



شكل رقم (2) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

2.3.4 السن:

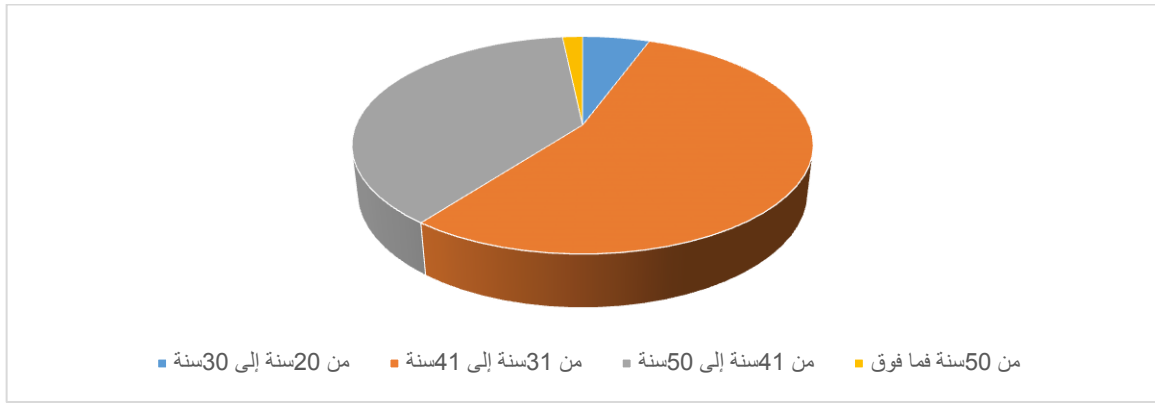
جدول رقم (05) يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن:

النسبة المئوية	التكرار	السن
5%	4	20 سنة إلى 30 سنة
48.8%	39	31 سنة إلى 41 سنة
33.8%	27	41 سنة إلى 50 سنة
12.5%	10	50 سنة فما فوق
100%	80	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الافراد التي تتراوح أعمارهم ما بين 31 سنة إلى 41 سنة هي أعلى نسبة حيث بلغت بـ 48.8 % مقارنة إلى الفئات الأخرى حيث نجد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 41 سنة

إلى 50 سنة بلغت 33.8 %، أما الذين تتراوح أعمارهم فوق 50 سنة بلغت 12.5 %، كما نجد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 20 سنة إلى 30 سنة هي نسبة ضئيلة حيث بلغت 5 %، ويمكن ارجاع هذا إلى أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 31 سنة إلى 41 سنة يكونون في مرحلة استقرار مهني فلا يغادرون وظائفهم كثيراً، وهذا يجعل عددهم أكبر من الفئات الأصغر سناً (التي مازالت تدخل سوق العمل)، أو الأكبر سناً (التي تقترب من التقاعد).

والشكل التالي يمثل ذلك:



شكل رقم 3 يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن.

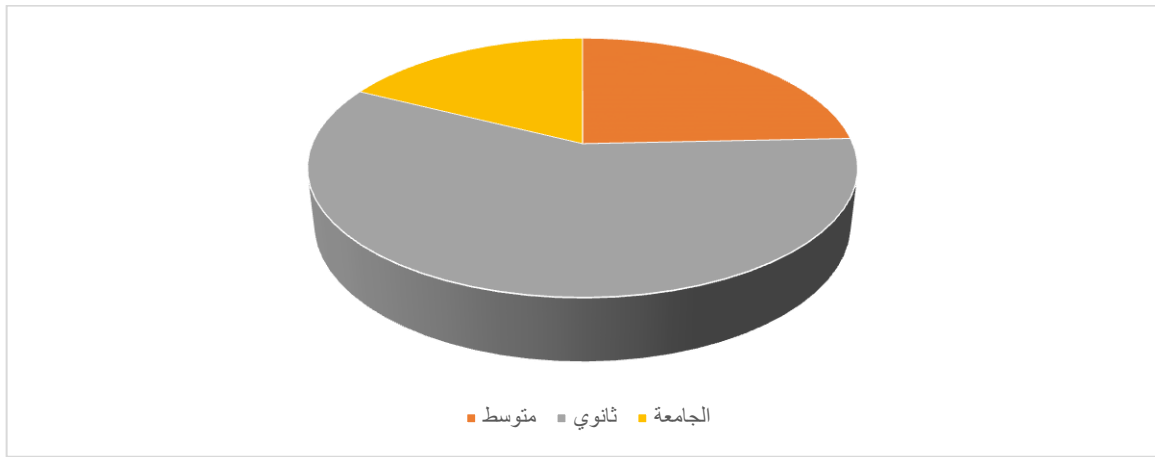
#### 3.3.4 المستوى التعليمي:

جدول رقم (06) يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
0%	0	ابتدائي
22.5%	18	متوسطة
57.5%	46	ثانوي
20%	16	الجامعة
100%	80	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الأفراد الذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي هي أعلى نسبة حيث بلغت بـ 57.5 %، أما المستوى الجامعي بلغ بنسبة 20%، كما نجد أيضا مستوى المتوسط بلغ 22.5%، ويمكن ارجاع هذا إلى أن شروط التوظيف في بعض المناصب الجامعية تقبل شهادة الثانوية أكثر مقارنة للمستويات الأخرى.

الذي يمثل الشكل التالي:



شكل رقم 4 يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

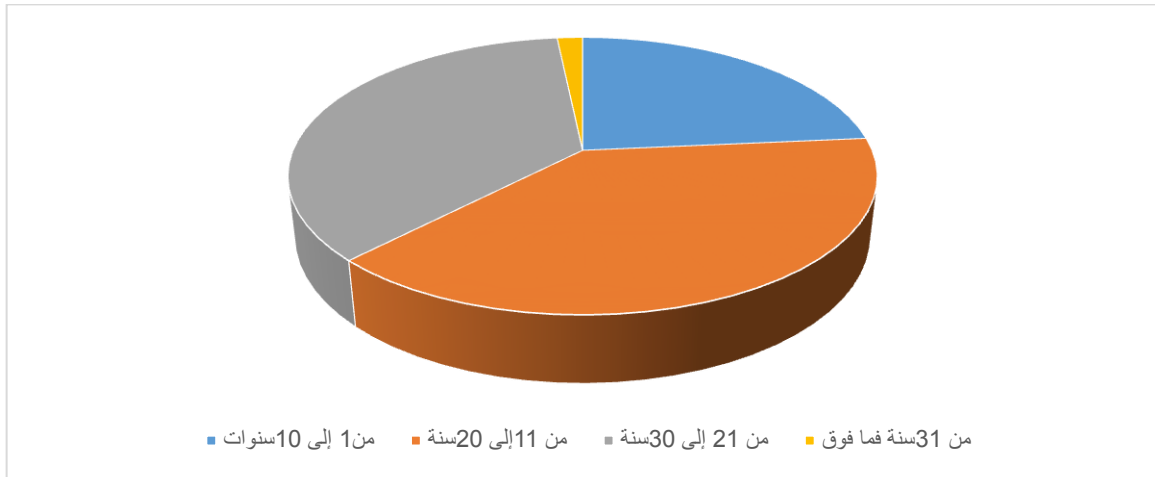
#### 4.3.4 الأقدمية في العمل:

جدول رقم (07) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل:

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية في العمل
21.3%	17	من 1 سنة إلى 10 سنوات
35%	28	من 11 سنة إلى 20 سنة
32.5%	26	من 21 سنة إلى 30 سنة
11.3%	9	من 31 سنة فما فوق
100%	80	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن الأفراد الذين تتراوح أقدميتهم في العمل ما بين 11 سنة إلى 20 سنة هي أكبر نسبة حيث بلغت نسبتهم 35 %، كما نجد الذين تتراوح أقدميتهم ما بين 21 سنة إلى 30 سنة بلغت نسبتهم 32.5 %، والذين تتراوح أقدميتهم ما بين سنة إلى 10 سنوات بلغت 21.3 %، فحين نجد الذين تتراوح أقدميتهم من 31 سنة فما فوق هي نسبة صغيرة جدا حيث بلغت 11.3 % ويمكن ارجاع هذا إلى أن الفئة التي تتراوح أقدميتهم ما بين 11 سنة إلى 20 سنة هي نسبة كبيرة يمكن القول أن هذه الفئة تم توظيفها في فترة كان فيها التوظيف أكثر نشاطا.

الذي يمثل في الشكل التالي:



شكل رقم 5 يمثل أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.

## 5. أدوات جمع البيانات:

تكتسي أدوات جمع البيانات أهمية بالغة في عملية البحث العلمي باعتبارها الوسيلة التي تعتمد عليها كافة العلوم في جمع المعلومات الظاهرة المدروسة، وتتوقف دقة وصدق النتائج المتوصل إليها في أي بحث علمي على دقة الأدوات المستخدمة ودرجة مصداقيتها، والأدوات التي اعتمدها عليها لجمع البيانات في دراستنا هي الاستبيان.

## 1.5 الاستبيان:

### 1.1.5 تعريفه: تستخدم لجمع المعلومات من الأفراد عن طريق مجموعة من الأسئلة، بهدف التعرف

على آراءهم أو معلوماتهم حول موضوع معين.

تم بناء استبيان الصراع التنظيمي واستبيان الاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

-تامة-من طرفنا نحن الطلبة أعراب ليلة وحماذو إيدير، حيث تم عرضه على مجموعة من الأساتذة

المحكمين ذو الاختصاص، حيث تم تعديله، وبعد تطبيق الاستبيان على العينة الأساسية.

### 2.1.5 وصف الاستبيان:

يحتوي استبيان الصراع التنظيمي على 3 أجزاء وهي كالتالي:

-الجزء الأول متعلق بالمعلومات الشخصية: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل.

-الجزء الثاني: متعلق بالصراع التنظيمي، وضم 65 بندا مرقما من 1 إلى 65. وينقسم بدوره إلى 3

محاور:

○ محور الصراع الفكري ويحتوي على مجموعة من البنود وهي من 1 إلى 26.

○ محور الصراع السلوكي ويحتوي على مجموعة من البنود وهي من 27 إلى 46.

○ محور الصراع العاطفي ويحتوي على مجموعة من البنود وهي من 47 إلى 65.

-الجزء الثالث: متعلق بالاحتراق النفسي ويضم 31 بندا.

### 3.1.5 تنقيط الاستبيان:

تم الاعتماد على سلم ليكرث وفق الجدول التالي:

جدول رقم ( 08 ) يوضح سلم تنقيط الاستبيان حسب سلم لسكرت الخماسي:

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التنقيط	5	4	3	2	1

#### 4.1.5 الخصائص السيكو مترية (الصدق والثبات):

##### 1.4.1.5 صدق الاستبيان: لقياس صدق الاستبيان لدراستنا اعتمدنا على:

\*الصدق الظاهري (المحكمن): يعني مدى قدرته على قياس ما وضع لقياسه فعلا.

حيث قمنا بتوزيع الاستبيان على الأساتذة في التخصص، وبعد استرجاعه تم الاستفادة من ملاحظاتهم على تلك العبارات، حيث تم تعديل بعض العبارات من أجل سلامتها اللغوية وفي الأخير تم الإجماع على تصحيح الاستبيان ووضعها في صورته النهائية وتوزيعه على أفراد العينة.

##### 2.4.1.5 صدق وثبات الاستبيان:

الجدول رقم (09) يمثل صدق وثبات استبيان الخاص بالصراع التنظيمي وأبعاده:

المتغير	عدد البنود	عدد الأفراد	قيمة الثبات	معامل الصدق الذاتي	الصدق التريبيعي
الصراع الفكري	26	19	0.86	0.92	0.76
الصراع السلوكي	20		0.87		
الصراع العاطفي	19		0.58		

المصدر: من اعداد الطلبة باعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ نتائج الصدق والثبات باستعمال معامل الارتباط ألفا كرو نباخ والصدق

الذاتي بالجذر التربيعي حيث:

بلغت نتيجة معامل ألفا كرو نباخ بالنسبة للمحور الصراع الفكري بـ 0.86، أما بالنسبة للصدق الذاتي بالجذر التربيعي فقد بلغ بـ 0.92، بلغت نتيجة معامل ألفا كرو نباخ بالنسبة للمحور الصراع السلوكي بـ 0.87 ، أما بالنسبة للصدق الذاتي بالجذر التربيعي فقد بلغ بـ 0.93 ، بلغت نتيجة معامل ألفا كرو نباخ بالنسبة للمحور الصراع العاطفي بـ 0.58 ، أما بالنسبة للصدق الذاتي بالجذر التربيعي فقد بلغ بـ 0.76.

الجدول رقم (10) يمثل صدق وثبات استبيان الخاص بالاحتراق النفسي:

المتغير	عدد البنود	عدد الافراد	قيمة معامل الثبات	الصدق الذاتي بالجذر التربيعي
الاحتراق النفسي	31	19	0.82	0.90

المصدر: من اعداد الطلبة باعتماد على مخرجات Spss.

بلغت نتيجة معامل ألفا كرو نباخ بالنسبة للاستبيان الخاص بالاحتراق النفسي بـ 0.82، أما بالنسبة للصدق الذاتي بالجذر التربيعي فقد بلغ بـ 0.90 .

#### 6. الأساليب الإحصائية المستعملة:

للتوصل إلى دراستنا تمت معالجة البيانات المتعلقة بها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss اصدار 20 واستخدمنا كل من:

- **النسبة المئوية والتكرارات:** هي عملية تحويل التكرارات المحصلة عليها إلى نسب مئوية لتحليل نتائج الدراسة وذلك للمناقشة الموضوعية، يلجأ الباحث إلى النسبة المئوية للمقارنة بين المتغيرات سؤال معين معتمدا على توزيعات الذرات وخاصة إذا كان حجم العين كبير (المنزيل عبد الفلاح، 2006، ص141).

حيث يستخدم في ذلك القانون التالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{عدد التكرارات}}{\text{مجموع العينة}} \times 100$$

- **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** هو مقياس ثبات الاختبار ومصداقية والتي تعد من الأساسيات البحث العلمي وأبرز القواعد التي تهتم الباحثين نظرا لتأثيراتها الكبيرة على البحث ونتائجه ويحتسب معامل الفا كرونباخ من خلال spss إصدار 20.

- **المتوسط الحسابي:** هو أشهر المقاييس التي يوضح مدى تقارب الدرجات من بعضها واقتراب بها من المتوسط أو من المركز أو ببساطة نحصل عليه من مجموعة القيم والدرجات وقسم هذا المجموع على الحالات والمعادن المستخدمة.

- **الانحراف المعياري:** هو الجذع التربيعي التباين يرمز له بحرف (S) ويعرف بكونه متوسط انحراف القيم عن متوسطها.

- **معامل الارتباط بيرسون:**

هو العامل الذي يصف العلاقة بين المتغيرين، وتتحصر قيمته ما بين (+1) و (-1)، وذلك باستخدام قانون بيرسون فإذا كانت تساوي (+1) فمعنى ذلك أن الارتباط بين المتغيرين طردي تام، وإذا كان معامل الارتباط يساوي (-1) فمعنى ذلك أن الارتباط بين المتغيرين عكسي.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة.

1. الإحصاء الوصفي حول متغير الدراسة.

2. عرض وتحليل النتائج.

3. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.

-الاستنتاج العام.

-الاقتراحات .

-خاتمة.

-قائمة المراجع.

-الملاحق.

## 1. الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

### 1.1 الإحصاء الوصفي حول محور الصراع الفكري: حيث سنقوم بعرض الإحصاء الوصفي

لإجابات أفراد عينة الدراسة، وبالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss v20

وبحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الصراع الفكري توصلنا إلى النتائج التالية:

### جدول رقم (11) يمثل الإحصاء الوصفي لمحور الصراع الفكري:

الترتبة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة
1	تواجه صراعات فكرية مع زملائك حول كيفية تنفيذ المهام.	31	35	5	5	4	4.05	1.07	1
		38.8	43.8	6.3	6.3	5			
2	يحدث الصراع بينك وبين زملائك بسبب اختلافات في الآراء أو الأفكار.	14	41	13	9	3	3.68	1.01	7
		17.5	51.3	16.3	11.3	3.8			
3	ترى أن الاختلاف في وجهات النظر يؤثر على سير العمل	18	20	18	13	11	3.26	1.34	18
		22.5	25	22.5	16.3	13.8			
4	ترى ان الصراعات الفكرية تؤدي إلى الابتكار.	16	30	19	9	6	3.51	1.15	9
		20	37.5	23.8	11.3	7.5			
5	تشعر بالتوتر بسبب اختلاف أفكارك عن زملائك في العمل.	14	29	20	14	3	3.46	1.09	11
		17.5	36.3	25	17.5	3.8			
6	لا أصغى إلى الأفكار التي يطرحها زملاء.	8	27	26	17	2	3.28	0.99	17
		10	33.8	32.5	21.3	2.5			
7	يسعى الزملاء في عرض أفكارهم بالقوة	12	19	21	19	9	3.08	1.24	23
		15	23.8	26.3	23.8	11.3			

19	1.30	3.19	10	15	21	18	16	ت	تجد أن النقاشات الفكرية تمنحك فرصة للتعلم	8
			12.5	18.80	26.3	22.5	20	ن		
24	1.26	3.03	10	21	17	21	11	ت	ترى أن الصراعات الفكرية سبب في اتخاذ القرارات الجيدة	9
			12.5	26.3	21.3	26.3	13.8	ن		
15	1.18	3.31	7	15	15	32	11	ت	سبق وأن شعرت بوجود صراع داخل المنظمة	10
			8.8	18.8	18.8	40	13.8	ن		
18	1.16	3.25	6	18	16	30	10	ت	تعتقد أن هناك نقص في التواصل عند حدوث الصراع	11
			7.5	22.5	20	37.5	12.5	ن		
21	1.12	3.14	6	19	21	26	8	ت	يؤثر على الصراع الفكري على أداك	12
			7.5	23.8	26.3	32.5	10	ن		
16	1.02	3.30	4	14	23	32	7	ت	اختلاف الآراء هو السبب الرئيسي في ظهور الصراع	13
			5	17.5	28.8	40	8.8	ن		
13	1.08	3.39	3	16	20	29	12	ت	يؤثر الصراع الفكري على إبداعك	14
			3.8	20	25	36.3	15	ن		
20	1.22	3.21	10	12	20	27	11	ت	تتعامل مع الصراعات الفكرية بذكاء	15
			12.5	15	25	33.8	13.8	ن		
3	1.15	3.93	3	10	8	28	31	ت	يؤدي الصراع الفكري إلى تدهور العلاقات	16
			3.8	12.5	10	35	38.8	ن		
8	1.18	3.60	5	11	15	29	20	ت	تشعر أن الصراع الفكري يؤثر على صحتك النفسية	17
			6.3	13.8	18.8	36.3	25	ن		
5	1.13	3.71	3	12	12	31	22	ت	تستخدم منظمتك إجراءات لتقليل من حدوث الصراعات الفكرية	18
			3.8	15	15	38.8	27.5	ن		
11	1.20	3.46	4	17	15	26	18	ت	ترى أن المنظمة توفر مساحة للتعبير عن الأفكار المختلفة	19
			5	21.3	18.8	32.5	22.5	ن		
10	1.09	3.49	4	11	21	30	14	ت	يساعدك الفهم في التقليل من حدة الصراع	20
			5	13.8	26.3	37.5	17.5	ن		
14	1.11	3.33	7	10	22	32	9	ت	تتعامل مع التحديات التي قد تواجهها عندما يختلف معك الزملاء بشكل جيد	21
			8.8	12.5	27.5	40	11.3	ن		
19	1.23	3.19	13	6	23	29	9	ت	تشعر بعدم الرغبة في التفاعل مع الزملاء بسبب الضغط الفكري	22
			16.3	7.5	28.8	36.3	11.3	ن		
12	1.18	3.43	7	10	20	28	15	ت	تتجنب النقاشات التي قد تؤدي إلى زيادة الاختلاف	23
			8.8	12.5	25	35	18.8	ن		
2	1.04	4.01	5	2	7	39	27	ت	تشعر الإرهاق نتيجة للاستمرار الصراع مع الآخرين أو مع نفسك	24
			6.3	2.5	8.8	48.8	33.8	ن		

6	1.04	3.70	4	7	14	39	16	ت	تفضل أن تبني وجهة نظر للآخرين لتجنب الصراع الفكري حتى لو كانت تختلف عن قناعك الشخصية	25
			5	8.8	17.5	48.8	20	ن		
4	1.93	3.80	3	4	14	44	15	ت	ترى أن الصراع الفكري جزءاً من التطور أو الثقافي في المجتمع.	26
			3.8	5	17.5	55	18.8	ن		

**المصدر:** من اعداد الطلبة باعتماد على مخرجات Spss.

\*من خلال الجدول رقم (11) يتضح أن العبارة رقم 1 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.05 وانحراف المعياري قدره 1.07 كما تليها العبارة رقم 24 في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.01 وانحراف المعياري قدره 1.04 وتليها في المرتبة الثالثة العبارة رقم 16 بمتوسط حسابي قدره 3.93 وانحراف معياري قدره 1.15 كما تليها العبارة رقم 26 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.80 وانحراف المعياري قدره 1.93 وكما تليها العبارة رقم 18 في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 3.71 وانحراف المعياري قدره 1.13 وكما تليها العبارة رقم 25 في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره 3.70 وانحراف المعياري قدره 1.04 وكما تليها العبارة رقم 2 في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره 3.68 وانحراف معياري قدره 1.01 وتليها العبارة رقم 17 في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي قدره 3.60 وانحراف معياري قدره 1.18 وتليها العبارة رقم 4 في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدره 3.51 وانحراف المعياري قدره 1.15 تليها العبارة رقم 20 في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي قدره 3.49 وانحراف المعياري 1.09 وتليها العبارة رقم 5 و19 في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي قدره 3.46 وانحراف معياري قدره 1.09 للعبارة رقم 5 وانحراف المعياري قدره 1.20 للعبارة رقم 19 وتليها العبارة رقم 23 في المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي 3.43 وانحراف معياري قدره 1.18 وتليها العبارة رقم 14 في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.39 وانحراف المعياري قدره 1.08 وتليها العبارة رقم 21 في المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.33 وانحراف المعياري قدره 1.11 وتليها العبارة رقم 10 في المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.31 وانحراف

المعياري قدره 1.18 وتليها العبارة رقم 13 في المرتبة السادسة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.30 وانحراف المعياري قدره 1.02 تليها العبارة رقم 6 في المرتبة على السابعة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.28 وانحراف المعياري قدره 0.99 تليها العبارة رقم 3 في المرتبة الثامنة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.26 وانحراف المعياري 1.34 وتليها العبارة رقم 11 في المرتبة التاسعة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.25 وانحراف المعياري قدره 1.16 وتليها العبارة رقم 15 في المرتبة العشرون بمتوسط حسابي قدره 3.21 وانحراف المعياري قدره 1.22 وتليها العبارة رقم 8 في المرتبة 21 بمتوسط حسابي قدره 3.19 وانحراف المعياري قدره 1.30 وتليها العبارة رقم 12 في المرتبة الثانية وعشرون بمتوسط حسابي قدره 3.14 وانحراف المعياري قدره 1.12 وتليها العبارة رقم 7 في المرتبة الثالثة وعشرون بمتوسط حسابي قدره 3.08 وانحراف المعياري قدره 1.24 كما نجد في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 9 في المرتبة الرابعة وعشرون بمتوسط حسابي قدره 3.03 وانحراف المعياري قدره 1.26.

## 2.1 الإحصاء الوصفي حول محور الصراع السلوكي: حيث سنقوم بعرض الإحصاء الوصفي

لإجابات أفراد عينة الدراسة، وبالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Sps v20

وبحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الصراع السلوكي توصلنا إلى النتائج التالية:

### جدول رقم (12) يمثل الإحصاء الوصفي لمحوار الصراع السلوكي:

الترتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	الترتبة
8	1.00	3.53	3	9	23	33	12	ت	1
			3.8	11.3	28.8	41.3	15	ن	
3	1.00	3.76	3	7	13	40	17	ت	2
									تؤثر الاختلافات في السلوكيات على الأداء

			3.8	8.8	16.3	50	21.3	ن	
4	1.11	3.64	4	10	15	33	18	ت	3 تشعر أن سلوكيات بعض الأفراد تتعارض مع أهداف المنظمة
			5	12.5	18.8	41.3	22.5	ن	
3	1.02	3.76	1	10	17	31	21	ت	4 أقوم بردود فعلا سلبية اتجاه تصرفات لا تعجبني
			1.3	12.5	21.3	38.8	26.3	ن	
5	0.94	3.63	1	9	23	33	14	ت	5 اشعر بالانزعاج من طريقة التعامل التي يتميز بها بعض العمال
			1.3	11.3	28.8	41.3	17.5	ن	
9	1.00	3.5	2	11	25	29	13	ت	6 أرفض بعض التصرفات من بعض الزملاء
			2.5	13.8	31.3	36.3	16.3	ن	
9	0.98	3.5	1	13	23	31	12	ت	7 تتجنب التعامل مع العمال الذين يظهرون سلوكيات صراعية
			1.3	16.3	28.8	38.8	15	ن	
7	1.05	3.59	2	13	16	34	15	ت	8 تشعر بأن عدم التواصل الفعال يؤدي إلى الصراع السلوكي
			2.5	16.3	20	42.5	18.8	ن	
10	1.15	3.46	3	18	14	29	16	ت	9 تشعر أن الصراع السلوكي يؤدي إلى فقدان الجهد في العمل
			3.8	22.5	17.5	36.3	20	ن	
10	1.15	3.46	4	15	17	28	16	ت	10 توجد الإجراءات واضحة لحل الصراعات السلوكية داخل المنظمة
			5	18	21	35	20	ن	
6	1.09	3.60	3	12	16	32	17	ت	11 تشعر أن تعزيز التواصل الفعال بين الأعضاء يمكن أن يساعد في حل الصراعات
			3.8	15	20	40	21.3	ن	
1	0.92	3.96	1	6	11	39	23	ت	12 ترى أن سلوكيات العدوانية تؤدي إلى تصعيد الصراعات داخل العمل
			1.3	7.5	13.8	48.8	28.8	ن	
2	0.95	3.85	1	7	16	35	21	ت	13 تؤثر السلوكيات السلبية مثل السخرية في جو العمل
			1.3	8.8	20	43.8	26.3	ن	
9	1.03	3.50	3	10	24	30	13	ت	14 ترى أنا سلوكيات غير احترافية مثل عدم الاستماع تساهم في حدوث صراع سلوكي
			3.8	12.5	30	37.5	16.3	ن	
13	1.12	3.23	7	11	30	21	11	ت	15 يؤدي الصراع السلوكي إلى تدهور تركيزك أثناء العمل
			8.8	13.8	37.5	26.3	13.8	ن	
16	1.21	3.01	10	18	23	19	10	ت	16 يتم معالجة السلوكيات السلبية غير اللائقة من قبل الإدارة بشكل مناسب
			12.5	22.5	28.8	23.8	12.5	ن	
14	1.13	3.20	7	13	27	23	10	ت	17 تجد صعوبة في اتخاذ قرارات عندما تتعارض رغبتك الشخصية مع مسؤولياتك تجاه الآخرين
			8.8	16.3	33.8	28.8	12.5	ن	
15	1.31	3.14	12	13	22	18	15	ت	18 تجد نفسك في صراع بين اتباع رغباتك الشخصية والسلوك الذي يراه الآخرون مناسباً
			15	16.3	27.5	22.5	18.8	ن	

12	1.19	3.34	8	10	22	27	13	ت	19	ترى أن صراع السلوكي يؤدي إلى تدهور العلاقات
			10	12.5	27.5	33.8	16.3	ن		
11	1.18	3.36	7	12	19	29	13	ت	20	تشعر بأنك بحاجة لتغيير سلوكك في بعض المواقف لتجنب صراع مع الآخرين
			8.8	15	23.8	36.3	16.3	ن		

**المصدر:** من اعداد الطلبة باعتماد على مخرجات Spss.

\*من خلال الجدول رقم (12) نجد أن العبارة رقم 12 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.96 وانحراف المعياري قدره 0.92 وتليها العبارة رقم 13 في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3.85 وانحراف المعياري قدره 0.95 وتليها العبارة رقم 2 والعبارة رقم 4 في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.76 وانحراف المعياري قدره 1.00 للعبارة رقم 2 وانحراف المعياري العبارة رقم 4 قدره 1.02 ثم العبارة رقم 3 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.64 وانحراف المعياري قدره 1.11 وتليها العبارة رقم 5 في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 3.63 وانحراف معياري قدره 0.94 والعبارة رقم 11 احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره 3.60 وانحراف المعيارية قدره 1.09 وتليها العبارة رقم 8 في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره 3.59 وانحراف المعياري قدره 1.05 وتليها العبارة رقم 1 في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي قدره 3.53 وانحراف المعياري قدره 1.00 وتليها العبارة رقم 6 و 7 و 14 احتلت المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدره 3.50 وانحراف المعياري للعبارة رقم 6 قدره 1.00 وانحراف المعياري للعبارة رقم 7 قدره 0.98 وانحراف المعيارية للعبارة رقم 14 قدره 1.03 وتليها العبارة رقم 9 و 10 احتلت المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي قدره 3.46 وانحراف المعياري قدره 1.15 كما تليها العبارة رقم 20 المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي قدره 3.36 وانحراف المعياري قدره 1.18 وتايها العبارة رقم 19 في المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي قدره 3.34 وانحراف المعياري قدره 1.19 ثم تليها العبارة رقم 15 المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.23 وانحراف المعيارية قدره 1.12 تليها العبارة رقم 17 المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.20 وانحراف المعياري قدره 1.13 وتليها العبارة رقم 18 المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.14 وانحراف المعياري قدره 1.31 وفي

الأخير نجد العبارة رقم 16 احتلت المرتبة السادسة عشر بمتوسط حسابي 3.01 انحراف المعياري قدره 1.21.

### 3.1 الإحصاء الوصفي حول محور الصراع العاطفي: حيث سنقوم بعرض الإحصاء الوصفي

لإجابات أفراد عينة الدراسة، وبالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss v20 وبحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الصراع العاطفي توصلنا إلى النتائج التالية:

#### جدول رقم (13) يمثل الإحصاء الوصفي لمحور الصراع العاطفي:

الترتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	الترتبة
14	1.05	3.29	4	16	21	31	8	ت اتجنب مساومة التحدث مع الزملاء الذين يعانون من مشاكل خاصة	1
			5	20	26.3	38.8	10	ن	
12	1.16	3.41	7	14	19	27	15	ت تعتقد أن الصراع العاطفي يمكن أن يؤدي إلى تدهور بيئة العمل	2
			6.3	17.5	23.8	33.8	18.8	ن	
13	1.19	3.40	7	13	14	33	13	ت تشعر أن عدم وجود دعم عاطفي يؤدي إلى الصراع العاطفي	3
			8.8	16.3	17.5	41.3	16.3	ن	
10	1.14	3.58	2	15	19	23	21	ت تجد صعوبة في التوازن بينما تشعر به وما يتوقعه منك الآخرون	4
			22.5	18.8	23.8	28.8	26.3	ن	
12	1.19	3.41	6	13	19	26	16	ت أعندي لفظيا مباشرة بعدما أشعر بالانزعاج من الزملاء	5
			7.5	16.3	23.8	32.5	20	ن	
1	0.85	4.28	2	0	9	32	37	ت اتجنب المزح مع الزملاء داخل المنظمة	6
			2.5	0	11.3	40	46.3	ن	
3	0.85	3.98	1	3	15	39	22	ت تؤثر المشاعر الشخصية على قراراتك المهنية في العمل	7
			1.3	3.8	18.8	48.8	27.5	ن	
6	1.00	3.83	3	4	18	34	21	ت الصراعات العاطفية تؤثر على مستوى الثقة بينك وبين زملائك	8
			3.8	5	22.5	42.5	26.3	ن	

7	0.95	3.79	1	7	19	34	19	ت	الصراعات تؤثر على تركيز أثناء العمل	9
			1.3	8.8	23.8	42.5	23.8	ن		
8	0.92	3.69	1	7	23	34	15	ت	تؤثر المشاعر السلبية الإحباط في مستوى التعاون بين أعضاء الفريق	10
			1.3	8.8	28.5	42.5	18.8	ن		
4	1.07	3.93	3	6	13	30	28	ت	أقوم بأفعال سلبية اتجاه تصرفات تزعجني	11
			3.8	7.5	16.3	37.5	35	ن		
5	1.03	3.88	4	4	12	38	22	ت	يزعج زملائي في العمل من طريقة تعاملتي معهم	12
			5	5	15	47.5	27.5	ن		
10	1.25	3.58	6	10	20	20	24	ت	تؤثر الصراعات العاطفية على أداءك	13
			7.5	12.5	25	25	30	ن		
15	1.20	3.21	7	19	15	28	11	ت	تعتقد أن الحلول العاطفية تساعد في تحسين العلاقات بين الموظفين	14
			8.8	23.8	18.8	35	13.8	ن		
11	1.06	3.55	3	12	17	34	14	ت	تعتقد أن الاختلاف في المشاعر تؤدي إلى الصراعات العاطفية في العمل	15
			3.8	15	21.3	42.5	17.5	ن		
9	1.22	3.65	7	7	15	29	22	ت	ترى أنا ضغط العمل قد يؤدي إلى ظهور صراعات عاطفية	16
			8.8	8.8	18.8	36.3	27.5	ن		
16	1.22	3.01	9	22	18	21	10	ت	تشعر أن القادة لديهم القدرة على حل الصراعات العاطفية بشكل فعال	17
			11.3	27.5	22.5	26.3	12.5	ن		
10	1.32	3.58	6	14	15	18	27	ت	ترى أنها الصراع العاطفي يساعدك في فهم نفسك بشكل أعمق	18
			7.5	17.5	18.8	22.5	33.8	ن		
2	1.10	4.05	3	8	4	32	33	ت	سبق وأن لجأت إلى أداة معينة للتعامل مع الصراع العاطفي مثل التحدث مع مختص نفسي	19
			3.8	10	5	40	41.3	ن		

**المصدر:** من اعداد الطلبة باعتماد على مخرجات Spss.

\*من خلال الجدول رقم (13) يتضح أن العبارة رقم 6 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.28 وانحراف المعياري 0.85 وكما تليها العبارة رقم 19 في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 1.10 وتليها العبارة رقم 7 في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.98 وانحراف المعياري قدره 0.85 وتليها العبارة رقم 11 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.93 وانحراف المعياري قدره 1.07 وتليها العبارة رقم 12 المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 3.88 وانحراف المعياري قدره 1.03 وتليها العبارة رقم 8 احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره 3.83 وانحراف المعياري 1.00 كما تليها العبارة رقم 9

المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره 3.79 وانحراف المعياري قدره 0.95 تليها العبارة رقم 10 المرتبة الثامنة بوسط حسابي قدره 3.69 وانحراف المعياري قدره 0.92 وتليها العبارة رقم 16 المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدره 3.65 والانحراف المعياري 1.22 وتليها العبارة رقم 4 و 13 و 18 المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي قدره 3.58 وانحراف المعياري قدره 1.14 للعبارة رقم 4 و العبارة رقم 13 قدره 1.25 العبارة رقم 18 قدره 1.32 وتليها العبارة رقم 15 المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي قدره 3.55 وانحراف المعياري قدره 1.06 وتليها العبارة رقم 5 و 2 المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي قدره 3.41 وانحراف المعياري قدره 1.16 عبارة رقم 2 و 1.19 العبارة رقم 5 ثم نجد العبارة رقم 3 احتلت المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.40 وانحراف المعياري قدره 1.19 ثم تليها العبارة رقم 1 المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.29 وانحراف المعيارية قدره 1.05 تليها العبارة رقم 14 المرتبة الخامسة عشر والأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.21 وانحراف المعيارية قدره 1.20.

#### 4.1 الإحصاء الوصفي حول متغير الاحتراق النفسي: حيث سنقوم بعرض الإحصاء الوصفي

لإجابات أفراد عينة الدراسة، وبالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss v20

وبحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الاحتراق النفسي توصلنا إلى النتائج التالية:

#### جدول رقم (14) يمثل الإحصاء الوصفي لمتغير الاحتراق النفسي:

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	التردد	
1	0.91	3.88	2	4	15	40	19	ت	تشعر الإرهاق الشديد طوال الوقت	1
			2.5	5	18.8	50	23.8	ن		
3	0.9	3.76	4	7	14	34	21	ت	تشعر بصعوبة في الذهاب إلى العمل	2

			5	8.8	17.5	42.5	26.3	ن	
2	1.10	3.80	3	8	16	28	25	ت	تشعر بأنك لا تستطيع التكيف مع متطلبات العمل أو الحياة اليومية
			3.8	10	20	35	31.3	ن	
8	1.04	3.63	3	8	22	30	17	ت	لا تشعر بأي حافز لإنجاز المهام اليومية
			3.8	10	27.5	37.5	21.3	ن	
5	1,10	3.68	2	11	20	25	22	ت	افتقدت الحماس للأعمال التي تتحمس القيام بها
			2.5	13.8	25	31.3	27.5	ن	
19	1.12	3.29	3	19	24	20	14	ت	غالبًا ما تعتقد أنك غير قادر على إتمام مهامك
			3.8	23.8	30	25	17.5	ن	
12	1.13	3.55	4	12	17	30	17	ت	غالبًا ما تشعر بالغضب في العمل
			5	15	21.3	27.5	21.3	ن	
20	1.14	3.23	5	19	20	25	11	ت	تعتقد أنك لا تتلقى الدعم الكافي من الآخرين عندما تحتاج إليهم
			6.3	23.8	25	31.3	13.8	ن	
10	1.10	3.60	5	7	20	31	17	ت	تشعر بالتعب الجسدي العقلي في نهاية كل يوم
			6.3	8.8	25	38.8	21.3	ن	
10	1.12	3.60	4	11	15	33	17	ت	تجد صعوبة في إنهاء المهام البسيطة
			5	13.8	18.8	41.3	21.3	ن	
11	1.23	3.58	5	14	12	28	21	ت	تجد صعوبة في التعامل مع الآخرين في مكان العمل
			6.3	17.5	15	35	26.3	ن	
16	1.22	3.41	8	9	22	24	17	ت	اتجنب الاجتماعية بسبب شعوري بالتوتر
			10	11.3	27.5	30	21.3	ن	
16	1.05	3.41	2	15	24	26	13	ت	أشعر بالرغبة في التحدث مع الآخرين
			2.5	18.8	30	32.5	16.3	ن	
27	0.91	1.79	39	23	14	4	0	ت	أشعر بصعوبة في الحفاظ على تركيزه لفترات طويلة
			48.8	28.8	17.5	5	0	ن	
24	1.07	2.45	17	28	18	16	1	ت	تعتقد أن العمل الزائد يساهم في شعورك الإرهاق النفسي
			21.3	35	22.5	20	1.3	ن	
26	1.04	2.18	28	18	27	6	1	ت	تعتقد أن نقص الموارد مثل الدعم يؤدي إلى الشعور بالاحترق النفسي
			35	22.5	33.8	7.5	1.3	ن	
26	1.01	2.18	25	26	19	10	0	ت	ترى أن العمل لفترات طويلة يزيد من مستوى الاحتراق النفسي
			31.3	32.5	23.8	12.5	0	ن	

25	0.99	2.30	20	27	22	11	0	ت	تعتقد أن قلة الحوافز تعزز مشاعر الإرهاق النفسي	18
			25	33.8	27.5	13.8	0	ن		
23	1.27	3.06	9	19	26	10	16	ت	تعتقد أن التدريب على كيفية التعامل مع الضغوط النفسية يمكن أن يقلل من الاحتراق النفسي في العمل	19
			11.3	23.8	32.5	12.5	20	ن		
21	1.12	3.18	6	16	26	22	10	ت	لا تستطيع التفكير بوضوح بعد يوم عمل مرهق	20
			7.5	20	32.5	27.5	12.5	ن		
22	1.29	3.15	13	10	21	24	12	ت	لا تملك الطاقة للتعامل مع مشاكل اليومية	21
			16.3	12.5	26.3	30	15	ن		
6	1.10	3.65	3	9	21	28	18	ت	أصبح لديك شعور بعدم الاهتمام بالأشخاص الذين تتعامل معهم	22
			3.8	11.3	26.3	35	22.5	ن		
15	1.24	3.44	7	9	27	16	21	ت	أصبحت غير مبالي بما يحدث	23
			8.8	11.3	33.8	20	26.3	ن		
17	1.05	3.36	3	16	20	31	10	ت	تتعامل مع الناس ببرودة	24
			3.8	20	25	38.8	12.5	ن		
9	1.09	3.63	6	5	17	37	15	ت	لا تملك الوقت الكافي للعناية بنفسك	25
			7.5	6.3	21.3	46.3	18.8	ن		
14	1.32	3.43	9	10	21	18	22	ت	لا تشعر بالرضا عن إنجازك	26
			11.3	12.5	26.3	22.5	27.5	ن		
3	0.95	3.76	2	5	21	34	18	ت	تشعر بالإرهاق بشكل متكرر خلال يومك في العمل	27
			2.5	6.3	26.3	42.5	22.5	ن		
13	1.19	3.53	6	8	24	22	20	ت	تشعر بأنك غير قادر على التكيف مع ضغط العمل	28
			7.5	10	30	27.5	25	ن		
4	0.91	3.74	0	7	25	30	18	ت	تعاني من مشاكل في النوم	29
			0	8.8	31.3	37.5	22.5	ن		
18	1.09	3.35	6	10	24	30	10	ت	تجد صعوبة في اتخاذ القرارات في العمل	30
			7.5	12.5	30	37.5	12.5	ن		
7	1.12	3.64	5	7	19	30	19	ت	ترى بأنك منعزل في بيئة العمل	31
			6.3	8.8	23.8	37.5	23.8	ن		

المصدر: من اعداد الطلبة باعتماد على مخرجات Spss.

\*من خلال الجدول رقم(14) يتضح أن العبارة رقم 1 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.88 وانحراف معياري قدره 0.91 كما تليها العبارة رقم 3 بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3.80 وانحراف معياري قدره 1.10 كما تليها العبارة رقم 2 و 27 احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.76 و انحراف المعياري قدره 0.9 للعبارة رقم 2 و 0.95 للعبارة رقم 27 كما تليها العبارة رقم 29 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.74 وانحراف المعياري قدره 0.91 وتليها العبارة رقم 5 في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 3.68 وانحراف معياري قدره 1.10 وتليها العبارة رقم 22 في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره 3.65 وانحراف معياري قدره 1.10 وتليها العبارة رقم 31 في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره 3.64 وانحراف معياري قدره 1.12 تليها العبارة رقم 4 في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي قدره 3.63 وانحراف معياري قدره 1.04 ثم تليها العبارة رقم 25 في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدره 3.63 وانحراف معياري قدره 1.09 وتليها العبارة رقم 9 و 10 بمتوسط حسابي قدره 3.60 وانحراف المعياري قدره 1.10 للعبارة رقم 9 و 1.12 للعبارة رقم 10 وتليها العبارة رقم 11 في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي قدره 3.58 وانحراف معياري قدره 1.23 وتليها العبارة رقم 7 في المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي قدره 3.55 وانحراف المعياري قدره 1.13 وتليها العبارة رقم 28 في المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.53 وانحراف المعياري قدره 1.19 ثم تليها العبارة رقم 26 بمتوسط حسابي قدره 3.43 وانحراف معياري قدره 1.32 و تليها العبارة رقم 23 في المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.44 وانحراف معياري قدره 1.24 وتليها العبارة رقم 12 و 13 في المرتبة السادسة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.41 وانحراف المعياري قدره 1.22 للعبارة رقم 12 والعبارة رقم 13 بلغ 1.05 وتليها العبارة رقم 24 في المرتبة السابعة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.36 وانحراف معياري قدره 1.05 وتليها العبارة رقم 30 في المرتبة الثامنة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.35 وانحراف معياري قدره 1.09 كما نجد العبارة رقم 6 احتلت المرتبة التاسعة عشر بمتوسط حسابي قدره 3.29 وانحراف

معياري قدره 1.12 وتليها العبارة رقم 8 المرتبة العشرون بمتوسط حسابي قدره 3.23 وانحراف معياري قدره 1.14 كما تليها العبارة رقم 20 في المرتبة واحد وعشرون بمتوسط حسابي قدره 3.18 وانحراف معياري قدره 1.12 ثم نجد العبارة رقم 21 في المرتبة الثانية وعشرون بمتوسط حسابي قدره 3.15 وانحراف معياري قدره 1.29 ثم تليها العبارة رقم 19 في المرتبة الثالثة وعشرون بمتوسط حسابي قدره 3.06 وانحراف معياري قدره 1.27 وتليها العبارة رقم 15 في المرتبة الرابعة وعشرون بمتوسط حسابي قدره 2.45 وانحراف معياري قدره 1.07 ثم تليها العبارة رقم 18 المرتبة الخامسة وعشرون بمتوسط حسابي قدره 2.30 وانحراف معياري قدره 0.99 نجد كلا العبارتين 16 و 17 في المرتبة السادسة وعشرون في متوسط حسابي قدره 2.18 وانحراف معياري قدره 1.04 ثم العبارة رقم 16 و رقم 17 بمتوسط حسابي قدره 2.18 وانحراف المعياري للعبارة رقم 16 بلغت 1.04 و للعبارة رقم 17 بلغت 1.01 ونجد في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 14 في المرتبة السابعة وعشرون بمتوسط حسابي قدره 1.79 وانحراف معياري قدره 0.91.

## 2. عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة:

### 1.2 عرض وتحليل نتائج فرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى على وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين الصراع الفكري والاحترق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة - وللتحقق من صحة الفرضية قمنا باستخدام اختبار بيرسون للدلالة عن ارتباط بين الصراع الفكري والاحترق النفسي، والجدول التالي يمثل النتائج:

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل ارتباط بيرسون	القيمة المعنوية sig	مستوى الدلالة الاحصائية	القرار الإحصائي
الصراع الفكري	1.70	0.920	0.45**	0.00	0.01	دالة احصائية
الاحترق النفسي	102.19	13.564				
N=80						

### الجدول رقم (15) يمثل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

**المصدر:** من اعداد الطلبة باعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الخاص بالفرضية الجزئية الأولى التي مفادها توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الصراع الفكري الاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- أن قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الصراع الفكري بلغ (1.70) والانحراف المعياري بلغ (0.920) في حين بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الاحتراق النفسي بلغ (102.19) والانحراف المعياري بلغ (13.564). ومستوى الدلالة الاحصائية (0.00) أصغر من مستوى الدلالة (0.01).

كما تحصلنا على قيمة معامل الارتباط بيرسون (\*\*0.45) وهي قيمة موجبة ما يدل على وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغيرين وعليه ترفض الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع الفكري والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- ونقبل بالفرضية البديلة التي مفادها توجد علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين الصراع الفكري والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة-، ونستنتج أن الفرضية تحققت.

## 2.2 عرض وتحليل نتائج فرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الجزئية الثانية على وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الصراع السلوكي والاحترق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة - وللتحقق من صحة الفرضية قمنا باستخدام اختبار بيرسون للدلالة عن ارتباط بين الصراع السلوكي والاحترق النفسي، والجدول التالي يمثل النتائج:

## الجدول رقم (16) يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة الاحصائية	القيمة المعنوية sig	معامل ارتباط بيرسون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
دالة احصائيا	0.01	0.00	0.47**	0.860	1.91	الصراع السلوكي
				13.564	102.19	الاحترق النفسي
N=80						

المصدر: من اعداد الطلبة باعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الخاص بالفرضية الجزئية الثانية التي مفادها توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الصراع السلوكي والاحترق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- أن قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الصراع السلوكي بلغ (1.91) والانحراف المعياري بلغ (0.860) في حين بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الاحترق النفسي بلغ (102.19) والانحراف المعياري بلغ (13.564). ومستوى الدلالة الاحصائية (0.00) أصغر من مستوى الدلالة (0.01).

كما تحصلنا على قيمة معامل الارتباط بيرسون ( $0.47^{**}$ ) وهي قيمة موجبة ما يدل على وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغيرين وعليه ترفض الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع السلوكي والاحترق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- ونقبل بالفرضية البديلة التي مفادها توجد علاقة ارتباطية بين الصراع السلوكي والاحترق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة-، ونستنتج أن الفرضية تحققت.

### 3.2 عرض وتحليل نتائج فرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثانية على وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الصراع العاطفي والاحترق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة - وللتحقق من صحة الفرضية قمنا باستخدام اختبار بيرسون للدلالة عن ارتباط بين الصراع العاطفي والاحترق النفسي، والجدول التالي يمثل النتائج:

#### الجدول رقم (17) يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل ارتباط بيرسون	القيمة المعنوية sig	مستوى الدلالة الاحصائية	القرار الإحصائي
الصراع العاطفي	1.89	0.981	0.63**	0.00	0.01	دالة احصائيا
الاحترق النفسي	102.19	13.564				
N=80						

المصدر: من اعداد الطلبة باعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الخاص بالفرضية الجزئية الثالثة التي مفادها توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الصراع العاطفي والاحترق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- أن

قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الصراع العاطفي بلغ (1.89) والانحراف المعياري بلغ (0.981) في حين بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الاحتراق النفسي بلغ (102.19) والانحراف المعياري بلغ (13.564). ومستوى الدلالة الاحصائية (0.00) أصغر من مستوى الدلالة (0.01).

كما حصلنا على قيمة معامل الارتباط بيرسون (\*\*0.63) وهي قيمة موجبة ما يدل على وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغيرين وعليه ترفض الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع العاطفي والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- ونقبل بالفرضية البديلة التي مفادها توجد علاقة ارتباطية بين الصراع العاطفي والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة-، ونستنتج أن الفرضية تحققت.

## 4.2 عرض وتحليل نتائج فرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الصراع التنظيمي والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة - وللتحقق من صحة الفرضية قمنا باستخدام اختبار بيرسون للدلالة عن ارتباط بين الصراع التنظيمي والاحتراق النفسي، والجدول التالي يمثل النتائج:

الجدول رقم (18) يمثل نتائج الفرضية العامة:

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة الاحصائية	القيمة المعنوية sig	معامل ارتباط بيرسون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
دالة احصائيا	0.00	0.01	0.74**	31.390	228.84	الصراع التنظيمي
				13.564	102.19	الاحتراق النفسي
N=80						

**المصدر:** من اعداد الطلبة باعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الخاص بالفرضية العامة التي مفادها توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الصراع التنظيمي الاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- أن قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الصراع التنظيمي بلغ (228.84) والانحراف المعياري بلغ (31.390) في حين بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الاحتراق النفسي بلغ (102.19) والانحراف المعياري بلغ (13.564).

ومستوى الدلالة الاحصائية (0.00) أصغر من مستوى الدلالة (0.01).

كما تحصلنا على قيمة معامل الارتباط بيرسون (\*\*0.74) وهي قيمة موجبة ما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين المتغيرين وعليه ترفض الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- ونقبل بالفرضية البديلة التي مفادها توجد علاقة ارتباطية بين الصراع التنظيمي والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة-، ونستنتج أن الفرضية تحققت.

### 3. مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها:

#### 1.3 مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى على وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الصراع الفكري والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تامدة-.

بعد تطبيق الاستبيان قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون يساوي (\*\*0.45) وهو ما يبين على وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغيرين ويمكن ارجاع هذا إلى أن الصراع الفكري لدى العمال أصبح ظاهرة اجتماعية ناتجة عن التفاوت في الوعي والثقافة، وتعدد المواقف والانتماءات داخل الطبقة العاملة. فمع

تطور الظروف الاقتصادية والاجتماعية أصبح العمال لا يواجهون فقط صراعات مادية بل باتوا يعيشون أيضا الصراعات الفكرية، كما اتفقت مع دراسة سارة بن سعيد (2019)، حيث توصلت إلى أن الصراع الفكري غير المدبر يؤدي إلى انخفاض في الرضى الوظيفي ويزيد من التوتر والقلق بين الموظفين. كما اختلفت دراستنا مع دراسة سعيد بوزيد، ناصر بن عبد الله (2022)، حيث توصلوا إلى أن الصراع الفكري يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي اذ تم ادارته بشكل صحيح من خلال تشجيع التفكير النقدي وتعزيز الابتكار.

### 2.3 مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الجزئية الثانية على وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الصراع السلوكي والاحترق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تامدة-. بعد تطبيق الاستبيان قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون يساوي (\*\*0.47) وهو ما يبين على وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغيرين ويمكن ارجاع هذا إلى أن الصراع السلوكي هو نوع من التوتر يظهر نتيجة تعارض في التصرفات أو الأساليب أو الردود بين أفراد العمل. كما اتفقت دراستنا مع دراسة محمد عبد الرحمن (2019) والتي توصلت إلى أن الصراع السلوكي يزيد من مستويات التوتر والقلق والاكتئاب، كما اتفقت ايضا مع دراسة خالد سالم (2021) والتي توصلت إلى وجود صراعات غير محلولة يؤدي إلى تقليل التعاون وانخفاض مستوى الأداء. كما اختلفت مع دراسة جون دوي والذي توصلوا إلى أن الصراع الداخلي هو مقدم لإتخاذ قرارات وسلوكية أكثر نضجا.

### 3.3 مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الصراع العاطفي والاحترق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تامدة-.

بعد تطبيق الاستبيان قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون يساوي ( $0.63^{**}$ ) وهو ما يبين على وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغيرين ويمكن ارجاع هذا إلى أن الصراع العاطفي هو نوع من التوتر الداخلي أو التفاعل السلبي الذي ينشأ نتيجة التضارب بين الأفراد.

كما اتفقت دراستنا مع دراسة سامي العلي (2017)، الذي توصل إلى أن العلاقة بين الصراعات العاطفية الداخلية يؤدي إلى ظهور اضطرابات القلق والاكتئاب.

واتفقت أيضا مع دراسة هالة عبد الرحمان حيث توصلت إلى تأثير الصراع العاطفي على مهارات التواصل الاجتماعي وأشارت إلى أن ارتفاع مستويات الصراع العاطفي يقلل من فعالية التواصل.

كما اختلفت مع دراسة ريم الفهد (2020)، توصلت إلى أن الصراع العاطفي كدافع للنمو الشخصي لدى الشباب حيث توصلت إلى أن الصراع العاطفي المعتدل يساعد على اكتشاف وتحسين مهاراتهم العاطفية.

### 4.3 مناقشة و تفسير نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الصراع التنظيمي والاحترق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - تامدة-.

بعد تطبيق الاستبيان قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون يساوي ( $0.74^{**}$ ) وهو ما يبين على وجود علاقة ارتباطية قوية بين المتغيرين ويمكن ارجاع هذا إلى أن الصراع التنظيمي يعد من أبرز العوامل

المسببة للإرهاق النفسي والمهني، حيث يؤدي إلى شعور الموظف بعدم الاستقرار، التوتر الدائم، مما يزيد من احتمالية التعرض للاحتراق النفسي، كما اتفقت نتائج هذه الفرضية مع نتائج دراسة "فوزي ميهوبي"

(2013) حيث أظهرت النتائج أن الممرضين يعانون من مستوى دال من الاحتراق النفسي. وأيضا دراسة عبد الكريم زرمان (2018) حيث توصل إلى أن الصراع التنظيمي يمكن أن يؤثر على التعاون والتعايش

بين الأطراف المتصارعة، مما يؤدي إلى تأثيرات نفسية قد تكون مرتبطة بالاحتراق النفسي.

كما اختلفت مع دراسة "هيثم محمد أحمد حسنين" حيث وصل إلى وجود علاقة عكسية بين الاحتراق النفسي والصراع التنظيمي لدى الإداريين، لذلك يوصي بالعمل على خفض تلك الصراعات بتهيئة المناخ المناسب الذي يؤدي إلى علو شأن الإداري والمدرّب والمؤسسة ككل.

#### -الاستنتاج العام:

بناءً على المناقشة والأدلة المقدمة من الدراسات السابقة، يمكن التوصل إلى استنتاج حول وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين الصراع التنظيمي والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة-.

وانطلاقاً من هنا حاولنا في دراستنا هذه الكشف عن العلاقة بين الصراع التنظيمي والاحتراق النفسي لدى (80) اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة-، وبعد اتباع الخطوات البحثية، وبعد جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً عن طريق Spss ومن خلال عرضنا للبيانات التي تحصلنا عليها وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها توصلنا إلى النتائج التالية:

✓ توجد علاقة ارتباطية طردية متوسطة ذات دلالة احصائية بين الصراع التنظيمي والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون  $0.74^{**}$  والقيمة المعنوية  $0.00$  عند المستوى الدلالة  $0.01$ .

✓ توجد علاقة ارتباطية بين الصراع الفكري والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون  $0.45^{**}$  والقيمة المعنوية  $0.00$  عند المستوى الدلالة  $0.01$ .

✓ توجد علاقة ارتباطية بين الصراع السلوكي والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون  $0.47^{**}$  والقيمة المعنوية 0.00 عند المستوى الدلالة 0.01.

✓ توجد علاقة ارتباطية بين الصراع العاطفي والاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة- بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون  $0.63^{**}$  والقيمة المعنوية 0.00 عند المستوى الدلالة 0.01.

#### -الاقتراحات:

بناء على الاستنتاج السابق حول وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الصراع التنظيمي وظهور الاحتراق النفسي لدى اداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -تامدة-، هنا بعض الاقتراحات حول كيفية التعامل مع هذه العلاقة وتحسينها:

- العمل على تطوير مناخ تنظيمي إيجابي يعتمد على الشفافية، العدالة، الاحترام المتبادل.
- الحد من غموض الأدوار وتحديد المسؤوليات الإدارية بدقة لتفادي التداخل والصراع.
- توفير برامج تدريبية للإداريين حول مهارات الاتصال الفعال وحل النزاعات.
- تنظيم ورشات عمل حول إدارة الضغط النفسي والتوازن بين العمل والحياة.
- منح فترات راحة كافية وتفادي الإفراط في العمل.
- إنشاء أنظمة تحفيز فعالة، مادية ومعنوية، ترفع من معنويات الإداريين وتشعرهم بقيمة عملهم.

## خاتمة

---

### خاتمة:

في ضوء ما تم التطرق إليه في هذا البحث حول موضوع الصراع التنظيمي واحتراق النفسي لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تبين أن البيئة التنظيمية تلعب دورا محوريا في تشكيل تجارب الموظفين النفسية.

فقد أوضحت النتائج أن ارتفاع مستوى الصراعات داخل المؤسسة، سواء كانت صراعات على مستوى الفكري والسلوكي و العاطفي ، يساهم بشكل مباشر في ظهور أعراض الاحتراق النفسي الإرهاق العاطفي، التبدل الانفعالي، وتراجع الشعور بالكفاءة الذاتية.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### المراجع باللغة العربية:

- إبراهيم عيسى، عثمان. (2008). النظرية المعاصرة في علم الاجتماع ، ط1 ، عمان ، الأردن: دار الشروق .
- العبيدي ،أمل . محمود، علي .(2008). استراتيجية إدارة الصراع التنظيمي والمكانية تحقيق أهداف المنظمة، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد69.
- حاج سعيد، فتيحة. (2016) .مستويات الاحتراق النفسي لدى طلبة التدبير: جامعة خيضر، بسكرة.
- دهش، جلاب .(2014). الإدارة الاستراتيجية، منظور تكاملي، عمان الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- مقابلة .(1993). ظاهرة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين الأردنيين في ضوء عدد من المتغيرات، مجلة جامعة دمشق مج9 ع34.
- جمعة سيد، يوسف .(2006). إدارة الضغط العمل نموذج لتدريب وممارسة، طبعة 1، للنشر والتوزيع.
- حاجان ،جمعة. ورشيد ،حسين. (2000). الاحتراق النفسي لدى المرأة، مصر: دار جرير .
- حريم ، حسن.(1997)، سلوك الأفراد في المنظمة ،ط4 ، عمان ، الأردن: دار هران للنشر والتوزيع ، .
- حمودة ،عبد الناصر. (2009) إدارة التنوع الثقافي للعنصر البشري في المنظمة، المنظمة العربية للتمية الإدارية القاهرة، مصر.

-زهير بوجمعة ، سلابي. (2011). الصراع التنظيمي وإدارة المنظمة، ط ، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

-زيدان. (1998). الاحتراق النفسي ومصادر ايه لدى معلمي التربية الخاصة، دراسة ميدانية مجلة كلية التربية، جامعة عين الشمس، المجلد 21.

-سليمان ، الخاتمي بن علي بن محمد بن راشد. (2014). الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظاهرة عمان : جامعة نزوى.

-سليمان، العميان محمود. (2010). السلوك التنظيمي، ط2 ، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

-شاكر جار الله ، الخشالي. (2004). إستراتيجية إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على إحساس العاملين بفعالية واحدة وإيجابية الصراع ، المجلة للعلوم التطبيقية المجلد 7 العدد1.

-عباس، نصيرة. (2014). أنماط القيادة ودورها في تحقيق ميزة تنافسية المؤسسة.

-عبد العلي ،مهند. (2003). مفهوم الذات واثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية، رسالة ماجستير، فلسطين.

-عبد الكريم، قريشي. (2015)، الاستراتيجية الخمس لإدارة الصراع دراسات تقنية والتربوية، مخبر تطوير الممارسة النفسية التربوية، جامعة قصدي مباح ورقلة الجزائر العدد 14.

-عثمان بن أحمد الزهراني، نوال. (2008). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة أم القرى، السعودية.

-عسكر ،علي. (1986). الاحتراق النفسي لدى المهنيين في المؤسسات الاجتماعية، مجلة للعلوم الاجتماعية، جامعة الكويت.

-علي، الضمور. (2008). الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة وأثره في طريقة تعامل عامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر الأمهات العاملات في محافظة رسائل الماجستير.

-قهاوجي، امينة. (2015). الصراعات التنظيمية وتأثيرها على السلوك وأداء العاملين في المنظمة، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة علوم التسيير تخصص سير المنظمات.

-مجدى أحمد، بيومي. (2009). الكفاءة التنظيمية والسلوك الإنتاجي، مدخل في علم اجتماع الصناعي، د.ط الإسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.

-محمد، معروف. (2013). استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، جامعة وهران: الجزائر.

-محمود أكرم محسن الياسري والآخرين عنود (2015) مفاهيم معاصرة في الإدارة الاستراتيجية ونظرية المنظمة، جامعة كريات، عمان، صفاء للنشر والتوزيع.

-مصطفى يوسف، كافي، إدارة الصراع والأزمات التنظيمية، عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.  
واصل جميل المومني. (2006). المناخ تنظيمي وإدارة الصراع في المؤسسة التربوية، ط2، عمل، الأردن: دار حامد.

-ياسر فخري، مصطفى. (2017). مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة دراسات في تعليم العالي، العدد 6 الأردن.

## المراجع باللغة الأجنبية:

\_ Freudenberger 1980 H.G Richelson burnout the high cost of hich activement,  
garden city anchour.

\_ Canaui et marangues 2004, le bornout le syndrome d'épuisement  
professionnelle des soignants de l'analyse aux réponses 3ème Masson.

الملاحق

- الملحق رقم 01: الاستبيان .
- الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين .
- الملحق رقم 03: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- الملحق رقم 04: نتائج spss.

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

## استبيان التحكيم

سلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

نرجوا من سيادتكم الإجابة على هذا الاستبيان الذي بين ايديكم والمتعلق بإعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان: "الصراع التنظيمي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى إداريين كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية".

ونؤكد لسيادتكم أن البيانات التي سوف تدلون بها تكون موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا في عرض البحث العلمي فقط.

نشكركم على تعاونكم مسبقا.

## فرضيات البحث:

فرضية العامة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع التنظيمي واحتراق النفسي لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

### • فرضيات جزئية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع الفكري والاحتراق النفسي لدى إداري كلية علوم الإنسانية والاجتماعية.

• توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع السلوكي والاحتراق النفسي لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

• توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصراع العاطفي والاحتراق النفسي لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

## المحور الأول: البيانات الشخصية

### الجنس:

ذكر  انثى

### السن:

من 20 إلى 30 سنة  من 31 سنة إلى 41 سنة

من 41 سنة إلى 50 سنة  من 50 سنة فما فوق

### المستوى التعليمي:

ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

### الأقدمية في العمل:

من سنة إلى 10 سنوات  من 11 إلى 20 سنوات

من 21 إلى 30 سنة  أكثر من 31 سنة

## المحور الثاني: الصراع التنظيمي

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الرقم	عبــــــــــــــــارات الصراع الفكري	تقيس	لا تقيس	التعديل والتوضيح
1	تواجه صراعات فكرية مع زملائك حول كيفية تنفيذ المهام.			
2	يحدث الصراع بينك وبين زملائك فعل عمل بسبب اختلافات في الآراء أو الأفكار			
3	ترى أن الاختلاف في وجهات النظر يؤثر على سير العمل			
4	ترى ان الصراعات الفكرية تؤدي إلى الابتكار			
5	الصراع الفكري يسبب شعورا بالإحباط والتوتر في العمل			
6	لا أصغى إلى الأفكار التي يطرحها زملاء			
7	يسعى الزملاء في عرض أفكارهم بالقوة			
8	لا أتحدث إلى الزملاء في المنظمة عن الأمور الشخصية			
9	وجود الصراع الفكري يؤدي إلى تحسين بيئة العمل			
10	تجد أن النقاشات الفكرية تمنحك فرصة للتعلم			
11	ترى أن الصراعات الفكرية سبب في اتخاذ القرارات الجيدة			
12	سبق وأن شعرت بوجود صراع داخل المنظمة			
13	تعتقد أن هناك نقص في التواصل عند حدوث الصراع			
14	يؤثر على الصراع الفكري على أداءك			
15	اختلاف الآراء هو السبب الرئيسي في ظهور الصراع			
16	يؤثر الصراع الفكري على إبداعك وإنتاجاتك			
17	تتعامل مع الصراعات الفكرية بذكاء			
18	يؤدي الصراع الفكري إلى تدهور العلاقات			
19	تشعر أن الصراع الفكري يؤثر على صحتك النفسية			

20	تستخدم منظمتك إجراءات لتقليل من حدوث الصراعات الفكرية		
21	ترى أن المنظمة توفر مساحة للتعبير عن الآراء والأفكار المختلفة		
22	يساعدك التواصل الجيد والفهم في التقليل من حدة الصراع		
23	تتعامل مع التحديات التي قد تواجهها عندما يختلف معك الزملاء بشكل جيد		
24	تشعر بعدم الرغبة في التفاعل مع الزملاء بسبب الضغط الفكري		
25	تتجنب النقاشات التي قد تؤدي إلى صراع فكري		
26	تشعر الإرهاق نتيجة للاستمرار الصراع مع الآخرين أو مع نفسك		
27	تفضل أن تبني وجهة نظر للآخرين لتجنب الصراع الفكري حتى لو كانت تختلف عن قناعك الشخصية		
28	ترى أن الصراع الفكري جزءاً من التطور الشخصي أو الثقافي في المجتمع.		
29	ارفض بعض تصرفات من بعض الزملاء.		

## الصراع السلوكي

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الرقم	عبارات الصراع السلوكي	يقيس	لا يقيس	التعديل والتوضيح
1	تشعر بأن السلوك بعض الأفراد في العمل يؤثر سلباً على بيئة العمل			
2	تؤثر الاختلافات في السلوكيات على الأداء			
3	تشعر أن سلوكيات بعض الأفراد تتعارض مع أهداف المنظمة			
4	أقوم بردود فعلا سلبية اتجاه تصرفات لا تعجبني			
5	اشعر بالانزعاج من طريقة التعامل التي يتميز بها بعض العمال			
6	ترى ان تجنب السلوكيات داخل مركز العمل يعزز من التعاون			
7	تتجنب التعامل مع العمال الذين يظهرون سلوكيات صراعية			

			تشعر بأن عدم التواصل الفعال يؤدي إلى الصراع السلوكي	<b>8</b>
			تشعر أن الصراع السلوكي يؤدي إلى فقدان الوقت والجهد في العمل	<b>9</b>
			توجد الإجراءات واضحة لحل الصراعات السلوكية داخل المنظمة	<b>10</b>
			تشعر أن تعزيز التواصل الفعال بين الأعضاء يمكن أن يساعد في حل الصراعات	<b>11</b>
			ترى أن سلوكيات العدوانية تؤدي إلى تصعيد الصراعات داخل العمل	<b>12</b>
			تؤثر السلوكيات السلبية مثل التوتر والسخرية في جو العمل	<b>13</b>
			ترى أن سلوكيات غير احترافية مثل المقاطعة أو عدم الاستماع تساهم في حدوث صراع سلوكي	<b>14</b>
			يؤدي الصراع السلوكي إلى تدهور معنوياتك وتركيزك أثناء العمل	<b>15</b>
			يتم معالجة السلوكيات السلبية أو التصرفات غير اللائقة من قبل الإدارة بشكل مناسب	<b>16</b>
			تجد صعوبة في اتخاذ قرارات عندما تتعارض رغبتك الشخصية مع مسؤولياتك تجاه الآخرين	<b>17</b>
			تجد نفسك في صراع بين اتباع رغباتك الشخصية والسلوك الذي يراه الآخرون مناسباً	<b>18</b>
			ترى أن صراع السلوكي يؤدي إلى تدهور العلاقات	<b>19</b>
			تشعر بأنك بحاجة لتغيير سلوكك في بعض المواقف لتجنب صراع مع الآخرين	<b>20</b>

## الصراع العاطفي

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الرقم	عبارات الصراع العاطفي	تقيس	لا تقيس	التعديل والتوضيح
1	اتجنب مساومة التحدث مع الزملاء الذين يعانون من مشاكل خاصة			
2	تعتقد أن الصراع العاطفي يمكن أن يؤدي إلى تدهور بيئة العمل			
3	تشعر أن عدم وجود دعم عاطفي يؤدي إلى الصراع العاطفي			
4	تجد صعوبة في التوازن بينما تشعر به وما يتوقعه منك الآخرون			
5	أعتدي لفظيا مباشرة بعدما أشعر بالانزعاج من الزملاء			
6	اتجنب المزح مع الزملاء داخل المنظمة			
7	تؤثر المشاعر الشخصية على قراراتك المهنية في العمل			
8	الصراعات العاطفية تؤثر على مستوى الثقة بينك وبين زملائك			
9	الصراعات تؤثر على تركيز أثناء العمل			
10	تؤثر المشاعر السلبية كالغضب أو الإحباط في مستوى التعاون بين أعضاء الفريق			
11	أقوم بأفعال سلبية اتجاه تصرفات تزعجني			
12	ينزعج زملائي في العمل من طريقة تعاملتي معهم			
13	تؤثر الصراعات العاطفية على أداءك			
14	تعتقد أن الحلول العاطفية تساعد في تحسين العلاقات بين الموظفين			
15	تعتقد أن الاختلاف في المشاعر تؤدي إلى الصراعات العاطفية في العمل			

			16 ترى أنا ضغط العمل والمواقف العاطفية قد يؤديان إلى ظهور صراعات عاطفية
			17 تشعر أن القادة لديهم القدرة على حل الصراعات العاطفية بشكل فعال
			18 ترى أنها الصراع العاطفي يساعدك في فهم نفسك بشكل أعمق
			19 سبق وأن لجأت إلى أداة معينة للتعامل مع الصراع العاطفي مثل التأمل الكتابة والتحدث مع مختص نفسي

### المحور الثالث: الاحتراق النفسي.

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الرقم	العبارات	يقيس	لا يقيس	التعديل والتوضيح
1	تشعر بالإرهاق الشديد طوال الوقت			
2	تشعر بصعوبة في الاستيقاظ والذهاب إلى العمل			
3	تشعر بأنك لا تستطيع التكيف مع متطلبات العمل أو الحياة اليومية			
4	لا تشعر بأي حافز لإنجاز المهام اليومية			
5	افتقدت الحماس للأعمال التي تتحمس القيام بها			
6	غالبًا ما تعتقد أنك غير قادر على إتمام مهامك			
7	غالبًا ما تشعر بالغضب أو القلق في العمل			
8	تعتقد أنك لا تتلقى الدعم الكافي من الآخرين عندما تحتاج إليهم			
9	تشعر بالتعب الجسدي العقلي في نهاية كل يوم			
10	تجد صعوبة في الانتهاء من المهام البسيطة			
11	تجد صعوبة في التعامل مع الآخرين في مكان العمل			

			12	اتجنب الاجتماعات والأنشطة الاجتماعية بسبب شعوري بالتوتر
			13	أشعر بالرغبة في التحدث مع الآخرين
			14	أشعر بصعوبة في الحفاظ على تركيزه لفترات طويلة
			15	تعتقد أن العمل الزائد يساهم في شعورك بالإرهاق النفسي
			16	تعتقد أن نقص الموارد مثل الوقت أو الدعم يؤدي إلى الشعور بالاحترق النفسي
			17	ترى أن العمل لفترات طويلة يزيد من مستوى الاحتراق النفسي
			18	تعتقد أن قلة الحوافز أو المكافآت تعزز مشاعر الإرهاق النفسي
			19	تعتقد أن التدريب على كيفية التعامل مع الضغوط النفسية يمكن أن يقلل من الاحتراق النفسي في العمل
			20	لا تستطيع التفكير بوضوح بعد يوم عمل مرهق
			21	لا تملك الطاقة للتعامل مع مشاكل اليومية
			22	أصبح لديك شعور بعدم الاهتمام بالأشخاص الذين تتعامل معهم في
			23	أصبحت غير مبالي بما يحدث
			24	تتعامل مع الناس بدم أو عدم الاهتمام
			25	لا تملك الوقت الكافي للراحة أو العناية بنفسك
			26	لا تشعر بالرضا عن إنجازاتك
			27	تشعر بالإرهاق بشكل متكرر خلال يومك في العمل
			28	تشعر بأنك غير قادر على التكيف مع ضغط العمل
			29	تعاني من مشاكل في النوم
			30	تجد صعوبة في التركيز والاتخاذ القرارات في العمل
			31	ترى بأنك منعزل في بيئة العمل



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

استبيان

سلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

نرجوا من سيادتكم الإجابة على هذا الاستبيان الذي بين ايديكم والمتعلق بإعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان: "الصراع التنظيمي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية".

ونؤكد لسيادتكم أن البيانات التي سوف تدلون بها تكون موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا في عرض البحث العلمي فقط.

نشكركم على تعاونكم مسبقا.

## المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس:

انثى

ذكر

السن:

من 30 سنة إلى 40 سنة

من 20 إلى 30 سنة

من 51 سنة فما فوق

من 41 سنة إلى 50 سنة

المستوى التعليمي:

جامعي

ثانوي

متوسط

ابتدائي

الأقدمية في العمل:

من 11 إلى 20 سنوات

من سنة إلى 10 سنوات

أكثر من 31 سنة

من 21 إلى 30 سنة

## المحور الثاني: الصراع التنظيمي

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الرقم	عبارات الصراع الفكري	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تواجه صراعات فكرية مع زملائك حول كيفية تنفيذ المهام.					
2	يحدث الصراع بينك وبين زملائك بسبب اختلافات في الآراء أو الأفكار					
3	ترى أن الاختلاف في وجهات النظر يؤثر على سير العمل					
4	ترى ان الصراعات الفكرية تؤدي إلى الابتكار					
5	تشعر بالتوتر بسبب اختلاف أفكارك عن زملائك في العمل.					
6	لا أصغى إلى الأفكار التي يطرحها زملاء					
7	يسعى الزملاء في عرض أفكارهم بالقوة					
8	تجد أن النقاشات الفكرية تمنحك فرصة للتعلم					
9	ترى أن الصراعات الفكرية سبب في اتخاذ القرارات الجيدة					
10	سبق وأن شعرت بوجود صراع داخل المنظمة					
11	تعتقد أن هناك نقص في التواصل عند حدوث الصراع					
12	يؤثر على الصراع الفكري على أداءك					
13	اختلاف الآراء هو السبب الرئيسي في ظهور الصراع					
14	يؤثر الصراع الفكري على إبداعك					
15	تتعامل مع الصراعات الفكرية بذكاء					
16	يؤدي الصراع الفكري إلى تدهور العلاقات					
17	تشعر أن الصراع الفكري يؤثر على صحتك النفسية					
18	تستخدم منظماتك إجراءات لتقليل من حدوث الصراعات الفكرية					
19	ترى أن المنظمة توفر مساحة للتعبير عن الأفكار المختلفة					

					يساعدك الفهم في التقليل من حدة الصراع	20
					تتعامل مع التحديات التي قد تواجهها عندما يختلف معك الزملاء بشكل جيد	21
					تشعر بعدم الرغبة في التفاعل مع الزملاء بسبب الضغط الفكري	22
					تتجنب النقاشات التي قد تؤدي إلى زيادة الاختلاف	23
					تشعر بالإرهاق نتيجة للاستمرار الصراع مع الآخرين أو مع نفسك	24
					تفضل أن تبنى وجهة نظر للآخرين لتجنب الصراع الفكري حتى لو كانت تختلف عن قناعك الشخصية	25
					ترى أن الصراع الفكري جزءا من التطور أو الثقافي في المجتمع.	26

## الصراع السلوكي

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الرقم	عبارات الصراع السلوكي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
27	تشعر بأن السلوك بعض الأفراد في العمل يؤثر سلبا على بيئة العمل					
28	تؤثر الاختلافات في السلوكيات على الأداء					
29	تشعر أن سلوكيات بعض الأفراد تتعارض مع أهداف المنظمة					
30	أقوم بردود فعلا سلبية اتجاه تصرفات لا تعجبني					
31	اشعر بالانزعاج من طريقة التعامل التي يتميز بها بعض العمال					
32	أرفض بعض التصرفات من بعض الزملاء					

					33	تتجنب التعامل مع العمال الذين يظهرون سلوكيات صراعية
					34	تشعر بأن عدم التواصل الفعال يؤدي إلى الصراع السلوكي
					35	تشعر أن الصراع السلوكي يؤدي إلى فقدان الجهد في العمل
					36	توجد الإجراءات واضحة لحل الصراعات السلوكية داخل المنظمة
					37	تشعر أن تعزيز التواصل الفعال بين الأعضاء يمكن أن يساعد في حل الصراعات
					38	ترى أن سلوكيات العدوانية تؤدي إلى تصعيد الصراعات داخل العمل
					39	تؤثر السلوكيات السلبية مثل السخرية في جو العمل
					40	ترى أنا سلوكيات غير احترافية مثل عدم الاستماع تساهم في حدوث صراع سلوكي
					41	يؤدي الصراع السلوكي إلى تدهور تركيزك أثناء العمل
					42	يتم معالجة السلوكيات السلبية غير اللائقة من قبل الإدارة بشكل مناسب
					43	تجد صعوبة في اتخاذ قرارات عندما تتعارض رغبتك الشخصية مع مسؤولياتك تجاه الآخرين
					44	تجد نفسك في صراع بين اتباع رغباتك الشخصية والسلوك الذي يراه الآخرون مناسباً
					45	ترى أن صراع السلوكي يؤدي إلى تدهور العلاقات
					46	تشعر بأنك بحاجة لتغيير سلوكك في بعض المواقف لتجنب صراع مع الآخرين

## الصراع العاطفي

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الرقم	عبارات الصراع العاطفي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
47	اتجنب مساومة التحدث مع الزملاء الذين يعانون من مشاكل خاصة					
48	تعتقد أن الصراع العاطفي يمكن أن يؤدي إلى تدهور بيئة العمل					
49	تشعر أن عدم وجود دعم عاطفي يؤدي إلى الصراع العاطفي					
50	تجد صعوبة في التوازن بينما تشعر به وما يتوقعه منك الآخرون					
51	أعتدي لفظيا مباشرة بعدما أشعر بالانزعاج من الزملاء					
52	اتجنب المزح مع الزملاء داخل المنظمة					
53	تؤثر المشاعر الشخصية على قراراتك المهنية في العمل					
54	الصراعات العاطفية تؤثر على مستوى الثقة بينك وبين زملائك					
55	الصراعات تؤثر على تركيز أثناء العمل					
56	تؤثر المشاعر السلبية الإحباط في مستوى التعاون بين أعضاء الفريق					
57	أقوم بأفعال سلبية اتجاه تصرفات تزعجني					
58	ينزعج زملائي في العمل من طريقة تعاملي معهم					
59	تؤثر الصراعات العاطفية على أداءك					
60	تعتقد أن الحلول العاطفية تساعد في تحسين العلاقات بين					

					الموظفين	
					تعتقد أن الاختلاف في المشاعر تؤدي إلى الصراعات العاطفية في العمل	61
					ترى أنا ضغط العمل قد يؤدي إلى ظهور صراعات عاطفية	62
					تشعر أن القادة لديهم القدرة على حل الصراعات العاطفية بشكل فعال	63
					ترى أنها الصراع العاطفي يساعدك في فهم نفسك بشكل أعمق	64
					سبق وأن لجأت إلى أداة معينة للتعامل مع الصراع العاطفي مثل التحدث مع مختص نفسي	65

### المحور الثالث: الاحتراق النفسي.

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تشعر بالإرهاق الشديد طوال الوقت					
2	تشعر بصعوبة في الذهاب إلى العمل					
3	تشعر بأنك لا تستطيع التكيف مع متطلبات العمل أو الحياة اليومية					
4	لا تشعر بأي حافز لإنجاز المهام اليومية					
5	افتقدت الحماس للأعمال التي تتحمس القيام بها					
6	غالبًا ما تعتقد أنك غير قادر على إتمام مهامك					
7	غالبًا ما تشعر بالغضب في العمل					

					تعتقد أنك لا تتلقى الدعم الكافي من الآخرين عندما تحتاج إليهم	8
					تشعر بالتعب الجسدي العقلي في نهاية كل يوم	9
					تجد صعوبة في إنهاء المهام البسيطة	10
					تجد صعوبة في التعامل مع الآخرين في مكان العمل	11
					اتجنب الاجتماعية بسبب شعوري بالتوتر	12
					أشعر بالرغبة في التحدث مع الآخرين	13
					أشعر بصعوبة في الحفاظ على تركيزه لفترات طويلة	14
					تعتقد أن العمل الزائد يساهم في شعورك الإرهاق النفسي	15
					تعتقد أن نقص الموارد مثل الدعم يؤدي إلى الشعور بالاحتراق النفسي	16
					ترى أن العمل لفترات طويلة يزيد من مستوى الاحتراق النفسي	17
					تعتقد أن قلة الحوافز تعزز مشاعر الإرهاق النفسي	18
					تعتقد أن التدريب على كيفية التعامل مع الضغوط النفسية يمكن أن يقلل من الاحتراق النفسي في العمل	19
					لا تستطيع التفكير بوضوح بعد يوم عمل مرهق	20
					لا تملك الطاقة للتعامل مع مشاكل اليومية	21
					أصبح لديك شعور بعدم الاهتمام بالأشخاص الذين تتعامل معهم	22
					أصبحت غير مبالي بما يحدث	23
					تتعامل مع الناس ببرودة	24
					لا تملك الوقت الكافي للعناية بنفسك	25
					لا تشعر بالرضا عن إنجازك	26
					تشعر الإرهاق بشكل متكرر خلال يومك في العمل	27
					تشعر بأنك غير قادر على التكيف مع ضغط العمل	28

					تعاني من مشاكل في النوم	<b>29</b>
					تجد صعوبة في اتخاذ القرارات في العمل	<b>30</b>
					ترى بأنك منعزل في بيئة العمل	<b>31</b>

قائمة الأساتذة المحكمين:

الجامعة	الرتبة	الاسم واللقب	الرقم
جامعة مولود معمري	أستاذ محاضر "أ"	حمر العين عبد الرزاق	1
جامعة مولود معمري	أستاذ محاضر "ب"	شيخاوي صلاح الدين	2
جامعة مولود معمري	أستاذ محاضر "ب"	بوزوران فريدة	3
جامعة مولود معمري	أستاذة محاضر "ب"	حاج سعيد فتيحة	4