



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بن أحمد وهران 2

كلية العلوم الاجتماعية

قسم: علم النفس والارطوفونيا

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الاحتراق النفسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي

دراسة ميدانية في كل من مؤسستي سونلغاز بولاية وهران

والمؤسسة الاستشفائية بأدرار

تحت اشراف الأستاذة:

- أ.زريبي أحلام

من إعداد الطالبة:

- بن زرام كوثر

- وهاب منير

السنة الجامعية: 2022-2023

شكر وتقدير

الحمد لله والشكر لله فقد أعان ووفق.

يطيب لنا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من ساهم في مساعدتنا وتوجيهنا وإرشادنا.

فاشكر أولاً الله، ثم جزيل الشكر والعرفان للأستاذة الفاضلة زربي أحلام على تفضلها بالإشراف على هذه الدراسة وعلى نصائحها وتوجيهاتها القيمة والتي كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا العمل.

ومزيداً من الشكر والتقدير إلى أساتذة الجامعة الذين قدموا لنا كل التوصيات والملاحظات القيمة.

خاصة منهم أساتذة شعبة علم النفس عمل وتنظيم.

وتمتد شكري لأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة.

أشكر أيضاً عمال مؤسستي مديرية سونلغاز بوهران ومستشفى ابن سينا بإدرار الذين كانوا سنداً في إنجاز هذا العمل.

وفي الأخير نسأل الله العلي القدير أن يجزي الجميع عنا خير جزاء، وأن يوفقهم لما يحب ويرضاه إنه سميع مجيب.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين وصلي الله وسلم على نبيه الأمين.

ديوانه

إلى من ربياني صغيرا إلى من دفعاني بدعهما

إلى من أعيش لكسب رضاها بعد الله

"ولا تقل لهما أف و لا تنهرهما وقل لهما قولاً كريماً": إلى من قال فيهما المولى عز وجل

إلى والديا الكريمين عرفانا بفضلهما عليا.

إلى من كانت الجنة تحت أقدامها.

إلى كل من كانوا لي نعمة المشجعين في مواصلة مسيرتي..... إلى كل من أفاضني بنصائحه المخلصة.

إلى كل الأصدقاء والزملاء..... إلى كل من كانت له بصمة في مشواري العلمي.

إلى كل هؤلاء أهدي:

ثمرة جهدي المتواضع

بن زرام كوثر

ديوهرد

أهدي ثمرة جهدي إلى سيد الخلق وحبيب الحق محمد عليه أفضل الصلاة والسلام حبا وإتباعا

إلى من قال فيهما عز وجل "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا"

إلى العظيمة في نور حياتي وضياؤها إلى مواطن الحب وشاطئ الأمان ومرفاً السكينة وخليج الحماية من

الأعاصير الهوجاء إلى من القلب يهواها والعمر فداها والعين لا ترتاح إلا برؤياها إلى أجمل كلمة ينطق بها اللسان
أمي الغالية حفظها الله ورعاها.

إلى النور الوضاء مصدر فخري وذخري إلى من كان سر وجودي إلى أعلى شيء في الوجود أبي الغالي أطال الله في
عمره.

إلى كل أفراد عائلتي الكريمة الذين تنفست معهم هواء الأخوة والمحبة وترعرعت ونشأت بينهم إلى كل عماتي
وأبنائهم وأعمامي وأبنائهم، دون أن أنسى أخوالي وخالاتي وأبنائهم وبالأخص ابن خالتي تلمساني عبد الكريم
وبالأخص بالذكر أختي الكبرى كلثوم.

إلى التي ساهمت في إنجاح هذا العمل بكل معارفها وجهدها ولم تبخل علينا بتوجيهاتها وصبرها وأثارت طريقنا
لإتمام هذا العمل للدكتورة: زربي أحلام، أطال الله في عمرها.

وإلى كل أساتذتي بوهران وبولاية أدرار وللجنة المناقشة إلى أخواني التي لم تلدهم أمي .. في كل مكان إلى من
تقاسمت معها حلاوة وتعب هذا العمل زميلتي بن زرام كوثر.

إلى كل من تحتفظ بهم ذاكرتي، وإن لم تتسعهم مذكرتي.

وهاب منير

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية لإختبار العلاقة بين الاحتراق النفسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي في مؤسستي سونلغاز بولاية وهران والمؤسسة الإستشفائية ابن سينا بأدرار.

استخدم الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (121) فردا من إطارات سامية، وإطارات، ومتحكمين، ومنفذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان الاحتراق النفسي مكون من ثلاثة أبعاد رئيسية موزعة على اثنان وعشرون (22) فقرة واستبيان لقياس الالتزام التنظيمي مكون من ثلاثة أبعاد موزعة على خمسة عشر (15) فقرة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

مستوى الاحتراق النفسي كان منخفضا لدى عمال مؤسستي محل الدراسة.

مستوى الالتزام التنظيمي كان متوسطا لدى عمال لدى عمال مؤسستي محل الدراسة

وجود علاقة إرتباطية عكسية بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي.

عدم وجود فروق دالة إحصائية في العلاقة بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي تبعا لمتغير الجنس.

الكلمات المفتاحية:

الاحتراق النفسي، الالتزام التنظيمي.

Abstract :

The current study aims to test the relationship between burnout and its Relationship to organizational commitment among employees of Sonelgaz in Oran and Ibn Sina Hospital in Adrar.

Accordingly, the researchers used the descriptive approach, in administering two standardized questionnaire to measure burnout and organizational commitment to a randomized chosen sample of two hundred twenty one (221) employees. The following data collection tools were used : (1)The burout questionnaire, consisting of three main dimensions distributed along 22 items,(2) the organizational commitment questionnaire consisting of three main dimensions distributed on 15 items.

data were analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program.

The results were as follows :

1. The level of burnout was low among the workers of tow institutions under study.
2. The level of organizational commitment was average among workers of the workers of the two institutions under study
3. The existence of an inverse correlation between burnout and organizational commitment.

4. There were no statistically significant differences in the Relationship between burnout and organizational commitment according to the gender.

Keywords: burnout, organizational commitment.

قائمة المحتويات

أالشكر والتقدير
بالإهداء
دملخص الدراسة
زقائمة المحتويات
يقائمة الجداول
لقائمة الأشكال

الفصل الأول: تقديم البحث

2مقدمة
51. إشكالية الدراسة
72. فرضيات الدراسة
73. أسباب اختيار الدراسة
84. أهداف الدراسة
85. أهمية الدراسة
86. التعاريف الإجرائية
107. الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

19تمهيد
191. مفهوم الإحترق النفسي
222. الإحترق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم
243. النظريات العلمية المفسرة للإحترق النفسي
264. النماذج المفسرة للإحترق النفسي
325. أبعاد الإحترق النفسي

336.مراحل الإحتراق النفسي
347.قياس الاحتراق النفسي
368.مؤشرات الإحتراق النفسي
389.أسباب الإحتراق النفسي
4110.أعراض الإحتراق النفسي
4311.كيفية تفادي الإحتراق النفسي
45خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الإلتزام التنظيمي

47تمهيد
471. مفهوم الإلتزام التنظيمي
492. خصائص الإلتزام التنظيمي
493. أهمية الإلتزام التنظيمي
514. مراحل الإلتزام التنظيمي
525. أبعاد الإلتزام التنظيمي
546. العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي
557. الآثار المترتبة عن الإلتزام التنظيمي
57خلاصة الفصل

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

59تمهيد
59أولا: الدراسة الإستطلاعية
591. أهمية الدراسة الإستطلاعية
592. مكان وزمان إجراء الدراسة الإستطلاعية
693. عينة الدراسة الإستطلاعية

714. أدوات الدراسة الإستطلاعية.
725. خصائص السيكمترية لأدوات القياس.
74ثانيا: الدراسة الأساسية.
74تمهيد.
741. مكان وزمان الدراسة الأساسية.
752. منهج الدراسة الأساسية.
753. عينة الدراسة الأساسية.
754. مواصفات عينة الدراسة الأساسية.
775. أدوات الدراسة الأساسية.
776. الأساليب الإحصائية.

الفصل الخامس: عرض وتفسير النتائج

80تمهيد.
801. عرض النتائج.
842. مناقشة النتائج.
87مناقشة عامة.
89خلاصة الفصل.
90خاتمة.
91توصيات.
92قائمة المراجع.
99الملاحق.

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
69	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	1
69	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	2
69	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي	3
70	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية	4
70	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الاقدمية	5
70	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني	6
71	يبين بدائل الإجابات	7
71	يبين بدائل الفقرات الموجبة والسالبة	8
72	يمثل سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس	9
73	يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس الاحتراق النفسي	10
73	يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرومباخ لمقياس الاحتراق النفسي	11
74	يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس الالتزام التنظيمي	12
74	يبين قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ لمقياس الالتزام التنظيمي	13
75	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	14
75	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	15
76	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	16

76	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية	17
76	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية	18
77	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني	19
80	يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الاحتراق النفسي	20
81	يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الالتزام التنظيمي	21
82	يبين معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي	22
83	يبين نتائج اختبار ت (t) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والإناث) في الاحتراق النفسي	23

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
23	علاقة الاحتراق النفسي ببعض المصطلحات	01
26	نموذج تشيرنس للاحتراق النفسي	02
31	أبعاد الاحتراق الوظيفي	03

الفصل الأول

تقديم البحث

مقدمة:

عاش الإنسان منذ بداية الكون باحثا عن الاستقرار والأمان جاريا وراء الراحة التي تعطيه الاتزان ومنذ تلك الأزمان وهو ينشد الطمأنينة له ولأبنائه فهو يسعى لتخفيف عبء الحياة عن كاهله ولما زادت الحياة تعقيدا وقوة توسعت وازدادت مطالبها وحاجاتها لإزالة الضغوط الواقعة عليه لتلبية تلك المطالب فلا يستطيع التوقف عن مجرات ذلك لأنه سيختلف عن اللحاق بها مما اضطره إلى مواكبة التسارع لتحقيق الرغبات والمطالب وهذا الإسراع زاده مرة أخرى من الضغط على النفس وتحميلها أكثر من طاقتها بغية اللحاق بموكب التحضر بكل ما يحمله من قسوة ورخاء(السيد عبيد، 2008، ص.19).

كما أن نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها يتوقف أساسا على توفير الظروف المناسبة حتى يؤدي العمال عملهم في جو يتسم بالفعالية والاهتمام وبالمستوى الذي يتوقعه منهم الآخريين، وذلك من خلال الكشف عن مختلف الاضطرابات التي يعاني منها العمال، والعمل على تفاديها، ومن أهم هذه الاضطرابات الاحتراق النفسي.

تعد ظاهرة الاحتراق النفسي من الظواهر التي تحدث عنها العلماء من عقود طويلة، فهو يعتبر مرضا نفسيا خطيرا يؤدي بالفرد إلى أن تحترق نفسيته ويتدهور عقله وتفكيره، وتضطرب علاقاته بالواقع المحيط به فلا يعود يدركه على النحو السليم.

ومن بضع عقود قليلة استعار علماء النفس الصناعي مصطلح الاحتراق النفسي **burnout** لمجال اهتماماتهم ليصفوا به حالة العامل الذي يتدهور نفسيا وعقليا وجسميا، بحيث لا يعود قادرا على أداء عمله بالكفاءة التي كان عليها من قبل، إذ تضطرب حالته النفسية، فيهمل عمله وتضطرب علاقاته في العمل ويعتل تفكيره، وتهاجمه الأمراض الجسمية والعلل النفسية، ويصبح غير صالح للإستمرار في العمل ولا مزاولته، ويرجع كثير من العلماء حالة مثل هذا العامل غالبا إلى معاناته من ضغوط عمل تفوق احتمالته لفترة طويلة(طه وراغب، 2010، ص.5).

فبعض الدراسات وجدت أن الإحتراق النفسي يتعرض له العامل الذي يتمتع بالتزام مرتفع في عمله.

كما يعبر مفهوم الالتزام التنظيمي **Commitment Organizational** كمتغير تنظيمي

آخر ميلور لفعالية الأداء التنظيمي، عن مدى إخلاص الموظف لمنظمتة، وتفاعله معها، وحبها لها، وتقبله لأهدافها وسياستها وتفانيه فيها، ورغبته القوية في استمراره فيها، وبذله لجهود متواصلة من أجل تحقيق أهدافها، وتبرز هذه الأبعاد التي ينطوي عليها معنى مفهوم الالتزام التنظيمي ما يشكله من ظاهرة نفسية، يستدل عليها مما ييدر عن الموظف من سلوكيات وممارسات أخلاقية في المنظمة، إضافة إلى ما يشكله من ظاهرة اجتماعية، تستشف من تعاون أعضاء جماعة العمل، وتضافر جهودهم من أجل تحقيق أهداف منظماتهم (أبو العسل، 2011، ص.8).

كما يعد الالتزام التنظيمي أحد الأهداف النهائية للجهود التي تبذلها المنظمات للحفاظ على وجودها، والسبب في ذلك هو أن الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي وكذلك مستوى منخفض من الاحتراق النفسي سيكونون أكثر توافقا ورضا وإنتاجية، كما أنهم يعملون بشعور أكبر بالولاء والمسئولية مما يؤدي إلى تخفيض التكلفة التي تتحملها المنظمة.

وأخيرا يجب العمل على تقليل من الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي من ضغوط العمل وصراع في العمل وذلك في إطار سعي المنظمة لاستخدام مواردها البشرية بفعالية.

ومنه سنحاول التطرق إلى موضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي وسنتناول فيه الفصول التالية:

1. الفصل الأول: تتمثل في تقديم البحث حيث احتوى على مقدمة البحث، إشكالية البحث،

فرضيات البحث، أسباب البحث، أهمية البحث وأهدافه، حدود البحث، التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث والدراسات السابقة.

2. الفصل الثاني: احتوى على كل ما يتعلق بالمتغير المستقل الاحتراق النفسي من مفهوم للاحتراق

النفسي، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم، النظريات العلمية المفسرة للاحتراق النفسي، النماذج المفسرة للاحتراق النفسي، أبعاده، مراحلها، قياس الاحتراق النفسي، مؤشرات، أسبابه، أعراضه، كيفية تفادي الاحتراق النفسي ثم خلاصة الفصل.

3. الفصل الثالث: يتمثل في المتغير التابع الالتزام التنظيمي واحتوى على العاصر التالية مفهوم الالتزام

التنظيمي، خصائص الالتزام التنظيمي، أهميته، مراحلها، أبعاد الالتزام التنظيمي، العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي، الآثار المترتبة عن الالتزام التنظيمي ثم خلاصة الفصل.

4. الفصل الرابع: خصص لإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وقسم إلى جزأين: الجزء الأول احتوى

على الدراسة الاستطلاعية وفيها تم التطرق لأهميتها، مكان وزمان إجراؤها، مواصفات عينة الدراسة

الاستطلاعية وأدواتها والتأكد من صدقها وثباتها، أما الجزء الثاني: شمل الدراسة الأساسية، مدتها، مجالها،

منج الدراسة الأساسية، مواصفات عينة الدراسة والأدوات المستخدمة ثم أساليب معالجة الإحصائية.

5. الفصل الخامس: خصص لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها، وفي الأخير الخلاصة والتوصيات.

الخاتمة والتوصيات.

1 - الإشكالية:

حسب (منظمة الصحة العالمية، 2004) يعد الاحتراق النفسي ظاهرة لازمت العمل منذ نشأته وأصبح من أكثر الاضطرابات انتشارا في محيط العمل الأمر الذي جعل الصحة النفسية للعامل في خطر، فتقتضي منا ضرورة البحث في هذا الموضوع والمساهمة في إثراءه قصد التخفيف من حدته والتقليل من آثاره والعمل على خلق اتزان للعامل ليشغل في ظروف صحية ونفسية جيدة.

ويعد مفهوم الاحتراق النفسي من بين المفاهيم ذات العلاقة الوطيدة بالصحة النفسية للفرد، هذا المفهوم الذي أصبح شائع الاستخدام منذ بداية العقد الأخير من هذا القرن، وذلك لوصف الحالة النفسية للأفراد الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية أو الإنسانية، ويقضون وقتا طويلا متواصلًا في العمل المجهد، باعتبار أن طبيعة عملهم تقتضي بأن يكونوا على اتصال مباشر ووثيق مع الأفراد الذين يحتاجون مساعدتهم (بوحارة، 2012، ص. 2).

فقد قامت ماسلاش Maslach (1982) ببناء مقياس للاحتراق النفسي، كما حددت له ثلاث أبعاد وهي الإنهاك العاطفي ويظهر في شكل تعب وفقدان الطاقة، بحيث يصبح العامل جافا في معاملاته وغير قادر على التكفل بزمائمه.

تبلد المشاعر، وتحدث تدريجيا عندما تبدأ العلاقة بين الشخصية وبين العامل والآخرين تضعف، فيتعد عنهم ويصبح غير مهتم بهم، بل يعاملهم وكأنهم أشياء لا أشخاص.

تدني الإنجاز الشخصي والتقييم السلبي للذات الذي يبرز من خلال الشعور بالفشل والإحباط، وضعف الكفاءة والفعالية في العمل، واحتقار ما أنجز سابقا (العزي، 2011، ص. 50).

وحسب ما جاءت به دراسة كريستينا ماسلاش وسوزان جاكسون (maslach & jackson) سنة 1982 بهدف التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عينات كبيرة من العاملين في مهن: المحاماة، الشرطة، التمريض، الطب النفسي، الإرشاد والتعليم، والعمل الاجتماعي. فقد خلصت الدراسة إلى وجود فروق مهمة بين الذكور والإناث في مختلف أبعاد الاحتراق النفسي، إذ أظهر الذكور شعورا بالإنجاز بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار والشدة، كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق مهمة بين مستويات العمر والاحتراق النفسي، فقد أظهر أفراد العينة من فئة صغار السن شعورا سلبيا تجاه العملاء بدرجة أعلى من فئة كبار السن من حيث شدة الإجهاد الانفعالي، وأظهرت النتائج أن كلا من غير المتزوجين والمطلقين عانوا من الإجهاد الانفعالي بدرجة أعلى من الأفراد المتزوجين على مستوى التكرار والشدة (بوحارة، 2012، ص. 11).

وعليه فإن دراسة الاحتراق النفسي في غاية الأهمية، إذ أن العمل في ساعات غير عادية من شأنه أن يكون له تأثير بالغ على سلوكيات العامل، فقد أثبتت التجارب أن نوع العمل والظروف التي ينجز فيها والطريقة التي ينظم بها، يمكن أن يكون لها انعكاسات أجيلا أو عاجلا على التزامهم التنظيمي.

كما يعتبر الالتزام التنظيمي كمتغير تنظيمي، آخر مبلور لفعالية الأداء التنظيمي، عن مدى إخلاص الموظف لمنظمتة، وتفاعله معها، وحبها لها، وتقبله لأهدافها وسياساتها، وتفانيه فيها، ورغبته القوية في استمراره فيها، وبذله لجهود متواصلة من أجل تحقيق أهدافها.

فقد أثار موضوع الالتزام التنظيمي عدة بحوث وظهور عدة مصطلحات، فهو يمثل كل معاني التضحية والتفاني، النزاهة والاستقامة والهمة في العمل، فهو الذي يعبر عن مدى قبول العامل بقيم وأهداف المنظمة ودرجة طموحه للبقاء فيها، كما قد يفيد أيضا في المكانة والأهمية التي تشغل العمل في حياة العامل.

وهذا ما ورد في دراسة (folorunso,et al,2014) التي أوضحت تأثير أبعاد الالتزام التنظيمي (العاطفي والمستمر والمعياري) على أداء الموظفين الأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي، وكشفت عن تأثير هذه الأبعاد وبشكل مستقل على أداء الموظفين، وأوصت الدراسة باتخاذ تدابير تعزيز أداء الموظفين من خلال زيادة مستوى الالتزام (شاهين وشعبان، 2016، ص. 351).

مما سبق يتضح أن الالتزام التنظيمي يمكن أن يتأثر بالسلوكيات السلبية للعاملين والتي أشرنا إليها سابقا بالاحتراق النفسي، وهذا ما توصلت إليه دراسة (العزي، 2011) التي هدفت إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي بين العاملين والبحث عن العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاحتراق النفسي؛ وخلصت إلى عمال الدوريات يعانون من الاحتراق النفسي وأن هناك علاقة إرتباطية سالبة بين الالتزام التنظيمي والاحتراق النفسي (العزي، 2011، ص. 47).

كما أن الاهتمام بالاحتراق النفسي وكذا الالتزام التنظيمي لم يلقي الاهتمام الكافي من الباحثين في البيئة المحلية -حسب علم واطلاع الباحثين- وهذا كان من بين أهم أسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع، نظرا لحاجة المؤسسات الجزائرية لمثل هذه الدراسات كونها تواجه تحولات وضغوطات كثيرة. وبهذا تعد مشكلة دراستنا امتدادا لدراسات سابقة تناولت هذا الطرح بمختلف جوانبه وتوصلت إلى نتائج نسعى نحن أيضا للانطلاق منها والوصول إلى النتائج أكثر عمقا وأوسع شمولية قصد إنقاذ العامل وإثراء البحث العلمي بمعطيات حقيقية.

ومن خلال ما سبق يمكن حصر إشكالية الدراسة في الاحتراق النفسي والمتمثل في الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي وعلاقته بالالتزام التنظيمي والمتمثل في الالتزام الشعوري والالتزام المعياري،

والالتزام الاستمراري. والهدف من هذه الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي لدى عمال كل من مؤسستي سونلغاز بوهران والمؤسسة الاستشفائية ابن سينا بأدرار.

وعلى ضوء ذلك تبرز إشكالية البحث في الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال مؤسستي محل الدراسة؟
- ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسستي محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسستي محل الدراسة؟
- هل توجد فروق في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال مؤسستي محل الدراسة؟

2- الفرضيات:

على ضوء الدراسة تمت صياغة الفرضيات التي تتماشى مع الموضوع، ومناسبة لعينة البحث وكانت

كالتالي:

- تتوقع ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال مؤسستي محل الدراسة.
- تتوقع ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسستي محل الدراسة.
- توجد علاقة دالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي لدى عمال مؤسستي محل الدراسة.
- توجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال مؤسستي محل الدراسة.

3- أسباب اختيار موضوع الدراسة:

- الميل والرغبة في البحث والاستطلاع في موضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بالالتزام التنظيمي.
- تقديم المزيد من الدراسات والأبحاث حول هذا الموضوع الهام.
- معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي.
- عدم تلقي موضوع الدراسة الاهتمام الكافي من طرف الباحثين في البيئة المحلية - حسب علم واطلاع الباحثين-.

4- أهداف الدراسة:

- الكشف على طبيعة العلاقة بين الإحترق النفسي والإلتزام التنظيمي.
- التعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى عمال مؤسستي محل الدراسة.
- التعرف على مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال مؤسستي محل الدراسة.
- التعرف على طبيعة الفروق بين الذكور والإناث في الإحترق النفسي.

5- أهمية الدراسة:

- إن الإحترق النفسي موضوع عملي، فكل دراسة تلقي الضوء عليه ستضيفي عليه المزيد من التحليل الواقعي خاصة عند الذين يقدمون خدمات للآخرين.
- تساعد هذه الدراسة في التنبؤ بظاهرة الإحترق النفسي وكيفية التعامل معه مستقبلا.
- إلقاء الضوء على العوامل التي تؤدي إلى الإحترق النفسي وتأثير ذلك على الإلتزام التنظيمي.

6- التعاريف الإجرائية:

- 1- الإلتزام التنظيمي:** وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي مؤسستي محل الدراسة على مجموع أبعاد استبيان الإلتزام التنظيمي المطبق في هذه الدراسة و المتمثلة في الإلتزام الشعوري، الإلتزام المعياري و الاستمراري.
 - 1.1- الإلتزام الشعوري:** ويشير إلى الارتباط العاطفي للموظفين وتوافقه مع المؤسسة وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي مؤسستي محل الدراسة على بعد الإلتزام الشعوري لاستبيان الإلتزام التنظيمي المطبق في هذه الدراسة.
 - 2.1- الإلتزام المعياري:** وهو شعور الموظف بأنه ملتزم بالبقاء بالمؤسسة وما سيقوله لآخرين لو ترك العمل بالمؤسسة وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي مؤسستي محل الدراسة على بعد الإلتزام المعياري لاستبيان الإلتزام التنظيمي المطبق في هذه الدراسة.
 - 3.1- الإلتزام الاستمراري:** ويشير إلى وعي الموظف بالتكلفة المرتبطة بترك المؤسسة وما قد يتحملة من تكاليف نتيجة تركه العمل، وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي مؤسستي محل الدراسة على بعد الإلتزام الاستمراري لاستبيان الإلتزام التنظيمي المطبق في هذه الدراسة.
- 2- الإحترق النفسي:** وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي بأدرار على مجموع استبيان الإحترق النفسي المطبق في هذه الدراسة والمتمثلة في الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي.

1.2- الإجهاد الإنفعالي: هو شعور العامل بأنه منهك من العمل، وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي مؤسستي محل الدراسة على بعد الإجهاد الإنفعالي لاستبيان الإحتراق النفسي المطبق في هذه الدراسة.

2.2- تبلد المشاعر: وتمثل حالة العامل الذي ينشأ لديه شعور سلبي واتجاهات ساخرة نحو العمل، وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي مؤسستي محل الدراسة على بعد تبلد المشاعر لاستبيان الإحتراق النفسي المطبق في هذه الدراسة.

3.2- نقص الإنجاز الشخصي: ويتمثل ميل العامل إلى تقويم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بعمله، وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي مؤسستي محل الدراسة على بعد نقص الإنجاز الشخصي لاستبيان الإحتراق النفسي المطبق في هذه الدراسة.

7- الدراسات السابقة التي تناولت الإحترق النفسي:

لقد إطلع الباحثان على العديد من البحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع وقد تم إختيار أهم الدراسات التي لها علاقة بالبحث الحالي حيث لا بد من مراجعتها للتعرف على الأمور التي تم التركيز على إجراءاتها و أدواتها وأهم نتائجها.

جاءت دراسة سلوى خليفه محمد الوحشي (2020) تحت عنوان "العلاقة بين الضغوط المهنية والإحترق النفسي و الأداء الوظيفي لدى معلمين مدارس التعليم الأساسي بمحافظة مسقط".

هدفت الدراسة إلى مناقشة العلاقة بين الضغوط النفسية والإحترق النفسي والأداء الوظيفي للمعلمين، واستخدمت الباحثة لذلك مقياس الإحترق النفسي للمعلمين، كما تم وضع مقياس الضغوط النفسية حيث قامت الباحثة بالإطلاع على مقياس الضغوط النفسية للمعلمين (1989) وجدت ضرورة وضع مقياس حيث يتلائم مع مستجدات العصر والمستجدات العلمية الحديثة لقياس الضغوط النفسية وأثرها على المعلمين وفق البيئة العمانية.

وتألفت عينة البحث من (200) معلم ومعلمة موزعين في (10) مدارس للذكور والإناث. خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية ومجموع أبعاد الإحترق النفسي عند مستوى (0.01) كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين المعلمين والمعلمات فيما يتعلق بإجمالي الإحترق النفسي.

كما ورد في دراسة زاوي أمال (2018) تحت عنوان "مستوى الإحترق النفسي عند ممرضين مصالحة الإستعجالات وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية المستشفى الجامعي تيجاني دمرجي بتلمسان".

هدفت الدراسة للكشف معاناة فئة من المهنيين وهم الممرضين العاملين في مصالحة الإستعجالات بالمؤسسات الإستشفائية العمومية، كما تهدف الدراسة إلى الكشف عن مستويات الإحترق النفسي الذي يعاني منه ممرضين مصالحة الإستعجالات بالمستشفى الجامعي تيجاني دمرجي تلمسان نظرا للضغوطات التي تفرضها عليهم طبيعة مهنة التمريض وذلك من خلال إيجاد العلاقة بينها وبين بعض المتغيرات الديمغرافية: الجنس والحالة الإجتماعية.

وقد أشارت النتائج إلى أن الممرضين يعانون من مستوى عالي من الإحترق النفسي، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث من الممرضين لصالح الذكور.

كما أظهرت النتائج فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية وذلك لصالح الممرضين غير المتزوجين.

وفي نفس القطاع جاءت دراسة سليمان مسعود ليلي (2020) تحت عنوان "الاحتراق النفسي لدى الأطباء وأعوان الصحة بالمؤسسة الإستشفائية أول نوفمبر بوهراڤ خلال جائحة كوفيد-19" والتي هدفت لمعرفة مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمتغيرات الجنس، الخبرة والوظيفة، لدى أطباء وأعوان الصحة العاملين بالمؤسسة الإستشفائية أول نوفمبر بوهراڤ والتي تم تخصيصها لجائحة كوفيد-19- حيث اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي واستعنا بمقياس ماسلاش الاحتراق النفسي الذي تم تطبيقه على عينة قوامها 110 فردا.

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي في كل من بعد الإنهاك الانفعالي، وتدني الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الجنس، بينما لا توجد فروق في بعد تبدل المشاعر، كما تبين عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزى إلى متغير الخبرة. كما أوضحت الدراسة عدم وجود فروق في بعدي الإنهاك الانفعالي وتدني الشعور بالإنجاز تعزى إلى متغير الوظيفة، بينما توجد فروق في بعد تبدل المشاعر تعزى إلى متغير الوظيفة.

كما تشير دراسة يمينة جاب الله (2015) تحت عنوان الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة العانس دراسة ميدانية بولاية سطيف: حاولت هذه الدراسة معرفة العلاقة بين العنوسة والجانب النفسي للمرأة العاملة العانس وما إذا كانت تعاني من ضغوط نفسية في العمل والمعبر عنها بالاحتراق النفسي. وكانت النتائج أن تقدير المرأة العاملة العانس للاحتراق النفسي منخفض، ولا يتأثر بمتغيري السن والأقدمية المهنية.

وقام بلاتسيد وأجا ليوتيس (Platsidou & Agaliotis, 2008) بدراسة مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة حيث بلغت العينة 127 معلما ومعلمة باليونان وتوصلت الدراسة إلى ما يلي :
وجود مستويات منخفضة للاحتراق النفسي كما أظهرت وجود علاقة سالبة بين الاحتراق والرضا عن المهنة (في دبابي وساسي، 2012، ص.89).

كما نجد دراسة عمر سعود الحمایسة (2018) تحت عنوان الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان: هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات المستقلة، لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات المستقلة، (النوع الاجتماعي، الخبرة، في المهنة، مكان العمل)، وأشارت نتائج الدراسة عن وجود مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين جاءت ضمن المستوى (المتوسط والمرتفع)، ومستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين على أبعاد (الإجهاد الانفعالي ونقص شعور بالإنجاز) جاء ضمن المستوى (المتوسط)، وأن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين على بعد تبدل المشاعر جاء ضمن المستوى (المرتفع). كما أظهرت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين على أبعاد (الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز) وذلك تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح المرشدين، ولم تظهر النتائج فروقاً دالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين على بعد تبدل المشاعر تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الخبرة في المهنة و لصالح (أكثر من خمس سنوات) على بعد الإجهاد الانفعالي، إلا أن النتائج لم تظهر فروقاً دالة إحصائية تعزى للخبرة في المهنة على أبعاد (تبدل المشاعر ونقص الإنجاز). كما أظهرت النتائج إلى وجود فروقاً دالة إحصائية لجميع أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي تعزى لمتغير مكان العمل ولصالح مرشدي المدارس الخاصة.

1.7- دراسات التي تناولت الالتزام التنظيمي:

حسب دراسة عيسى و أبا زايد (2014) " حول دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في

القطاع المصرفي في الأردن." والتي هدفت إلى معرفة دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، ومدى توافره والنمط السائد في القطاع المصرفي الأردني، تم توزيع 325 إستبانة على عينة الدراسة من العاملين في البنوك الأردنية، وأظهرت النتائج أن اتجاهات العاملين في البنوك الأردنية نحو الالتزام التنظيمي وجود علاقة ايجابية وبدرجة مرتفعة لدور الالتزام التنظيمي في تحسين دور العاملين في القطاع المصرفي الأردني، وبينت الدراسة أن الالتزام العاطفي هو أكثر أنماط الالتزام التنظيمي تأثيراً على أداء.

كما هدفت دراسة العمري وعبد الفتاح أبي مولود (2017) إلى تقدير مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة مكونة من 612 عامل، وللحصول على البيانات اللازمة لإعداد الدراسة، استخدمنا استبيان صمم لقياس مستوى الالتزام التنظيمي للعمال، توصلت الدراسة إلى النتائج أهمها أن مستوى الالتزام التنظيمي لعمال قطاع المحروقات بمنطقة ورقلة مستوى منخفض، كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في مستوى التزامهم التنظيمي تعزى لاختلاف السن والخبرة. لصالح العمال الأكبر سناً، الأكثر خبرة.

وقدم "أسلمياه" (Aslamiah, 2019) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي للمعلمين في المدارس الابتدائية ذات الأداء المتميز والأداء المنخفض بمدينة "بانجارماسين" Banjarmasin في أندونيسيا Indonesia ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، كما استخدمت الإستبانة في جمع البيانات والمعلومات وتم تطبيقها على عينة مكونة من (147) معلماً ومعلمة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الالتزام التنظيمي للمعلمين في مدارس الابتدائية ذات الأداء المتميز جاء عالياً بشكل عام في جميع الأبعاد وهي الالتزام المعياري، والالتزام العاطفي، والالتزام المستمر، بينما كشفت النتائج أن مستوى الالتزام التنظيمي للمعلمين

في المدارس الابتدائية ذات الأداء المنخفض جاء متوسطا بشكل عام، ومتوسطا أيضا في جميع الأبعاد وهي الالتزام المعياري، والالتزام العاطفي، والالتزام المستمر (في الجابري وإبراهيم، 2020، ص. 470).

حيث هدفت دراسة البقمي (2012) تحت عنوان: "الإلتزام التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى العاملين بجوزات مكة المكرمة". إلى معرفة مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بجوزات مكة المكرمة وعلاقته بأدائهم الوظيفي، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود مستوى مرتفع نسبيا من الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بمتوسط حسابي (3.45) إلى وجود مستوى مرتفع نسبيا من الأداء الوظيفي لدى العاملين بمتوسط حسابي (3.46) وجود علاقة ارتباطية موجبة وطردية دالة إحصائيا عند مستوى دلالة معنوية (0.01) بين الإلتزام التنظيمي و الأداء الوظيفي. و أوصت الدراسة إلى وضع استراتيجية لتفعيل و تعزيز الإلتزام والأداء في المديرية العامة للجوزات ووضع نظام معلن لتقييم أداء العاملين بصفة دورية (في حمادي، 2016، ص. 308).

و دراسة دليبي حسين (2020) تحت "عنوان واقع الإلتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية" التي هدفت إلى التعرف على مستوى الإلتزام التنظيمي في مجموعة من المؤسسات التعليمية بمدينة ورقلة بمختلف أطوارها (إبتدائي، متوسط، ثانوي)، وقد تم إجراء الدراسة على عينة قدرها (286) أستاذاً ومعلماً، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الإلتزام التنظيمي بالمؤسسات التعليمية كان متوسطاً بنسبة قدرت ب (36.46%)؛ كما أسفرت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإلتزام التنظيمي تعزى لمتغير الجنس، بينما خلصت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإلتزام التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

كما تشير دراسة سامي إبراهيم حماد حنون (2006) تحت عنوان "دور السلوك الأخلاقي في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالقطب الجامعي رقم 01 جامعة قاصدي مرباح ورقلة" إلى معرفة مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ومعرفة مدى تأثير بعض العوامل الديمغرافية الخاصة بالموظفين على مستوى إلتزامهم التنظيمي مثل (الجنس، العمر، مستوى التعليمي، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي، مكان العمل ونوع الوظيفة)، وقد تكون مجمع الدراسة من عينة عشوائية طبقية عددها 340 موظف بالجامعات في قطاع غزة، وقد أظهرت الدراسة إلى وجود مستوى عال من الإلتزام التنظيمي لدى العاملين كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين مستويات الإلتزام التنظيمي للعاملين والمتغيرات الديمغرافية (العمر، مستوى التعليمي، سنوات الخدمة، المستوى الوظيفي، نوع الوظيفة). في حين أظهرت عدم وجود علاقة ذو دلالة احصائية تعزي لمتغير الجنس، مكان العمل (في شبعات، وقوجيل، 2020، ص.56).

2.7- الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي والإلتزام التنظيمي معا:

دراسة "جيهان أحمد محمد دغيم" (2017): "الاحتراق النفسي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على هيئة النقل".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي والإلتزام التنظيمي وهيئة النقل العام بالقاهرة عن طريق دراسة الاحتراق النفسي والإلتزام التنظيمي، وتوصلت إلى وجود علاقة معنوية عكسية قوية بين الاحتراق النفسي وفقا لبعده الإجهاد الانفعالي والإلتزام التنظيمي بمعنى كلما ازداد الإجهاد الانفعالي انخفض الإلتزام التنظيمي، وعكسية متوسطة وفقا لبعده الإنساني والإلتزام التنظيمي بمعنى كلما ازداد عدم مراعاة الجانب الإنساني في العمل كلما انخفض الإلتزام التنظيمي، وجود علاقة معنوية طردية قوية بين الاحتراق النفسي وفقا لبعده الإنجاز الشخصي والإلتزام التنظيمي بمعنى أنه كلما ازداد الإنجاز الشخصي ازداد الإلتزام التنظيمي والاحتراق النفسي لا يتأثر ولا يختلف باختلاف النوع وبإختلاف الحالة الاجتماعية وجود علاقة معنوية عكسية متوسطة بين الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة والعمر بمعنى كلما ازداد عمر الفرد كلما انخفضت درجة الاحتراق النفسي، وعكسية قوية مع متغير المؤهل العلمي معنى كلما ازداد مؤهل الشخص في العمل كلما انخفضت درجة الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة، وعكسية ضعيفة مع عدد سنوات الخبرة بمعنى كلما ازدادت سنوات الخبرة كلما انخفضت درجة الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة، والإلتزام التنظيمي لا يتأثر ولا يختلف باختلاف النوع والحالة الاجتماعية أو بإختلاف المؤهل، وجود علاقة معنوية طردية متوسطة بين الإلتزام التنظيمي وبتغير العمر وعدد سنوات الخبرة بمعنى كلما ازداد عمر الفرد كلما انخفض الإلتزام التنظيمي، وكلما ازدادت عدد سنوات الخبرة كلما ازداد الإلتزام التنظيمي..

في حين جاءت دراسة عبد الرؤوف الشفلو، (2015) تحت عنوان "الاحتراق النفسي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار ليبيا". التي تهدف إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي، وأشارت أهم نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق النفسي وبين أبعاد الإلتزام التنظيمي باستخدام معامل ارتباط بيرسون، كما أشارت نتائج تحليل الانحدار إلى وجود تأثير معنوي لمعظم أبعاد الاحتراق النفسي على البعدين الإلتزام العاطفي والإلتزام المستمر بينما يوجد تأثير لجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي على الإلتزام المعياري.

كما هدفت دراسة "ريدان وهيبي وأوكتو" (redan ;henie ;okto ;2013) إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للمعلمين في المدارس الابتدائية الحكومية في إندونيسيا، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي للمعلمين وبين الالتزام التنظيمي للمعلمين وبين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للمعلمين.

وفي نفس السياق فقد قامت العزي وردة (2011)، بدراسة حول "علاقة الالتزام التنظيمي بالاحتراق النفسي عند عمال الدوريات" وأسفرت الدراسة على العديد من النتائج من أهمها أن عمال الدوريات يعانون من الاحتراق النفسي، ووجدت أن هناك علاقة ارتباطية سالبة بين الالتزام التنظيمي والاحتراق النفسي.

الفصل الثاني

الإحتراق النفسي

تمهيد:

يوصف العصر الحالي بأنه عصر الأزمات والتوترات والضغوطات، وذلك لكثرة المشكلات الحياتية، وتشابك الحاجات الإنسانية، مما فرض ازديادا ملحوظا ومتواليا في عدد وحجم المؤسسات التي تقدم الخدمات الضرورية للمواطنين، حيث أصبح على هذه المؤسسات والمصالح إشباع هذه الحاجيات، وحل هذه المشكلات من خلال المختصين العاملين فيها والذين يفترض فيهم أن يقوموا بواجباتهم اتجاه حاجات ومشكلات المواطنين، مما أدى إلى زيادة أعباء الملقاة على عاتقهم هذه الأعباء التي تمثل ضغوطات تواجه الأفراد العاملين في المؤسسات، تؤدي مع تقدم الزمن إلى التوتر والقلق مما يؤدي إلى انطفاء شعلة الحماس تدريجيا إلى أن يصل إلى درجة إعاقة العمال عن تأديتهم لواجباتهم بالشكل المطلوب، وضمن هذا الإطار يمكن أن تكون ظاهرة الاحتراق النفسي إحدى هذه الظواهر (بوحارة، 2012، ص.31).

وعليه فإن موضوع الإحترق انفسى يعتبر من الموضوعات التي لا بد أن تأخذ حيزا كبيرا من البحوث والدراسات في مختلف التخصصات نظرا لأهميتها. وفي هذا الفصل سوف يتطرق الباحثان إلى أهم الجوانب التي تحدد هذه الظاهرة.

1- المفهوم المعجمي للمصطلح:

لغويا:

يتصل الاحتراق النفسي بالنار كما جاء في المعجم الوسيط 2003، حيث حرق يحرق حرقا، ويزيد بالألف والتاء فأصبح إحترقا، ومنه حرق الحديد حرقا أي برده، ويقال أحرقت النار الشيء أي أحرقتة وأهلكته والحرق معناه النار ولهييها (إبراهيم أنيس وآخرون، 2004، ص.167).

اصطلاحا:

وقد استخدم "freudenberg" مصطلح burnout في اللغة الإنجليزية ليشير به إلى حالة التعب والإرهاك بسبب استنفاد طاقة الفرد وقواه خلال العمل، ويحمل المصطلح الفرنسي الإستنزاف المهني L'epuisement professionnel نفس معنى burnout.

عرف فرويدنبرجر بأنه "ظاهرة نفسية تصيب المهنيين وتجعلهم أقل اهتماما ورغبة في العمل" (مدوري، 2014، ص.23).

2- مفهوم الاحتراق النفسي:

استخدم مصطلح الاحتراق النفسي في مجال علم النفس الصناعي والإداري و المهني لأول مرة في السبعينات من القرن الماضي، أثناء مناقشات فرويدنبرجر وهو أول من عرف مفهوم الاحتراق النفسي وطبقه على العاملين بالمجال الإكلينيكي لفهم حالة من الضغوط الشديدة لديهم المرتبطة بعملهم بمجال الرعاية الصحية. وكانت أولى المقالات عن الاحتراق النفسي تلك التي ظهرت بمنتصف السبعينات حيث لاحظ فرويدنبرجر (1970) أن العديد من المتطوعين الذين يعملون معه يخبرون إنهاكا واستنزافا انفعاليا متدرجا، أنهم يفقدون دافعيتهم والتزامهم تجاه العمل، وقد استغرقت عملية الإنهاك قرابة العام صوحت بمجموعة من الأعراض البدنية والعقلية، واستخدم فرويدنبرجر مصطلح الاحتراق النفسي ليوضح تلك الحالة العقلية من الإنهاك، ويعرف الاحتراق النفسي بأنه الإنهاك البدني والعقلي والإنفعالي، وغياب الارتباط بالعمل، واللإ إنسانية في التعامل، والإنجاز المنخفض، وبمقالة الاحتراق النفسي لفريق العمل وصف المؤشرات الدالة على الاحتراق النفسي، وهي المؤشرات البدنية (التعب، المرض، والصداع، والأرق، وآلام المعدة)، والعلامات السلوكية (الغضب السريع، والإحباط، وعدم القدرة على ضبط المشاعر، والشك، والسلبية، والاكنتاب، والانعزال)، كما أشار إلى أن طبيعة المحترق نفسيا تميل إلى الإخلاص والإلتزام.

وتبع ذلك الجهد لفرويدنبرجر الجهد الرائد لكريستينا ماسلاش في أبحاث ودراسات الاحتراق النفسي المهني بدءا من عام (1972)، حيث بدأت في بحث وتعميم مفهوم الاحتراق النفسي مع من يتعاملون مع الأفراد واستنتجت ماسلاش من نتائجها أن الاحتراق النفسي يحدث على مستوى فردي وهو خبرة نفسية داخلية تتضمن مشاعر واتجاهات ودوافع و توقعات معينة (طه وراغب، 2010، ص ص. 7-8).

عرف علماء النفس الاحتراق النفسي "حالة من الضغط النفسي المزمّن نتيجة أعباء نفسية أو مهنية متراكمة والتي تكون مصاحبة بشعور بعدم الفعالية وعدم الإنجاز فتؤدي بالتالي إلى استنزاف مشاعر الشخص داخليا حتى تحترق روحه بالكامل وتأتي لحظة يقرر فيها عدم الاستمرار" (صالح، 2020، ص.20).

و أوردت ماسلاش تعريفا للاحتراق النفسي: بأنه فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالإرهاق و الإستنزاف العاطفي،الذين يجعلان هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز، ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين. (سماني،2012، ص.10).

ويعبر الاحتراق النفسي أيضا عن حالة من الاضطراب والتوتر وعدم الرضا الوظيفي تصيب العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي،ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل تؤدي إلى استنزاف طاقته وجهوده مما تنحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء(السيبي، 2014، ص.12).

أما راتب فيرى أن الاحتراق النفسي يمثل حالة من الإجهاد، والإرهاك الناجم عن المهام والمسؤوليات المختلفة، وبذلك يزيد الإصرار على تحقيق الأهداف الموكلة إليه، ورغبته في مثالية العمل الذي يمارسه سواء كان بمحض إرادته، أم بتأثير البيئة التي يعمل بها(السلخي،2013، ص.1209).

ويعرفه سميث بأنه تفاعل معقد بين عدد من المكونات التي تؤدي إلى مظاهر جسمية وسلوكية ومعرفية وانفعالية، تحدث كنتيجة لرد فعل من جانب الفرد لما يتعرض له من ضغوط العمل المزمّنة(عقدي،2017، ص.33).

ومما سبق يمكن تعريف الاحتراق النفسي على أنه حالة نفسية أو عقلية أو جسدية تتمثل في شعور الفرد باستنفاد طاقته جراء الأعمال الزائدة التي تفوق قواه الجسمية والنفسية الفكرية والتي تنعكس سلبا على الفرد وأدائه وبالتالي على المتعاملين معه.

3- الإحترق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم:

إن الإتهاك النفسي Burnout له صلة ببعض المفاهيم الأخرى ، مما قد يجعل بعض الباحثين يخلطون بين تلك المفاهيم، من هنا كان من المهم توضيح الفرق بينه وبين هذه المفاهيم، ومنها:

1- الإحترق النفسي والضغط:

إذ كان الإتهاك النفسي Burnout مرحلة متقدمة من الضغط ، فمع ذلك فالضغط مطلوب بمستوى معين ، فقد ذكر ديفد فونتانا (Fontana 1993) أن الضغط Stress يمثل العنصر المحدد للطاقة التكيفية للعقل والجسم، فإذا كانت هذه الطاقة يمكن التكيف معها فيكون الضغط مفيدا، أو كما يسميه بعض الباحثين الضغط الإيجابي، أما إذا لم يمكن التكيف معها فيكون ضارا، أو كما يسميه بعضهم الآخر الضغط السلبي لهذا لا بد من وجود قدر معين من الضغط لتسير عجلة الحياة.

كما أشار سيد البهاص إلى أن أول فرق بين الإتهاك النفسي Burnout والضغط النفسي Stress يتضح من خلال أن الضغط النفسي قد يكون مفيدا ، وقد يكون ضارا، أما الإتهاك النفسي فهو دائما سلبي وضار لهذا فالضغط مطلوب ولكن بقدر معين، وإذا زاد عن ذلك القدر ولم يستطع الفرد التعامل معه بطريقة إيجابية، فإنه يمثل جهدا زائدا على الفرد ولهذا قد يتعرض للإتهاك النفسي (زكي علي، 2008، ص.39).

2- الإحترق النفسي والقلق:

يعني تكدر البال حول أمر غير محقق في المستقبل وهو انفعال مكدر مرتبط بالشعور بخطر محقق غير واضح للفرد، وهو مرتبط ببعض المواقف يرافقه اضطراب شديد، وقد يشعر به حتى الأصحاء وهو ينشأ لدى الفرد منذ الطفولة إلا أنه يصبح مرضا عندما يعم الحياة النفسية للفرد وبدون مبررات، مما يؤدي به إلى عدم التأقلم مع ما يحيط به جسمانيا وذهنيا وعاطفيا وروحيا ويعتبر القلق عند الفرد العامل هو عدم التوفيق بين متطلبات العمل من جهة وقدرات العامل و إمكانيات العمل المتوفرة من جهة أخرى مما يؤدي به إلى ضرر جسماني وذهني وعاطفي على المدى البعيد في حالة الاستمرار بذلك الريثم، أما إذا استطاع مواجهته يصبح وقتها عبارة عن قلق واضطراب، وبالتالي يمكن القول أن القلق يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة بعكس الإحترق النفسي فهو يرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني ويتكون لدى الفرد في مرحلة الرشد، ومع ذلك لا يمكن تجاهل دور القلق بأنه إذا استمرت أعراضه لدى العامل على المدى الطويل يصبح سببا في إصابته بالإحترق النفسي (تلاي، 2016، ص.43).

3- الاحتراق النفسي والاكتئاب:

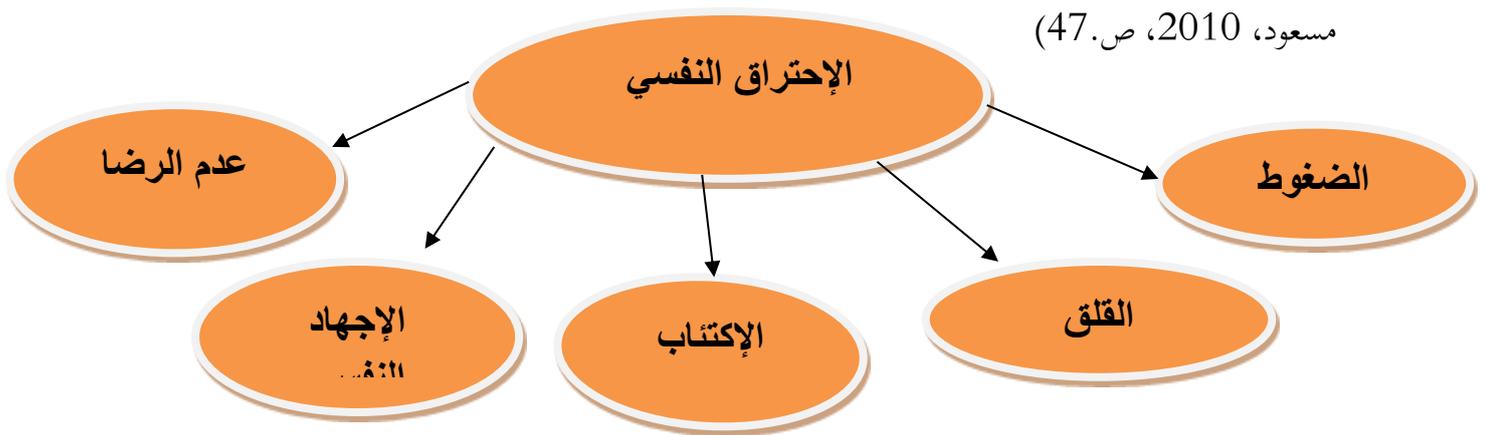
تتداخل الكثير من أعراض الاكتئاب مع أعراض الاحتراق النفسي كاضطرابات المزاج اضطرابات النوم والشهية، انخفاض الطاقة، انخفاض تقدير الذات، لكن هذه الاضطرابات لا تمثل الاكتئاب الكلي كالانطواء والظروف الحادة التي تهدد الحياة الاجتماعية والمهنية أو نوع من المعاناة التي تتطلب الدخول إلى المستشفى. فالاحتراق النفسي مرتبط أشد الارتباط بالميدان المهني حيث يتمثل في صعوبة الحصول على الموارد والمصادر الكافية لمواجهة متطلبات العمل أما الاكتئاب فمصدره ايثولوجي متعدد الجوانب ومركب من تجارب متعددة للفقدان والخسارة والعزوف والانفصال والميل إلى التقييم السلبي للذات والمستقبل. فالإكتئاب يرتبط أشد الارتباط بالمواقف الضاغطة الداخلية والخارجية التي تخلق نوعاً من فقدان تقدير الذات إلى جانب العديد من الفقدانات (طايبي، 2012، ص.57).

4- الاحتراق النفسي والإجهاد النفسي:

قد يصل الفرد إلى مرحلة الاحتراق النفسي عندما يصبح منهكاً وذلك نتيجة الإجهاد النفسي، والإجهاد هو عبارة عن عبء انفعالي زائد، ناتج عن تعرض الفرد لمطالب زائدة (بن راشد الحاتمي، 2014، ص.12).

5- الاحتراق النفسي وحالة عدم الرضا :

إن حالة عدم الرضا في حد ذاتها لا تعتبر احتراقاً نفسياً ومع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار، والتعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق النفسي بسبب الارتباط القوي بالضغط (أبو مسعود، 2010، ص.47)



الشكل رقم "1" علاقة الإحتراق النفسي ببعض المصطلحات.

4- النظريات العلمية المفسرة لظاهرة الاحتراق النفسي:

لم يدرس مفهوم الاحتراق النفسي بشكل محدد وواضح في النظريات النفسية وإنما بدأ بصورة استكشافية، وتم ربطه بظغوط العمل، وعلى أي حال فقد نظرت غيه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها وفقا للآتي:

1- نظرية التحليل النفسي:

يرى أصحاب نظرية التحليل النفسي أن الاحتراق النفسي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا، المدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدرات الفرد، مع قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو انه ناتج عن عملية الكبت أو الكف لل رغبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها على الاحتراق النفسي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدث فجوة بين الأنا و الآخر الذي تعلقت به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكنه استخدام فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق النفسي كالتنفيس الانفعالي (سماني، 2012، ص.15).

2- النظرية السلوكية:

لقد اهتمت المدرسة السلوكية بالسلوك، ورأت أنه متعلم سواء كان ذلك السلوك سويا أو غير سوي، حيث ذكر لويس مليكه (1990) أن السلوكيين يرون أن معظم أفعالنا متعلمة سواء سوية أو لاسوية، ومن ثم يمكن تعديلها باستخدام قوانين التعلم إذا توفرت ظروف الملائمة مع التركيز على السلوك الحاضر، وتوفير بيئة مناسبة.

وإذا كان الأمر هكذا فإن الاحتراق النفسي كسلوك ينتج عن عملية تعلم الفرد و تفاعله مع ظروف البيئة غير مناسبة، وبذلك فهو سلوك لا سوي، حيث يرى لويس مليكه (1990) أن السلوك اللاسوي هو الفاشل في تعلم مهارات التعلم مع البيئة و تعلم السلوك غير مناسب.

وبذلك فإن النظرية السلوكية تنظر إلى الاحتراق النفسي على ضوء عملية التعلم على انه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلا الذي يعمل في المدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية اللازمة، ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونين، وكذلك تلاميذ لا تتوفر لديهم دافعية صادقة للتعلم، بل تقع عليه ضغوط من قبل الزوجة والأولاد، إضافة لارتفاع الكبير في الأسعار كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة، وإذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفية مقبولة فإنه قد يتعلم سلوكا غير سوي يسمى

الاحتراق النفسي، ومع ذلك يمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمقابلة المشكلة، ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكل الاحتراق النفسي فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط والاسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة (زكي علي، 2008، ص. 47-48).

3- النظرية الوجودية:

أما النظرية الوجودية فتركز في تفسيرها للاحتراق النفسي على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى و المعزى من حياته، فإنه يعاني نوعاً من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهداف، مما يعرضه للاحتراق النفسي. لذلك فعلاقة بين الاحتراق النفسي وعدم بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لنا القول، إذا يمكن للاحتراق النفسي أن يؤدي لفقدان المعنى في حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي بالفرد إلى الاحتراق النفسي (زاوي، 2010، ص. 70).

4- النظرية المعرفية:

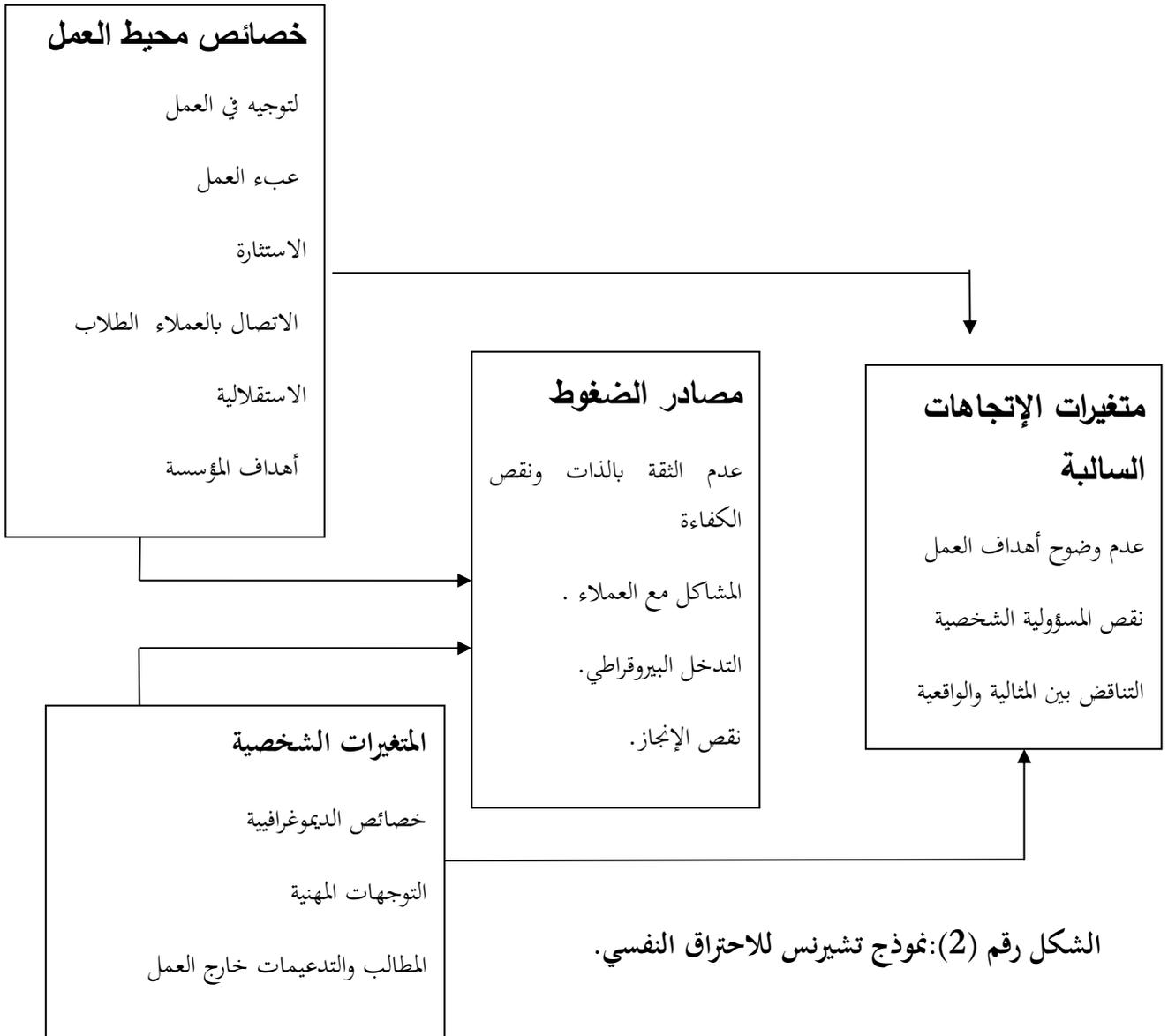
تعزو سلوك الإنسان إلى مصدر داخلي أي أن الإنسان يفكر فقط في الموقف الذي يتواجد فيه، وسعى للاستجابة من أجل الوصول إلى أهداف يحددها وبالتالي إذا أدرك الفرد موقف إدراكاً إيجابياً فإن ذلك يقوده إلى الرضا والتكيف الإيجابي معه أما الإدراك السلبي للموقف فيؤدي إلى سخط وعدم الرضا ومن ثم إلى الإحراق النفسي (بن راشد الحاتمي، 2014، ص. 18).

5- النماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

1- نموذج "تشيرنس للاحتراق النفسي" (Model Cherniss)

قدم (1985 Cherniss) النموذج الشامل للاحتراق النفسي، وقد قابل مع معاونيه ثمانية وعشرون مهنيًا مبتدئاً في أربعة مجالات هي مجال الصحة، ومجال القانون، ومجال التمريض في المستشفيات العامة، ومجال التدريس في المدارس الثانوية، وتم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين، ويوضح الشكل التالي نموذج تشيرنس:

نموذج تشيرنس للاحتراق النفسي:



2- خصائص محيط العمل : Setting Work

تتفاعل هذه الخصائص مع الأفراد الذين يدخلون الوظيفة لأول مرة ولهم توجهات مستقبلية معينة، ومطالب عمل زائدة، ويحتاجون إلى مساندة اجتماعية، كل هذه العوامل تعتبر مصادر معينة من الضغط الذي يتعرض له الأفراد بدرجات متفاوتة، ويتواءم الأفراد مع هذه العوامل الضاغطة بطرق مختلفة، فيلجأ البعض إلى أساليب واستراتيجيات منحرفة، بينما يتواءم آخرون عن طريق اللجوء إلى الاتجاهات السالبة. اعتبر تشيرنس خصائص محيط العمل الثمانية منبئات لمتغيرات الاتجاهات السالبة، والتي تشكل الاحتراق النفسي، وهذه الخصائص هي :

- التوجيه في العمل.
- عبء العمل.
- الاستشارة.
- الاتصال بالعملاء .
- الاستقلالية.
- أهداف المؤسسة.
- القيادة والإشراف.
- العزلة الاجتماعية.

3- المتغيرات الشخصية Person :

وهي تضم الخصائص الديموغرافية، بالإضافة إلى التأييد الاجتماعي من خارج محيط العمل .

4- مصادر الضغط : Sources of Stress

- وضع تشيرنس خمسة مصادر للضغط كمقدمات للاحتراق النفسي وهي:
- عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة.
- المشاكل مع العملاء.
- التدخل البيروقراطي .
- نقص الإثارة والإنجاز.
- عدم مساندة الزملاء.

5- متغيرات الاتجاهات السالبة:

- حدد تشيرنس اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط وتتمثل في:
- عدم وضوح أهداف العمل .
- نقص المسؤولية الشخصية.
- التناقض بين المثالية و الواقعية.
- الاغتراب الوظيفي.
- نقص الاهتمام بالذات.

6- متغيرات إضافية:

- أضيفت بعض المتغيرات الأخرى مثل المتغيرات المرتبطة بالعمل وهي:
- الرضا الوظيفي .
- الغياب عن العمل.
- الاتجاه نحو ترك المهنة.
- .الأعراض السيكوسوماتية.
- الرضا الزوجي .
- صراع الدور.
- الصحة الجسمانية.
- استخدام العقاقير.

وقد أوضح تشيرنس أنه كلما زادت صدمة الواقع وزاد التعرض للضغط كلما زاد الاحتراق النفسي، كما أوضح النموذج أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية في الاحتراق النفسي هم الذين يتلقون مساندة اجتماعية ضعيفة ويوضح هذا النموذج أيضاً أن العوامل الديموغرافية مثل السن والجنس وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحتراق النفسي(الزهراني، 2008، ص ص. 32- 33).

2- نموذج "فرويد نبرجر" 1974 (Freudenberger):

إن الاحتراق النفسي يمس الموظفين الأكثر إخلاصاً في عملهم لأنهم يعملون بالمثالية والسعي لأهداف محددة كالشكر ، الامتنان ، الاعتراف بأعمالهم لكن بلوغهم لأهدافهم تصطدم بالواقع و الروتين، بالتالي الاحتراق النفسي هو حالة من التعب و خيبة أمل والانهيار الناتج عن الإيمان بقضية أو بنمط حياة و بعلاقة تفشل فيما بعد في الوصول إلى نتائج حاسمة(معلوم، 2014، ص.139).

3- نموذج "لودرال" (Lauderale):

ميز بين ثلاث مراحل وهي:

-**الخلط:** وهو إحساس واسع بأن شيء ما ليس على ما يرام.

-**الخيبة:** عدم الرضا ، الغضب ، عبء في العمل ... الخ.

- **فقدان الأمل:** الإحساس بعدم الكفاية، السخافة، الوقاحة، جمود الإحساس و الخمول ... إلخ.

فالاحتراق النفسي يأتي نتيجة لتعرض للخيبة عندما لا يجيب الواقع لتوقعات الفرد في العمل و مساره في حياته الشخصية، كما أشار الباحث إلى أن الاحتراق النفسي لم يظهر إلا حديثاً بسبب الحضارة خاصة بعد الحرب العالمية الثانية، ونتيجة لسرعة الحياة الاجتماعية منذ ظهور العلاقات بين الدول، وهذا يؤدي إلى عدم القدرة بالتنبؤ بالمستقبل وإحساس الفرد في كل أدواره الاجتماعية كأنه في ورطة ودوام (معلوم، 2014، ص.140).

4- نموذج "شفاف وآخرون للاحتراق النفسي" 1986:

يشير هذا النموذج إلى المصادر و المظاهر والمصاحبات السلوكية للاحتراق النفسي حيث:

أولاً: أن النموذج يشير إلى نوعين من مصادر الاحتراق النفسي: أولهما يرتبط بمكان العمل والذي يتمثل صراع الدور وغموضه، وعدم مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات والتأييد الاجتماعي الرديء، وثانيهما يرتبط بالموظف ذاته مثل توقعاته نحو دوره المهني، بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية الأخرى الخاصة به مثل سنه وجنسه وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي.

ثانياً: أشار النموذج أيضاً إلى مظاهر أو مكونات أو أبعاد الاحتراق النفسي والتي تتمثل في الاستنزاف الانفعالي وفقدان الهوية الشخصية والشعور بالإنجاز الشخصي المنخفض.

ثالثاً: أشار النموذج إلى المصاحبات السلوكية للاحتراق النفسي والتي تتمثل في رغبة الموظف ترك المهنة والتعب لأقل مجهود والتمارض وزيادة معدل التغيب عن العمل (مدوري، 2014، ص.51).

5- نموذج "العلاقات البنائية": (Model Relations Structural)

يقدم هذا النموذج وصفا للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي: الانجاز الشخصي ومشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل منها على الآخر، فيشير إلى أن بعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الانفعالي، بمعنى أنه كلما ارتفع أنجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد، وكذلك إحساسه بتبلد المشاعر، هذا من جانب ومن جانب آخر يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الاحتراق الوظيفي والتي صنفنا إلى استراتيجيات فعالة، وأخرى غير فعالة، وأوضح ارتباط استراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي، بينما ارتبطت الاستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد، بمعنى أن هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين استراتيجيات المواجهة بنوعها وبين الاحتراق الوظيفي، و ذلك بين أبعاد الاحتراق الوظيفي ببعضها البعض وهما بعدي تبلد المشاعر والإجهاد الانفعالي، وبين البعد الثالث للاحتراق والذي يدل ارتفاعه على انخفاض الاحتراق الوظيفي، بينما يدل انخفاضه على ارتفاع الاحتراق الوظيفي و هو بعد الإنجاز الشخصي (أبو مسعود، 2010، ص.27).

6- أبعاد الاحتراق النفسي:

اعتمدت Maslach (1981) في قياس وتفسير الإنهاك المهني على ثلاثة أبعاد أساسية وهي كالتالي :

1. **الإجهاد الانفعالي:** هو شعور العامل بالإحباط والتوتر الذي يؤدي إلى استنزاف موارده الداخلية وطاقته بحيث يشعر بإجهاد إنفعالي، نفسي و معرفي ناتج عن متطلبات و أعباء العمل.

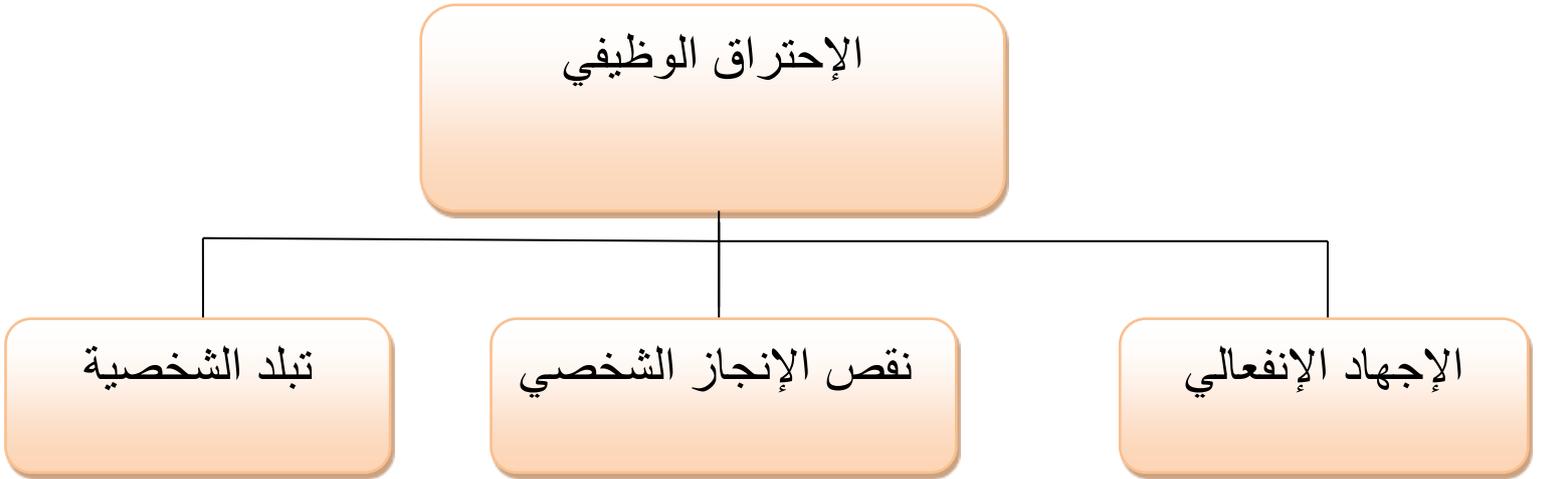
2. **تبدل الشخصية (عدم الإنسانية في العلاقات مع الآخرين):**

يتمثل في عزلة العامل عن الآخرين وانفصاله عن محيط العمل، إضافة إلى تبنيه لمواقف السخرية، الوقاحة واللامبالاة اتجاه الأشخاص الذين يتعامل معهم.

3. **نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في العمل:**

يتمثل في شعور العامل بعدم الفعالية وفقدان قيمته في العمل، بحيث تنخفض دافعيته للإنجاز ومستوى رضاه عن العمل (حلي وخلفان، 2017، ص.31).

الشكل رقم (3): أبعاد الاحتراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثان

7- مراحل الاحتراق النفسي:

لقد ميز أدوليش وبرودسكي أربع مراحل للاحتراق النفسي وهي كالتالي:

1. الحماس:

تترجم هذه المرحلة بقيام الفرد بعدة أعمال و بمشاريع طموحة وغير محققة تقريبا، فيشعر الفرد بكل إمكانياته فيصبح العمل لديه كمخدر ومن فرط ما يقوم به ممن عمل يجد المحيطون به أنه يقدم الكثير إلا أن مع الوقت يتعب و يصبح أقل فعالية ويدور في الفراغ.

2. الخمود:

في هذه المرحلة يرجع الفرد سبب عدم قدرته على العمل إلى نقص طاقته، غير أنه بالمقابل يصرف ساعات أكثر في العمل. فنجده يشتكي من التعب والألم السيكوسوماتية مع اضطراب الانتباه والنوم، فيلجأ إلى الشرب والأدوية، ويصبح الرضا عن حاجاته الخاصة وارتفاع مداخله والتقدم المهني من أولوياته.

3. الإحباط :

يشعر الفرد في هذه المرحلة بالذنب و بالعجز، فيتساءل عن فعاليته و عن قيمته في العمل ومدى ملاءمته لعمله ، فيخمد ويصبح بالتالي سريع الاستشارة و تبدأ الاضطرابات السيكوسوماتية والانفعالية في الظهور لديه.

4. اللامبالاة:

في هذه المرحلة تنخفض معنويات الفرد و ينقص أدائه، فيصبح الفرد محبطا تماما فلا يستطيع إتمام عمله، مع ذلك يواصل المقاومة من أجل البقاء، فيحاول أن ينتهي من عمله في أقل وقت ممكن ويتفادى التحديات ويحمي نفسه ممن أن يضعه في الخطر (مزياني، 2011، ص. 156-157).

ومن ناحية أخرى تمر عملية الاحتراق الوظيفي بثلاث مراحل وذلك على النحو التالي:

- المرحلة الأولى:

وهي مرحلة وجود ضغط ناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرات اللازمة لتنفيذه من قبل الفرد القائم بهذا العمل.

- المرحلة الثانية:

وهي نتيجة المرحلة الأولى والتي هي رد الفعل الانفعالي لحالة عدم التوازن، حيث يشعر الفرد بالقلق والتعب، والإجهاد الناجم عن ضغط الذي تولده متطلبات العمل.

- المرحلة الثالثة:

وهي مجموعة التغيرات في اتجاهات الفرد وسلوكه، مثل: الميل لمعاملة الأشخاص المتعامل معهم بطريقة آلية، وانشغاله عنهم بالاتجاه نحو إشباع حاجاته الشخصية، مما ينجم عنه القليل من الالتزام الذاتي بالمسؤولية الوظيفية(عقدي، 2017، ص.41).

8- قياس الاحتراق النفسي:

منذ أن ظهر مفهوم الاحتراق النفسي بدأ الباحثون في تصميم أدوات لقياسه انطلاقاً من الأعراض التي تظهر على الأفراد في مختلف المهن، ومن بين هذه المقاييس نذكر :

- مقياس الاحتراق النفسي ل "فريدنبرجر"1980 (brun out questionnaire)
- مقياس الإحتراق النفسي ل "جونس" 1980 (le staff brun out scale de jones)
- مقياس للاحتراق النفسي ل "ماسلاك" 1981 (maslach burn out inventory)
- مقياس "ماير"1984 (le meier burn out assessment)
- مقياس "شرنيس" 1986 (le cherniss bur out measure)
- مقياس "ماتيسوس" 1986 (le methews burn out scale)
- مقياس "سيدمان" "وزاجر" 1987 (le teacher burn out scale de seidman et zager)
- مقياس "كارفر" و"شاير" 1997 (indice de cope de carver et scheier)
- مقياس "بينس" و"ارنسون"1981 (le burn out measure)

ويعد مقياس "ماسلاك" للاحتراق النفسي أو " MBI " بأنه الأكثر استخداما لقياس الاحتراق النفسي، حيث تم توظيفه في أكثر من 180 دراسة منذ تصميمه من طرف "كريستينا ماسلاك" عام 1981، وتوجد ثلاث طبعات أو نسخ من هذا المقياس وهي:

- **النسخة الأولى:** وهي مخصصة للمهن المعنية بتقديم الخدمات الإنسانية مثل: الطب، التمريض، الاستشارة الاجتماعية وغيرها من التخصصات.

- **النسخة الثانية:** وهي نسخة معدلة وموجهة إلى مهنة التعليم والقطاعات الثقافية .

- **النسخة الثالثة:** وهي طبعة عامة، خاصة بالقطاعات الخدمية المتبقية وتقيس علاقة الموظف بعمله (ملال، 2009، ص ص.31-32).

9- مؤشرات الاحتراق النفسي:

هناك أربع مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه إلى الاحتراق النفسي حسب بربارا ابراهام ومن بين هذه المؤشرات ما يلي:

➤ الإنشغال الدائم:

والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم فعندما يقع الفرد في شرك الانشغال الدائم فانه يضحى بالحاضر وهذا يعني أن وجوده في اجتماع أو مقابلة يكون جسديا وليس ذهنيا. وعادة في مثل هذه الحالة ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية، دون أي اتصال عاطفي مع الآخرين، حيث أن الهم الوحيد الذي يشغل باله هو السرعة والعدد وليس الإتقان و الاهتمام بما بين يديه.

➤ العيش حسب قاعدة (يجب وينبغي):

حيث يصبح هذا المبدأ هو السائد في حياة الفرد، الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسية الفرد لما يظنه الآخرون ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه، وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة، فانه يجد ذلك ليس بالأمر السهل عليه.

➤ تأجيل الأمور:

وخاصة منها السارة والأنشطة الاجتماعية بصفة عامة من خلال الاقتناع الذاتي بأن هناك وقتا لمثل هذه الأنشطة، ولكن فيما بعد الذي لن يأتي أبدا، ويصبح هذا التأجيل هو القاعدة أو المعيار في حياة الفرد.

➤ الجدية المفرطة:

حيث فقدان المنظور الذي يؤدي إلى أن يصبح كل شيء عنده مهما وعاجلا، وتكون النتيجة، بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح، ويجد نفسه كثير التردد عند اتخاذ القرارات ويرتبط ذلك بما يعرف في الغرب بالشخص المدمن على العمل (Alcoholic Work) وتشير التسمية إلى الفرد الذي أصبح العمل الجزء الأساسي في حياته وفي مركز اهتمامه بصورة تخل بالتوازن المطلوب لتفادي المشكلات البدنية والانفعالية التي تصاحب مثل هذا الخلل.

بالنسبة للعالم (Dion1992) هناك قائمة تضم مؤشرات الاحتراق النفسي وهي:

1- على مستوى الشعور:

- عدم الرضا.
- سرعة الإنفعال.
- التصلب على مستوى الجسد.
- أرق، قرحة، آلام الظهر، صداع

2- على مستوى الحياة الشخصية:

- إفراط في الكحول .
- إفراط في الأدوية.
- مشاكل مع الزوج/الزوجة.
- مشاكل عائلية.

3- على مستوى العلاقات:

- انسحاب.
- جنون العظمة.
- التنازل.

4- على مستوى العمل:

غياب الروح المعنوية (كريب، 2009، ص.77).

10- أسباب الإحترق النفسي:

يرى جمعة السيد أن الأسباب الرئيسية للاحترق النفسي لا تقع داخل الشخص الذي يعاني منه، فالسبب الأكبر يقع في بيئة العمل المختلفة التي تسمح بتعظيم مستويات الضغوط و الإحباط، والقهر لفترات طويلة من الزمن، في الوقت الذي تتيح فيه مكافآت ضئيلة لمواجهة كل ذلك. وثانيهما إننا إذا أخذنا بنظرية دورة العمل (تعلم-ممارسة-تعليم) فإن هناك احتمالا بأن الاحترق النفسي يحدث عدة مرات في حياتنا العملية، وذلك متى أتقنا تماما وظائفنا الجديدة التي استلمناها.

وهذا يعني أننا إذا أردنا أن نتغلب على الاحترق النفسي فإن هناك جبهتين لمواجهة، الأولى هي أن ننظر بعمق وتمحيص لبيئة العمل ذاتها وما فيها من عبء زائد ومزمن للعمل، ومهام مميتة وبيروقراطية متزايدة، وأعمال كتابية، وتواصل ضحل ومردود ضعيف، ونقص المكافآت وغياب الدعم. فهذه جميعا عوامل تساهم في حدوث الاحترق النفسي، وهي أيضا مكونات يمكن تغييرها إذا كانت الإدارة راغبة في ذلك. مع الأخذ في الاعتبار أن هناك تكلفة مرتفعة من جراء الظروف التي تدعم الاحترق النفسي، وهو عكس ما يعتقد الكثير من المديرين في الوقت الراهن، وتتضمن هذه التكلفة الانقطاع عن العمل، وانخفاض الأداء والروح المعنوية، وزيادة في طلب التقاعد، والتدهور في الصحة الجسمية للموظفين والذي ينجم عنه زيادة تكاليف الرعاية الصحية التي تدفع في علاج الأمراض المرتبطة بالضغوط، والجبهة الثانية مؤداها: بما أننا جميعا معرضون للمرور خلال دورة العمل عدة مرات في حياتنا المهنية والوظيفية، فهناك العديد من الأشياء التي يمكن أن نقدمها لأنفسنا والتي يمكنها مساعدتنا في التعامل مع الاحترق النفسي (جمعة السيد، 2007، ص.40).

أما الهملان فقسمت أسباب الاحتراق إلى:

1- أسباب وظيفية:

إن بيئة العمل المختلفة تسمح بتنظيم مستويات من الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن مما يؤدي في النهاية إلى الاحتراق النفسي وخاصة في المهن الإنسانية لأن هناك اتصال مباشر وتكرار في التفاعل المركز مع العملاء حيث أن جوهر هذه المهن الاحتكاك الدائم مع العملاء ومشاكلهم وهذا هو المصدر الرئيسي للاحتراق، وتتمثل العوامل الوظيفية فيما يلي:

أ- غموض الدور:

ينتج عن عدم وضوح التوجيهات التي يتلقاها الموظف من رؤسائه أو عدم وضوح لبطاقة الوصف الوظيفي كما يعزى غموض الدور لافتقاد مسئوليات ومهام الموظف طبقاً للفرد للمعلومات اللازمة لأداء العمل مثل المعلومات الخاصة بإجراءات العمل وحدود سلطاته ومسؤولياته إضافة لعدم تلقي الموظف تغذية راجعة على أداء العمل لتقليل الغموض الخاص به، ويعتبر غموض الدور سبباً في زيادة التوتر وانخفاض الرضا الوظيفي وعدم الثقة بالنفس مما يؤدي للتفكير في ترك العمل.

ب- صراع الدور:

ويتمثل صراع الدور في عدم الانسجام أو عدم التوافق بين توقعات العميل وتوقعات الرئيس المباشر وكذلك تعارض دور الفرد الوظيفي مع مفاهيمه وقيمه الشخصية أو مع ظروفه الخاصة أو الاثنين معاً كأن تتطلب الوظيفة العمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة مما يتعارض مع متطلبات دوره في الأسرة.

ج- عبء العمل:

هناك نوعان من عبء العمل (كمي ونوعي). العبء الكمي يعني حجم العمل اليومي سواء بالزيادة أو بالنقصان أي أن الفرد الذي يتحمل زيادة كبيرة في عبء العمل يقع تحت وطأة مستويات عليا من الضغوط مما يترتب عليه زيادة في ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم. أما عبء العمل النوعي فتعني صعوبة العمل ومستوى تعقيده، حيث يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لانجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة والمهارة اللازمة لأداء العمل. إن أكثر مصادر الضغوط شيوعاً هي تلك المتعلقة بالعبء الزائد عن العمل حيث أنها تؤثر على الحالة الاجتماعية للفرد.

2- أسباب شخصيه:

يختلف الأفراد في قدراتهم وحاجاتهم، حيث أن الفروق الفردية عامل مهم في التأثير على استجابة الفرد للمواقف الضاغطة فالأفراد يختلفون في درجة الاستجابة لموقف معين فما يكون مصدر ضغط لفرد ما يمكن أن لا يراه البعض مصدر ضغط، وتسهم بعض الخصائص الشخصية في الإصابة بالاحترق النفسي، ونعرض هنا لبعض المتغيرات الديموغرافية وتأثيرها على عملية الاحتراق :

أ- النوع:

على الرغم من أن البعض يعتقد بعدم وجود علاقة واضحة بين النوع والإصابة بالاحترق النفسي إلا أن بعض الدراسات الأخرى توضح أن النساء والرجال غالبا ما يعانون من مستويات مختلفة من الاحتراق فالنساء أكثر عرضة للإصابة بالاحترق بحكم المهام الأخرى المنوطة بهم ولأنهم معرضين للاستنزاف الوجداني بشكل كبير، بينما نجد أن الرجال أكثر عرضة لعدم القدرة على تشخيص الاتجاه المناسب تجاه الأفراد الذين يعملون معهم.

ب- السن:

يعتبر متغير السن من أكثر المتغيرات الشخصية ثباتا النفسي حيث تؤكد بعض الدراسات انتشار الاحتراق بين الشباب الأصغر سنا قياسا بالموظفين الذين تزيد أعمارهم عن الثلاثين أو الأربعين سنه ويعزى ذلك لخبرة الموظفين الأكبر سنا وتطبيقهم استراتيجيات فعالة ساعدتهم على مواجهة الإنهاك العاطفي.

ج- الحالة الاجتماعية:

إن الأفراد المتزوجون أقل عرضة للإصابة بالاحترق من الأفراد غير المتزوجين فالأطفال والأسرة يكونوا مصدر للمشاعر الحية ويمثلوا حاجزا يحول دون فقدان المشاعر، وأولئك الذين لديهم أسر غالبا ما يكونوا في عمر متقدم وأكثر نضج ولديهم أهدافا وطموحات أكثر عقلانية(الهملان، 2008، ص ص.24-25).

11- أعراض الاحتراق النفسي:

إذا كان التعريف الذي اقترحه فروود ينبرجر للاحتراق مهني يتطابق مع لائحة من الأعراض التي صادفها لدى بعض الأفراد الذين كانوا تحت الملاحظة، "فشوفلي" (schaufeli) و"إنزمان" (Enzman) على النقيض من ذلك يقترحان لائحة غير نهائية من 132 عرضا تتصل بالاحتراق الوظيفي وقد قام بتبويبها في خمس فئات تتوافق مع تصنيف السيكولوجي التالي:

1. الأعراض العاطفية:

تتعلق بالإجهاد الوجداني الذي يؤدي إلى التقليل من التعاطف الوجداني وإلى الفتور والبرودة من الجهة، وإلى التحكم القليل في الأحاسيس و المشاعر السلبية (بكاء، وغضب....).

2. الأعراض المعرفية:

يتعلق الأمر خاصة بصعوبات في التركيز وبالنسيان المتكرر.

3. الأعراض الفيزيائية:

يرتبط عدد من الاستجابات الفيزيولوجية بالإجهاد المهني مثل المشاكل القلبية، الألام السيكوجسدية بمختلف أنواعها (ألام الرأس، الغثيان، الأرق...) والقلق والتعب المزمن.

4. الأعراض السلوكية:

لوحظت بعض السلوكيات التدميرية كاستهلاك العقاقير النفسية psychotropes أو بعض الأنشطة والتصرفات الخطرة (الإفراط في سرعة أثناء السياقة، القفز بالمنطاد....)، إضافة إلى أفعال عنفية موجهة ضد الغير أو حتى العزلة الاجتماعية.

5. الأعراض المتعلقة بالدافعية:

- حيث يحل الإحباط والإهمال محل روح الحماسة والمثالية (العاطي ري، 2016، ص ص.56-57).
- وفي دراسة لكلاميداس (Calammidas) وجد أن أعراض الاحتراق يمكن تشخيصها علي النحو التالي:
1. عندما يبدأ الموظفون أو العمال بالحرص علي الإجازات والعطل الأسبوعية.
 2. نلاحظ كذلك عند انتهاء الدوام اليومي وانصرافهم إلي بيوتهم بسرعة .
 3. تلاحظ كذلك رغبتهم في التقاعد والحديث عنه وعن مزاياه وعن دوره في تخلصهم من العمل.
- ويرى أن هذه الأعراض تمثل الدرجة الأولى والمستوى المبكر للاحتراق، وأن هناك ثمة أعراض متقدمة للاحتراق تظهر علي النحو التالي:
- أ- عندما تأخذ أعراض القلق النفسي والجسمي مكانها وموقعها علي الصحة الجسمية.
 - ب- وعندما تبدأ أعراض الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل، تحتل مكانها في سلوكه المهني وتؤثر سلبا علي حماسه واندفاعه في العمل الذي يقوم به.
 - ج- ثم تبدأ أعراض حدة الطبع، وتغير السلوك وعدم الرغبة في التعامل مع الآخرين ومحاولاته الجادة لإنهاء علاقته مع الآخرين وبخاصة علاقات العمل ومن ثم عدم الرغبة في الظهور أمام الناس.
- العمل الأخرى، ومن ثم الانعزال عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة(أبو مسعود، 2010، ص ص.42-43).

12- كيفية تفادي الاحتراق النفسي:

كما تم وضع برنامجا للتعامل مع الضغوط والحد من الاحتراق النفسي على مستوى المنظمة وذلك من خلال الإستراتيجيات التالية:

- **إستراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكل** : من خلال هذه الإستراتيجية يمكن إدارة الاحتراق النفسي على مستوى الفرد عن طريق:

- **التكيف الإدراكي** : حيث يستطيع الفرد تعلم التكيف مع الضغوط من خلال إدراكه للضغوط التي تسبب له مواقف ضاغطة في العمل.

- **إدارة الوقت** : ينبغي على الأفراد العاملين التدريب على إدارة الوقت بطريقة فعالة تعتمد على التخطيط والتنظيم الجيد ووضع أولويات للمهام وتحديد الوقت الكافي لأداء كل مهمة.

- **الدعم و المساندة من أقران العمل**: لاشك بأن حصول الأفراد العاملين على المساعدة من أقرانهم في العمل أو من الرؤساء يعتبر مصدرا قويا وحافزا على مواجهة المواقف الضاغطة في بيئة العمل.

- **تغيير الوظائف**: من خلال إتاحة الحرية للأفراد العاملين بالانتقال إلى مهام تتناسب مع التوقعات الخاصة بهم و مع قدراتهم وإمكانياتهم

كما يمكن إدارة الاحتراق النفسي على مستوى المنظمة من خلال إستراتيجية المواجهة المتمركزة على حل المشكل وذلك عن طريق ما يلي:

- **إعادة تصميم الوظيفة:** بهدف التخلص من غموض الدور وعبء العمل وصراع الدور والظروف البيئية للعمل.

- **الانتقاء:** يتم الانتقاء عن طريق تقويم إمكانيات و قدرات الفرد حتى يتم اختيار المهام التي تتناسب معها بحيث لا تمثل عبئا عليه في المستقبل.

- **التدريب:** ويعتبر ذا أهمية خاصة للقضاء على المصادر الرئيسية المسببة للضغط و ينبغي أن يشمل هذا توضيح الدور وتحديد واجبات الوظيفة وتفعيل العلاقات البينشخصية بين العاملين في المنظمة التي يعملون بها.

- **بناء فرق عمل:** يتم بناء فرق عمل داخل المنظمة بحيث يسود بيئة العمل روح الفريق في ظل مناخ يشجع على التفاعل والتعاون الإيجاب(طايبي، 2012، ص.71).

خلاصة:

بعد تعرضنا لهذا الفصل، يمكن القول أن الاحتراق النفسي هو حالة من الإنهاك الجسمي تصيب الفرد بالإرهاق والتعب نتيجة وجود متطلبات وأعباء إضافية يشعر الفرد بأنه غير قادر على التكيف معها مما ينعكس سلبا عليه وعلى من يتعامل معهم، ولهذا يمكن القول أن الاحتراق النفسي كظاهرة سيكولوجية سلبية تكثر خاصة في مجال المهن الإنسانية والاجتماعية، التي تقدم خدمات تحدث نتيجة لعدة أسباب فمنها ما هو مرتبط بشخصية العامل، ومنها ما هو متعلق بعوامل بيئة العمل وغيرها، التي من الممكن أن تساهم في ظهور الاحتراق النفسي، وهذا الأخير الذي قد يبرز في مجموعة من المؤشرات النفسية والجسمية الاجتماعية ونظرا لهذا كله أخذت هذه الظاهرة وخاصة في السنوات الأخيرة قدرا كبيرا من الاهتمام من قبل العديد من الباحثين والدارسين، فنجد منهم من وضع أدوات لتفسيرها ومنهم من وضع تدابير وقائية للحد وللتقليل منها، غير أن هذا لا يجعلنا نغفل على الآثار والنتائج السلبية التي يمكن أن يخلفها الاحتراق النفسي في حال عدم التصدي له، والتي تنعكس بالسلب على الفرد والمنظمة.

الفصل الثالث

الالتزام التنظيمي

تمهيد:

يعتبر الالتزام التنظيمي إدراك الفرد بالتوفيق بين قيمهم وأهدافهم مع أهداف قيم التنظيم الذين يعملون به لأنه يعد الأداة التي تؤدي إلى تماسك المجتمع وحفظ النظام لأنه يعد بمثابة الركيزة الأساسية التي تركز عليها الأخلاق، وستناول في هذا الفصل مفهوم الالتزام التنظيمي وخصائصه وكذلك أهميته، المراحل والعوامل المرتبطة به إضافة إلى الأبعاد والآثار المرتبطة به.

1- مفهوم الالتزام التنظيمي:

تعريف الالتزام لغة: يدل مفهوم الالتزام في اللغة على الاندماج أو الرغبة أو القبول أو

الاستعداد.

اصطلاحاً: يعرف الالتزام التنظيمي بأنها اقتناع الفرد التام وقبوله لأهداف المنظمة التي يعمل فيها وقيمتها، ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالحها وعدم ترك العمل فيها حتى لو توافرت ظروف عمل أفضل في منظمة أخرى، كما يعرف بأنه مستوى الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد إزاء منظمته الإدارية والالتزام بقيمتها والإخلاص لأهدافها، والشعور الدائم بالارتباط معها والافتخار بالانتماء إليها، ويعرف ذلك بأنه "درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالح منظمته التي يعمل فيها، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة" (مجاهدي، 2018، ص. 411).

عرفه أبو العلا بأنه درجة انتماء الفرد مع مؤسسته وارتباطه بها ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالح المؤسسة التي يعمل فيها، مع الإصرار والاستمرار بعضوية المؤسسة (عطية، 2020، ص. 14).

كما يعرف بأنه هو استعداد الفرد لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية، يتمثل الالتزام التنظيمي في الاعتقاد القوي بأهداف المنظمة وقيمتها، والاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالحها، والرغبة القوية في الاستمرار بها وعدم تركها (شما، وشرمان، 2018، ص. 26).

كما هو الحالة النفسية التي تربط الموظف الى المؤسسة، بهذا المعنى ينطوي الالتزام على ثلاثة أبعاد رئيسة على أقل تقدير هي اعتقاد قوي بأهداف المنظمة وقيم المؤسسة وميولها، ارادة قوية لممارسة جهد معقول في المؤسسة، رغبة قوية للمحافظة على عضوية المؤسسة (حسين، و الفرشوطي، 2020، ص. 664).

ويعرف بأنه سلوك إيجابي ينبع من ادارة أخرى من الموظف تجاه المؤسسة التي يعمل فيها، نتيجة قناعاته بقيمتها وثقافتها التنظيمية، وأنها تحقق له الاستقرار المادي والدعم المعنوي، ويسعى لبدل كل طاقته لخدمة أهدافها ورؤيتها، وزيادة إنتاجيتها، ويختار البقاء والاستمرار فيها على العمل في مؤسسو أخرى (مرار، 2020، ص ص. 53-54).

وعُرفَ الالتزام التنظيمي بأنه اقتران فعال بين الفرد والمنظمة، بحيث يبدي الموظفون رغبتهم في خدمه المنظمة بشكل كبير على الرغم من حصولهم على مردود أقل.

ويعرف كذلك : بأنه الارتباط الوظيفي الذي يربط الفرد بالمنظمة التي يعمل فيها؛ مما يدفعه إلى الاندماج في العمل، وتبني قيم هذه المنظمة(شهاب، 2014، ص. 77-78).

ويرى بورتر(1968):الالتزام هو "استعداد الفرد لبدل جهود كبيره لصالح المنظمة، وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة، والقبول بالقيم والاهداف الرئيسية للمنظمة.

أما شلدون (1971):فيرى أن الالتزام هو "التقييم الايجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق اهدافها،وهو مستوى الشعور الايجابي المتولد لدى الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها، والاخلاص لها، وتحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بالارتباط والافتخار بالعمل فيها".

وقد عرفت كانتور الالتزام على أنه: " استعداد الافراد عباد للطاقة والوفاء للتنظيم".

وعرفه هرينياك و الوتو بأنه:"عدم الرغبة في ترك التنظيم لأسباب تتعلق بالزيادات في الراتب أو الموقع الوظيفي، أو الحرية المهنية، او تتعلق بصداقات الزمالة الأوسع".

أما بوشانان (1974) فينظر للالتزام التنظيمي بأنه:" المناصرة والتأييد للجماعة من قبل الفرد العامل وتأييده للمنظمة،والمودة أو الصداقة المؤثرة في اتجاه تحقيق أهداف وقيم المنظمة (كعوان،2015،ص ص. 541-563).

2- خصائص الالتزام التنظيمي:

إن الكثير من الخصائص السلوكية التي تؤدي إلى كلفة عالية وخدمة سيئة في القطاع التعليمي مرجعها إلى عدم الالتزام التنظيمي من قبل المديرين والعاملين، وذلك لارتباطه بعدد من الخصائص جاء ذكرها لدى سلامة، 2003 (48) ومن أهمها:

- 1_ أن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد والمنظمة.
 - 2_ يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
 - 3_ يتصف الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي بالصفات التالية:
 - ا/ قبول أهداف وقيم المنظمة الأساسية والإيمان بها.
 - ب/ وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة.
 - ج/ وجود مستوى عال من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة.
 - د/ وجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الإيجابي.
- هـ/ ويتصف الالتزام الوظيفي بأنه متعدد الأبعاد (حسين، و الفرشوطي، 2020، ص. 667).

3- أهمية الالتزام التنظيمي:

يعد الالتزام التنظيمي من أبرز المتغيرات السلوكية التي سلطت عليها الأضواء حيث أكدت نتائج العدل من الدراسات والأبحاث على ارتفاع تكلفه الغياب والتأخر عن العمل وتسرب العمالة من المنظمات وانخفاض درجات الرضا الوظيفي، كما سلطت النتائج الضوء على أهمية البحث عن أسباب الظواهر السلبية السابقة وقد أكدت كثير من الدراسات الأهمية الواضحة للالتزام التنظيمي، إذ أوضحت الدراسات أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعه من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهري الغياب والتهرب من أداء العمل.

ومن الأسباب التي تبرز أهميه الإلتزام التنظيمي والاهتمام المتزايد بهذا المفهوم هي:

- إن الإلتزام التنظيمي يمثل احد المؤشرات الأساسية للتنبؤ لعدد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل فمن المفترض إن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة، وأكثر عملا نحو تحقيق أهداف المنظمة.
- إن مجال الإلتزام تنظيمي قد جذب كلا من المربين وعلماء السلوك الإنساني نظرا لما يمثله من كونه سلوكا مرغوبا فيه.
- إن الإلتزام تنظيمي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفا لهم في الحياة(الوزان، 2006، ص ص. 36-37).

4- مراحل الالتزام التنظيمي:

الإلتزام التنظيمي للفرد مر بثلاث مراحل حسب بوكانن (bouchanan)) وهي متابعة كما يلي:

مرحلة التجربة:

وهي التي تمتد مباشرة من تاريخ الفرد لعمله ولمدة عام واحد يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة ويكون خلال تلك الفترة اهتمامه منصباً على تأمين قبوله في المنظمة، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد والبيئة التي يعمل فيها ومحاولة التوفيق بين إبتجهااته وأهدافه وابتجهاات وأهداف المنظمة ومحاولة إثبات ذاته ويقول بوكانن " إنه خلال هذه الفترة يواجه الفرد عددا من المواقف التي تكون عنده مرحلة التجربة وتهيئة للمرحلة التي تليها ومن هذه المواقف تحديات العمل، عدم وضوح الدور، ظهور جماعات متلاحمة، إدراك التوقعات، نمو الإبتجهاات نحو التنظيم، والشعور بالصدمة.

مرحلة العمل والإنجاز:

وتتراوح مدة هذه المرحلة بين العامين والأربعة أعوام، وخلال هذه الفترة يحاول الفرد تأكيد مفهوم الإنجاز، وأهم ما يميز هذه الفترة الأهمية الشخصية للفرد، وتخوفه من العجز، ويتبلور وضوح الولاء للعمل والمنظمة.

مرحلة الثقة بالتنظيم:

وتبدأ تقريبا من السنة الخامسة من إلتحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما لا نهاية، حيث يزداد ولأنه تتقوى علاقاته بالتنظيم والإنتقال إلى مرحلة النضج، وعملية إنتقال الفرد بالمنظمة حسب " العتبي " تمر بمرحلتين حددهما في التالي:

مرحلة الإنضمام إلى المنظمة التي يريد الفرد العمل بها وغالبا ما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته.

مرحلة الإلتزام التنظيمي: وهنا يصبح الفرد حريص والنهوض بها.

وأشار "العتيبي والسواط" الى أن هناك ثلاث مراحل للإلتزام التنظيمي:

مرحلة الإذعان أو الإلتزام: حيث يكون إلتزام الفرد في البداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة، وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه.

مرحلة التطابق والتماثل: حيث يتقبل سلوة الآخرين رغبة منه في الإستمرار بالعمل في المنظمة، لأنها تشبع حاجاته للإنتماء وبالتالي فهم يفخر بها.

مرحلة التبني: إعتبار أهداف وقيم المنظمة أهدافا وقيما له، وهنا يكون الإلتزام نتيجة لتطابق الأهداف والقيم (عاشوري، 2015، ص.59).

5- أبعاد الإلتزام التنظيمي:

تختلف صور التزم الأفراد اتجاه المنظمات باختلاف القوة الباعثة والمحركة له، إذ تشير الأدبيات إلى أن هناك أبعادا مختلفة للإلتزام التنظيمي، وليس بعدا واحدا، ورغم اتفاق غالبية الباحثين في هذا المجال على تعدد أبعاد الإلتزام، إلا أنهم يختلفون في تحديد هذه الأبعاد.

- الإلتزام الشعوري (العاطفي) Affective commitment :

الإلتزام الشعوري هو الدرجة التي يكون فيها الفرد مرتبنا سيكولوجيا بالمنظمة من خلال مجموعة من المشاعر: (الولاء، السعادة، الإلتماء، الرغبة، المحبة).

فهو التزم نابع من شعور الفرد بالارتباط نحو المنظمة، وتطابق أهدافه مع أهدافها وقيمه مع قيمها، الأمر الذي يمنحه الرغبة في الارتباط بها.

كما يتأثر هذا الجانب من الإلتزام بدرجة إحساس الفرد بأن البيئة التنظيمية التي يعمل بها تسمح له بالمشاركة الفعالة في مجريات اتخاذ القرار سواء ما يتعلق بالعمل، أو ما يخصه شخصا، ويرجع الإلتزام الشعوري العاطفي إلى الشعور بالإلتماء، والإلتصاق النفسي بالمنظمة .

وقد يتطور الالتزام الشعوري للفرد اعتمادا على ثلاث أسس، متمثلة في الآتي :

— القيم المشتركة

— وضوح الأهداف وتطابقها

— الاندماج الشخصي

فالأشخاص الذين يكون ارتباطهم الرئيس بالمنظمة نابع من شعورهم العاطفي تجاه المنظمة، فإنهم يستمرون في ذلك العمل.

— الالتزام المعياري Normative commitment:

يقصد به احساس الفرد بالبقاء في المنظمة، وغالبا ما يعزز هذا الشعور دعم المنظمة الجيد للعاملين فيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي، ليس في إجراء تنفيذ العمل، بل المساهمة في وضع الأهداف والتخطيط، ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما يعكس شعور الفرد بالمسؤولية والواجب تجاه المنظمة، ويحتم عليه الوفاء لتلك المنظمة، وللقيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد دور كبير في بلورة هذا النوع من الالتزام.

فشعور الفرد بالالتزام والواجب بالبقاء مع المنظمة، قد ينبع من القيم والمبادئ الشخصية التي يحملها الفرد قبل دخوله المنظمة (التوجه الثقافي الفردي)، أو بعد دخوله المنظمة (التوجه التنظيمي) وقد يكون للقيم أو الأعراف أو الدين الذي يؤمن الفرد الأثر الكبير في تكوين الالتزام التنظيمي.

— الالتزام المستمر continuance commitment :

وهو يعبر عن الرغبة القوية في التمسك بأهداف وقيم المنظمة، وعدم القدرة على التضحية بها، لزيادة التكاليف المترتبة عليها، واستعداد الفرد للبقاء في المنظمة بسبب استثماراته التي لا يمكن له الاستغناء عنها، وتتمثل في : (علاقات وزملاء العمل، التقاعد، المهارات، مدة الخدمة، المنافع الأخرى)، كل هذه تجعل ترك المنظمة للعمل في مكان آخر أمراض مكلفا بدرجة كبيرة بالنسبة للفرد (الحضرمي، و نوف، 2019، ص.16).

6- العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي:

خصائص الفرد: تتناول العديد من الدراسات خصائص الفرد من حيث السن وطول الخدمة، مستوى التعليم والجنس ودوافع وقيم الأفراد وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.

السن: يشير الوزن أن هناك علاقة بين عمر الفرد ودرجة والتزامه التنظيمي، فكلما زاد سن الفرد كلما زاد تعلقه بالبقاء في المنظمة، بحيث لا يستطيع أن يعرض نفسه لمخاطر ترك العمل الحالي. والبحث عن عمل بمنظمة أخرى، مما يعني قدرا كبيرا من الإلتزام التنظيمي بالنسبة للفرد.

مدة خدمة الفرد بالمنظمة: فيلاحظ أنه كلما زادت مدة خدمة الفرد بالمنظمة كلما كان هناك ارتباط بها بسبب العلاقات الإجتماعية للفرد تجاه زملائه وعلاقاته تجاه المنظمة التي تأسست على تراكم الخدمات المتعددة التي تلقاها من المنظمة طوال مدة خدمته بها.

مستوى التعليم: قد يرتبط مستوى التعليم طرديا أو عكسيا بالإلتزام التنظيمي، وقد يرجع السبب في العلاقة الطردية أنه كلما ارتفع مستوى التعليم وزادت خبرات الفرد في مجال العمل وكانت طبيعة العمل متناسب مع قدرات وميول وإتجاهات الفرد كلما ارتفع مستوى الإلتزام التنظيمي، بينما العلاقة عكسية فيرجع السبب في أنه كلما توافرت فرص العمل الخارجية كلما أثر هذا على مستوى الإلتزام التنظيمي بالانخفاض.

الجنس والحالة الإجتماعية: تبين من بعض الأبحاث أن النساء أكثر التزاما من الرجال، كما أظهرت بعض الدراسات أن هناك علاقة بين الجنس والإلتزام التنظيمي، فقد أظهرت دراسة العتيبي والسواط وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الحالة الإجتماعية والالتزام الأدبي، أما الإلتزام الاستمراري وعلاقته بالحالة الإجتماعية فقد أظهرت النتائج ان الموظف غير المتزوج يتصف بدرجة أعلى من الإلتزام من الموظف المتزوج.

دوافع وقيم الأفراد: كلما كان الأفراد ينظرون إلى المنظمة على أنها المكان الذي يعتمدون عليه في إشباع حاجاتهم، وأن هناك درجة من التطابق بين توقعات الأفراد وما تقدمه المنظمة زاد الإلتزام التنظيمي.

خصائص الوظيفة: عندما تتسم الوظيفة بدرجة كبيرة من التوتر والذي يتخذ شكل صراع الدور أو عدم وضوح الدور فإن ذلك يؤثر عكسيا على الإلتزام التنظيمي.

العوامل المتعلقة ببيئة العمل: يشير الوزن إلى وجود عدة عوامل تتحكم وتؤثر في الالتزام التنظيمي وترتبط ببيئة العمل وسيتم إيجازها في العوامل الآتية:

الأجور: كلما كان نظام الأجور يتسم بالعدالة والتناسب مع عبئ العمل والقبول من جانب الأفراد فإن ذلك يزيد من شعور الأفراد بالمسؤولية وبالتالي يؤثر على الإلتزام التنظيمي.

جماعة العمل: تؤثر جماعة العمل على مستوى الإلتزام التنظيمي فكلما كانت اتجاهات جماعة العمل إيجابية ناحية المنظمة، وكان هناك درجة من التماسك بين أفرادها، زاد التفاعل الإجتماعي والشعور بالمسؤولية، زاد بالتالي الإلتزام التنظيمي.

الإشراف والقيادة: تؤثر نوعية الإشراف والقيادة على مستوى الإلتزام التنظيمي، فالإشراف الديمقراطي والمشاركة في اتخاذ القرارات تحققان درجة مرتفعة من الإلتزام التنظيمي (سيفي، و مزيان، 2019، ص ص. 49-50).

7- الآثار المترتبة عن الإلتزام التنظيمي:

يرى موسى اللوزي (1999) ان الإلتزام يؤثر على المتغيرات التنظيمية التالية:

1_7_ الروح المعنوية : تشير الدراسات إلى أن للإلتزام التنظيمي دورا كبيرا في رفع الروح المعنوية الأمر الذي يترتب عليه حب الأفراد لعملهم ومنظمتهم، وتعرف الروح المعنوية بأنها اتجاهات الأفراد والجماعات نحو بيئة العمل، فالاتجاهات الإيجابية تنمي التعاون لبذل كل الطاقات في سبيل تحقيق الاهداف التنظيمية، ذلك أن الروح المعنوية العالية هي نتاج الإدارة السلوكية الناجحة.

2_7_ الأداء المتميز: يمتاز الأفراد الذين تتوافر لديهم درجات عالية من الإلتزام التنظيمي بالأداء الوظيفي الجيد، وتشير الأفعال إلى أن هناك علاقة قوية بين الإلتزام التنظيمي والإبداع الوظيفي ، مما يحتم ضرورة تعزيز قيم الإلتزام التنظيمي ودعمه للحصول على أداء متميز.

3_7_ تسرب العمال : ويعرفه موبلي بأنه (توقف الفرد عن العضوية في المنظمة التي يتقاضى منها تعويضا نقديا).

ويعتبر ترك الموظفين لأعمالهم من الظواهر السلبية التي تهدد المنظمات وتمنع تقدمها، ويرى المعاني (1990) أن هذه الظاهرة يترتب عليها آثار سلبية منها :

أ) _ تعطيل الأداء الوظيفي الناتج عن فقدان المنظمة للكفاءات الجيدة ومشكلة البحث عن بدائل مناسبة لسد الفراغ الوظيفي .

ب) _ الارتباك في الأنماط الاجتماعية والاتصالات، فترك الأفراد الذين يمتلكون مهارات عالية في الاتصال والمشاركة يؤثر على تماسك الأفراد وتدني إنتاجيتهم، وثقتهم في المنظمة.

ج) _ ارتفاع التكاليف، كتكاليف الإعلان عن وظائف جديدة، وتكاليف التكوين، والتكيف في بيئة العمل الجديدة .

د) _ زيادة اعباء العمل، فعملية جلب عناصر جديدة ذوي كفاءات عالية يستغرق فترة زمنية معينة، وخلال هذه الفترة تزداد الواجبات على بعض الأفراد، فيشكل ضغوطات متزايدة عليهم من إرهاق واستنزاف للطاقات، مما يدفعهم إلى التفكير في ترك العمل والبحث عن مكان آخر.

7_4_ العقد النفسي : يمثل العقد النفسي الصيغة القانونية التي تحدد العلاقة بين الفرد والتنظيم، فالمنظمة تطالب الأفراد بضرورة الالتزام بالأنظمة والقوانين و الأهداف، وأنا يدلوا قصارى جهودهم للحصول على المزيد من الإنتاجية مقابل توفير البيئة المساعدة على إشباع حاجاتهم المادية منها والمعنوية.

وأكدت العديد من الدراسات أهمية هذا العقد ، ففي حالة ارتفاع مستويات الالتزام في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض في مستويات مجموعة من الظواهر السلبية، كالتغيب والتأخر عن أداء العمل(معمرى، 2008، ص.94-95).

خلاصة:

نستنتج أن الالتزام التنظيمي أنه الحالة النفسية التي يكونها الموظف حول مدى ارتباطه بالمؤسسة التي يعمل بها لأنه يعتبر الاعتقاد و القبول القوي من جانب الموظفين إنجاز قيمها و أهدافها ورغبتهم في بدل مجهود وعطاء وذلك بالالتزام بمهامهم مع الرغبة في الاستمرار فيها في المستقبل وبشكل عام يشعر الموظفون الذين يتمتعون بمستويات عالية من الالتزام بأنهم على اتصال قوي بشركائهم ويشعرون أنهم ملائمون ويفهمون أهداف المؤسسة.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

تمهيد :

قام الباحثان من خلال الجزء الأول من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الاستطلاعية، و سنقوم في الجزء الثاني من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الأساسية.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

يتناول الباحثان فيما يلي أهمية الدراسة الاستطلاعية، و مكان و زمان إجراءها، و أدوات الدراسة ومواصفاتها، ومجتمع الدراسة، ومواصفات عينة الدراسة، والإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأدوات القياس.

1- أهمية الدراسة الاستطلاعية : و يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

- كشف مدى صلاحية الأدوات المستعملة قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية.
- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس (الصدق و الثبات).

2- مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية :

لقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداءً من 2022/12/26 إلى غاية 2023/01/07 بمؤسسة مستشفى ابن سينا بولاية أدرار.

3- تعريف المؤسسة الاستشفائية بأدرار:

مستشفى ابن سينا بأدرار أسس في 1975/12/12م، ويقع في وسط المدينة، وهو مؤسسة عمومية ومرفق عام مهمته التكفل بالمواطنين في الحالات التالية: الاستعجالات. الكشوفات الطبية، التحليل الطبي، العلاجات الوقائية، التوعية الصحية.

فتح المستشفى المركزي ليقدم خدماته الصحية إلى أكثر من 102160 نسمة، وتغطي مساحته 49860 كلم، ويشمل 03 دوائر و08 بلديات و78 قصر ويعمل فيه 729 عامل، 06 مؤطرين و50 عامل إداري و226 عمال مهنيون(145 مؤقتين، 81 دائمين)، و25 طبيب مختص و70 طبيب عام و12 طبيب أسنان و05 أطباء نفسانيين، و408 شبه طبي و03 صيادلة و22 عون أمن، ويتوزع على 12 مصلحة و27 وحدة داخلية وخارجية وثلاث فروع صحية، يحتوي على 284 سرير منظم وموزع على كل المصالح .

الهياكل الأساسية للقطاع الصحي بأدرار

توجد بالقطاع الصحي بأدرار أربع هياكل أساسية وهي:

• قاعات العلاج:

- توفير العلاجات الأولية القاعدية.
- العلاجات الوقائية.
- الفحص الطبي العام.

• المراكز العامة والمختصة:

- الفحوصات الطبية العامة والمختصة،
- الأشعة والتحليل.
- توفير العلاجات والوقائية.
- الفحوصات الاستكشافية.

• عيادات متعددة الخدمات:

- أجهزة حديثة ومتطورة في خدمة المواطنين.
- العلاجات الوقائية والقاعدية.
- العناية الصحية الفاتكة خاصة الأطفال الصغار.
- جراحة الأسنان.
- الأشعة والتحليل.
- نظافة المحيط.

• مراكز حماية الأمومة والطفولة:

- وقاية ومتابعة الأم الحامل
- رقابة تلقيحات الأطفال والمتابعة الصحية.

التقسيم الإداري للقطاع الصحي بأدراار ومهامه:

التقسيم الإداري للقطاع الصحي بأدراار:

تنقسم مديرية القطاع الصحي إلى ثلاثة فروع أساسية وهي:

- المديرية الفرعية للنشاطات الصحية: تتمثل مهمتها في تسيير المصالح الاستشفائية بصفة عامة، وإعداد برامج للتوعية الصحية ونظافة المحيط وتشمل الوحدات الصحية، وحدات الوقاية والوحدات الاستشفائية.

- المديرية الفرعية للاقتصاد: تقوم بتسيير وسائل المستشفى الاقتصادية مثل المواد الغذائية، صيانة العتاد الطبي، دراسة الوضعية المالية للقطاع الصحي حسب التكلفة الخاصة بالمريض وتتمثل في: مصلحة حساب التكلفة، مصلحة المحاسبة والأجور ومصلحة الميزانية والتجهيز.

- المديرية الفرعية للمستخدمين: تهتم بشؤون العمال ووضعيتهم المهنية.

شرح الهيكل التنظيمي لمستشفى ابن سينا بأدراار:

يحتوي المستشفى على أربع مصالح كبرى وهي: المديرية الفرعية لإدارة الوسائل، المصالح الصحية ، مصلحة الأرشيف العام و مصلحة الاقتصاد.

المديرية الفرعية لإدارة الوسائل:

تتكون من ثلاث مكاتب وهي:

- مكتب تسيير الموارد البشرية: هو مكتب يهتم بشؤون العمال وكل ما يتعلق بحركتهم وتسيير هذه الطاقة الحيوية منذ دخول العامل وخلال فترة عمله إلى غاية نهاية نشاطه بالمؤسسة من حيث الحقوق والواجبات كما يكون مسئول عن كل الأمور المتعلقة بالتأمين على المسؤولية المدنية.

- مكتب حساب التكاليف: وهو مكتب يقوم بحساب كل التكاليف التي تتعلق بعلاج المريض من أدوية، إقامة، مراقبة، إنارة، تدفئة ومصاريف مختلفة وتقسيمها حسب المصالح والمرضى لينتج تكلفة المريض الواحد في اليوم والأسبوع والشهر.

مكتب الميزانية والمحاسبة: وهو مكتب يقوم بالتسجيل المحاسبي لكل العمليات من تموين وتسديد أجور العمال وفواتير الموردين وشراء تجهيزات ومخزونات وأدوية وعتاد مختلف ويقوم بإعداد الميزانية في أخرى كل سداسي.

المصالح الصحية:

- وهي المصلحة الأم التي تندرج تحتها المصالح والمكتب الذي له علاقة مع المريض وتحتوي على أربع مكاتب.
- مكتب القبول:** وهو مكتب يهتم بتسجيل المرضى ومراقبتهم منذ دخولهم بتحرير وثيقة دخول المريض وفيها جميع المعلومات إلى غاية نهاية العلاج بتحرير وثيقة خروج المريض أو شهادة الوفاة وكل الوثائق الأخرى.
- مكتب الفروع الصحية الوقائية:** وهو مكتب يهتم بمتابعة ومساعدة كل الفروع الصحية التابعة للقطاع الصحي وهي 8 فروع (أدرار، بودة، أدغا، تمنطيط، تساييت، فنوغيل، تامست).
- مكتب المصالح الاستشفائية:** وهو مكتب يتكفل بكل المصالح والأقسام التي تتعلق بالمريض مباشرة وهو يحتوي على 10 مصالح فرعية (الاستعجالات، الجراحة العامة، الطب الداخلي، كتلة العمليات، المخبر، الصيدلة، مصلحة الأمومة، طب الأطفال، الأشعة، مصلحة تصفية الدم).
- مكتب تقييم وتنظيم المصالح الصحية:** وهو مكتب يهتم بدراسة كل التقارير الصادرة عن مختلف المصالح والمكاتب ويقوم بتنظيم الحملات التلقيحية والتحصينية وتقييم نشاط كل الهياكل والمكاتب المتواجدة على مستوى القطاع الصحي بأدرار.
- مصلحة الأرشفة العام:**

تتم بحفظ وتنظيم أرشفة كل المصالح والمديريات الفرعية والمكاتب على مستوى القطاع الصحي بأدرار وترتيبها بطرق معينة لغرض الرجوع إليها في أوقات الحاجة.

مصلحة الاقتصاد: تضم هذه المصلحة أمانة المقتصد.

يشرف على المديرية الفرعية مدير مساعد يقوم بتمثيل المدير وتسيير جميع أقسام المديرية التي تعتبر الركن أو الزاوية الأساسية في تسيير نشاطات القطاع الصحي، حيث تقوم بدراسة وبرمجة جميع التموينات التي تحتاجها

جميع المصالح من أغذية و أدوية ولوازم المكتب إلى غير ذلك. وتلعب دورا كبيرا في تسيير مراب سيارة الإسعاف والسيارات، وتنقلات المرضى، كما تقوم مصلحة الاقتصاد بتحضير المخطط السنوي للأشغال سواء كانت أشغال صيانة المنشآت والعتاد الطبي، كما يقوم بالتأمين على السيارات والتأمين على السرقة والسطو والتأمين على أخطار الحرائق والأضرار المختلفة.

شرح الهيكل التنظيمي للمصالح الاقتصادية للقطاع الصحي بأدرار:

يتكون الهيكل التنظيمي للمصالح الاقتصادية على تسعة مكاتب أساسية وهي:

-مكتب المحاسبة المادية: وهو مكتب يقوم بالتسجيل المحاسبي لكل العمليات من تموين وتسديد أجور العمال وفواتير الموردين وشراء وتجهيزات ومخزونات وأدوية وعتاد مختلف، كما يقوم بإعداد الميزانية في آخر كل سداسي أو سنة.

-مكتب الالتزام والارتباط: يقوم بطبع سندات الطلب ومعرفة احتياجات جميع المصالح، كما يقوم بتحضير الوضعية المالية الشهرية والثلاثية والسنوية إضافة إلى تحضير بطاقة الالتزام للعمال.

-مكتب الجرد: يقوم بمعاينة الممتلكات وحسابها وتقييمها.

-مكتب الشراء: يهتم بعملية التموين لاحتياجات المؤسسة وفق المعايير المطابقة لعملية الشراء.

-مكتب تسيير المخازن: يقوم بتسيير المخازن بطريقة رشيدة ومتابعتها، ويشرف على ثلاث مخازن هي: المخزن العام، مخزن المواد الغذائية والتنظيف، مخزن قطاع الغيار.

-وحدة الخياطة والبياضة: تقوم بخياطة كل المستلزمات من أغطية وأفرشه وستائر التي يحتاجها \القطاع الصحي، إضافة إلى وحدة البياضة التي تحرص على نظافة الأغطية والمستلزمات.

-المطبخ: مهامه تقديم الوجبات الغذائية الصحية المتوازنة.

-مصلحة صيانة المنشآت والتجهيزات القاعدية: تضم مكتب صيانة عتاد الاستثمار ومكتب صيانة العتاد الطبي، وتقوم هذه المكاتب بصيانة كل الأجهزة والشبكات وإصلاح الأعطاب والقيام بالترميمات الضرورية على مدار السنة، ويضم فرقة البناء والترميم وفرقة التلحيم.

-مرأب السيارات: يقوم بإصلاح السيارات التابعة للقطاع الصحي لتقديم أحسن الخدمات للعمال والمرضى (أنظر الملحق رقم 02).

- تقديم عام لمؤسسة سونلغاز:

- تعتبر مؤسسة سونلغاز من المؤسسات الإستراتيجية التي تعمل على التكيف مع مختلف التطورات الإقتصادية، والعمل في إطار توليد الطاقة، وعليه تم اتخاذ عدة إجراءات لتسهيل مواكبة التحولات على أساس المستوى العالمي.

- نشأة مؤسسة سونلغاز الوطنية :

- المرحلة الأولى: 1947-1969

لقد تم إنشاء مؤسسة كهرباء و غاز الجزائر خلال سنة 1942 حيث تم إنشاء أول مؤسسة جزائرية في مجال الكهرباء و الغاز خلال الحقبة الإستعمارية، والتي سميت بمؤسسة "كهرباء وغاز الجزائر" المعروفة إختصارا بالحروف الرامزة **EGA**، والتي كانت مسيرة من طرف إدارات فرنسية في اطار التوسع الذي تقوم به فرنسا في مستعمراتها، وكان نشاط هذه المؤسسة منحصر على بعض المدن الكبرى آنذاك، أي المناطق الإستراتيجية للمستعمر الفرنسي وظلت هذه المؤسسة تمارس نشاطها خلال الحرب التحريرية، وبعد الإستقلال إلى غاية سنة 1969 أين تقرر تأسيس أول مؤسسة جزائرية في مجال الكهرباء والغاز.

- المرحلة الثانية: 1969-1983

إن إنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز **SONELGAZ** جاء وفق التعليمه الرئاسية رقم 9659 المؤرخة في 26 جويلية 1969 والمعلنة في الجريدة الرسمية للدولة الجزائرية.

وجهت لهذه المؤسسة مهام صعبة في إطار سياسة الطاقة الداخلية للدولة، ومن أهمها إنتاج الطاقة الكهربائية ونقلها عبر الشبكات ثم توزيعها مع إحتكار سوق الطاقة، وتسويق الكهرباء والغاز عبر التراب الوطني، لفائدة كل أنواع الزبائن (بيوت مصانع و مؤسسات) حيث لعبت مؤسسة سونلغاز دورا مهما في التنمية الإقتصادية و الإجتماعية للبلاد و بمساهمتها في تجسيد السياسة الوطنية وتمكنت من إيصال الكهرباء إلى أكثر من 97 بالمائة ونسبة الغاز إلى 37 بالمائة.

- فروع شركة سونلغاز:

- في عام 2004 أنشأت مؤسسة سونلغاز شركات لها مسؤولية عن أعمالها الأساسية، وتضمنت هذه الأنشطة:

- 1/ الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء **SPE**.

- 2/ الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباء **GRTE**

- 3/ الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز **GRTG**

- وفي سنة 2005 تم إنشاء فرعين جديدين هما:

- 4/ الشركة المدنية لطب العمل **CMT**.

- 5/ مركز البحث وتطوير الكهرباء والغاز.

- بالإضافة إلى إنشاء المتجر الجزائري لعتاد الكهربائي و الغازي الذي تمثلت مهمته الرئيسية في تسويق العتاد الكهربائي و الغازي عبر شبكة توزيع تغطي مجموع أنحاء التراب الوطني وفي سنة 2006 تم إنشاء خمس شركات وهي:

- 1/ مسير منظومة الكهرباء المسؤول عن التحكم في نظام انتاج ونقل الكهرباء.

- 2/ الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز في الجزائر. **SDA**

- 3/ الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز. **SDC**

- 4/ الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز للشرق. **SDE**

- 5/ الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز للغرب. **SDO**

خلال نفس السنة وفي سياق دعم تنظيم سونلغاز على شكل مجمع و إنجاز برنامج تطوير هام للمجمع عادت شركات الأشغال الخمس وهي:

- 1/ شركة أشغال الكهرباء.
- 2/ شركة الأشغال و التركيب الكهربائي.
- 3/ شركة إنجاز القنوات.
- 4/ شركة إنجاز المنشآت الأساسية.
- **التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:**
- **تعريف مديرية التوزيع السانيا:**

تعتبر مديرية التوزيع الكهرباء و الغاز لسانيا من بين المديريات المتواجدة على مستوى ولاية وهران، تغطي المديرية 07 دوائر و 24 بلدية يبلغ عدد زبائنها 183.161 زبون كهرباء و 107.751 زبون غاز.

حيث بلغت نسبة التغطية بالكهرباء 99.90 طول شبكة الكهرباء 2616 كلم توثر متوسط 2471 كلم توثر منخفض.

أما نسبة التغطية بالغاز ب 59 بالمائة طول شبكة الغاز 1538 كلم عدد المحولات الغازية 29 عدد مراكز التوزيع العمومي 26 يغطي 21 بلدية.

يسهر على خدمة زبائن المديرية 620 عاملا سنة 2021، و في سنة 2022 أصبح عددهم 723 عاملا.

و تشمل مديرية التوزيع كل من:

- وكالة السانيا. وكالة عين الترك.
- وكالة قديل . وكالة سيدي الشحمي.
- وكالة ارزيو. وكالة تليلات.
- وكالة حاسي بونيف.

- مهام مديرية التوزيع:

- السهر على ضمان التمويل بالطاقة الكهربائية و الغازية لزبائنها و ذلك ضمن شروط الأمان و الإستمرارية و النوعية.

- ضمان انجاز برامج تطوير الشبكات الكهربائية و الغازية و مواكبة التكنولوجيا الحديثة.

- الإلتزام بمراعاة المساوات بين جميع الزبائن عند وجود شروط متطابقة.

- الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز:

- يتناول هذا المطلب الهيكل التنظيمي لمديرية سونلغاز . السانيا . كما هو موضح في الآتي :

- الشكل (01) الهيكل التنظيمي لمديرية سونلغاز السانيا:

- إن مديرية توزيع الكهرباء و الغاز السانيا كغيرها من المؤسسات الأخرى لديها هيكل تنظيمي خاص يشرف عليه مدير التوزيع حيث يوضح أقسام و مسؤوليات أجزاء المديرية ويتضمن مجموعة من القواعد و اللوائح التي تحدد خطوط السلطة بين الرؤساء و المرؤوسين وقد قسمت إلى:

- مهام خدماتية:

- قسم الأشغال (غاز وكهرباء) يشرف عليها رئيس قسم الدراسات و تنفيذ الأشغال.

- قسم الصفقات يشرف عليها رئيس قسم مصلحة تسيير الصفقات.

- قسم استغلال الكهرباء يشرف عليها رئيس قسم تقنيات الكهرباء.

- قسم استغلال الغاز يشرف عليه رئيس قسم تقنيات الغاز.

- مهام إدارية:

- مصلحة الوسائل العامة.

- قسم المحاسبة و المالية.

- قسم الموارد البشرية.

- قسم العلاقات التجارية.

- مصلحة الإعلام الالي.

- المكلف بالإعلام و الإتصال.

- مهندس الوقاية والأمن (أنظر الملحق رقم 03).

4- عينة الدراسة الاستطلاعية :

احتوت عينة الدراسة الاستطلاعية على (30) فردا من منفذين ومتحكمين وإطارات وإطارات سامية من مختلف المصالح بالمؤسسة. و الجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة الاستطلاعية كالتالي :

جدول رقم (01) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
56.7%	17	ذكر
43.3%	13	انثى
100	30	المجموع

يبين الجدول رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور (56.7%) بينما تمثل نسبة الإناث (43.3%).

جدول رقم (02) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	السن
11.109	35.80	

يوضح الجدول رقم (02) متوسط أعمار عينة الدراسة الإستطلاعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (35.80) والانحراف المعياري (11.109).

جدول رقم (03) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
6.7%	2	متوسط
30.0%	9	ثانوي
63.3%	19	جامعي
100	30	المجموع

يوضح الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، حيث أن المستوى المتوسط جاء بنسبة (6.7%) وبلغت نسبة المستوى الثانوي (30%)، وبلغت نسبة المستوى الجامعي أكبر نسبة مقدرة بـ (63.3%).

جدول رقم (04) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة المدنية
30.0%	9	أعزب
60.0%	18	متزوج
3.3%	1	مطلق
6.7%	2	أرمل
100	30	المجموع

من خلال الجدول رقم (04) يوضح أن (30%) من أفراد العينة عزاباً، و (60%) متزوجاً، و تمثل (3.3%) نسبة المطلقين و (6.7%) أرامل.

جدول رقم (05) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأقدمية
11.611	12.53	

يوضح الجدول رقم (05) متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الإستطلاعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (12.53) والانحراف المعياري (11.611).

جدول رقم (06) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني

النسبة المئوية	التكرار	الصنف المهني
23.3%	07	منفذ
20.0%	06	متحكم
30.0%	09	إطار
26.7%	08	إطار سامي
100	30	المجموع

يمثل الجدول رقم (06) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة المنفذين (23%)، في حين بلغت نسبة المتحكمين (20%)، أما نسبة الإطارين بلغت (30%) و (26.7%) إطار سامي.

5- أدوات الدراسة الاستطلاعية :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على استبيانين: الاستبيان الأول يقيس الإحترق النفسي، والاستبيان الثاني يقيس الالتزام التنظيمي.

1.5- مقياس الإحترق النفسي:

لقد استخدم الباحثان مقياس الإحترق النفسي من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تم الاعتماد على المقياس المطبق في دراسة (نبار، 2012) تحت عنوان: "الإحترق النفسي لدى أساتذة التكوين والتعليم المهنيين" والذي احتوى في صورته النهائية على (22) فقرة مقسمة على (03) أبعاد كالتالي: (09) فقرات تقيس بعد الإجهاد الإنفعالي، (05) فقرات تقيس بعد تبلد المشاعر، (08) فقرات تقيس بعد نقص الشعور بالإنجاز، (أنظر إلى الملحق رقم 01). (ويكون تدرج الدرجات من (06) إلى (0) درجات بالنسبة للفقرات الموجبة أما الفقرات السالبة فيكون التدرج عكس ذلك من (0) إلى (06) درجات (نبار، 2012، ص.115).

جدول رقم (07) يبين بدائل الإجابات

0	1	2	3	4	5	6
أبدا	عدة مرات في السنة على الأقل	مرة في الشهر على الأقل	عدة مرات في الشهر على الأقل	مرة في الأسبوع	عدة مرات في الأسبوع	كل يوم

أما النوع الثاني من البدائل فهو خاص وهي :
وفيها يتم عكس الدرجات على النحو التالي:

جدول رقم (08) يبين الفقرات الموجبة والفقرات السالبة

22 ، 20 ، 16 ، 15 ، 14 ، 13 ، 11 ، 10 ، 8 ، 6 ، 5 ، 3 ، 2 ، 1	الفقرات الموجبة
21 ، 19 ، 18 ، 17 ، 12 ، 9 ، 7 ، 4	الفقرات السالبة

ملاحظة: اعتمد الباحثان في مقياس الإحترق النفسي على النسخة الموجودة في مذكرة ماجستير (نبار،

2012) تحت عنوان: "الإحترق النفسي لدى أساتذة التكوين والتعليم المهنيين".

• خطوات عملية التفريغ:

- التفريغ يكون عن طريق أرقام (0، 1، 2، 3، 4، 5، 6).

- و بعدها يتم التفريغ في برنامج (Excel) ثم نقلها لبرنامج (SPSS).

2.5- استبيان الالتزام التنظيمي :

لقد استخدم الباحثان الاستبيان من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة وقد تم الإعتماد على الإلستبيان المطبق في دراسة (سلمان،2013) تحت عنوان: دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي، والذي احتوى في صررته النهائية على (15) فقرة مقسمة على (03) ثلاثة أبعاد كاتالي: (05) فقرات تقيس بعد الالتزام الشعوري،(05) فقرات تقيس بعد الالتزام المعياري، (05) فقرات تقيس بعد الالتزام الاستمراري.

المقياس المستخدم هو المقياس الخماسي (Li Kert) ذو الدرجات (1،2،3،4،5) ، جميع الفقرات موجبة (سلمان، 2013، ص 109).

جدول رقم (09) يمثل سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس

التصنيف	اتفق تماما	اتفق	نادرا ما	لا اتفق	لا أتفق تماما
الدرجة	05	04	03	02	01

• خطوات عملية التفريغ :

- التفريغ يكون عن طريق أرقام (01،02،03،04،05)

- و بعدها يتم التفريغ في برنامج (Excel) ثم نقلها لبرنامج (SPSS)

6- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس :

1.6- الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي :

1.1.6- صدق مقياس الاحتراق النفسي :

يتمتع المقياس الأصلي بمستوى جيد من الصدق، حيث قامت ماسلاش وجاكسون عام 1981

باستخراج الصدق للمقياس وأظهرت النتائج دلالات صدق هذا المقياس .

قام الباحثان بحساب صدق المقياس على عينة متكونة من (30) فردا، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون

باستعمال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (10) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس الاحتراق النفسي

الأبعاد	معامل الارتباط
الاجهاد الانفعالي	0.47**
تبلد الشعور	0.64**
نقص الانجاز الشخصي	0.53**

** يوجد دلالة عند 0.01

يبين الجدول رقم (10) معاملات الإرتباط بيرسون بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان لاحتراق النفسي الذي تنتمي إليه، حيث يتضح بأن معاملات الإرتباط كلها دالة عند مستوى 0.01.

2.1.6- ثبات مقياس الاحتراق النفسي :

قام الباحثان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (Alpha cronbach (a) وذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الاصدار رقم (22)، حيث تم حساب ثبات الاحتراق النفسي على مستوى الاستبيان الكلي كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (11) يبين قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ لمقياس الاحتراق النفسي

عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ	الاستبيان الكلي
22	0.63	

يبين الجدول رقم (11) قيمة معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لمقياس الاحتراق النفسي حيث بلغت (0.63) مما يبين أن المقياس يتمتع بقدر مقبول من الثبات.

2.6- الخصائص السيكومترية لمقياس الالتزام التنظيمي :

1.2.6- صدق مقياس الالتزام التنظيمي :

قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من (30) فردا، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (12) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد و المجموع الكلي لمقياس الالتزام التنظيمي

الأبعاد	معامل الارتباط
الالتزام الشعوري	0.73**
الالتزام المعياري	0.68**
الالتزام الاستمراري	0.65**

** يوجد دلالة عند 0.01

يبين الجدول رقم (12) معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان الالتزام التنظيمي الذي تنتمي إليه، حيث يتضح بأن معاملات الارتباط كلها دالة عند مستوى 0.01.

2.2.5- ثبات استبيان الالتزام التنظيمي :

قام الباحثان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (a) (Alpha cronbach) وذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الإصدار رقم (22)، حيث تم حساب ثبات الالتزام التنظيمي على مستوى الإستبيان الكلي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (13) يبين قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ لاستبيان الالتزام التنظيمي

قيمة معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	الاستبيان الكلي
0.88	15	

يبين الجدول رقم (13) قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لاستبيان الالتزام التنظيمي التي بلغت

(0.88) مما يبين أن المقياس يتمتع بدرجة جيدة من الثبات.

ثانيا: الدراسة الأساسية:

تمهيد:

يتناول الباحثان فيما يلي مدة الدراسة الأساسية، ومجالها الجغرافي، ومنهج الدراسة الأساسية، ومجتمعها وعينتها، وخصائص عينة الدراسة، وكذلك التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة للمرة الثانية بعدما تم حسابها في الدراسة الاستطلاعية وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية.

1- مدة الدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية ابتداءً من يوم 08 جانفي إلى غاية يوم 23 جانفي 2023.

2- المجال الجغرافي للدراسة الأساسية:

- لقد تم إجراء الدراسة الأساسية بمديرية سونلغاز لولاية وهران بالسانيا .

- 3- منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي، انطلاقاً من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لمعرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي وذلك من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

- 4- عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة الأساسية على (121) فرد من إطارات، ومتحكمين، ومنفذين، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مختلف مصالح مديرية سونلغاز، حيث تم توزيع الاستبيانات على (121) فرد، وتم استردادها من جميع أفراد العينة.

- 5- مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الأساسية كالتالي :

جدول رقم (14) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	70	57.9%
انثى	51	42.1%
المجموع	121	100%

يبين الجدول رقم (14) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الإناث (42.1%) بينما تمثل نسبة الذكور (57.9%) و تعتبر أكبر نسبة.

جدول رقم (15) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

السن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	39.57	9.476

يبين الجدول رقم (15) متوسط أعمار عينة الدراسة الأساسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (39.57) والانحراف المعياري (9.476).

جدول رقم (16): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
5.8%	7	متوسط
37.2%	45	ثانوي
57.0%	69	جامعي
100%	121	المجموع

يوضح الجدول رقم (16) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي حيث أن المستوى المتوسط جاء بنسبة (5.8%)، وبلغت نسبة المستوى الثانوي (37.2%)، وبلغت نسبة المستوى الجامعي أكبر نسبة مقدرة ب (57.0%).

جدول رقم (17): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة المدنية
23.1%	28	أعزب
71.9%	87	متزوج
3.3%	4	مطلق
1.7%	2	أرمل
100%	121	المجموع

من خلال الجدول رقم (17) يوضح أن (23.1%) من أفراد العينة عزاباً، و(71.9%) متزوجاً، وتمثل (3.3%) نسبة المطلقين، في حين أن نسبة الأرملة تقدر ب (1.7%).

جدول رقم (18): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأقدمية
8.134	12.51	

يوضح الجدول رقم (18) متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الأساسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (12.51) والانحراف المعياري (8.134).

جدول رقم (19) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني

النسبة المئوية	التكرار	الصنف المهني
14.9%	18	منفذ
33.1%	40	متحكم
39.7%	48	إطار
12.4%	15	إطار سامي
100%	121	المجموع

يمثل الجدول رقم (19) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة المنفذين (14.9%)، في حين بلغت نسبة المتحكمين (33.1%)، أما نسبة الإطارات بلغت (39.7%)، وبلغت نسبة الإطارات السامية (12.4%).

6- أدوات الدراسة الأساسية:

استخدم الباحثان استبيانين لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة الأساسية، وتمثلت الأداة الأولى في استبيان الاحتراق النفسي، أما الأداة الثانية فهي استبيان الالتزام التنظيمي، تم التأكد من ثباتها وصدقها بطرق مختلفة. يضم استبيان الاحتراق النفسي (03) أبعاد وهي (الاجهاد الانفعالي، تبلد الشعور، نقص الشعور بالانجاز الشخصي).

أما استبيان الالتزام التنظيمي يضم (03) أبعاد: البعد الأول يقيس الالتزام الشعوري، البعد الثاني يقيس الالتزام المعياري، البعد الثالث يقيس الالتزام الاستمراري، وإمام كل فقرة سلم تكراري متدرج ذي (05) نقاط (1، 2، 3، 4، 5) المعبرة عن (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدم الباحثان في معالجة بيانات الدراسة الأساسية الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (22)، وذلك على النحو التالي:

- التكرارات و النسب المئوية: لحساب مواصفات أفراد عينة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لحساب صدق للاستبيانين، وكذا لتحديد العلاقة بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي.
- معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لحساب ثبات الاستبيانين.

- اختبار "ت" (T test) لعينة واحدة: للكشف عن مستوى الإحترق النفسي ومستوى الالتزام التنظيمي لأفراد عينة الدراسة.
- اختبار "ت" (T test) للعينات المستقل: لإختبار الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة النتائج

تمهيد:

بعدما تطرق الباحثان في الفصل السابق للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، سوف نتناول في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها من خلال قبول أو رفض فرضيات البحث.

1- عرض النتائج:

1.1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

تنص هذه الفرضية على: نتوقع ارتفاع مستوى الإحترق النفسي لدى عمال "مديرية سونلغاز" و"المؤسسة الإستشفائية ابن سينا".

ولإختبار هذه الفرضية، قام الباحثان باستخدام إختبار ت (t) لعينة واحدة للكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى عمال "مديرية سونلغاز" و"المؤسسة الإستشفائية ابن سينا"، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (20) يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الاحترق

النفسي

الدرجة الكلية	حجم العينة	المتوسط الحسابي للأفراد	الإحتراف المعياري	الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للمقياس 66			مستوى الدلالة
					قيمة ت (t)	درجة الحرية	الدلالة المعنوية Sig	
الإحترق النفسي	121	53.83	14.927	-12.174	-8.971	120	0.000	دال عند 0.05

تلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الإحترق النفسي بلغت 53.83 وأنها أقل من قيمة المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدرة ب: 66 وبناءا عليه يمكن القول أن مستوى الاحترق النفسي منخفض لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما أكدته قيمة ت (t) بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت -8.971 وهي قيمة سالبة كما أنها جاءت دال إحصائيا، عند مستوى الدلالة 0.05. ومنه تم رفض الفرضية الأولى التي تنص على ارتفاع مستوى الاحترق النفسي لدى عمال مديرية سونلغاز والمؤسسة الإستشفائية ابن سينا.

2.1- عرض نتائج الفرضية الثانية:

تنص هذه الفرضية على أنه: نتوقع ارتفاع مستوى الإلتزام التنظيمي لدى "مديرية سونلغاز" و"المؤسسة الإستشفائية ابن سينا".

ولإختبار هذه الفرضية، قام الباحثان باستخدام إختبار ت (t) لعينة واحدة للكشف عن مستوى الإلتزام التنظيمي لدى عمال "مديرية سونلغاز" و"المؤسسة الإستشفائية ابن سينا"، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (21) يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الإلتزام التنظيمي

الدرجة الكلية	حجم العينة للأفراد	المتوسط الحسابي	الإلحراف المعياري	الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي للمقياس 45		
					قيمة ت (t)	درجة الحرية	الدلالة المعنوية Sig
الالتزام التنظيمي	121	53.32	11.481	8.322	120	7.973	0.000
							دال عند 0.05

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الالتزام التنظيمي بلغت 53.32 وأنها أعلى من قيمة المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدرة ب: 45 وبناءا عليه يمكن القول أن مستوى الالتزام التنظيمي متوسط لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما أكدته قيمة ت (t) بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت 7.973 وهي قيمة موجبة "أي أن الفروق لصالح المتوسط الحسابي للأفراد" كما أنها جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05، ومنه تم قبول الفرضية الثانية التي تنص على ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى عمال مديرية سونلغاز والمؤسسة الإستشفائية ابن سينا.

1-3. عرض نتائج الفرضية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أنه: نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين الإحترق النفسي والالتزام التنظيمي لدى "مديرية سونلغاز" و"المؤسسة الإستشفائية ابن سينا".

جدول رقم (22) يبين معامل الارتباط بيرسون بين الإحترق النفسي والالتزام التنظيمي

معامل الارتباط	الإحترق النفسي	درجة الحرية	قيمة ر الجدولية	مستوى الدلالة
الإلتزام التنظيمي	-0.285	119	0.254	دال عند 0.01

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه، أنه توجد علاقة إرتباطية سالبة بين الإحترق النفسي والإلتزام التنظيمي لدى "مديرية سونلغاز" و"المؤسسة الإستشفائية ابن سينا، حيث بلغت قيمة (ر) المحسوبة -0.285 وهي أصغر من قيمة (ر) الجدولية 0.254، وبهذا نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة ارتباطية سالبة بين الإحترق النفسي والالتزام التنظيمي.

1-4 عرض نتائج الفرضية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي.

ولإختبار هذه الفرضية، قام الباحثان بإستخدام اختبار ت (t) للفرق بين متوسطي الاحتراق النفسي لدى المجموعتين، الذكور والإناث. كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (23) يبين نتائج اختبار ت (t) للفرق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والإناث) في الاحتراق

النفسي

المتغير	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت (t)	مستوى الدلالة
الاحتراق النفسي	الذكور	70	51.87	15.608	119	-1.701	غير دال
	الإناث	51	56.51	13.634			

يتبين من خلال الجدول أعلاه، عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث في الإحتراق النفسي، إذ بلغت قيمة ت (t) المحسوبة -1.701 وهي أصغر من قيمة ت (t) الجدولية والتي تساوي 1.980 عند درجة حرية 119 ومستوى الدلالة 0.05. وبذلك تم رفض فرض البحث وقبول الفرض الصفري القائل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي. ومما سبق يتضح أن الفرضية لم تتحقق.

2- مناقشة النتائج:

1.2- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

أظهرت نتائج هذه الفرضية أن مستوى الاحتراق النفسي منخفض لدى موظفي "مديرية سونلغاز والمؤسسة الاستشفائية ابن سينا" حيث بلغت قيمة ت (t) المحسوبة بالنسبة للعينة الواحدة (-8.971) وهي قيمة سالبة بمعنى أن مستوى الاحتراق النفسي منخفض لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما أكدته قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي الذي بلغ (53.83) أي أنه أقل من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر ب: (66) كما أنها جاءت دالة إحصائياً، وهذا يعني أن موظفي "مديرية سونلغاز والمؤسسة الاستشفائية ابن سينا" تقدير الاحتراق النفسي لديهم منخفض.

وتتفق هذه النتائج مع ما جاءت به نتائج دراسة (بمينة جاب الله، 2015) في سطيف، والتي توصلت إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة منخفض للمرأة العاملة العانس.

كما تتفق مع نتيجة الدراسة التي توصل إليها "بلا تسيد وأجا ليوتيس" (Platsidou&Agaliotis,2008) على معلمي التربية الخاصة، باليونان. التي أشارت نتائجها إلى إنخفاض مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين التربية الخاصة.

وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (زاوي أمال، 2018) في تلمسان، والتي توصلت إلى أن المرضين يشعرون بمستوى عالي من الإحترق النفسي نظراً للضغوطات التي تفرضها عليهم طبيعة مهنة التمريض. كما اختلفت أيضاً مع نتائج دراسة (عمر سعود الحمایسة 2018) في عمان، أن مستوى الاحتراق النفسي الذي يشعر به المرشدين التربويين جاء ضمن المستوى المتوسط والمرتفع.

2.2 - مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

أظهرت نتائج هذه الفرضية متوسط مستوى الإلتزام التنظيمي لدى موظفي "مديرية سونلغاز والمؤسسة الاستشفائية ابن سينا" حيث بلغت قيمة ت (t) المحسوبة بالنسبة للعينة الواحدة (7.973) وهي قيمة موجبة بمعنى أن مستوى الإلتزام التنظيمي متوسط لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما أكدته قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الإلتزام التنظيمي الذي بلغ (53.32) أي أنه أعلى من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر ب: (45) كما أنها جاءت دالة إحصائياً، وهذا يعني أن موظفي "مديرية سونلغاز والمؤسسة الاستشفائية ابن سينا" وصفوا أنفسهم بأنهم يتمتعون بإلتزام تنظيمي متوسط.

تتفق هذه النتائج مع ما جاءت به دراسة (دليلي، 2020) في ورقة، والتي مفادها أن مستوى الإلتزام التنظيمي بالمؤسسات التعليمية كان متوسطا بنسبة 46.36%.

وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة "أسلمياه" (Aslamiah, 2019) في أندونيسيا، التي توصلت إلى أن مستوى الإلتزام التنظيمي للمعلمين ذات الأداء المتميز جاء مرتفعا.

كما اختلفت أيضا مع نتائج دراسة (البقي، 2012) في مكة المكرمة، أن مستوى الإلتزام التنظيمي الذي يشعر به العاملين في جوزات مكة جاء مرتفعا نسبيا.

في حين اختلفت كذلك مع دراسة (العمرى وعبد الفتاح أبي مولود، 2017) في ورقة، أن مستوى الإلتزام التنظيمي لعمال قطاع المحروقات ظهر بمستوى منخفض.

3.2- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

يتضح من خلال النتائج المتوصل إليها أنه توجد علاقة إرتباطية سالبة بين الإحتراق النفسي والإلتزام التنظيمي التنظيمي لدى "مديرية سونلغاز" و"المؤسسة الإستشفائية ابن سينا، حيث كانت قيمة معامل الإرتباط بيرسون (-0.285) عند مستوى الدلالة (0.01) مما يدل على أنه كلما ارتفعت درجة الإحتراق النفسي لدى عمال "مديرية سونلغاز" و"المؤسسة الإستشفائية ابن سينا" كلما انخفض مستوى الإلتزام التنظيمي لديهم، والعكس صحيح.

وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع نتيجة دراسة (عزي وردة، 2011) في الجزائر، التي توصلت إلى أنه توجد علاقة إرتباطية سالبة بين الإلتزام التنظيمي والإحتراق النفسي لدى عمال الدوريات.

اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (عبد الرؤوف الشفلو، 2015) في ليبيا، التي توصلت إلى وجود علاقة إرتباط بين أبعاد الإحتراق النفسي والإلتزام التنظيمي.

كما اختلفت أيضا مع نتائج دراسة (ريدان وهيني وأوكتو (redan & henie & okto; 2013) التي توصلت إلى هناك علاقة إرتباطية بين الإحتراق النفسي للمعلمين والإلتزام التنظيمي للمعلمين.

2.4 – مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

أظهرت نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الإحترق النفسي، إذ بلغت قيمة ت (t) المحسوبة 1.701- وهي أصغر من ت (t) الجدولية عند درجة الحرية (119) وبالتالي فهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (سلوى خليفه محمد الوحشي، 2020) في مسقط، التي توصلت إلى عدم وجود فروق بين المعلمين والمعلمات فيما يتعلق بإجمالي الإحترق النفسي.

واختلفت نتيجة هذه الفرضية مع نتيجة دراسة (زاوي أمال، 2018) في تلمسان، والتي تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث من الممرضين لصالح الذكور.

كما تختلف أيضاً مع نتائج دراسة (سليمان مسعود ليلي، 2020) في، والتي مفادها وجود فروق في مستوى الإحترق النفسي تعزى لمتغير الجنس بحين أن الإناث أكثر شعور بالإنهاك العاطفي من الذكور.

ومن خلال تناولنا لموضوع الإحترق النفسي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي في كل من مؤسستي مديرية سونلغاز لولاية وهران والمؤسسة الإستشفائية ابن سينا بأدرار تم التوصل إلى النتائج التالية:

- أن مستوى الإحترق النفسي منخفض لدى موظفي كل من مديرية سونلغاز لولاية وهران والمؤسسة الإستشفائية ابن سينا بأدرار.

- أن مستوى الإلتزام التنظيمي متوسط لدى موظفي كل من مديرية سونلغاز لولاية وهران والمؤسسة الإستشفائية ابن سينا بأدرار.

- أنه توجد علاقة إرتباطية سالبة بين الإحترق النفسي والإلتزام التنظيمي لدى "مديرية سونلغاز" و"المؤسسة الإستشفائية ابن سينا".

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإحترق النفسي تعزى لمتغير الجنس.

مناقشة عامة:

يتضح من خلال نتائج الدراسة الحالية أن مستوى الإحترق النفسي لدى موظفي كل من مديرية سونلغاز لولاية وهران والمؤسسة الإستشفائية ابن سينا بأدرار منخفض، وتتفق هاته النتيجة مع من توصلت إليه مجموعة من الدراسات السابقة التي أثبتت نفس المستوى (منخفض) للاحترق النفسي ومن بينها دراسة كل من: (بمينة جاب الله، 2015، Platsidou&Agaliotis, 2008) واعتبر الباحثان هاتين النتيجةين مدعمة لنتائج دراستنا.

كما اختلفت نتائجنا مع مجموعة من الدراسات وذلك راجع إلى اختلاف العينة وطبيعة العمل ومن بينها: (دراسة زاوي أمال، 2018) بالمستشفى الجامعي تيجاني دمرجي بتلمسان، والتي توصلت إلى أن الممرضين يشعرون بمستوى عالي من الإحترق النفسي نظرا للضغوطات التي تفرضها عليهم طبيعة مهنة التمريض. (دراسة عمر سعود الحمایسة، 2018) لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان أن مستوى الاحترق النفسي الذي يشعر به المرشدين التربويين جاء ضمن المستوى المتوسط والمرتفع.

كما أثبتت النتائج مستوى الالتزام التنظيمي جاء متوسط، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة التي أثبتت مستوى متوسط للالتزام التنظيمي (دراسة دليلي، 2020)، كما اختلفت مع نتائج دراسة (البقمي، 2012) في مكة المكرمة، والتي توصلت أن مستوى الإلتزام التنظيمي الذي يشعر به العاملين في جوزات مكة جاء مرتفعا نسبيا.

و دراسة (العمرى وعبد الفتاح أبي مولود، 2017) في ورقلة، والتي توصلت إلأن مستوى الإلتزام التنظيمي لعمال قطاع المحروقات ظهر بمستوى منخفض.

كما اختلفت هذذه النتيجة مع دراسة (Aslamiah, 2019) في أندونيسيا، التي توصلت إلى أن مستوى الإلتزام التنظيمي للمعلمين ذات الأداء المتميز جاء مرتفعا.

ومن وجهة نظر الباحثان فإن نتائج هذه الدراسات السابقة تعتبر مدعمة لنتائج الدراسة الحالية.

كما أظهرت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي حيث اتفقت هاته النتيجة مع دراسة (عزي وردة، 2011)، و اختلفت مع دراسة (عبد الرؤوف الشفلو، 2015) في ليبيا، التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباط بين أبعاد الإحتراق النفسي والإلتزام التنظيمي.

ودراسة (ريدان وهيني وأوكتو (redan & henie & okto ;2013) التي توصلت إلى هناك علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي للمعلمين والالتزام التنظيمي للمعلمين.

أخيرا ، توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الإحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس، مما يدل على أن متغير الجنس لا يؤثر على مستوى الاحتراق النفسي.

خلاصة الفصل:

إن النتائج المتوصل إليها توافقت مع ما تم عرضه في أدبيات الموضوع في بعض النقاط واختلفت في أخرى وهذا ممكن إرجاعه إلى أدوات الدراسة واختلاف العينة المطبق عليها، ويتضح أن من نتائج الدراسة الحالية أن موظفي كل من مديرية سونلغاز لولاية وهران والمؤسسة الإستشفائية ابن سينا بأدرار يتمتعون بالإلتزام تنظيمي متوسط وإحتراق نفسي منخفض، كما أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة عكسية بين الإحتراق النفسي والالتزام التنظيمي (كلما ارتفع الإحتراق النفسي انخفض الإلتزام التنظيمي)، وأخيرا توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في الإحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس.

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة معالجة الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي باعتبارهما كمتغيرات ذات أبعاد متعددة، حيث أن هذا الموضوع يعتبر من المواضيع ذات أهمية كبيرة والمؤسسات في أمس الحاجة إلى مثل هذه المواضيع.

حيث تناول هذا البحث موضوع دراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي عند كل من عمال مديرية سونلغاز لولاية وهران وعمال المؤسسة الاستشفائية ابن سينا بأدرار، إذ قمنا بدراسة وصفية استكشافية، أين تم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الالتزام التنظيمي على 121 فردا، والتي توصلنا من خلالها إلى وجود مستوى احتراق نفسي منخفض، و مستوى التزام تنظيمي متوسط، وقد تناول هذا البحث الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي وخلصنا النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة عكسية بين الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي، كما تم الكشف في هذا البحث عن الفروق الفردية فيما يخص متغير الاحتراق النفسي حسب متغير الجنس وأسفرت النتيجة إلى عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير السالف الذكر.

وتبقى هذه الدراسة مجرد التفاتة بسيطة لموضوعين يصنفان من أهم المواضيع الحالية، ولعلها تفتح المزيد من البحوث في هذا المجال.

التوصيات:

في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة الحالية من نتائج يوصي الباحثان بما يلي:

- إجراء المزيد من الدراسات المتشابهة على مجتمعات أخرى غير الذي تناوله الباحثان في هذه الدراسة للتحقق من مدى إمكانية تعميم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية على مجتمعات أخرى.
- إجراء المزيد من الدراسات الميدانية المستقبلية حول الاحتراق النفسي والعوامل المؤدية إليه، وكيفية معالجة الاحتراق النفسي على مجتمع آخر.
- وضع سياسات داخل المنظمة تساعد على تعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين مثل:
 - إثراء مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات والمساهمة في رسم سياسات المستقبلية.
 - تبني مبدأ العدالة في توزيع الحوافز (المادية والمعنوية) بحيث يكون مبني على الكفاءة، مما يزيد من الشعور بالرضا وتجنب الاحتراق النفسي.
- إجراء المزيد من الدراسات الميدانية المستقبلية بربط متغيرات الدراسة الحالية بمتغيرات أخرى لها علاقة بالعمل الإداري.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- ابراهيم شهاب، فادية. (2014). التطور التنظيمي القواعد النظرية والممارسات التطبيقية. (ط. 1). الأردن: الأكاديميون لنشر والتوزيع.
- أحمد محمد دغيم، جيهان. (2017). الإحترق الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام في جامعة كفر الشيخ كلية التجارة. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، 4(03)، 47-78.
- البقمي، سعد تراحيب غنام. (2012). الالتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بجوزات منطقة مكة المكرمة. رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- بن علي بن محمد بن راشد الحاتمي، سليمان. (2014). الإحترق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظاهرة بسلطنة عمان، رسالة ماجستير، جامعة نزوى، عمان.
- بن مبارك بن سالم الجابري، هلال، والسيد محمد ابراهيم، حسام الدين. (2020). مستوى الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم الأساسي بمحافظة البريمي في سلطنة عمان. مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، 2 (07)، 461-499.
- بني عيسى، أحمد محمد. أبازيد، رياض أحمد. (2014). دور الإلتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني. مجلة العلوم الإدارية، 41(02)، 362-374.
- بوحارة، هناء. (2012). الاحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بولاية عنابة وطارف. رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف.
- بيداء، الحيلي. (29 فيفيري، 2020). الإلتزام التنظيمي لدى معلمات رياض الاطفال. مجلة الدراسات النفسية والتربوية، 13(01)، 494-514.

تلالي، نبيلة. (2016). الإحترق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد لكل من ولايتي باتنة وبسكرة. رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

جاب الله، يمينة. (01 ديسمبر، 2015). الاحترق النفسي لدى المرأة العاملة العانس دراسة نفسية ميدانية بولاية سطيف، مجلة الآداب والعلوم الإجتماعية، (21)، 237-252.

جرار، سنابل أمين صالح. (2011). الجدية في العمل وعلاقتها بالإحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

جمعة، السيد. (2007). إدارة ضغوط العمل. (ط.1). القاهرة: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث.

حسين بانقا طه الزبير، الفرشوطي أحمد عبد الغاني. (2020/02/1). الإثراء الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات في الادارة العامة للتربية و التعليم في منطقة تبوك. مقال. كلية التربية الخرطوم، السودان. مكتب التعليم، منطقة تبوك، المملكة العربية السعودية.

الحضرمي، نوف بنت خلف محمد. (1 يوليو 2019). النمط القيادي السائد لدى قائدات المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة وعلاقته بالالتزام التنظيمي للمعلمات. مجلة كلية التربية. جامعة الازهر، السعودية.

دباي، بوبكر، وبن ساسي، عقيل. (ديسمبر/2012). مقارنة مستوى الاحترق النفسي عند كل من معلمي الابتدائية وأساتذة التعليم المتوسط وأساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية بورقلة، مجلة العلوم الانسانية والإجتماعية، (09).

دليلي، لحسن، وخميس، محمد سليم. (2020). واقع الالتزام التنظيمي في المؤسسات التعليمية دراسة ميدانية ببعض المؤسسات التعليمية بورقلة، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، 22 (3)، 737-750.

الزهراني، نوال بنت عثمان بن أحمد. (2008). الاحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الإحتياجات الخاصة. رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

- زاوي، أمال. (مارس، 2018). مستوى الإحترق النفسي عند مصلحة الإستعجالات وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية المستشفى الجامعي تيجاني دمرجي بتلمسان نموذجاً، مجلة أفاق للعلوم، جامعة محمد بن احمد وهران 2، (11)، 115-127.
- زكي علي، حسام محمود. (2008). الإنهك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات الديمغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا. رسالة ماجستير، جامعة المنيا، مصر.
- زيادة حمادة عطية، صفاء. (2020). النضج الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى مديرات المدارس الاساسية الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، عمان.
- السبيعي، عبد الله سحيمي. (2014). الاحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- السلخي، محمود جمال. (2013). مستويات الإحترق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس الخاصة في مدينة عمان في ضوء بعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية، 40، (04)، 1207-1229.
- سليمان مسعود، ليلي. (2020). الإحترق النفسي لدى الأطباء وأعاون الصحة بالمؤسسة الإستشفائية أول نوفمبر بهران خلال جائحة كوفيد-19، مجلة الحوار الثقافي، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، 10، (02)، 246-266.
- سماني، مراد. (2012). استراتيجيات التعامل *coping* عند الذين يعانون من الإحترق النفسي *burn out* لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بهران. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران، وهران.
- سيفي يوسف، مزيان محمد. (28 مارس، 2019). عوامل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى الأستاذ الجامعي. مجلة التنمية البشرية، جامعة وهران 02، وهران.
- سلمان، هادي عذاب. (2013). دور الأنماط القيادية المعاصرة في تحقيق الالتزام التنظيمي للقيادات الإدارية العليا في الشركات الصناعية العراقية. رسالة دكتوراه، جامعة بغداد.

- الشفلو، عبد الرؤوف حسن. (2015). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والإلتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة قصر الأخيار، مجلة العلوم الإقتصادية والسياسية، جامعة الأسمرية الإسلامية، (06).
- شما فتحي محسن، الشرمان منيرة محمود. (11 أبريل، 2018). العدالة الاجرائية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى المعلمين في منطقة النقب :من وجهة نظرهم. مقال. كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن.
- شوعات، نعيمة، وقوجيل، محمد. (جويلية، 2020). دور السلوك الأخلاقي في تعزيز الإلتزام التنظيمي لدى العاملين دراسة ميدانية للعاملين بالقطب الجامعي رقم 1 جامعة قاصدي مرباح ورقلة. مجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية، (55-68).
- شاهين، علي ، وشعبان، محمود . (7 أبريل، 2016). الإلتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الشركة العامة لمرفأ طرطوس سوريا. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، (2)38، 347-364.
- صالح، عمرو. (2020). نادي الإحتراق النفسي.(ط.1). القاهرة:دار الكتب للنشر والتوزيع.
- طايب، نعيمة. (2012). علاقة الإحتراق النفسي ببعض الإضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين،رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر2.
- عاشوري، ابتسام. (2015). الإلتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقته بالثقافة التنظيمية. رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- العاطي ربي، جلال. (2016). أثر الإنهاك المهني على الممارسة التربوية، مجلة علوم التربية، 52-68.
- العزیز، وردة. (2011). علاقة الإلتزام التنظيمي بالإحتراق النفسي عند عمال الدوريات دراسة ميدانية بمؤسسة تونيك.رسالة ماجستير، جامعة بوزريعة، الجزائر.
- عقدي، حسن بن ظافر أحمد. (2017). المناخ التنظيمي وعلاقته بالإحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمنطقة جازان.رسالة ماجستير. جامعة جازان، المملكة العربية السعودية.
- عمر سعود، الخميسة. (2018). الإحتراق النفسي و علاقته ببعض المتغيرات لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث و الدراسات، (01) 08، 29-57.

العمرى، اسماعيل، وأبي مولود، عبد الفتاح. (مارس، 2017). قياس مستوى الالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال قطاع المحروقات بورقلة دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية حوض بركاوي ورقلة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، (28)، 257- 266 .

عيد أبو مسعود، ماهر مسلم. (2010). ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإسلامية، غزة.

فرج عبد القادر طه، السيد مصطفى راغب. (2010). مقياس الإحتراق النفسي المهني. (ط.1). القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية للنشر والتوزيع.

فهد الهملان، أمل فلاح. (2008). الإحتراق النفسي و المساندة الإجتماعية و علاقتهما بإتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر.رسالة ماجستير، جامعة الزقازيق، مصر.

كريع، محمد. (2009). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإحتراق النفسي لدى المدربين دراسة ميدانية لمدربي كرة القدم صنف أكابر ولاية ورقلة. رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

كعوان، محمد. (ديسمبر، 2015). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي. مجلة العلوم الانسانية، (44)، 541-563

مجاهدي، الطاهر. (2018). مدخل الى علم النفس العمل و التنظيم. (ط. 1). برج بوغريج. دار الباحث لنشر والاشهار.

محمد الوزان، خالد. (2006). المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي دراسة مسحية مقارنة على الضباط العاملين بالإدارة العامة لتدريب والحراسات الإدارة العامة للمناطق الأمنية بوزارة الداخلية في مملكة البحرين. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية، البحرين.

مدوري، يمينة. (2014). الاحتراق النفسي وعلاقته بأنماط الشخصية وطبيعة الممارسات المهنية. أطروحة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان.

مرار، علاء محمد عمران. (2020). الإدارة بالقيم وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، عمان.

مزياني، فتيحة. (2011). مفهوم الإحترق النفسي: أبعاده و مراحل تكونه. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الجزائر، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.

مصطفى حلي، خلفان رشيد. (سبتمبر، 2017). الإحترق الوظيفي لدى الممرضين دراسة ميدانية بمصلحة الإستعجلات بالمستشفى الجامعي ندير محمد تيزي وزو. مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، (23)، 28-37.

معلوم، ليلي. (2014). الضغط المهني و علاقته بظهور الإحترق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي والسمعي. رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو.

معمري، حمزة. (2008). العلاقة بين اتجاهات الموظفين نحو المهنة والالتزام التنظيمي. رسالة ماجستير. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر..

ملال، خديجة. (2009). تقنين مقياس الإحترق النفسي لماسلاك و جاكسون في وسط الشبه الطبي. رسالة ماجستير، جامعة وهران، الجزائر.

نبار، رقية. (2012). الاحترق النفسي لدى أساتذة التكوين والتعليم المهنيين. رسالة ماجستير. جامعة وهران، الجزائر.

الوحشي، سلوى خليفه حمد. (18 ديسمبر، 2020). العلاقة بين الضغوط المهنية والإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمين مدارس التعليم الأساسي بحافظة مستقط، مجلة الدولية لتقدم في العلوم الإجتماعية، جامعة ماليزيا.

المراجع باللغة الأجنبية:

Basillus,R,W,Henie,P,A,and okto,I.(2015, february). *relationship between teachers job burnout teachers organizational commitment, and teachers job performance at state elementary schools in boven digoel regency,papua, indonesia*. International journal of science and research, vol.4.

الملاحق

ملحق رقم (01) يبين استبيان الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي.

استبيان الاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي

تحية طيبة،

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسير الموارد البشرية بعنوان " الاحتراق النفسي و علاقته بالالتزام التنظيمي"، نضع بين يديكم هذا الاستبيان راجيين منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع المعلومات ذات الصلة ببحثنا، فالرجاء التكرم بالإجابة على عبارات هذا الاستبيان، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك، مع العلم أنه ليست هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، سيتم تحليل النتائج في سرية تامة و لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

شكرا على تعاونكم

الطالبان: وهاب منير، بن زرام كوثر

البيانات الشخصية:

يرجى وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة :

الجنس: [] ذكر [] أنثى

السن:

المستوى التعليمي: [] متوسط [] ثانوي [] جامعي

الحالة العائلية: [] أعزب [] متزوج (ة) [] مطلق (ة) [] أرمل(ة)

الفئة الاجتماعية المهنية: [] منفذ [] متحكم [] إطار [] إطار سامي

الأقدمية.....

شكرا على تعاونكم معنا

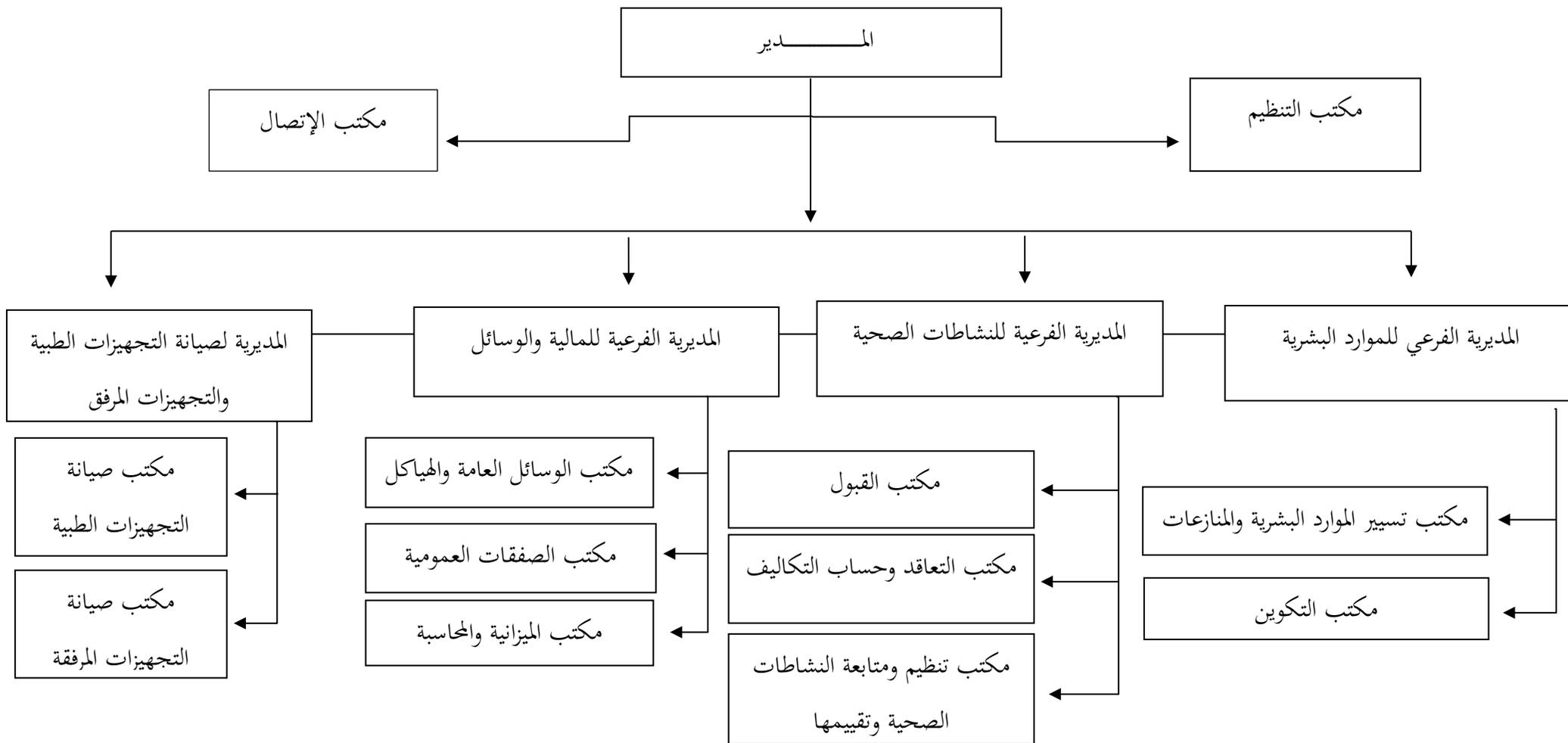
فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف شعورك، الرجاء أن تحدد عدد المرات التي تشعر بها، وذلك بوضع علامة حول الرقم الذي يناسبك:

0. أبدا .
1. عدة مرات في السنة على الأقل.
2. مرة في الشهر على الأقل.
3. عدة مرات في الشهر.
4. مرة في الأسبوع .
5. عدة مرات في الأسبوع .
6. كل يوم.

6	5	4	3	2	1	0	1	أشعر بأنني منهار انفعاليا جراء ممارسة مهنتي.
6	5	4	3	2	1	0	2	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم المهني.
6	5	4	3	2	1	0	3	أشعر بالتعب عندما استيقظ في الصباح واضطر لمواجهة يوم عمل آخر.
6	5	4	3	2	1	0	4	أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر زبائني.
6	5	4	3	2	1	0	5	أشعر أنني أتعامل مع بعض الزبائن ببرودة، كما لو كانوا أشياء.
6	5	4	3	2	1	0	6	العمل مع الناس على مدار اليوم يتطلب مجهودا كبيرا.
6	5	4	3	2	1	0	7	أتعامل بفعالية كبيرة مع مشاكل زبائني.
6	5	4	3	2	1	0	8	أشعر بالاحترق النفسي من ممارستي لهذه المهنة.
6	5	4	3	2	1	0	9	يبدو لي أنني أؤثر إيجابيا في الأشخاص الذين أحتك بهم في عملي.
6	5	4	3	2	1	0	10	أصبحت أقل شعورا بالناس منذ إلتحاقني بهذه المهنة.
6	5	4	3	2	1	0	11	أخشى أن يجعلني هذا العمل قاسيا.
6	5	4	3	2	1	0	12	أشعر بالحياة والنشاط.
6	5	4	3	2	1	0	13	أشعر بالإحباط بسبب عملي.
6	5	4	3	2	1	0	14	أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجتهاد كبير.
6	5	4	3	2	1	0	15	حقيقة لا أهتم بما يحدث لبعض زبائني.
6	5	4	3	2	1	0	16	إن العمل بشكل مباشر مع الناس يسبب لي ضغوطا شديدة.
6	5	4	3	2	1	0	17	أتمكن بسهولة من خلق جو مريح مع زبائني.
6	5	4	3	2	1	0	18	أشعر بالسعادة بعد العمل مع الزبائن عن قرب.
6	5	4	3	2	1	0	19	لقد أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة في مهنتي.
6	5	4	3	2	1	0	20	أشعر وكأنني على حافة الهاوية جراء ممارستي لمهنتي.
6	5	4	3	2	1	0	21	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية أثناء ممارستي لمهنتي.
6	5	4	3	2	1	0	22	أشعر أن الزبائن يلوموني عن بعض المشاكل التي تواجههم.

الرقم	العبارة	اتفق تماما	اتفق	نادرا ما	لا أتفق	لا أتفق تماما
23	أشعر بالسعادة والفخر في العمل حتى بلوغي سن التقاعد في هذه المؤسسة					
24	أشعر وبجدية بأن مشاكل هذه المؤسسة وكأنما هي مشاكل الخاصة بي.					
25	أشعر بإحساس قوي بانتمائي لهذه المؤسسة.					
26	أشعر بأنني جزء من عائلة في هذه المؤسسة.					
27	أشعر بارتباط عاطفي في هذه المؤسسة.					
28	أشعر بأنني ملتزم في البقاء بالعمل في هذه المؤسسة.					
29	أرى من الخطأ مغادرة المؤسسة حاليا حتى ولو كان مفيدا لي.					
30	سأشعر بالذنب إذا غادرت المؤسسة في هذه الظروف.					
31	هذه المؤسسة تستحق إخلاصي وولائي لها.					
32	لا اغادر المؤسسة حاليا لأنني أشعر بالالتزام ومسؤولية اتجاه الأشخاص العاملين بهذه المؤسسة.					
33	أرغب بالاستمرار حاليا في هذه المؤسسة.					
34	مغادرة المؤسسة حاليا يسبب لي العديد من المشاكل والاضطرابات.					
35	بقائي في هذه المؤسسة هي مسألة ضرورية مثلما هي رغبة أيضا.					
36	أشعر بأن لدي خيارات وفرص قليلة جدا لنظر في مغادرة هذه المؤسسة					
37	الفوائد التي احصل عليها في هذه المؤسسة هي إحدى الأسباب الرئيسية لاستمرارى للعمل بها.					

الملحق رقم (02) الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية ابن سينا



ملحق رقم (03) الهيكل التنظيمي لمديرية سونلغاز.

