



جامعة وهران 2
كلية العلوم الإجتماعية
قسم علم النفس و الارطوفونيا

مذكرة التخرج

للحصول على شهادة ماستر 02
في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

دراسة مستوى الإحتراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك
مركب GL1Z

بإشراف الأستاذة:

قدور بن عباد هوارية

إعداد الطالبتين:

روبة خديجة

بن يشو ليلي

أعضاء لجنة المناقشة		
الصفة	الرتبة	الإسم و اللقب
رئيسا	أستاذ	فراحي فيصل
مناقشا	أستاذة	زربي احلام
مشرفا	أستاذة	قدور بن عباد هوارية

السنة الجامعية: 2024/2023

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبِعونه قمنا بهذا العمل المتواضع الذي نهديه إلى كل من شجعنا وحفزنا للحصول على هذه الشهادة التي كانت تعتبر حلم لنا فتطورت إلى طموح ثم هدف ثم نجاح نعتز به ونفتخر.

كما نهدي هذا النجاح إلى كل من كان له دور في مسيرتنا التعليمية وبالأخص إلساتذنتنا الكرام الذين نشكرهم على تفهمهم وتقديرهم لضرورنا المهنية والذين لم يبخلو علينا بنصائحهم وتوجيهاتهم القيّمة.

إلى الوالدين الغالين مصدر قوتنا ودعمنا في الحياة اللذان غرسا في أنفسنا حب العلم والإصرار والنجاح، وإلى كل أفراد العائلة، دون أن ننسى ذكر زملائنا شركاء الرحلة الذين تشاركنا معهم الطمحات والتحديات.

وفي الأخير أهدي هذا العمل إلى كل من آمن بي وبقدراتنا وشجعنا على تحقيق طموحاتنا.

شكرا لكم من القلب

روبة خديجة

إهداء

الحمد لله و الصلاة و السلام على الحبيب المصطفى و أهله و من وفى أما بعد:

الحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرتي هذه ثمرة الجهد و

النجاح بفضلته تعالى مهداة:

➤ إلى من أضاء لي طريق العلم و كان لي خير قدوة إلى روح ابي العزيز كنت لي خير

أب و صديق، الذي لن يأتي أحد مثله و لن يأخذ أحد مكانه، ها قد وفيت بوعدى له

فعسى أن يجمعني الله به في الجنة.

➤ إلى أسمى آيات العطاء البشري أُمي الغالية يا من ربتي صغيرة و احتضنتني صبية

و رافقتني شابة إليك يا من لا دنيا تقارن بك، و لا وطن يغني عنك.

➤ إلى إخوتي و أخواتي لكلِّ بلسمه، فأنتم النور الذي يضيء حياتي، و رفاقي في الحزن

و الضحكات أدامكم الله لي.

➤ إلى أميرات حياتي الجميلات بنات أختي وفاء، أسماء، كوثر، فتيحة، إن صفاء

قلوبكن من رقي أخلاقكن و جمال قولكن من صدق إحساسكن و جميل صنعكن من

وحي إخلاصكن فهنيئاً لقلوب تصبح و تمسي لا تحمل إلا الود و المحبة و الإحترام.

بن يشو ليلي

الشكر و العرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد و الشكر لله على ما هداانا إياه وتعليمه لنا ما لم نعلم وأصلي وأسلم على صفوة خلقه
و على من اهتدى بهديه إلى يوم الدين أما بعد:
نود أن نتقدم بجزيل الشكر والإمتنان لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل،
بالشكر أساتذتنا الكرام الذين ساندونا خلال مسارنا الجامعي والذين ساهموا في تكويننا من
قريب أو بعيد خاصة الدكتورة المشد رفة الأستاذة قدور بن عباد، الدكتورة زريبي احلام
و الدكتور فراحي فيصل.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين تكرموا وتفضلوا بقراءة هذه
المذكرة و تحملوا عناء مناقشتها وتقييمها و تصويب ما بدا من أخطاء و هفوات.

ملخص الدراسة:

لقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك و علاقة هذه الظاهرة بمجموعة من العوامل مثل: (الجنس و الاقدمية)، و تحديد اسباب ومصادر انتشارها و السبل الكفيلة بعلاجها، طبقت الدراسة على 59 موظف وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية ، وتمت هذه الدراسة باستعمال استبان ماسلاش المتكون من 22 فقرة والذي يهدف محتواها الى قياس نسبة الاحتراق الوظيفي لدى العمال بأبعاده الثلاثة ثم قمنا بمعالجة المعلومات التي تم جمعها باستخدام البرنامج الإحصائي spss للحصول على نتائج دقيقة وذات دلالة إحصائية إما تأكد فرضيات التي انطلقت منها الدراسة او تنفيها . ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة هو أن الموظفين مؤسسة سوناطراك يعانون بشكل عام من مستوى منخفض من الاحتراق الوظيفي في كل من أبعاده الثلاثة و أوصت الدراسة إلى ضرورة اهتمام أصحاب القرار بظاهرة الاحتراق و العمل على التخفيف من حدة انتشارها من خلال تبني لاستراتيجيات تكسر الجمود و الروتين. و الاهتمام بشكل أكبر بالجانب الترفيهي للموظفين، الاهتمام بالحوافز بأنواعها.

Summary of the study

This study aimed to identify the level of job burnout for the workers of the Sonatrach company and the relationship of this phenomenon to a group of factors, identifying the causes and sources of its spread and ways to treat it, The study was applied to 68 employees who were selected randomly. This study was conducted using the Maslach questionnaire, consisting of 22 items, which aims to measure the rate of job burnout among workers in its three dimensions.

Then we processed the information collected using the statistical program SPSS to obtain accurate and statistically significant results that either confirm or denied the hypotheses from which the study was started. Among the most important results that the study came out is that the employees of Sonatrach suffer in general from a moderate to somewhat high level of burnout in all of its dimensions. And this study recommended that leaders and the employers directing attention of this phenomenon and work to reduce the severity of its spread by adopting a effective strategies.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان	
3 - 2	الإهداء	
4	الشكر	
6 - 5	الملخص	
9 - 7	قائمة المحتويات	
11 - 10	قائمة الجداول	
12	قائمة الأشكال	
الفصل الأول : تقديم الدراسة		
16 - 14	مقدمة	
17	إشكالية الدراسة	-1
18	فرضيات الدراسة	-2
19	أهمية الدراسة	-3
19	أهداف الدراسة	-4
20	المفاهيم الإجرائية	-5
22 * - 20	الدراسات السابقة	-6
الفصل الثاني: الإحتراق الوظيفي		
24	تمهيد	
26 - 25	مفهوم الإحتراق الوظيفي	-1
28 - 27	مراحل تطور مفهوم الإحتراق الوظيفي	-2
38 - 28	النظريات و النماذج المفسرة للإحتراق الوظيفي	-3
49 - 38	أسباب ومصادر الإحتراق الوظيفي	-4
50	أبعاد الإحتراق الوظيفي	

52	أعراض الإحتراق الوظيفي
53	مراحل الإحتراق الوظيفي
54	علاقة الإحتراق الوظيفي ببعض المفاهيم الأخرى
56	الفرق بين الإحتراق الوظيفي و الإحتراق النفسي
57	أهم المقاييس لتشخيص الإحتراق الوظيفي
60	علاج الإحتراق الوظيفي
63	الخلاصة
الفصل الثالث: منهجية البحث	
65	تمهيد
65	الدراسة الاستطلاعية
65	أهمية الدراسة الاستطلاعية
65	مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية
69	أداة الدراسة
70	مجتمع الدراسة الاستطلاعية
71	عينة الدراسة الاستطلاعية و مواصفاتها
73	الخصائص السيكومترية لأداة القياس
79	الدراسة الأساسية
79	مدة الدراسة الأساسية
79	المجال الجغرافي للدراسة الأساسية
79	منهج الدراسة
79	مجتمع وعينة الدراسة
80	خصائص عينة الدراسة الأساسية
83	أداة الدراسة الأساسية

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات		
92	نتائج الدراسة	
101	الخلاصة	
103	التوصيات و الإقتراحات	
104	المراجع	
109	الملحقات	

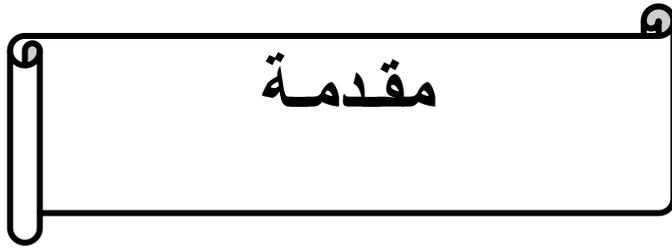
قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	جدول تصنيف اعراض الاحتراق الوظيفي	52
2	جدول تصنيف درجات مقياس ماسلاك	58
3	جدول تصنيف درجات مقياس لفرويدنبرجر	59
4	جدول فقرات أبعاد مقياس ماسلاش	69
5	جدول بدائل الفقرات السلبية و الايجابية لمقياس ماسلاش	70
6	جدول يبين الدرجات الدنيا و العليا و المتوسط الفرضي لمقياس ماسلاش لكل بعد	70
7	جدول توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	71
8	جدول يبين المتوسط الحسابي الانحراف المعياري لعينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	71
9	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة الاجتماعية	72
10	جدول يبين المتوسط الحسابي الانحراف المعياري لعينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية	72
11	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية	72
12	جدول يبين قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد الإجهاد الانفعالي	74
13	جدول يبين قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد تبلد المشاعر	75
14	جدول يبين قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد تدني الشعور بالانجاز	76
15	جدول يبين قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس	77
16	جدول يبين نتائج كرومباخ لابعاد مقياس ماسلاش	78
17	جدول يبين توزيع عينه الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	80

81	جدول يبين متوسط الحسابي والانحراف المعياري لعينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	18
81	جدول يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعينه الدراسة الأساسية حسب المتغير الأقدمية	19
82	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة الاجتماعية	20
83	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب المتغير الفئة الاجتماعية المهنية	21
85	جدول يبين قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعء الإجهاد الانفعالي للدراسة الأساسية	22
86	جدول يبين قيم معامل ارتباط الفقرة الدرجة الكلية لبعء تبدل المشاعر للدراسة الأساسية	23
87	جدول يبين يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة الدرجة الكلية لبعء تدني الشعور بالانجاز للدراسة الأساسية	24
88	جدول يبين قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس للدراسة الأساسي	25
89	جدول يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد لمقياس ماسلاش للدراسة الأساسية	26
93	جدول الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي والانحراف المعياري و قيمة اختبار ت (T) للعينة الواحدة	27
95	جدول يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة "ت" لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق في الاحتراق الوظيفي باختلاف الجنس	28
98	جدول يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة "ت" لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق في الاحتراق الوظيفي باختلاف الأقدمية	29

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	نموذج تشيرنس للإحتراق الوظيفي	
2	اطوار الاستجابة للإحتراق الوظيفي ومظاهره في نظرية سيلبي	
3	أبعاد الإحتراق الوظيفي حسب ماسلاش وجاكسون	
4	نموذج شواب Schwab للإحتراق الوظيفي	



المقدمة:

الإحترق الوظيفي هو حالة من الإرهاق البدني و العقلي والعاطفي الناتج عن التعرض المستمر للضغوط المرتبطة بالعمل ويحدث هذا الإرهاق غالبا عندما يشعر الشخص بأنه مثقل بالإعباء، غير قادر على التعامل مع متطلبات العمل، أو عندما يفتقر إلى الدعم الكافي من بيئة العمل، فلقد أصبح العمل اليوم عرضتا لهذه الظاهرة في بيئة عمله وهي تهدد صحته وسلامته الجسدية والنفسية معا كما انها تؤثر سلبا على مستوى أدائه واثقانه لعمله مما يعود بالسلب على إنتاجية المؤسسة وتطورها وتعتبر الإحترق الوظيفي من اهم واعقد أنواع المخاطر النفسية والاجتماعية التي يمكن للعامل مواجهتها طوال مساره المهني وقد تختلف نسبة عرضتها وطبيعتها بحسب اختلاف مجال العمل وطبيعته كما ان شخصية العامل تلعب دورا أساسيا في هذا الموضوع حيث انها هي التي تحدد طريقة مواجهته العامل لهذه المخاطر التي يتعرض لها يوميا في محيط عمله، و لقد عرّف الطبيب والمعالج النفسي هيربرت فرودنبيرجر الذي يُعدّ من روادالباحثين في هذا المجال بأن الإحترق الوظيفي (Burnout) هو التكلفة المُرتفعة للإنجاز العالي، والتي تتمثل في حدوث "انقراض" أو "تقلص" للدافع أو الحافز الذي يُحركنا في الحياة أو يدفعنا للاستمرار في العمل وتحقيق التطور المهني، والذي يحدث بشكل خاص عندما تفشل جهود الشخص في تحقيق النتائج المرجوة.

ولا شك ان العمل هو احد منعطفات الهامة في حياة الفرد ولا يهم نوع العمل أو ماهيته ولكن من المهم ان يكون عملا مرضيا للفرد يحفظ كرامته و يحقق من خلاله اهداف وطموحات اتجاه نفسه و تجاه الاخرين بحيث يشعر بفعاليتها وانه ذو مكانة في المجتمع و يحقق به ذاته و تعد المهنة من اهم المصادر التي تمد الانسان بالقوة والثقة كما انها من

العوامل التي تساهم في تحديد نمط شخصية الفرد وعلاقته بالمحيطين به فتقدير المرء لنفسه يرجع الى حد كبير لتقدير من حوله ومن حقوق العامل في عمله ان يكون محبا لطبيعة العمل الذي يمتنه راضيا عن بيئته بكل ما تحويه من مكان العمل والنظم التي تحكمه والعلاقات مع الرؤساء و الزملاء و غيرها من ظروف في محيط العمل بعيدا عن أية ضغوط قد تحدث في أي من المجالات السابقة والا سيكون عرضة لما يطلق عليه الاحتراق الوظيفي.

والاحتراق الوظيفي ليس مجرد موضوع ساخن تتم دراسته انما هو قضية خطيرة تؤثر سلبا على الصحة النفسية للملايين من العمال في مختلف القطاعات المهنية، و نظرا لأهمية الموضوع و بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تطرقت لهذه الظاهر، سنقوم في هذه الدراسة بتسليط الضوء على واحدة من اهم المؤسسات الوطنية الرائدة في مجال الطاقة والمساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني بشكل فعال وهي مؤسسة سونطراك GLIZ محاولين معرفة إذا ما كان عمال هذه مؤسسة معرضين الى هذه الظاهرة وماهي نسبة انتشارها بينهم وأي فئة من هؤلاء العمال تعتبر اكثر عرضتا للاحتراق الوظيفي و ما هو المستوى الذي وصلت اليه.

وللإحاطة بالموضوع المدروس ثم تقسيم البحث إلى أربعة فصول وهي:

الفصل الأول: ثم التطرق فيه إلى تقديم الدراسة من حيث عرض إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة و التعاريف الإجرائية.

الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلى تقديم أهم التعاريف للاحتراق الوظيفي ، مراحلها، أهم

النظريات المفسرة له، أسبابه و مصادره، أبعاده و أعراضه، مراحلها وكيفية تشخيصه وطرق علاجه.

الفصل الثالث: قمنا في هذا الفصل بتوضيح الإجراءات المنهجية للدراسة حيث عرفنا

المنهج المتبع و تطرقنا من خلاله إلى الدراسة الإستطلاعية و خصائص السيكومترية

لأدوات القياس و منهج الدراسة ثم تقديم الدراسة الأساسية.

الفصل الرابع و الأخير: فقد استخدمناه لعرض نتائج البحث وتقديم التوصيات والاقتراحات.

الفصل الأول

تقديم الدراسة

- إشكالية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أسباب إختيار الموضوع
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- المفاهيم الإجرائية
- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة و اجراء دراسة الاستطلاعية قمنا بها في المؤسسة سونطراك بهدف جمع المعطيات والحصول على البيانات الاستكشافية حول الموضوع المدروس لمعرفة مدى وضوح مفهوم الاحتراق الوظيفي لدى عمال هذه مؤسسة ومستوى وجود هذه الظاهرة لديهم حيث ان كل بيئة العمل معرضة لظهور ضغوطات مختلفة تحول دون قيام الموظف بدوره المطلوب وبما ان الافراد يختلفون في مدى شعورهم بالضغط بصفة عامة ومدى اصابتهم بالاحتراق الوظيفي بصفة خاصة ليس من المحتم او المفروض ان كل هؤلاء الافراد سيعانون من الاحتراق الوظيفي لأنه لكل فرد أسلوب في التعامل مع الضغوطات والمحفزات الخارجية التي يتعرض لها يوميا في حياته المهنية وقد تعدد الأساليب والوسائل لتغلب على الاحداث الصعبة و التي تساعدهم على تحقيق التوافق في حياتهم و اتزانهم الانفعالي ويعود تباين الافراد في استخدام هذه الوسائل الى عدة عوامل منها نمط الشخصية ومستوى قدراتهم وخبراتهم السابقة وطريقة تقييمهم للأحداث ومستوى صحتهم النفسية وبما ان ظاهرة الاحتراق الوظيفي اصبحت من أبرز الصعوبات التي قد تظهر في مجال المهني للموظف وقد يختلف مستوى هذا الاحتراق باختلاف عدة عوامل وبتدخل عدة ظواهر كما اجمعت الدراسات السابقة

انطلقنا في هذه دراسة من مجموعة التساؤلات وهي كالتالي:

- ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونطراك؟
- هل يوجد فرق في نسبة الاحتراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونطراك باختلاف الجنس؟
- هل يوجد فرق في نسبة الاحتراق الوظيفي بين عمال مؤسسة سونطراك باختلاف درجة الاقدمية؟

2 فرضيات الدراسة:

بناءً على نتائج الدراسات السابقة . والتي تمت فى بيئات مختلفة . فإن الدراسة الحالية تتضمن عدد من الفرضيات التى تم تطويرها وصياغتها بهدف اختبارها لتحقيق أهداف البحث، ويقوم على فرضية رئيسية وهى: نتوقع ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك GLIZ. ينبثق من الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية . والتي يسعى هذا البحث إلى اختبار مدى صحتها وهي كالآتي:

يوجد فروق في نسبة الاحتراق الوظيفي عند عمال مؤسسة سوناطراك باختلاف الجنس.
يوجد فروق في نسبة الاحتراق الوظيفي عند عمال مؤسسة سوناطراك باختلاف درجة الاقدمية لديهم.

3- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع المدروس بحد ذاته حيث ان الاحتراق الوظيفي أصبح يعتبر من الامراض النفسية التي تشكل خطر يهدد صحة النفسية لدى العمال ويمكن لأي موظف الوقوع كفريسة لهذا الخطر في مشواره المهني جراء عوامل داخلية مثل نمط الشخصية او عوامل خارجية مثل الأمور التنظيمية والإدارية للمؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها لدى يجب علينا التعرف على مدى انتشار هذه الظاهرة في الوسط المهني للحد منها وتجنب تأثيراتها السلبية خصوصا عندما يتعلق الامر بوحدة من اهم وأكبر المؤسسات الوطنية مثل مؤسسة سوناطراك التي تعتبر ركيزة أساسية في انتعاش الاقتصاد الوطني.

4- أهداف الدراسة:

الهدف من القيام بهذه الدراسة هو التعرف على مستوى ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين عمال شركة سوناپراك ومعرفة أثر المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس السن الحالة الاجتماعية المنصب نوع النشاط ...) في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال شركة سوناپراك

5- المفاهيم الإجرائية:

الاحتراق الوظيفي (Burned out) :

حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق و التعب الناجمة عن اعباء إضافية، يشعر معها الفرد أنه غير قادر على تحملها و ينعكس ذلك على الأفراد العاملين و المتعاملين معهم، وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم.

- الإجهاد الانفعالي Emotional Exhaustion:

وهو فقدان الطاقة لدى الفرد على العمل والأداء، والإحساس بزيادة متطلبات العمل.

- تبلد المشاعر Depersonalization:

وهو شعور الفرد بأنه سلبي وصارم و كذلك إحساسه باختلال حالته المزاجية

- انخفاض الانجاز الشخصي Lower Personal Accomplishment:

وهو شعور الفرد بتدني نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى هذا ويعتبر هذا التعريف من أكثر التعاريف استخداما في هذا المجال

6- الدراسات السابقة:

-كمال بورزق (2018): الاحتراق الوظيفي لدى مربى ذوي الاحتياجات الخاصة دراسة ميدانية بالمؤسسات

المختصة بالأغواط والجلفة.

تدور إشكالية الدراسة حول قياس مشكلة الأحتراق الوظيفي لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة ومعرفة دور عامل الخبرة والجنس في زيادة أو انخفاض نسبة الأحتراق الوظيفي؟

تهدف هذه الدراسة للكشف عن مستوى الأحتراق الوظيفي لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة و كذا معرفة الفروق بين الجنسين ومعرفة مستوى الأحتراق الوظيفي لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة من ناحية الخبرة وقد تم الاعتماد في هاته الدراسة على مقياس ماسلاش للأحتراق الوظيفي لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة كما كشفت عن عدم وجود مستوى معتدل للأحتراق الوظيفي لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة و كشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجنس وكذا متغير الخبرة وتم كل بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة نذكر مايلي:

معاناة مربي ذوي الاحتياجات الخاصة من مستوى متوسط من الأحتراق الوظيفي بالاطافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأحتراق الوظيفي تعزي لمتغير الجنس و متغير الخبرة.

- دراسة عماد مريم (2019): أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الأحتراق الوظيفي لموظفي اتصالات الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط.

تطرقت هذه الدراسة إلى الاشكالية التالية: هل يمكن لسلوك المواطنة التنظيمية أن تؤثر وتتأثر بالعديد من مكونات الأحتراق الوظيفي تحت شروط معينة؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والأحتراق الوظيفي، وتم تحليلها باتباع المنهج الوصفي.

من اهم النتائج التي تم التوصل عليها نذكر مايلي:

هناك ارتباط طردي ضعيف بين وعي الضمير والإنهاك العاطفي، مما يشير إلى أن زيادة الوعي

يقلل من الأحتراق الوظيفي وعدم وجود علاقة ذات احصائية بين سلوك المواطنة التنظيمية والإنهاك العاطفي وتبدل المشاعر والأحتراق الوظيفي.

- دراسة سماهر مسلم عياد أبو مسعود (2010): ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين

العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها - رسالة ماجستير.

تدور اشكالية الدراسة حول مل مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العمال الغداريين في وزارة

التربية والتعليم العالي بقطاع غزة وماهي أسباب ظهورها وسبل معالجتها؟هدفت الدراسة إلى التعرف على

مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في هذه الوزارة وتحديد العلاقة ما بين

ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس- العمر- الراتب - المؤهل العلمي -

المسمى الإداري - الحالة الاجتماعية) وتحديد أسباب ومصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها وتم ذلك

باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لكونه يتناسب مع موضوع الدراسة.ومن أهم النتائج المتوصل إليها:يعاني

العاملين في الوظائف الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة من درجات متوسطة من الاحتراق

الوظيفي على بعدي الإجهاد الانفعالي و عدم الانسانية ،أما على البعد الثالث (الإنجاز الشخصي) فقد

أظهرت النتائج انجفاض مستوى الأحتراق الوظيفي لدى المبحوثين مع وجود علاقة عكسية ذات دلالة

إحصائية بين صلاحيات العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي على أبعاد الثلاثة ،بالإضافة إلى وجود علاقة

طردية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل و درجة الاحتراق الوظيفي حيث كانت العلاقة بين الضغوط

والاحتراق من أقوى العلاقاتالمبحوثة في هذه الدراسة ووجدو علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ضغط

العمل و درجة الاحتراق الوظيفي حيث كانت العلاقة بين الضغوط و الاحتراق من أقوى العلاقات المبحوثة

في هذه الدراسة ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين انعدام العلاقات الاجتماعية و درجة الاحتراق

الوظيفي بأبعاده الثلاثة فالعلاقات الايجابية و الطيبة بين الموظفين و رؤسائهم من جهة و مع زملائهم من

جهة أخرى أو مع المراجعين ستنعكس حتما على رضا و نفسية الموظفين و بالتالي على مستوى الإحتراق

الفصل الثاني

الإحتراق الوظيفي

- تمهيد
- مفهوم الإحتراق الوظيفي
- مراحل تطور مفهوم الإحتراق الوظيفي
- النظريات و النماذج المفسرة للإحتراق الوظيفي
- أسباب ومصادر الإحتراق الوظيفي
- أبعاد الإحتراق الوظيفي
- أعراض الإحتراق الوظيفي
- مراحل الإحتراق الوظيفي
- علاقة الإحتراق الوظيفي ببعض المفاهيم الأخرى
- الفرق بين الإحتراق الوظيفي و الإحتراق النفسي
- أهم المقاييس لتشخيص الإحتراق الوظيفي
- علاج الإحتراق الوظيفي
- الخلاصة

تمهيد

يعد الاحتراق الوظيفي من الظواهر النفسية والاجتماعية التي اكتسبت اهتماما متزايدا في العقود الأخيرة، نظرا للتحديات الكثيرة التي تفرضها طبيعة العمل الحديث ومتطلبات الحياة اليومية. يعرف الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الغرق الجسدي والعقلي والعاطفي تنتج عن التعرض المستمر للضغوط المرتبطة بالعمل. ومع تطور أساليب العمل وزيادة المسؤوليات والمنافسة، أصبحت هذه الظاهرة أكثر انتشارا بين العاملين في مختلف المجالات.

تتبع أهمية دراسة الاحتراق الوظيفي من تأثيره السلبي ليس فقط على الفرد وصحته النفسية والجسدية، بل يمتد ليشمل أداء المؤسسات والشركات، حيث يؤدي إلى تراجع في الإنتاجية وزيادة حالات التغيب عن العمل، إضافة إلى ارتفاع معدلات الإستقالات وبتالي فإن فهم مسببات الإحتراق الوظيفي وطرق الوقاية منه والتعامل معه يمثل أولوية للباحثين وأصحاب العمل على حد سواء

ويهدف هذا الفصل على تسليك الضوء على مفهوم الاحتراق الوظيفي، أسبابه آثاره وسبل الوقاية منه كما يسعى إلى تحليل كيفية تأثير العوامل التنظيمية والشخصية في تقاوم هذه الظاهرة في الوسط المهني.

1. مفهوم الاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي كلمة غالباً ما يتم تداولها عندما نشعر بالتعب قليلاً في العمل. في الواقع، هي متلازمة ذات أعراض واضحة، وهو ما اعترفت به منظمة الصحة العالمية والتي تعرفه بأنه متلازمة يُنظر إليها على أنها ناتجة عن الإجهاد المزمن في مكان العمل والتي لم يتم إدارتها بنجاح. والاحتراق الوظيفي هو رد فعل للضغط النفسي ولضغوط العمل المزمنة و للتهديدات و التحديات التي يتعرض لها العامل يوميا وطيلة مساره المهني وللاحتراق الوظيفي أسباب و أعراض رئيسية سنقوم بتفصيلها فيما بعد من أهمها (الإنهاك، مشاعر السلبية تجاه مهنتك، انخفاض الكفاءة المهنية)

من المؤكد ان مجال العمل يحتوي على مجموعة من الصعوبات والعوائق التي تحول دون قيام العامل بدوره كاملا ، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون و يؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك و الاستنزاف الانفعالي يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي أو الوظيفي (Burn out)، و قد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة و تناولتها العديد من الدراسات بالبحث ، و أصبح موضوع الاحتراق الوظيفي للعاملين مدار بحث و نقاش.(الزهراني ، 18)2008: ، و على الرغم من أنه طرأ في الآونة الأخيرة تقدم ملحوظ على فهم طبيعة الاحتراق الوظيفي ، إلا أن تعريف الاحتراق في الواقع لا يزال محيراً إلى حد ما وهذا ما أدى إلى ظهور تعاريف متنوعة له والتي سنذكر من أهمها مايلي:

عرفه هرييون فرويدنبيرجر H. Frudenbrger (1974) بأنه "حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة و الملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم. (الطحاينة،1995:

(8)

وعرفه كرنس Chernesse (1980) على أنها العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من إرتباطه بعمله، نتيجة ضغوط العمل التي تعرض لها أثناء أداء هذا العمل.

- عرفته كل من ماسلاش وجاكسون بأنه متكون من ثلاثة أبعاد وهي:

1. الإجهاد الانفعالي Emotional Exhaustion: وهو فقدان الطاقة لدى الفرد على العمل والأداء،

والإحساس بزيادة متطلبات العمل.

2. تبدل المشاعر Depersonalization: وهو شعور الفرد بأنه سلبي وصارم و كذلك إحساسه

باختلال حالته المزاجية

3. انخفاض الانجاز الشخصي Lower Personal Accomplishment : وهو شعور الفرد بتدني

نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى هذاو يعتبر هذا التعريف من أكثر التعاريف استخداما في هذا

المجال (Maslach & Jackson,1981:109)

- لقد عرفته ماسلاش (1982) " بأنه مجموعة أعراض تتمثل في الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة

الانفعالية والتجرد من النواحي الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الانجاز في المجال المهني والتي

يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس".

(القيوتي و الخطيب،2006: 133)

-هذا و لقد أوردت ماسلاش (1991) تعريفا آخرًا للاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الإجهاد التي

تصيب الفرد نتيجة لأعباء العمل التي تفوق طاقته و ينتج عنها مجموعة من الأعراض النفسية و

الجسدية و العقلية" (الزيودي،2007:192)

وإذا أردنا اختصار القول فيمكن القول ان الاحتراق الوظيفي هو الضغط النفسي والبدني الذي يعاني

منه الشخص جراء شعوره بالقهر بحيث ينتقل من مرحلة الاستمتاع في أداء عمله إلى مرحلة الفتور

وانعدام الدافعية فيصبح غير قادر على التأقلم مع ظروف العمل فيقل إنتاجه أو يخفت بريقه في أداء

المهام الموكلة إليه

2- مراحل تطور مفهوم الاحتراق الوظيفي:

2-1 المرحلة التنويرية:

وفي بدايتها لم يعرف مصطلح الاحتراق الوظيفي، إنما وجدت مصطلحات بديلة . بدأت هذه المرحلة في بداية الستينيات من القرن العشرين (1960) حيث لاحظ بعض الباحثين في مجال الصناعة تدني أداء بعض العاملين ذوي الأداء المرتفع، مع ظهور بعض المتغيرات السلوكية السلبية، منها التغيب المستمر عن العمل لفترات طويلة، و لقد أطلق على ذلك مصطلح " الوهج المنطفي "

وفي بداية السبعينيات في الولايات المتحدة الامريكية نشرت مقالات تناولت الاحتراق الوظيفي و ركزت على الأفراد الذين يعملون في مجال الخدمات الإنسانية ، ففي سنة (1974) ظهر مصطلح burnout على يد الطبيب النفسي Freudenberger، ووصفه بأنه ظاهرة سلبية لدى المهنيين الذين يعملون في عيادة لمدمني المخدرات من خلال الضغط الزائد على الفرد ، ثم جاءت كرسينا ماسلاك (Maslach(1976) و هي باحثة في علم النفس الاجتماعي ، و ذكرت أن الاحتراق الوظيفي يصيب الفرد نتيجة الحمل الزائد و الضغط المستمر مما يفقده المشاعر العاطفية تجاه العملاء ، و ربطته بالمرض و الاضطراب النفسي . و في بداية الأمر كانت النظرة إلى الاحتراق الوظيفي على أنه يصيب من يعمل في المهن الصحية التي يتصل الفرد فيها بالمرضى كالممرضات ، و إن الاهتمام بدراسة الاحتراق الوظيفي كان قاصرا في البداية على مهن الرعاية الصحية ، ثم امتد ليشمل باقي الفئات الأخرى التي تتطلب التعامل مع الجمهور يتضح مما سبق أن النظرة العامة إلى الاحتراق الوظيفي أنه يصيب العاملين في مجال الرعاية الصحية ، حيث إنهم يتعرضون لدرجة عالية من الضغوط فهم يتعاملون مع المرضى مما يترك أثرا سلبيا على الفرد ، و يشاهدون وفاة المرضى الذين يتعاملون معهم ، إضافة

للصراعات التي يجدونها في العمل من قبل المديرين و الزملاء، إضافة إلى أن الاحتراق في مجال الرعاية الصحية أكثر وضوحا من المهن الأخرى ، وهذا ما جعلهم يقصرونه على تلك المهن فقط، و لكن تغيرت تلك النظرة فيما بعد.

2-2 المرحلة التجريبية:

و فيها تطورت النظرة للاحتراق الوظيفي، حيث بدأت في بداية الثمانينات من القرن العشرين، و تطور خلالها مفهوم الاحتراق من الناحية التجريبية، فلقد أصبحت دراسات الاحتراق أكثر منهجية، كذلك الاهتمام بوضع قائمة لقياس الاحتراق الوظيفي.

و فيها ظهرت بعض الدراسات الأكثر منهجية، حيث ظهرت في تلك المرحلة دراسة ماسلاك و تلميذتها سوزان جاكسون Maslach & Jackson و ذلك في سنة (1981) و قدمتا خلالها أول محاولة جادة لقياس الاحتراق في مجال الرعاية الصحية، ثم طورتا تلك الأداة سنة (1986) لقياس الاحتراق للعاملين في مجال المهن الاجتماعية، و لذلك المقياس ثلاثة أبعاد: الإجهاد النفسي، و تبرد المشاعر، و نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، و لقد لقي ذلك المقياس شهرة واسعة. كما حاول بعض الباحثين ربط الاحتراق الوظيفي ببعض المفاهيم و المتغيرات الأخرى مثل: الصلابة النفسية، و المناخ المغلق في العمل، و الرضا الوظيفي و صراع الأدوار مما يدلنا على أن الاحتراق الوظيفي ارتبط بأغلب مجالات الحياة، و منها العمل المهني، والشخصية، و النمط الإداري المتبع في العمل.

3. نظريات و نماذج الاحتراق الوظيفي:

النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي:

لم يدرس مفهوم الاحتراق الوظيفي بشكل محدد و واضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية، و تم ربطه بضغوط العمل، و على أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار

العام لها، و بحسب أدبيات علم النفس فإن هناك ثلاثة نظريات نفسية تناولت ظاهرة الاحتراق وهي:

1. النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي

2. النظرية السلوكية

3. النظرية المعرفية

و سوف نعرض في ما يلي بإيجاز تفسير هذه النظريات لظاهرة الاحتراق الوظيفي:

النظرية السلوكية:

يرى أصحاب هذه النظرية بأن الاحتراق النفسي أو الوظيفي هو إنتاج الظروف الفيزيائية و البيئية و لم تتجاهل هذه النظرية مشاعر و أحاسيس الإنسان كم المتجاهل العمليات العقلية الداخلية له، أي أن النظرية السلوكية ترى أن الاحتراق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية، و إذا ما تم ضبط تلك العوامل فإنه أصبح من السهولة التحكم بالاحتراق النفسي و هذا ماتؤمن به العديد من الدراسات و النظريات العلمية حالياً بأهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة من الأداء و الإنتاجية في مختلف مجالات العمل.

النظرية المعرفية:

أن المصدر يحد دسلوك الإنسان هو مصدر الداخلي، و يخالف أصحاب هذه النظرية بذلك النظرية السلوكية و هذا يعني أن الإنسان عندما يكون في موقف معين فإنه سوف يفكر في هذا الموقف و يسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يحددها و إذا كان هذا الإنسان قد استطاع أن يدرك الموقف إدراكاً إيجابياً فإن ذلك سيعود إلى حالة من الرضا و المعنوية العالية و التكيف الإيجابي في حين إذا كان إدراك الإنسان لهذا الموقف إدراكاً سلبياً فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي يكون بظهور أعراض الإحتراق النفسي.

نظرية التحليل النفسي:

يلتقي الفرويديون مع المعرفيين في تفسيرهم لسلوك الإنسان إذ يرى هؤلاء أن القوى الدافعة للسلوك هي قوى داخلية و تسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا و الأنا الأعلى والذي يسبب القلق و الاكتئاب و التوتر و الإحترق، وحسب آراءهم هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان، مثل تبدل الشعور و الإجهاد والانعزال عن الآخرين و غيرها.

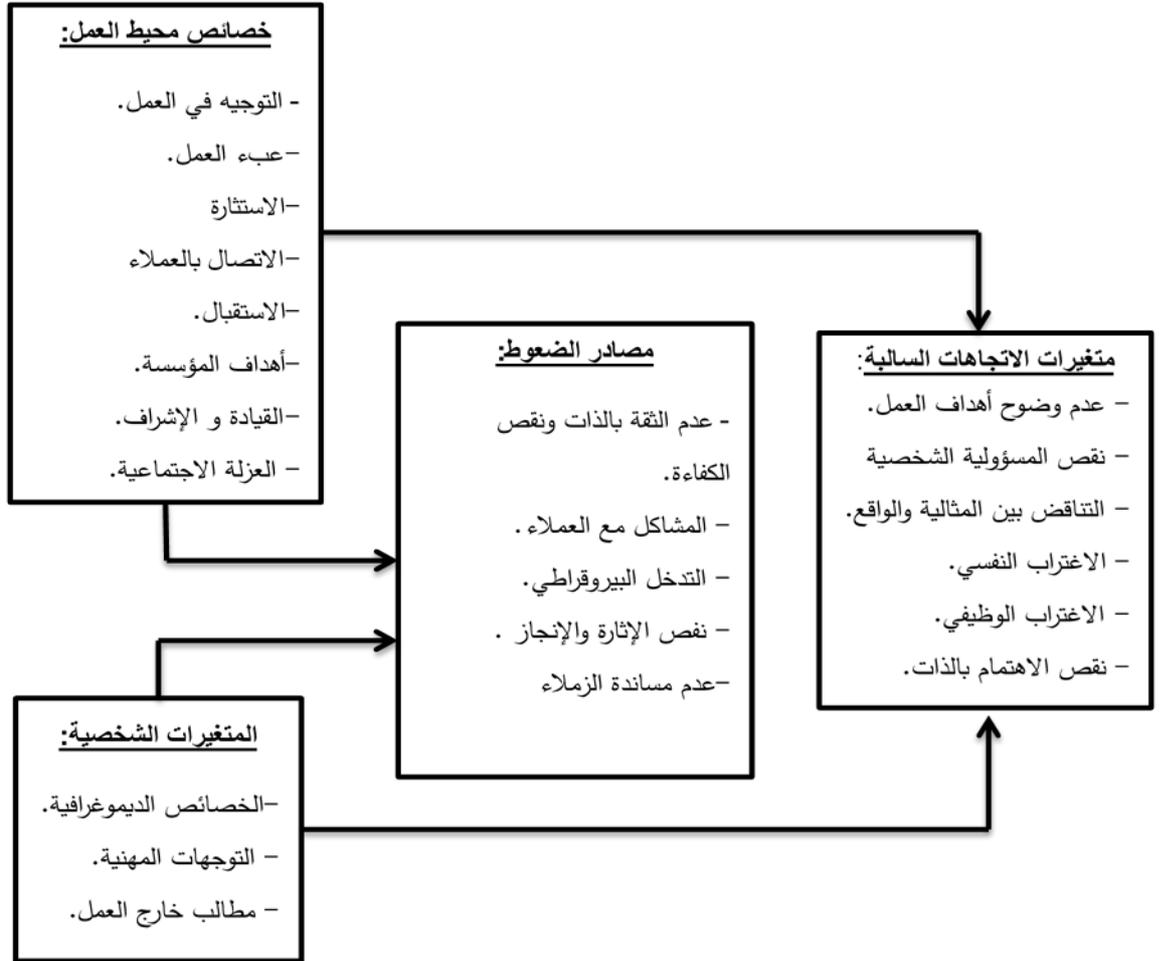
2-3 النماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي:

1-2-3 نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي ModelCherniss

قدم تشيرنس (1985) Cherniss النموذج الشامل للاحتراق الوظيفي، وقد قابل مع معاونيه ثمانية و عشرون مهنيًا مبتدئًا في أربعة مجالات هي مجال الصحة، ومجال القانون، و مجال التمريض في المستشفيات العامة، و مجال التدريس في المدارس الثانوية، و تم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين.

ويشير هذا النموذج إلى مايلي:

- شكل رقم (1)
يوضح نموذج تشيرنس للإحترق الوظيفي



المصدر: (Graham, Scott, 1993:33)

ويشير هذا النموذج إلى مايلي: (الزهراني، 2008: 41-52)

Setting Work خصائص محيط العمل:

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، و يتواءم 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، و التي

تشكل الاحتراق الوظيفي، و هذه الخصائص هي:

التوجيه في العمل Orientation Orientation

عبء العمل loadWork

الاستثارة Stimulation

الاتصال بالعملاء .Scope of Client Contact

الاستقلالية Autonomy

أهداف المؤسسة .Institutional Goals

القيادة و الإشراف Leadership/ .Supervision

العزلة الاجتماعية Isolation .I Socia

1المتغيرات الشخصية:

و هي تضم الخصائص الديموغرافية، بالإضافة إلى التأييد الاجتماعي من خارج محيط العمل

2مصادر الضغوط:

وضع تشيرنس خمسة مصادر للضغط كمقدمات للاحتراق الوظيفي و هي:

عدم الثقة بالذات و نقص الكفاءة Doubts about .Competence

المشاكل مع العملاء Problems with Clients

التدخل البيروقراطي . Bureaucratic– Interference

نقص الإثارة والإنجاز .fLack Collegialityo

عدم مساندة الزملاء .CollegialityofLack

3متغيرات الاتجاهات السالبة:

حدد تشيرنس اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط و تتمثل في:

عدم وضوح اهداف العمل . Work goals

نقص المسؤولية الشخصية. Personal responsibility for outcomes

التناقض بين المثالية والواقعية. Idealism – Realism

الاغتراب النفسي. Emotional detachment

الاغتراب الوظيفي. Job alienation

نقص الاهتمام بال ذات. Selfinterest

4متغيرات إضافية:

أضيفت بعض المتغيرات الأخرى مثل المتغيرات المرتبطة بالعمل و هي:

الرضا الوظيفي. Job satisfaction

الغياب عن العمل. Abenteeism

الاتجاه نحو ترك المهنة. Intention to turmover

الاعراض السيكوسوماتية. Psychosomatic symptoms

الرضا الزوجي. Marital satisfaction

صراع الدور. Rol conflict

الصحة الجسمانية. Physical health

استخدام العقاقير. Medicationuse

وقد أوضح تشيرنس أنه كلما زادت صدمة الواقع وزاد التعرض للضغط كلما زاد الاحتراق الوظيفي،

كما أوضح النموذج أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية في الاحتراق الوظيفي هم الذين يتلقون مساندة اجتماعية ضعيفة و يوضح هذا النموذج أيضاً أن العوامل الديموغرافية مثل السن والجنس و سنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحتراق الوظيفي، بناءً عليه و طبقاً للنموذج فإن من يحصلون على درجات احتراق مرتفعة هم العاملون الذين يشعرون بأعراض سيكوسوماتية، وهم الذين يستخدمون الأدوية بشكل متزايد، و يعانون من عدم الرضا الزوجي، و من صراع الدور، و قلة الرضا الوظيفي، و ترتفع نسب غيابهم، كما أنهم يميلون إلى ترك المهنة.

ويلاحظ من نموذج تشيرنس أنه يركز على خصائص محيط العمل و التي تسبب ضغوطاً للفرد، كما أنه يركز على بعض الاتجاهات السالبة التي توجد لدى الأشخاص المستهدفين للشعور بالضغط النفسي، وأشار النموذج أيضاً إلى بعض المتغيرات الشخصية والتي تتضمن المتغيرات الديموغرافية، وأعطى أهمية لبعض المتغيرات الاجتماعية مثل: مدى الحصول على المساندة الاجتماعية، وأضاف النموذج بعض المتغيرات الإضافية الأخرى المرتبطة بالعمل مثل: الرضا الوظيفي، وصراع الدور، والصحة الجسمية وغيرها (الزهراني،:2008ص52)

2. نموذج المتغيرات الشخصية و البيئية لجين بريزي وآخرون 1988:

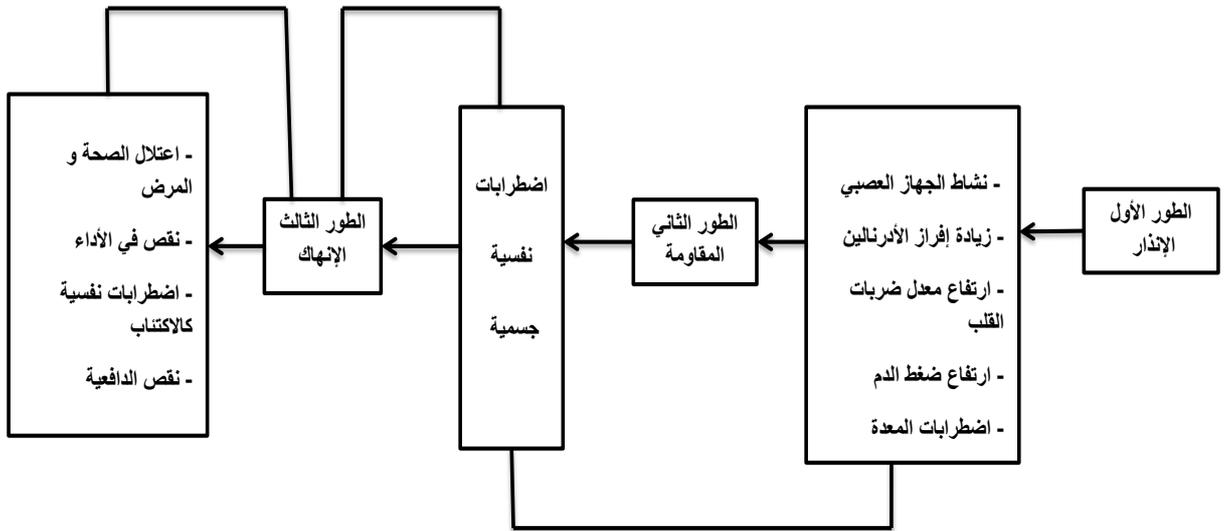
وهو نموذج لتحديد أحسن مجموعة من المتغيرات المنبئة بالاحتراق الوظيفي وقد ضم هذا النموذج مجموعتين من المتغيرات البيئية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية الهامة مثل الحالة الاجتماعية الاقتصادية لمكان العمل، مدى فعالية التحكم الشخصي في الموقف المهني، مدى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار. وركزت المجموعة الثانية على المساندة من مصادرها المختلفة مثل الإدارة، الزملاء، الأصدقاء. كما ضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية حيث اهتمت المجموعة الأولى بالخصائص الديموغرافية مثل الجنس و سنوات الخبرة و اهتمت المجموعة الثانية بالمتغيرات الشخصية مثل الكفاءة المهنية و تقدير الذات و المستوى التعليمي. وفي كل مراحل النموذج وجد أن المتغيرات البيئية و الشخصية ذات ارتباط دال بالاحتراق الوظيفي (الزهراني،2008:56)

3. نظرية سيللي .Selyes general adaeptation syndrome (G.A.S)Seyle

قدم سيللي نظريته عام 1956 ثم أعاد صياغتها مرة أخرى عام 1976 وأطلق عليها متلازمة التوافق العام وفيها يقرر سيللي ان التعرض المتكرر للاحتراق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد،حيث يفرض الاحتراق الوظيفي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية،او اجتماعية،او نفسية،وتجمع بينهما جميعا ،ورغم الاستجابة لتلك الضغوطات قد تبدو ناجحة فإن حشد الفرد لطاقته لمواجهة تلك الاحتراقات قد يدفع ثمنها في شكل اعراض نفسية وفيزيولوجية، و قد وصنف سيللي هذه الاعراض على أساس ثلاثة اطوار للاستجابة لتلك الاحتراقات والتي تتضح من خلال الشكل التخطيطي التالي:

شكل رقم 2

يوضح هذا الشكل اطوار الاستجابة للاحتراق الوظيفي و مظاهره في نظرية سيللي



المصدر: (زيدان، ايمان، 1998:14)

كما هو واضح في الشكل فإن لمواجهة المواقف الضاغطة السلبية و تمر بثلاث مراحل هي:

المرحلة الأولى: رد فعل الإندار بالخطر

و تعد استجابة أولية للخطر، و فيما يميز الجسم مواقف الخطر و يستعد لمواجهةها، و يصاحبها بعض

التغيرات الفسيولوجية مثل: زيادة نبضات القلب، و سرعة التنفس، و توتر النسيج العضلي .

المرحلة الثانية: المقاومة

يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط، و عندما لا تستطيع الحيل إعادة

التوازن للجسم، نتيجة الضغوط المستمرة، تظهر علامات الاستنزاف و التعب الشديدين.

المرحلة الثالثة: الإنهاك

عندما تفشل أساليب مواجهة ، و تتدهور المقاومة مع استمرار الضغوط ، يحدث الإنهاك ، و قد تظهر بعض

الاضطرابات السيكوسوماتية وقد أوضح سيلى أن تكوين الاضطراب السيكوسوماتي يمر بمراحل؛ حيث يبدأ

بمثير حسي، يعقبه إدراك وتقدير معرفي للموقف؛ مما يؤدي إلى استثارة انفعالية، وعندئذ يحدث اتصال الجسم

بالعقل وينتج عن ذلك استثارة جسمية، ثم آثار بدنية تؤدي إلى المرض يشير هذا النموذج إلى أن مرحلة الإنهاك

ناجمة عن الضغوط المستمرة ، كما أن الأعراض التي أشار إليها النموذج و الناتجة عن العجز عن مواجهة

الضغوط ، تقترب كثيرا من أعراض الاحتراق الوظيفي ، و التي أطلق عليها سيلى في نموذج الإنهاك

(.دردير،2007:41-42)

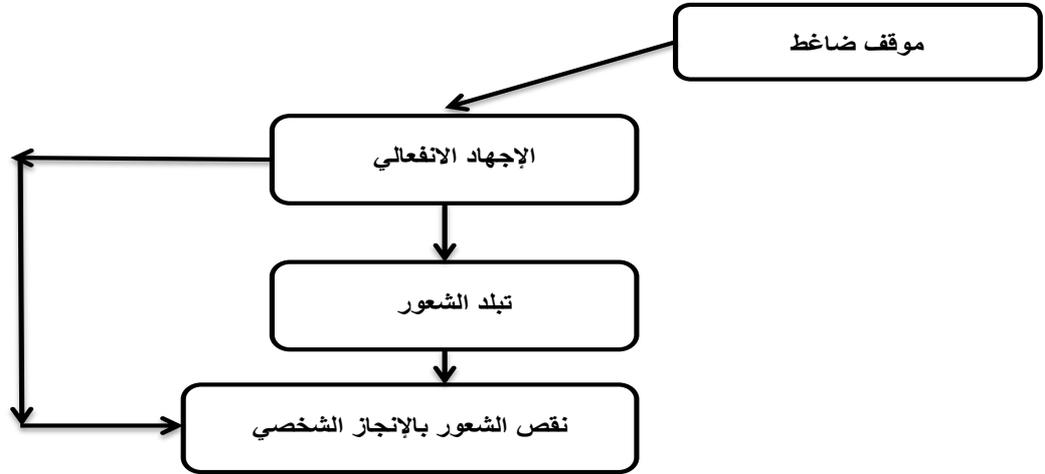
4. نموذج ماسلاش للإحتراق الوظيفي:

ويتكون هذا النموذج من ثلاثة أبعاد أساسية حيث يبدأ الإحتراق الوظيفي عند الفرد أولا بالإجهاد الإنفعالي ويليه

الشعور بتبلد الشعور وفي الأخير يصل إلى مرحلة الإحساس بنقص الشعور بالإنجاز الشخصي كما هو موضح

في الشكل التالي:

شكل رقم 3 يوضح أبعاد الإحتراق الوظيفي حسب ماسلاش وجاكسون



(Elisabeth grebot, 2008 : 111) المصدر :

6- نموذج شواب، جاكسون و شلر Schwab, Jackson, Schler (1986):

يحدد هذا النموذج مصادر الإحترق النفسي ومظاهر ومصاحباته السلوكية ويحصر هذا النموذج مصادر الغحترق الوظيفي في جانبين وهما:

1. العوامل والمتغيرات الشخصية: تتمثل في الجنس والسن وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي والتوقعات المهنية.

2. عوامل خاصة أو مهنية: تتمثل في صراع الدور و غموض الدور وعدم المشاركة في القرار وتأيد

الإجتماعي الرديئ فيحدث الإحترق عند الفرد بسبب تظافر العوامل الشخصية كالتجربة المهنية و

المستواه التعليمي وكذلك العوامل المهنية الخاصة كغموض و صراع الدور و نقص المساندة الإجتماعية

و عدم المشاركة في إتخاذ القرار فيؤدي إلى الشعور بالإستنزاف الإنفعالي و فقدان الهوية الشخصية و

نقص في الإنجاز قد تكون هذه العوامل السبب الرئيسي في إتخاذ سلوكيات سلبية كالتعب لأقل مجهود

مع زيادة معدل الغياب وقد ينتهي به الامر إلى التخلي عن المهنة.

شكل رقم (4) يوضح نموذج شواب Schwab للإحترق الوظيفي

مصادر الإحترق الوظيفي	
عوامل خاصة :	عوامل و متغيرات شخصية:
1- صراع الدور	1- الجنس - السن
2- غموض الدور	2- سنوات الخبرة
3- عدم المشاركة في القرار	3- المستوى التعليمي
4- تأييد اجتماعي رديء	4- التوقعات المهنية
- المصاحبات السلوكية:	- مظاهره (الأبعاد):
1- ترك المهنة	1- استنزاف إنفعالي
2- فقدان الهوية الشخصية	2- زيادة معدل الغياب
3- نقص في الإنجاز الشخصي	3- التعب لأقل مجهود

المصدر: (الزهراني، 2008:52)

من خلال عرض هذه النماذج يلاحظ أن نموذج تشيرنس Cherniss ونموذج شواب Schwab ونموذج ماسلاش هي نماذج متقاربة في توضيحها لمصادر ومراحل الإحترق ومصاحباته السلوكية، غير أن نموذج ماسلاش لا يزال النموذج الأكثر قبولا وإستعمالا من قبل أغلب الباحثين وهذا لوضوح أبعاده.

4- اسباب و مصادر الاحترق الوظيفي

إن الأسباب والمصادر التي تؤدي إلى حدوث ظاهرة الاحترق الوظيفي متعددة، و تتجمع هذه الأسباب فيما بينها و تتفاعل لتحدث ظاهرة الاحترق الوظيفي، فهذه الظاهرة تتميز بالتعقيد و التشابك حيث يتفاعل عدد من العوامل في إثارتها و تحديد اتجاهاتها و مداها واختلف الباحثون في تصنيفها، وبعد مراجعة عدة دراسات في هذا المجال تم تصنيف تلك المصادر كما يلي:

المصادر الوظيفية

المصادر الشخصية

المصادر الاجتماعية

المصادر الطبيعية (الفيزيائية)

المصادر الاقتصادية

المصادر الوظيفية:

إن العمل والمؤسسة التي يعمل بها الفرد لها علاقة مهمة جدا بإصابته بالاحترق، وذلك لأن محيط

العمل قد يجمع من الضغوط ما يجعل الفرد غير قادر على التكيف معها، فالجانب الوظيفي

يؤدي دورا مهما في حدوث الاحترق أو منعه؛ فالعمل قد يؤثر سلباً أو

إيجاباً في الفرد وفي أداءه؛ حيث إنه يؤدي دورا مهما في حياته فيساعده في تحقيق حاجاته الأساسية، ويمد

بالمال إلا أن فشله في تحقيق حاجاته سوف يشعره بالضغط وعدم الرضا الوظيفي وينتهي به الأمر

للوصول إلى الاحترق الوظيفي (الخرابشة و عريبات، 2005:303)

ولذلك فإن المصادر الوظيفية المسببة للاحتراق يمكن تصنيفها كما يلي:

-ثقافة المنظمة او المؤسسة

-نقص المساندة الاجتماعية

-أعباء العمل

-ضغوط الدور

-علاقات العمل الشخصية

-وفيما يلي سنعرض تفصيل لهذه الأسباب:

أ- ثقافة المنظمة أو المؤسسة:

إن المؤسسة كيان له طبيعته الخاصة التي تختلف من منظمة لأخرى، فعلى سبيل المثال نجد

أن المدرسة أو المستشفى كمنظمة تختلف في ثقافتها عن مصنع للحديد و الصلب فكل منظمة

شخصيتها و قيمها الخاصة بها، و التي إن لم يستطع الفرد العامل تبنيها، فذلك يعنى وجود فجوة بينه وبين

المؤسسة، مما يشكل ضغطا على الفرد هذا من جانب، ومن جانب آخر فإن الزملاء المحيطين بالفرد قد يمثلون بما يحملونه من قيم وأفكار ضغطا جديدا على الفرد، مما يزيد من الضغوط الواقعة على كاهله. (هيجان ،150):1997، كما ان ثقافة المنظمة تشمل طريقة تقييم الأداء، فعملية تقييم الأداء تمثل مصدرا مهما من مصادر الضغوط النفسية الواقعة على الموظف ، فالتقييم السلبي وغير الموضوعي ، للأداء يمكن أن يجعل الموظف يفقد ويترك وظيفته وذلك يعد من مظاهر الاحتراق الوظيفي فعدم التقييم الموضوعي يؤدي إلى إحباط الأهداف والتوقعات ، مما يساعد في الوصول إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي لهذا تعتبر ثقافة المؤسسة شامل لجميع ظروف العمل داخل تلك المؤسسة.

ب- نقص المساندة الاجتماعية و الدعم:

تلعب المساندة الاجتماعية دورا مهما في وقوع أو وقاية الفرد من الاحتراق الوظيفي ويشير مفهوم المساندة الاجتماعية إلى الشعور بالراحة والمساعدة والمعلومات التي تلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي وغير الرسمي بالجماعات والأفراد (عسكر ، 16)1988: إن وجودها له أثر كبير على التخفيف من معاناة الفرد من الاحتراق الوظيفي والعوامل المسببة له و تتم المساندة الاجتماعية من خلال إقامة علاقات ودية و صداقة حميمة مع مجموعة من الأشخاص الذي يرتاح لهم و يتصفون بالحكمة و الروية، يتحدث معهم و يتبادل الآراء ووجهات النظر حول ما يعانیه من احتراق وظيفي و مسباته . و هذا ما يعرف ب " التنفيس عن النفس " عند علماء الصحة النفسية الذي يكون له أثر كبير على جوانب عديدة للصحة والاستقرار النفسي والعاطفي و الشعور بالراحة النفسية بدلا من المعاناة و القلق و الاكتئاب وهناك علاقة قوية بين المساندة الاجتماعية و بين الاحتراق الوظيفي بحيث كلما زادت المساندة الاجتماعية قلت الشكاوى المرتبطة بصحة الأفراد و تقتصر المساندة الاجتماعية على شكل واحد، بل تتعدد أشكالها لتشمل :

المساندة الانفعالية: والتي تتضمن الرعاية والثقة والقبول والتعاطف.

المساندة الأدائية: وتشمل المساعدة في الأعمال، و الأموال.

المساندة الإرشادية: من خلال تقديم المعلومات و النصح والإرشاد اللازم لحل المشكلات.

مساندة الأصدقاء: من خلال تعزيز وتدعيم بعضهم بعضا في وقت الشدة.

ت- أعباء العمل :

ولقد تناول الباحثون أعباء العمل كمصدر للاحتراق الوظيفي من خلال نوعين من الأعباء:

أولا: أعباء العمل الزائد loadover

قد يتعرض الفرد لمجموعة من الضغوط التي تفوق قدراته، مما يجعلها أعباء زائدة، حيث إن الفرد يحاول القيام بمهام تفوق طاقته ، ولا يستطيع إنجازها في الوقت المناسب فالموظف الذي يطلب منه القيام بأعمال كثيرة لا تتناسب مع قدراته؛ تزيد احتمالية أن يتعرض للاحتراق الوظيفي؛ فهو لا يمتلك القدرات اللازمة لقيام بمثل تلك الأعمال، و من جانب آخر فلا يتوفر له الوقت المناسب لأداء تلك الأعمال كما تتعدد أعباء العمل الزائدة، وتنقسم إلى قسمين :

العبء الكمي هو حالة يشعر فيها الفرد أنه محمل بأعباء ضخمة مطلوب منه القيام بها في وقت العمل الرسمي مما يثقل عليه.

العبء الكيفي وهو حالة يشعر الفرد فيها أنه مطلوب منه مهام قد لا تكون ضخمة الحجم بقدر صعوبتها الشديدة، أي ليس لديه القدرة للأداء بفاعلية، مما يمثل ضغطا عليه.

ثانيا: أعباء العمل المنخفض LoadUnder

إذا كانت أعباء العمل الزائدة تمثل ضغطا على الفرد، فإن نقص تلك الأعباء أيضا عن حد معين يمثل ضغطا آخر على الفرد؛ حيث أن قلة الحمل الوظيفي تعتبر مصدرا لإزعاج الفرد، وذلك يتمثل في وجود الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد ولا تتحدى قدراته (عسكر ، 100:2000) ، كما أن ردود أفعال الفرد تجاه أعباء العمل المنخفضة أو كما تسمى يمكن أن تكون الانسحاب من العمل، و التغيب، و الشعور بالنقص، وكثرة النقص، إن أعباء العمل المنخفضة من مصادر الضغوط النفسية؛ حيث إنها تؤدي للملل، بل تفقد الفرد الدافعية، وتجعل الفرد فريسة سهلة للمرض، بل تؤدي لنقص الإنتاج واستنزاف طاقة العاملين.

ث: ضغوط الدور:

إن دور الفرد في عمله يمكن أن يكون من مصادر الضغوط في الإحترق الوظيفي وتتعدد

ضغوط الدور التي قد تؤدي إلى الإحترق الوظيفي وسنذكر منها ما يلي:

تضارب الأدوار: عندما يكون هناك تضارب في التوقعات أو نقص في وضوحها فيما يتعلق بأدوار

ومسؤوليات الوظيفة، فقد يعاني الشخص من الإجهاد والاحترق الوظيفي. ويمكن أن تؤدي التوقعات

الوظيفية الغامضة أو الطلبات المتضاربة من مصادر مختلفة أو التغييرات المتكررة في المسؤوليات إلى

حدوث ارتباك وإحباط وشعور بالاستنزاف الشديد. ومن أهم مسببات الاحترق الوظيفي بسبب تضارب

الأدوار سنذكر مايلي:

غموض الدور: إذا كان الفرد يتعرض لمجموعة من الضغوط سواء كُلتْ تزيد أو تقل عن قدراته، فإنه قد

يتعرض لعدم وضوح الدور المطلوب منه أداءه، فغموض الدور ينشأ عندما يكون دور الفرد غير واضح

أمامه كأن يكون صعب الفهم مثلاً، أو أن يكون دور الفرد ليس له أهمية، أو أن يكون الفرد غير متأكد

تماماً من المهمة التي يجب عليه القيام بها.

- صراع الدور: توجد عدة أنماط لصراع الدور؛ حيث ذكر كان وكوبر عدة أنماط لصراع الدور وهي

كما يلي:

- صراع دو الفرد مع فرد آخر: حيث أن الدور الوظيفي للفرد يتعارض مع الدور الوظيفي لفرد

آخر، وأن قيمه تختلف عن قيم شخص آخر.

- صراع و تداخل الدور بين جماعات العمل: حيث أن العضوية في منظمة واحدة تتعارض تحتها

العضوية في الجماعات الأخرى الموجودة فيها.

- صراع وتعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة: وينشأ هذا النوع من الصراع عندما تتعارض قيم وأخلاق

الموظف مع قيم المؤسسة التي يعمل فيها.

- **صدمة الدور:** إن قيام الفرد بعمله يجعله يألف ذلك العمل وما به من أعباء، و لكنه حينما يقابل شيئاً جديداً غير مألوف فإنه قد يزيد من ضغوطه، وقد يعرضه لصدمة الدور والتي تمثل الضغوط والتوترات التي تظهر كعدم القدرة على التواصل عندما يتحول الفرد من الدور المألوف إلى دور غير مألوف، وهذا الدور غير المألوف يمكن أن يكون جديداً على الفرد، كما يمكن أن يكون دوراً قديماً مألوفاً ولكنه يلعب بطريقة مبتكرة في مواقف جديدة، وذلك مثل:

- التجار الذين يتعرضون للخسارة بعد المكسب، وكذلك المعلمون الذين يتعرضون للفشل في التدريس بعد النجاح، كل ذلك يمثل مصدر للاحتراق الوظيفي لهذا الفرد حينما يتعرض لخبرة الفشل بعد النجاح فإنه يصاب بصدمة تتعلق بالدور الذي كان يؤديه وقت نجاحه، وتغير ذلك الدور بعد فشله مما قد يعرضه للإرهاك النفسي الذي يمثل ردا سلوكيا لذلك الفشل(علي،56)2008:

ج-علاقات العمل الشخصية :

إن طبيعة العلاقات التفاعلية التي تحدث بين الفرد والمراجعين أو المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المنظمات وبين الفرد وزملائه و بين الرئيس ومروؤسيه لها دور كبير في إثارة الفرد مما يولد حالات الاحتراق الوظيفي. و اعتبر كوردس و دورتي (Cordes&Dougherty,1993:628) (التفاعل بين العاملين و المراجعين من أهم العوامل لحدوث الاحتراق الوظيفي . إن التفاعلات التي تتم مع المراجعين و التي تكون مباشرة و متكررة و مستمرة لمدة طويلة، أو أن تكون مشاكل المراجعين مستديمة تؤدي إلى حدوث مستويات عالية من الاحتراق الوظيفي لدى الفرد و تتوقف قوة و مدى الاحتراق الوظيفي تبعا لطبيعة وضع المراجع و طبيعة احتياجاته. يكون المستفيد أحيانا تعسفا و هجوميا و يتفاعل بقسوة مع الموظف، بينما يكون أحيانا سلبيا و غير مبال. و في بعض الأحيان يكون المستفيد دفاعيا لاعتماده الكلي على المنظمة لحصوله على الخدمة المطلوبة. كما يتوقف الأمر على عدد المستفيدين الذين يخدمهم الموظف فكلما كان عددهم كبير كلما كان عرضة لحدوث الاحتراق الوظيفي . و تزداد الحالة سواء عندما يكون الفرد مسؤولا عن مستقبل المستفيد مما يعني عبئا مرهقاو

حملار هيبا عليه مما يستنزف قدراته العاطفية و النفسية،(Maslach,1982:185) كما وجدت ماسلاك و جاكسون (Maslach)1981:111 & Jackson أن هناك علاقة بين الاحتراق الوظيفي و أبعاده

الثلاثة و بين الرغبة في التعامل مع المستفيدين حتى لو كان لفترة

قصيرة و أيضا مع الزملاء فطبيعة العلاقة التي تنشأ بين الفرد و زملائه داخل المنظمة لها دور في خلق جو من التوترات و الاحترقات الوظيفية أو جو من الانسجام و التآلف . كما أن العلاقات غير الجيدة التي لا تقوم على الاحترام المتبادل بين الفرد و زميله تعطي مؤشرا لمناخ غير صحي يسود المنظمة مما يسبب حدوث الاحترق الوظيفي.

وقد يرجع الاحترق الوظيفي لمصادر شخصية ترتبط بسمات شخصية الفرد لذلك اهتم الباحثون بالدور الذي تلعبه الشخصية في التعرض للضغوط النفسية و الاحترق وقد توصل بعضهم لمجموعة من الصفات المرتبطة بالاحترق الوظيفي ومنها مايلي:

- **مركز الضبط:** يمثل مركز الضغط او عدمه مصدرا مهما لحدوث الاحترق الوظيفي حيث ان الاحترق الوظيفي للموظفين يرتبط بنوع مركز الضبط لديه، حيث نجد ان صاحب مركز الضبط الخارجي وهو ذلك الشخص الذي تتحكم فيه قوى خارجية ، و يرى نفسه واقعا تحت ضغوط خارجية لا يستطيع التأثير فيها ، ولذلك فلا يبذل جهدا عاليا ؛ لأنه يتوقع أن جهده سوف لا يكون له الأثر الفعال في النتائج، وهو أكثر تعرضا للاحتراق، أما النوع الثاني من مركز الضبط فهو صاحب وجهة الضبط الداخلية ؛ حيث ان الفرد يشعر فيها بالمسؤولية الشخصية نحو تصرفاته ، وإنه المسؤول عنها بالدرجة الأولى وبهذا يتضح أن الفرد صاحب وجهة الضبط الخارجية كثيرا ما يتعرض لضغوط لا يمكنه التكيف معها بطريقة مقبولة ، كما أنه لا يستطيع التحكم فيها ؛ لأنه يجد نفسه يحرك من قبل الأحداث الخارجية ومن قبل الآخرين ، مما يساهم في تعرضه للاحتراق الوظيفي ، عكس صاحب وجهة الضبط الداخلية الذي يمكنه السيطرة على الأمور ، والتحكم في الضغوط المختلفة لأنه يجد نفسه المسؤول الأول عن تصرفاته ، مما قد يكون سببا في وقايته من الاحتراق ، لهذا فوجهة الضبط لها علاقة قوية بالاحترق الوظيفي.

- **نمط الشخصية:** من سمات الشخصية التي تعد مصدرا للاحتراق الوظيفي أيضا نمط الشخصية (أ)؛ حيث إن هناك نمطين من الشخصية الأول: يسمى نمط الشخصية (أ) وهو انفعال سلوكي مركب يتضمن

استعدادات وصفات سلوكية معينة مثل : الاهتمام بالمواعيد ، والتحدث بسرعة، والنشاط، و الرغبة القوية في الإنجاز مما يجعله يشعر في الغالب بالضغط بدرجة أعلى من النمط الشخصية الآخر (ب)؛ حيث أن الأفراد الذين يتسمون بالنمط (ب) يظهرون تحررا من العدوان ، ولديهم قدر تقوية على الاسترخاء ، والمشاركة في الأنشطة الترويحية ، ولا يشعرون بضغط الوقت ، مما يجعل النمط(أ) أكثر تعرضا للاحتراق الوظيفي من النمط(ب) (.دردير ،104):2007

- **الصلابة النفسية:** وتتمثل الصلابة النفسية إحدى الخصائص الشخصية ذات العلاقة بالاحتراق الوظيفي ، فمفهوم الصلابة النفسية يشير لإدراك الفرد وتقبله التغيرات والضغط النفسية التي يتعرض لها وإنهاتعمل كواق من عواقب الضغوط ، وتساهم في خفض الضغوط والوقاية من الاحتراق الوظيفي باعتباره مرحلة متقدمة من الضغوط ، ثم ان الصلابة النفسية مفيدة لمقاومة الضغوط والاستنزاف النفسي ؛ حيث إنها تعدل من إدراك الفرد للأحداث وتجعلها أقل أثرا ، فتكسب الفرد قدرا من المرونة، ولهذا فالصلابة النفسية تزيد من قدرات الفرد لمواجهة الضغوط المختلفة ، وكذلك الوقاية من الاحتراق الوظيفي.

-**الذكاء الوجداني:** يرتبط الذكاء الوجداني بالاحتراق الوظيفي ، ويعتبر من العوامل المساعدة في التخلص من الضغوط المختلفة ، والواقية من التعرض للاحتراق الوظيفي ، ولكن قلة تحلي الفرد به قد يجعله معرضا للإرهاك النفسي حيث إن الذكاء الوجداني يساعد في الوقاية من الاحتراق الوظيفي ، وأن قلة الذكاء الوجداني يعرض الفرد للإصابة بالضغط منما يجعله يصاب في النهاية بالاحتراق الوظيفي لانه لا يستطيع حل مشكلاته ، كما يتعامل مع الآخرين بطريقة سلبية ، حيث إن الذكاء الوجداني يساعد في تحمل الإحباط وزيادة الوعي الذاتي والنظرة الإيجابية للحياة والقدرة على تقديم المساعدة لهذا فوجود الذكاء الوجداني يعد واقيا من الاحتراق ؛ حيث يعطي للفرد مرونة في تعاملته مع الآخرين، وتزداد ثقته في ذاته، كما تزداد قدرته على مواجهة ضغوطه، وتحمله ما ينتج عنها من أعباء، والتكيف معها بطريقة مقبولة، لهذا فقلة الذكاء الوجداني للفرد قد يعرضه

د- المصادر الاجتماعية:

تتعدد الضغوط الاجتماعية التي تقع على الموظف في علاقاته المختلفة؛ ومن المصادر الاجتماعية

للاحتراق الوظيفي مايلي:

-التغيرات السلبية في العلاقات الاجتماعية للفرد وعدم اطمئنانه للمحيطين به، وكذلك عدم احترامهم

له كل ذلك يؤدي للضغط النفسي والشعور بالاحتراق الوظيفي.

-تدني النظرة الاجتماعية للموظف تزيد ضغوطه، و بالتالي تعرضه للاحتراق الوظيفي.

- عدم وفاء المجتمع بحاجات أفراده، حيث إن الفرد الموظف عليه واجبات نحو مجتمعه،مقابل

إشباع حاجاته، حيث إن المجتمع عليه واجبات نحو الفرد الموظف، لهذا ينبغي على المختصين توفير

أكبر قدر ممكن من الرعاية لموظفيهم بما يساعدهم لتحقيق حاجاتهم، ووقايتهم من المخاطر التي من

الممكن أن يتعرضوا لها، ولا شك في أن الاحتراق الوظيفي من أعظم تلك المخاطر.

-الأعباء والمشاكل العائلية والأسرية للفرد الموظف.

وبهذا يمثل الجانب الاجتماعي مصدرا مهما في إصابة الفرد بالاحتراق الوظيفي أو عدمه،لأنه لا

يمكن عزل الفرد عن مجتمعه وما يحيط به من مشكلات، حيث يعيش الفرد في وسط اجتماعي ملئ

بالتغيرات الإيجابية والسلبية على حد سواء.

ذ- المصادر الطبيعية (الفيزيائية):

إن الطبيعة بما فيها قد تكون من العوامل المسببة للضغط على الفرد فالكوارث الطبيعية (الكونية)بما

فيها من زلازل وحروب، وتلوث البيئة التي يعيش فيها الفرد إلى جانب الزحام السكاني والمروري

كل ذلك له دور في زيادة الضغط، و الإنهاك فقد يتعرض الفرد للاحتراق الوظيفي لأسباب طبيعية

ترجع لما يوجد في البيئة من ظروف طبيعية، كالحالة الجغرافية للجو و ارتفاع درجات الحرارة، و

حدوث الزلازل والبراكين، بل تشمل الضوضاء المحيطة بالفرد، وما يجده الفرد من زحام و صعوبة في التنقلات.

5 المصادر الاقتصادية:

يمثل الجانب الاقتصادي جانبا مهما في معاناة الفرد من الإنهاك النفسي حيث يمثل دخل الفرد الموظف وأجره أحد العوامل الاقتصادية ذات الصلة بالإنهاك النفسي، حيث تشير نظم الأجور و الحوافز إلى أن الأجر و الحوافز التي يحصل عليها الفرد تتساوى مع الجهد المبذول و الخدمات التي يقدمها. فإذا كانت الرواتب ضعيفة أو نظم الحوافز غير فعالة بحيث تكون أداة غير مناسبة للثواب و العقاب يتولد لدى الفرد شعور بالإحباط و القلق و عدم الرغبة في بذل الجهد مما يحدث لديه استنفادا عاطفيا و يحاول اختلاق الأساليب لمحاولة التهرب من أداء المهام المطلوبة حتى لا يقع في المساءلة بالإضافة إلى أنه يزداد شعوره بالعزلة الأمر الذي يولد عدم الإنسانية و تنتابه حالات من السخطو عدم الاهتمام ويكثر غيابه كما أن الحصول على الحوافز المادية أو المعنوية هي إحدى الطرق التي من خلالها يستطيع الأفراد قياس مستوى أدائهم و مستوى نظرة الآخرين لهم وإن لضعف أو انعدام الحوافز أثرا كبيرا على فعالية الفرد و حدوث الاحتراق الوظيفي بحيث إن عدم حصول الأفراد على الحوافز يجعلهم يشعرون بأن أداءهم لا يكفي للحصول على تلك المكافآت، أو أن جهودهم ببساطة لم تصل إلى المعايير اللازمة للحصول عليها، أو أن هناك ضعفا أو انعدام لتقدير للجهد المبذول.

وقد أشارت ماسلاش و ليتز (Maslach & Leiter :1997) إلى مجموعة عوامل تنظيمية تؤدي الى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين و العاملين في بعض الشركات و المؤسسات و الهيئات على النحو التالي:

1 **ضغط العمل:** يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة محاطة به، و عليه تحقيقها في مدة قصيرة

جدا و من خلال مصادر محدودة نجد على سبيل المثال الكثير من المؤسسات والشركات التي تقوم

بالاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين عند الضرورة ، مع زيادة لأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة انتاجيتهم وهذا ما يسبب ارتفاع ضغوط العمل لديهم.

2.محدودية صلاحيات العمل: إن احد المؤشرات التي تؤدي الاحتراق الوظيفي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل، و تأتي هذه الوضعية من خلال وجود أنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف و اتخاذ الاقرار المناسب من قبل الموظف.

3.قلة التعزيز الايجابي: عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات اضافية و أعمال ابداعية دون مقابل مادي او معنوي يكون ذلك مؤشرا آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.

4.انعدام الاجتماعية: يحتاج الموظف احيانا الى مشاركة الآخرين في بعض الهموم والأفراح والتنفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلا فيزيقيا في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة.

5. عدم الانصاف والعدل: يتم احيانا تحميل الموظف مسئوليات لا يكون في مقدور متحملها .وعند إخلاله بها يتم محاسبته .وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تكاسالا من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع امكانياتها ومحدودية برامجها، اضافة الى امكانية عدم وجود الكفاءات فنية مقنطرة لأداء الواجبات المطلوبة.

6. صراع القيم : يكون الموظف احيانا أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القليل بشيء ما أو بدور ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه . فمثلا قد يضطر عامل المبيعات أن يكذب من أجل أن يمرر منتجا على عميل، او غير ذلك من الظروف والملابسات.

٧. أبعاد الإحترق الوظيفي:

يتطور الإحترق الوظيفي حسب ماسلاش وجاكسون (1981) إلى ثلاثة أبعاد رئيسية إذ يبدأ الإحترق

بالإجهاد الأنفعالي لدى الفرد، ومن ثمة فإن الإجهاد الإنفعالي يجبر الفرد إلى تبدل الشعور من جهة

وإنقاص الشعور بالإنجاز من جهة أخرى (Elisabeth grebot,2008 :111)

وهذه الأبعاد هي كالتالي:

البعد الأول: الإجهاد الإنفعالي:

يتصف هذا البعد بالإرهاق والضعف والإستنزاف الإنفعالي وفقدان الحيوية والنشاط لدى العامل والإحساس

بالعجز عن العطاء ويعد هذا البعد العنصر الاساسي للإحترق الوظيفي، ويظهر على شكل أعراض

جسمية أو ذهنية أو كلاهما.

البعد الثاني: تبدل الشعور الإنساني:

وهو فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل واعتبار الأشخاص كأشياء مادية بدلا من

اعتبارهم كأشخاص، ويتصف الفرد الذي يعاني من الإحترق في هذه الحالة بالقسوة والتشاؤم وكثرة

الانتقاد واللامبالاة والشعور السلبي نحو الآخرين. (أبومسعود، 2010: 41)

البعد الثالث: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي:

وهو ميل الفرد إلى تقييم إنجازاته الشخصية بصفة سلبية وتتمثل في مشاعر الإكتئاب والإنسحاب

وقلة الأداء والشعور بعدم القدرة على القيام بالواجبات المطلوبة منه على أحسن حال

(العلي، 2003: 56)

٧.١. أعراض الإحترق النفسي:

يتميز الإحترق الوظيفي بكونه عملية متطورة عبر مراحل عديدة، وتتميز باختلاف أعراضها من

مرحلة لأخرى، ومن حالة لأخرى وقد تم إحصاؤها من خلال الدراسات العديدة والتي إتفقت على أن

الأعراض التي سيتم ذكرها فيما يلي كلها تدل على ان الموظف معرض للإصابة بالإحترق الوظيفي:

الاكتئاب : يعتبر الإكتئاب من أعراض سابقة للاحتراق الوظيفي، فلا عجب من أن يصيب المرء الاكتئاب في تلك الحالة، لأن الاحتراق الوظيفي وإن كان مرتبطاً بمجال العمل، فإن الاكتئاب مرتبط بحياة الفرد.

الشعور بانعدام القيمة : وهو شعور الفرد انه ليس لديه أي فائدة ترجى من الحياة، هو العامل الثاني الأهم من أعراض متلازمة الاحتراق الوظيفي، وهو " الشعور بانعدام القيمة الذاتية"، وبالتالي يؤثر الأمر على مستوى إنتاجية الفرد وإنجازه اليومي على المستوى العملي أو الحياتي، ويخلق في نفسه الشعور بالضغط المستمر واليأس، مما يؤدي إلى الشعور أخيراً بانعدام القيمة الذاتية.

التعب والإرهاك المتكرر والمستمر : وهو الشعور بالثقل وعدم الرغبة في الذهاب للعمل ، أو عدم القدرة على الحراك أو القيام بمهام اليومية، والشعور بأن ساعات العمل تمر كأنها سنوات طويلة مع الشعور بالارهاق عاطفياً وجسدياً وهذا يعتبر من أشد أنواع الإرهاق والتعب المرتبط خصيصاً بالعمل. **الشعور بعدم الرضا المهني :** وهو أحد الآثار الجانبية العديدة للاحتراق الوظيفي، وتظهر في أشكال عديدة منها التغيب والتمارض لتجنب الذهاب للعمل.

فقدان التركيز : هو من أهم المؤشرات الدالة على متلازمة الاحتراق الوظيفي، حيث يبدأ العقل في الشرود والتشتت بدلاً من التركيز في عمل المطلوب إنجازه.

العصبية المفرطة: وهي العصبية مبالغ فيه، والأدهى من ذلك أن العامل قد يصبح متعصب على أقل الأسباب أتفهما، ويحدث ذلك في العمل بسبب الضغوط العملا لمتراكمة التي نتجها ولا يتم معالجتها في الوقت المناسب.

كثرة الغيابات: ان كثرة غيابات وتعذر العامل الدائم أو حضوره رغم عدم رغبته بالعمل وأداء مهامه، من العلامات البارزة في اعراض الاحتراق الوظيفي يلجأ لها العامل للهروب من الضغوطات والصرعات اليومية التي يتعرض لها في وظيفته.

الارتفاع ضغط الدم : ضغوط العمل المتزايدة، قد تؤدي إلى زيادة نبضات القلب لدى الفرد، مما يصيبه بارتفاع ضغط الدم ويمكن ان يتطور الامر لديه ليتحول الى مرض مزمن لديه.

التدخين وتعاطي المخدرات والكحوليات :قد بلجأ العامل لهذه الوسائل للهروب من الضغوط والحصول على مشاعر السعادة المؤقتة، وعلاوة على ذلك فهو مؤثر خطير، لأنه يدفعه الأمر نحو الإدمان، مما يؤدي إلى مشاكل صحية ونفسية خطيرة.

- وبعد التعرف على اهم أعراض الاحتراق الوظيفي يمكننا الآن تصنيفها إلى أربعة أعراض أساسية سنلخصها في الجدول التالي وهي كالآتي: أعراض نفسية، أعراض سلوكية، أعراض معرفية وأخيراً أعراض فيزيولوجية.

جدول رقم (1) تصنيف أعراض الاحتراق الوظيفي

أنواع الأعراض	نتائج الأعراض
أعراض سلوكية	- التردد وقلة التركيز - التغيب عن العمل - انخفاض مستوى الأداء - التدخين وتعاطي المخدرات والكحوليات
أعراض نفسية	- سرعة الغضب - قلة المرونة في المعاملة - الشعور المتكرر بالحباط - الإكثار من حيل الدفاع النفسي في التعامل مع الآخرين - الشعور بالكتئاب - النظرة السلبية للذات - الحساس باليأس والعجز والفشل - الخوف
أعراض فيزيولوجية	- اضطرابات المعدة - ارتفاع ضغط الدم - التعب عند القيام بأقل مجهود

- زيادة ضربات القلب - صداع المزمن وآلام الرأس	
- أعراض معرفية - تغير في نمط الإدراك	- اضطرابات فكرية ومعرفية تراجع مهارات الفرد رد في صنع القرارات ومعالجة المعلومات والمواقف

المصدر: (سامية، 58:2016)

VII. مراحل الاحتراق الوظيفي:

لقد حدّد الأخصائيون درجات أو مراحل للاحتراق الوظيفي، مُشدّدين على عدم تجاوز المرحلة الأولى،

لتجنّب التعرّض إلى الأضرار المترتبة عنه. وهذه المراحل هي كالتالي:

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 الضغط 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 بالمسئولية الوظيفية. (الخرابشة وعريبيات، 301:2005)

كما أن ظاهرة الاحتراق لا تحدث فجأة وإنما يمر الشخص المحترق بالمرحلة الآتية:-

مرحلة الاستغراق - Involvement :

وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذ احدث عدم التطابق بين ما هو متوقع من العمل و ما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

مرحلة التبلد - Stagnation:

هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، وتقل الكفاءة، و ينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

Detachment - مرحلة الانفصال:

وفيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي، واعتلال الصحة البدنية، والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

Juncture - المرحلة الحرجة -

وهي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق، وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية، والسلوكية، سواء وخطراً، ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات، ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح أو الانفجار ويفكر الفرد في ترك العمل و قد يفكر في الانتحار. (علي، 2008 : 45)

VIII. علاقة الإحترق الوظيفي ببعض المفاهيم المشابه له:

يجب توضيح ظاهرة الاحتراق الوظيفي عن غيرها من الظواهر ذات الصلة وذلك كما يلي:

- الاحتراق الوظيفي والتعب:

يلاحظ ان الإحترق الوظيفي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له فقد يشكل التعب أو التوتر المؤقت العلامات المبدئية لهذه الظاهرة إلا ان ذلك ليس كافياً للدلالة عليها فالاحتراق الوظيفي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بهذه التغيرات

- الاحتراق الوظيفي والقلق :

- يتكون القلق من أعراض جسمية ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة ربما تكون متوسطة الدرجة أو قد تصل إلى القلق الحاد، أنه يشير إلى وجود صراع انفعالي وغير واع وعندما يصل هذا الصراع إلى درجة الشدة التي يعاني منها الجسم يعاني الفرد من الضغط والذي يتحول مع الوقت إلى الاحتراق الوظيفي.

- الاحتراق الوظيفي وعدم الرضا :

إن حالة عدم الرضا الوظيفي في حد ذاتها لا تعتبر احتراقا وظيفيا فهي حالة إنعدام المشاعر الإيجابية تجاه العمل من حيث الراتب والترقية على سبيل المثال أو على بيئة العمل بصفة عامة، ومع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار والتعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي بسبب ارتباطه القوي بضغط العمل.

الاحتراق الوظيفي والضغط النفسية:

يختلف الاحتراق الوظيفي عن الضغوط النفسية فغالبا ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت ويشعر كما لو أنه محترقا نفسيا لكن بمجرد أن يتم التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الضغط على أغلب الأحوال و ينتج عنه عدة عوامل محددة ولمدة من الزمن ،ولكن الاحتراق الوظيفي هو عرض طويل الاجل مرتبط بعوامل ضاغطة ومصادر أخرى مثل الاحباط والتي تؤدي إلى الاستنزاف الانفعالي.

الاحتراق الوظيفي قد يكون نتيجة لضغوط شديدة، إلا أن المصابين بضغط العمل يشعرون بتحسن

إذا استطاعوا السيطرة على مسببات الضغوط بخلاف الاحتراق الذي يشعر فيه الشخص بالفراغ يفقده الرغبة في بذل أي مجهود كما أنه لا يرى أي أمل في تحسن الوضع.

كما أن الشخص عندما يكون تحت ضغط عمل شديد يشعر بذلك بينما في حالة الاحتراق لا

يشعر الشخص بحقيقة حالته وإن الموظف عندما يشعر بضغط العمل فذلك يعني أنه يهتم كثيرا للعمل الذي يؤديه، بينما الموظف الذي يعاني الاحتراق لا يكثرث لعمله.

الاحتراق الوظيفي والتهرب النفسي:

غالباً ما تستخدم المصطلحات بنفس المعنى إلا أن التهرب النفسي يمكن اعتباره تمارض ينتج عن احساس الفرد بأنه ليس على ما يرام فيحمي نفسه بدرجة تتعارض مع الانتاجية كما أنه نوع من اللوم الموجه إلى العوامل الخارجية بوصفها مسؤولة عن نقص الانتاجية فالإنسان حين يجعل من نفسه ضحية تصبح الحياة في نظره أسهل وعادة ما يتذرع الانسان بالأعذار للتهرب من تحمل المسؤولية مثلاً لتقدم في العمر أو الإحساس بعدم الأمان، أو نقص الامكانيات المادية أو بظروف الأسرة أو بسبب متاعب الحياة او لظروف خاصة فلجوء الفرد الى التهرب والبحث عن أعذار يمكن أن يكون مفيداً للفرد عند مستوى معين و لكنه إذا أراد أن يصبح الفرد غير منتج وإذا كان مستوى التهربمنخفضاً فمن الممكن أن يصبح الفرد غير منتج أيضاً لأن نقص مستوى التهرب النفسي عن الحد المناسب ربما يقود الى زيادة الضغط في الاحتراق الوظيفي. أي أن التهرب النفسي من تحمل المسؤولية هو حالة إدارية يقوم بها الفرد كأسلوب من أساليب خفض الضغط أي أنه وسيلة دفاعية يقوم بها الفرد على مستوى الوعي لحماية نفسه أما الاحتراق الوظيفي فهو حالة جسمانية وانفعالية وسلوكية على مستوى اللاوعي تتحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت.

VX. الفرق بين الاحتراق النفسي والاحتراق الوظيفي:

غالباً ما يُستخدم مصطلحي "الاحتراق النفسي" و "الاحتراق الوظيفي" دون تفرقة، ولكن يمكن أن يكون لهما دلالات مختلفة قليلاً. فيما يلي تفصيل للاختلاف:

يُشير الاحتراق النفسي إلى حالة من الإرهاق المزمن والضيق الذي يحدث عندما يواجه الشخص ضغوطاً مختلفة في حياته. إنه مفهوماً واسع، يشمل الاحتراق الوظيفي والاحتراق في مجالات مختلفة أخرى، بما في ذلك العمل والحياة الشخصية و العلاقات وغيرها. يعكس الاحتراق النفسي حالة أكثر شمولاً من الاستنزاف العاطفي والجسدي، وفقدان الشغف، وهبوط المعنويات، على أصعدة متعددة. مُهمّ ذكر أن "الاحتراق" ليس تشخيصاً طبياً.

والاحتراق الوظيفي هونوع خاص من الإجهاد المرتبط بالعمل، أي حالة من الإرهاق الجسدي أو العاطفي الذي ينطوي أيضاً على إحساس بانخفاض الإنتاجية و فقدان الهوية الشخصية. يُركّز الاحتراق الوظيفي بشكل خاص على تجربة الإرهاق المُزمن في مجال العمل. كما يُشير إلى الإجهاد النفسي والجسدي الذي ينشأ من التعرض لفترات طويلة للضغوط المرتبطة بالعمل، مثل عبء العمل المفرط، وفقدان السيطرة، والافتقار إلى الدعم كما ذكر أعلاه.

في الأساس، يشمل الاحتراق النفسي الاحتراق الوظيفي من بي مجالات الحياة المختلفة، بينما يرتبط الاحتراق الوظيفي على وجه التحدي بآعراض الاحتراق النفسي المتعلقة ببيئة العمل. باختصار، الاحتراق الوظيفي هوفئة فرعية من الاحتراق النفسي، مما يُسلط الضوء على تأثير العوامل المتعلقة بالعمل على رفاهية الفرد و أدائه.

ومن المهمّ أن نلاحظ أنه في حين قد يكون لدى مصطلحي "الاحتراق النفسي" و "الاحتراق الوظيفي" تعاريف مختلفة قليلاً، فإن كلاهما يُشير إلى نفس المفهوم الأساسي لإرهاق المزمّن، والضيّق، والفعالية المنخفضة الناتجة عن التعرض الطويل للضغوط.

X. أهم المقاييس لتشخيص الإحتراق الوظيفي :

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الاحتراق الوظيفي القاعدة الأساسية التي

يعتمد عليها الباحثون في تصميم أدوات تساعد على الإجابة على التساؤل فيما إذا كان الفرد بخير

أو محترق وظيفياً وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على عبارات تقديرية بالموافقة أو عدم

الموافقة عليها ومن أهم هذه المقاييس نذكر ما يلي:

1- مقياس ماسلاش للإحتراق الوظيفي:

وفقاً للتحليل المهم الذي قامت به ماسلاش وجاكسون سنة (1981) ينظر إلى الإحتراق على

أنه متالزمة تتكون من أبعاد ثلاثة: الإنهاك العاطفي، الشعور بتدني الإنجاز، الإتجاه السلبي نحو الذات

ونحو الآخرين.

ويعتبر هذا المقياس الأكثر استخداما لقياس الإحترق الوظيفي من طرف الباحثين،فهو ذي تركيبة أولية مكونة من 47 بندا ثم اختصرت لتصبح 22 بندا، وكما يلاحظ أن المقياس جيد الإعداد ويسهل فهمه،ويمكن تغييره بطريقة ما حتى يتسنى تطبيقه على عينات مختلفة، فضلا على أن الإختبارات المختلفة له جعلته أداة سليمة لما أثبتته من توافق عالي نسبيا مع متطلبات الإختبار، وكذلك أيضا قد تم استخدامه في البيئات الإدارية على اختلاف نشاطها محليا وعالميا وعلى جميع المهن.

جدول رقم (2) يبين تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الإحترق

البعد	عالي	متوسط	منخفض
الإجهاد الانفعالي	27 فأكثر	17-26	16 فأقل
التبدل الشعور	13 فأكثر	7-12	6 فأقل
الإنجاز الشخصي	31 فأقل	32-38	39 فأكثر

لمصدر: (القرني، علي، 2000:15)

- مقياس أولدنبورغ:

هذا المقياس هو بديل للأداة الأكثر استخداما لقياس الإحترق الوظيفي مسلاش وقد تم تطويره لتخفيف من التحيز المحتمل ويتكون هذا المقياس من بعدين وهما:

- الإنهاك: يعرف على انه نتيجة التوتر الجسمي، العاطفي، الإدراكي الشديد فهو لا يغطي الجانب

العاطفي الغنفعالي فقط كما في مقياس ماسلاش بل الجسمي والإدراكي

- اللامبالاة: ويقصد بها بعد المسافة بيد الشخص ومنتلقي الخدمة بحيث يصبح الشخص غير انساني ومتصلب وقاسي وقليل الإهتمام بالعمل.

3- مقياس Pines للاحتراق الوظيفي:

عرفت بينس ورفاقها الاحتراق على أنه حالة إرهاق جسمي وعاطفي وعقلي تحدث نتيجة للانخراط طويل المدى في مواقف ملحة عاطفيا، ولا تقتصر النظرة في تطبيق مصطلح الاحتراق على المهن المساعدة ، كما كان ذلك هو الحال مع النسخة الأولى لمقياس ماسلاش ومع وجود تشابه كبير بين المقياسين فإن بينس تنظر إلى الإحتراق الوظيفي على أنه متلازمة أعراض تحدث بصورة متزامنة و تشمل على العجز و اليأس والإحباط و تدني الإحساس و القابلية للتهيج أو إحساس بتدني التقدير الذاتي، إلا انها تؤكد هذه الأعراض غير مرتبطة فقط بسياق العمل أو علاقات التوظيف.

4-مقياس لفرويدنبرجر لسنة 1980:

يهدف هذا المقياس إلى قياس مستوى الإحتراق الوظيفي، ويتكون من 18 عبارة يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق التام، وذلك على متصل يتراوح من 0 إلى 5، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد على مستوى الاحتراق الوظيفي لديه، ويقسم الأفراد كالتالي (أمانى بسام، 2012:43) :

جدول رقم (3) يبين تصنيف مقياس لفرويدنبرجر

الدرجة	مستوى الاحتراق
من 0 إلى 25	الفرد بحالة جيدة
من 26 إلى 35	بداية الإحساس بالضغط
من 36 إلى 50	الإصابة بالاحتراق الوظيفي
من 51 إلى 65	الفرد محترق نفسيا
من 66 فأكثر	وضع خطر

أمثلة على عبارات المقياس:

هل تتعب بسهولة؟

هل تعمل بجد، ولكن انجازك منخفض؟

هل تشعر بفترات من الحزن غير واضحة السبب؟

هل أصبحت أكثر عصبية؟

XI. علاج الاحتراق الوظيفي:

يتطلب علاج الاحتراق الوظيفي نهجاً متعدد الأوجه يعالج كلاً من رفاهية الشخص والبيئة التي يزاول فيها عمله. وفيما يلي بعض الاستراتيجيات التي يمكن أن تساعد في التعافي من الاحتراق الوظيفي:

1- الرعاية الذاتية: على الفرد إعطاء الأولوية لأنشطة الرعاية الذاتية التي من شأنها أن تساهم

في تحسين صحتك الجسدية والنفسية. قد يشمل ذلك على ممارسة التمارين الرياضية بانتظام،

وتناول وجبات صحية ومغذية، والحصول على قسط كافٍ من النوم، والانخراط في الأنشطة التي

تجلب السعادة والاسترخاء.

1. وضع حدوداً لنفس: على الفرد أن يضع حدوداً واضحة تفصل بين عمله وحياته الشخصية.

تجنب الإفراط في إنجاز المهام وعليه أن يخصص وقتاً للأنشطة والعلاقات خارج العمل. وأن يحدّد

فترات للراحة والاسترخاء.

2. التحكم في الوقت: يجب على العامل أن يحسّن مهاراته في إدارة الوقت لتحديد أولوياته بشكل

أفضل، وتحديد أهداف واقعية لنفسه، وبالتالي يتجنب الشعور بالاحتراق الوظيفي.

3. **أخذ فترات راحة:** ادخال فترات راحة منتظمة في يوم عمل شيء ضروري لإعادة شحن طاقة وتجديد حيوية. ويمكن أن تساعد فترات الراحة القصيرة مثل المشي خارج المكتب لدقائق أو ممارسة تمارين التنفس العميق، في تقليل التوتر وزيادة التركيز.
4. **تقييم بيئة عمل:** يجب الكشف في بيئة العمل عن أية عوامل تساهم في الاحتراق الوظيفي ومناقشتها مع رئيسك، أو المشرف على العمل، أو المسؤول عن قسم الموارد البشرية، لاستكشاف الحلول أو التغييرات التي يمكن أن تخفف بعض الضغوطات.
5. **تحديد أولويات المهام:** مراجعة جدول العمل بانتظام وتحديد في كل مرة أكثر المهام أهمية وتوافقاً مع أهداف العامل وقناعاته. والقيام بتفويض المهام للباقيين.
6. **القدرة على السيطرة والاستقلالية:** محاولة اكتساب المزيد من التحكم والاستقلالية في عمل ومناقشة الخيارات مع مشرفين، لزيادة إحساس الفرد بالسيطرة والمشاركة.
7. **طلب الدعم:** التواصل مع الأشخاص الذين يستطيع الفرد الوثوق بهم مثل زملاء أو أصدقاء أو أفراد أسرة لمناقشة مشاعره وما يمرّ به ويمكن أن توفر مشاركة التحديات التي تواجهه دعماً عاطفياً وتساعد على اكتساب منظور جديد وتلقي نصائح مفيدة.
8. **التفكير في إحداث تغيير:** إذا استمرّ الاحتراق الوظيفي على الرغم من جميع محاولات وجهود المبدولة لمعالجته، فقد نحتاج إلى التفكير في تغيير وظيفة أو مسار حياة المهنية. طبعاً لا يجب اتخاذ مثل هذا القرار إلا بعد دراسة متأنية واستكشاف الخيارات البديلة.
- طلب المساعدة المهنية:** وأخيراً، إذا استمرّ الاحتراق الوظيفي وأثر بشكل كبير على صحة الموظف النفسية وأدائه الوظيفي، فعليه التفكير في طلب الدعم من أخصائي الصحة النفسية الذي يمكنه تقديم التوجيه واستراتيجيات المواجهة والتوصيات المخصصة للمساعدة في التغلب على التحديات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي.

ومن الواضح أن التعافي من الاحتراق الوظيفي يستغرق وقت وجهد، ومن ضروري جدًا التحلي بالصبرطيلة الرحلة العلاج. ولتفادي وقوع العامل في هذه المتلازمة عليه أن يضع تركيزهفي بناء توازن صحي بين عمله والحياته الشخصيةلمنع إصابته بالاحتراق الوظيفي في المستقبل. (نقلا من محاضرة الأستاذة الدكتورة قدور بن عباد)

الخلاصة

من خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل يمكن القول إنه من أبرز أسباب الإحترق الوظيفي هو الضغط المتواصل في العمل إلى جانب عوامل أخرى مثل غياب الدعم الاجتماعي وعدم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية وانعدام التقدير.

ولحل هذه المشكلة يجب تبني إستراتيجية وقائية وعلاجية مثل تحسين بيئة العمل وتعزيز التواصل بين العمال والإدارة وتشجيع الأفراد على أخذ فترات راحة منتظمة، بالإضافة إلى توفير برامج دعم نفسي وتدريبية كذلك يجب تعزيز ثقافة العمل القائمة على التوازن بين الحياة المهنية والشخصية كما أن التعامل الفعال مع هذه الظاهرة يتطلب تكاتف الجهود بين الأفراد والإدارات لضمان بيئة عمل صحية تدعم الرفاهية النفسية والجسدية للعاملين مما ينعكس إيجاباً على الأداء الفردي والجماعي.

الفصل الثالث

منهجية البحث

- تمهيد
- الدراسة الاستطلاعية
- أهمية الدراسة الاستطلاعية
- مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية
- أداة الدراسة
- مجتمع الدراسة الاستطلاعية
- عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها
- الخصائص السيكومترية لأداة القياس
- الدراسة الأساسية
- مدة الدراسة الأساسية
- المجال الجغرافي للدراسة الأساسية
- منهج الدراسة
- مجتمع وعينة الدراسة
- خصائص عينة الدراسة الأساسية
- أداة الدراسة الأساسية

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد:

توضح الباحثان في هذا الفصل الخطوات ، و الإجراءات التي اعتمدها في الجانب الميداني من هذه الدراسة ، و العينة التي طبقت عليها الدراسة، و الأدوات التي استخدمتها في الدراسة، و المعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات لاختبار صدق و ثبات الأداة و للتحقق من الإجابة على افتراضات هذه الدراسة.

أولا : الدراسة الاستطلاعية:

تتناول الباحثان فيما يلي أهمية الدراسة الاستطلاعية، ومكان وزمان إجرائها، وأدوات الدراسة ومواصفاتها، ومجتمع الدراسة، ومواصفات عينة الدراسة، والإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأداة القياس.

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

- معرفة مدى صلاحية الأداة المستعملة قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية.
- التحقق من فهم الفقرات الخاصة بالاستبيان.
- التأكد من الخصائص السيكومترية لأداة القياس (الصدق والثبات).

2- مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

لقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداء من يوم 14 افريل 2024 إلى غاية يوم 13 ماي 2024

بمركب "غ.م.1ز" GLIZ واحد من المركبات الستة لنشاط التمييع والفصل LQS في شركة سوناطراك حيث إن مؤسسة سوناطراك تشكل من 5 نشاطات : نشاط الإنتاج " نشاط المنبع سابقا"، نشاط نقل خط الأنابيب ,نشاط التمييع والفصل " نشاط المصب سابقا"، نشاط التكرير والبيتروكيماويات، نشاط التسويق كما هي موضحة في الهيكل التنظيمي

1.2 نبذة تاريخية عن المركب:

الغاز الطبيعي هو مصدر لطاقة يعتمد على التحكم التقني لطرق تمييع الغاز، والتي تبدأ من

الاستخراج إلى الاستغلال، من خلال التخزين والنقل والتوزيع.

تعتبر الجزائر إحدى أهم الدول المصنعة للغاز الطبيعي المميع على المستوى العالمي، كما تعد من

أكبر الدول من حيث احتياط الغاز الطبيعي، ومن أهم هذه الحقول حقل حاسي الرمل. حيث يتم نقل جزء من

هذا الغاز من حاسي الرمل إلى مركب الغاز المميع "غ.م.1ز" GL1Z ببطيوه.

2.2 البطاقة التاريخية لمركب الغاز المميع "غ.م.1ز" GL1Z .

كانت البداية بإبرام أول عقد مع شركة "EL PASO" الأمريكية في عام 1969، والمتعلق بتوفير كمية

تبلغ 10 مليارات متر مكعب من الغاز الطبيعي المميع سنويًا لمدة 25 عامًا، الذي كان دافعًا لشركة

لسونا طراك إلى القيام بإنشاء مصنع رئيسي ل تمييع الغاز الطبيعي المميع على مستوى دائرة بطيوه "غ.م.1ز"

والذي تم إنجازه من طرف شركة "CHEMICO" الأمريكية.

وفي 06 من جوان 1973، قام الرئيس الراحل هواري بومدين بوضع حجر الأساس لإنشاء المركب

تحت إشراف شركة سونا طراك و أول عقد تم إبرامه مع شركة CHEMICO الأمريكية وعند الانتهاء من

العقد قامت شركة سونا طراك بإبرام عقد آخر في 18 فبراير 1976 مع شركة بيكتال "BECHTEL" الأمريكية

لمواصلة إنجاز الأشغال ليبدأ لمركب في إنتاج الغاز الطبيعي المميع في الخدمة في 18 فبراير 1978.

وفي 04 مارس 1978 حقق مركب الغاز المميع "غ.م.1ز" GL1Z أول تصدير لشحنة من الغاز

الطبيعي المميع والتي تقدر ب 125 000 متر مكعب من GNL إلى الولايات المتحدة الأمريكية عن طريق

القاطرة "EL PASO ARZEW".

كما أنجز مركب الغاز المميع "غ.م.1ز" GL1Z أول تجربة في العالم والتي تتعلق بتجديد المرافق

والمعدات مع استمرارية الإنتاج والتشغيل حيث كانت الغاية المتمثلة فيما يلي:

- زيادة القدرة الإنتاجية.

- تحديث نظام التحكم مع إدخال نظام (نظام التحكم بالتوزيع) "DCS"

- زيادة مرد ودية التشغيل والتكيف.

- تكيف وتحديث المصنع وفقا لأحدث معايير ومتطلبات السلامة.

- الزيادة في عمر المركب

3.2 موقع مركب الغاز المميع "غ.م. 1ز" GL1Z :

يعتبر مركب الغاز المميع "غ.م. 1ز" واحد من المركبات الستة لنشاط التمييع والفصل في شركة

سوناطراك، حيث يقع في دائرة بطيوة على بعد 40 كلم شرق مدينة وهران ويتربع المركب على مساحة قدرها 72 هكتار.

حيث يتم نقل الغاز الطبيعي من حاسي رمل إلى دائرة بطيوة عن طريق قنوات الأنابيب أين يتم

معالجته وتحويله إلى غاز طبيعي مميع (غ ط م) ثم ينقل إلى خزانات التخزين.

4.2 مهمة مركب الغاز المميع "غ.م. 1ز" GL1Z :

تقتضي مهمة مركب الغاز المميع "غ.م. 1ز" GL1Z في معالجة الغاز الطبيعي الذي يتم نقله عن

طريق خطوط أنابيب من حقول الغاز بحاسي الرمل إلى مركب الغاز المميع "غ.م. 1ز" GL1Z مع

إمكانية استخراج الغازولين.

حيث يتم نقل هذا الغاز الطبيعي المميع عبر ناقلات الغاز الطبيعي المميع عبر البحر إلى

مستهلكين أجنب.

5.2 ميزات مركب الغاز المميع "غ.م. 1ز" GL1Z :

يوضح الجدول التالي الخصائص المختلفة ل مركب الغاز المميع "غ.م. 1ز" GL1Z

غاز طبيعي قادم من حقول حاسي رمل	مصدر المورد
---------------------------------	-------------

عدد القاطرات	06 قاطرات متساوية
القدرة التعاقدية المنصبة للإنتاج	غاز طبيعي مميّع: 17,56 مليون م ³ / سنة غازولين: 110000 طن / السنة
القدرة الاجمالية للتخزين	3283 م ³ غازولين (غ ط م) 03 خزانات بقدرة أجمالية 300000 م ³
قدرة الشحن (غ ط م)	10000 م ³ / الساعة
إنتاج الكهرباء	3x18 ميغاوات مقترنة بشبكة SONELGAZ
إنتاج البخار	(04 MHI + 02IHI) من T / 400
كمية مياه البحر	35000 × 6 م ³ / ساعة
انتاج الماء المقطر	45 × 5 م ³ / ساعة و 1 × 55 م ³ / ساعة

6.2 يتكون مركب الغاز المميّع "غ.م.1ز" GL1Z من ثلاث مناطق:

- منطقة المرافق، التي توفر كل شيء ضروري لعملية التميّع (البخار، الماء المقطر، ماء البحر، الكهرباء)
- منطقة عمليات تتكون من ستة قاطرات (المعدات اللازمة لإنتاج الغاز الطبيعي المميّع)
- منطقة طرفية يتم فيها تخزين الغاز الطبيعي المميّع في 3 خزانات سعة واحد منها 100000 متر مكع ب قبل تحميله على ناقلات لغاز الطبيعي المميّع بالإضافة إلى تخزين زيت الغاز في خزان قدرته 14.500 م³.

الهيكل التنظيمي لمركب الغاز المميع "غ.م.1ز" GL1Z

يتألف المخطط التنظيمي للمركب من مديرية و مديريتين فرعيتين وإدارتين للمراقبة انظر

الملحق رقم (01)

3. أداة الدراسة

لتحقيق أهداف البحث، قامت الباحثتان انطلاقاً من موضوع البحث و إشكاليته وفرضياته و متغيراته بالاعتماد على الصورة المعربة من مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي والذي اعد من قبل ماسلاش و جاكسون (Jackson & Maslach عام (1981) لقياس الاحتراق النفسي في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية و يعرف ب (MBI) وهي اختصار لـ Maslach Burnout Inventory ، حيث يعد من أكثر المقاييس استخداماً في العالم حيث تمت ترجمته إلى العديد من اللغات من بينها الألمانية الصينية، الإسبانية، البولونية و الفرنسية من قبل جولان ديون و ريجون تيسيبي

(Guylaine Dion & Rejean Tessier) من جامعة لافال Université Laval ، و العربية من قبل كل من نصر يوسف (1991)، زيد البتال (2001) و فاروق عثمان (2001)، عبد العلي (2003).

أبعاد المقياس:

يتكون مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي من 03 أبعاد، يحتوي كل بعد على مجموعة من الفقرات، بحيث تشكل مجموع فقرات المقياس 22 فقرة، وهي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (04) فقرات أبعاد مقياس ماسلاش

الأبعاد	الفقرات	المجموع
الإجهاد الإنفعالي	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	09
تبلد الشعور	5, 10, 11, 15, 22	05
نقص الشعور بالإنجاز	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	08
	المجموع	22

وتتم الاستجابة لكل عبارة من هذا المقياس من خلال استخدام سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط السبع

لقياس فقرات الاستبيان بدائل، تقابل كل منها درجة من (0) إلى (6) درجات.

وبما أن فقرات البعدين الأول و الثاني هي فقرات سلبية وفقرات البعد الثالث إيجابية تكون بدائل

الفقرات الأبعاد كالتالي :

الجدول رقم (5) يبين بدائل الفقرات السلبية و الايجابية لمقياس ماسلاش

كل يوم	مرات في الأسبوع	مرة في الأسبوع	مرات في الشهر	مرة في الشهر	مرات في السنة	لا أعاني مطلقا
6	5	4	3	2	1	0
0	1	2	3	4	5	6
السلبية						
الايجابية						

الجدول رقم (6) يبين الدرجات الدنيا و العليا و المتوسط الفرضي لمقياس ماسلاش لكل بعد

الأبعاد	عدد الفقرات	الدرجة الدنيا	الدرجة العليا	المتوسط الفرضي
الإجهاد الإنفعالي	9	$0=9 \times 0$	$54=9 \times 6$	$54=9 \times 3$
تبلد الشعور	5	$0=5 \times 0$	$30=5 \times 6$	$15=5 \times 3$
نقص الشعور بالإنجاز	8	$0=8 \times 0$	$48=8 \times 6$	$24=8 \times 3$
الدرجة الكلية	22	$0=22 \times 0$	$132=22 \times 6$	$66=22 \times 3$

4- عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها:

اشتملت عينة الدراسة الاستطلاعية على (30) فردا من إطارات عليا، وإطارات، ومتحكمين، ومنفذين، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مختلف دوائر مركب « غ ط س 1 » GL1Z , حيث تم توزيع الاستبيانات على (35) فردا، وتم استردادها من (30) فردا، والجدول التالي تبين خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية كالتالي:

جدول رقم (7) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
83.3 %	25	ذكر
16.7 %	05	أنثى
100 %	30	المجموع

يبين الجدول رقم (7) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس، حيث تبين أن نسبة (16.7%) من عينة الدراسة من الإناث و(86.3 %) من الذكور

جدول رقم (8) يبين المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعينة الدراسة الاستطلاعية

حسب متغير السن

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	السن
8.118	38.23	

يبين الجدول رقم (8) متوسط أعمار عينة الدراسة الاستطلاعية، حيث بلغ (38.23) والانحراف المعياري (8.118).

جدول رقم (9) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
33.3%	10	أعزب
66.7%	20	متزوج (ة)
100 %	20	المجموع

يبين الجدول رقم (9) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة الاجتماعية، حيث تبين أن ما نسبته (33.3 %) من عينة الدراسة "عزابا"، و (66.7 %) "متزوجين" .

جدول رقم (10) يبين المتوسط الحسابي الانحراف المعياري لعينة الدراسة الاستطلاعية

حسب متغير الأقدمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأقدمية
6.605	10.60	

يبين الجدول رقم (10) متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الاستطلاعية، حيث بلغ (10.60) وانحراف معياري (6.605).

جدول رقم (11) بين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة الاجتماعية المهنية
43.3%	13	متحكم
50%	15	إطار
6.7%	2	إطار عالي

المجموع	30	%100
---------	----	------

يبين الجدول رقم (11) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية، حيث تبين أن ما نسبته (43.3%) من عينة الدراسة من "متحكمين"، و (50%) "إطارات" و (6.7%) "إطارات عليا".

6- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

1.6 صدق المقياس :

يتمتع المقياس الأصلي بمستوى جيد من الصدق، حيث ظهرت دلالات صدق المقياس من خلال قدرته على التمييز بين فئات مختلفة من العاملين الذين يعانون من احتراق نفسي متدن؛ وذلك من خلال دراسات مختلفة مثل (Maslach & Jackson,1981) (Iwanicki & Schwab,1981)

(Kyriacou,1987) (Gold,185)

وكذلك الأمر في الدراسات العربية ، حيث قام عدد من الباحثين باستخراج دلالات جيدة من الصدق للنسخة المعربة من المقياس ، فقد قام دواني وزملائه المحكمين. و أبو هلال وسلامه 1992 بعرض المقياس على مجموعة من الأساتذة المختصين ، بالإضافة على ذلك تحقق الوابلي 1995 من صدق المقياس بعرضه على 10 محكمين للتأكد من صحة تعريبه ومناسبته لهذه الدراسة.

كما تم تقنين مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش على البيئة الجزائرية مثل دراسة ميدانية على عينه من الممرضات للدكتور نبار رقيه والدكتور جعيجه عمار في سنة 2018 كما تم تقنيه على أساتذة التربية البدنية والرياضية من قبل الدكتور بوخالفة حمزه والدكتور الشيخ يوسف سنة 2018 .

و للتحقق من صدق المقياس قامت الباحثتان بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان على عينه متكونة من 30 فرد بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS الإصدار

رقم (27) :

- بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

- بين كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان الفاعلية الذاتية، كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول رقم (12) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعده الإجهاد الانفعالي.

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة	البعد
0.779**	أشعر أن عملي يستنفذني انفعاليًا	1	الإجهاد الانفعالي
0.855**	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية يوم العمل	2	
0.844**	أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد	3	
0.711**	إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد	6	
0.897**	أشعر بالاحتراق النفسي من عملي	8	
0.698**	أشعر بالإحباط من ممارستي لهذه المهنة	13	
0.789**	أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير	14	
0.793**	إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة	16	
0.789**	أشعر وكأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة	20	

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (12) معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (الإجهاد الانفعالي)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01 مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بُعد الإجهاد الانفعالي.

جدول رقم (13) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد تبدل المشاعر

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة	البعد
0.627**	أشعر أنني أتعامل مع بعض الزملاء/المرووسين وكأنهم أشياء لا بشر	5	تبدل المشاعر
0.655**	أصبحت أكثر قسوة مع الناس بعد ممارسة هذه المهنة	10	
0.901**	أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواطفني	11	
0.652**	حقيقة لا أهتم بما يحدث مع زملائي/أصدقائي/مرووسي من مشاكل	15	
0.770**	أشعر أن مع زملائي/أصدقائي/مرووسي يلومونني عن بعض مشاكلهم	22	

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (13) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (تبدل المشاعر)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بعد تبدل المشاعر.

جدول رقم (14) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة الدرجة الكلية لبعدي الشهور بالانجاز

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة	البعدي
0.594**	من السهل معرفة مشاعر زملائي/أصدقائي/مروؤوس	4	تدني الشهور بالانجاز
0.553**	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل زملائي/أصدقائي/مروؤوسي	7	
0.616**	أشعر أن لي تأثيرًا إيجابيًا في حياة كثير من الناس من خلال عملي	9	
0.686**	أشعر بالحيوية والنشاط	12	
0.591**	أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع زملائي / أصدقائي / مروؤوسي	17	
0.566**	أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع زملائي/أصدقائي/مروؤوسي	18	
0.703**	أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة	19	
0.513**	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة	21	

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (14) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (تدني الشعور بالانجاز)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01 ، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بعد تدني الشعور بالانجاز.

جدول رقم (15) يوضح قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط بيرسون
1	الاجهاد الانفعالي	0.886**
2	تبلد المشاعر	0.771**
3	نقص الشعور بالانجاز	0.580**

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (15) معاملات الارتباط(بيرسون) بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس حيث يتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01 ، مما يؤكد أن الأبعاد تتسق في قياس ما يقيسه مقياس ماسلاش.

و مما سبق يمكن القول بأن المقياس صادق في قياس ما وضع لقياسه.

2.6 ثبات مقياس ماسلاش

قامت الباحثتان بحساب ثبات الاستبيان على عينة مكونة من 30 فردٍ ، وذلك باستخدام طريقة ألفا كرونباخ ، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الاصدار رقم (27) ، حيث تم حساب ثبات مقياس ماسلاش على مستوى الأبعاد والاستبيان الكلي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (16) يبين نتائج كرومباخ لإبعاد مقياس ماسلاش

أبعاد الاستبيان	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول : الإجهاد الانفعالي	9	0.926
البعد الثاني : تبدل المشاعر	5	0.755
البعد الثالث : نقص الشعور بالإنجاز	8	0.741
الثبات الكلي	22	0.791

يتضح من الجدول رقم (16) أن معامل قيم معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد مقياس ماسلاش تراوحت بين 0.741 و 0.926 و أن ثبات المقياس الكلي كان 0.791 و كلها معاملات مرتفعة تشير إلى تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات.

و بعد التأكد من الخصائص السيكومترية (صدق و ثبات) لمقياس ماسلاش ، يمكن استخدامه في البحث الحالي لأنه يفي بمتطلبات التطبيق .

ثانيا : الدراسة الأساسية:

تتناول الباحثان فيما يلي مدة الدراسة الأساسية، و مجالها الجغرافي، ومنهج الدراسة الأساسية، ومجتمعها وعينتها، وخصائص عينة الدراسة، وأدوات الدراسة، وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية.

1. مدة الدراسة الأساسية

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية ابتداء من يوم 2024/05/15 إلى غاية 2024 /06/15

2 . المجال الجغرافي للدراسة الأساسية :

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية بنفس المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الاستطلاعية في مركب "غ.م.1ز" GL1Z واحد من المركبات الستة لنشاط التمييع والفصل LQS في شركة سوناطراك .

3. منهج الدراسة

استخدمت الباحثان المنهج الوصفي لملائته مع طبيعة هذا النوع من الدراسات التي تتطلب الوصف وتحليل الأساليب الإحصائية.

4. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين من مختلف الفئات الاجتماعية مهنية من إطارات عليا، إطارات، متحكمين ومنفذين بمركب "غ.م.1ز" GL1Z لشركة سونا طراك نشاط التمييع والفصل LQS الكائنة بالمنطقة الصناعية لبطيوة والبالغ عددهم 902 فرد منهم 19 إطار عالي و565 إطار ومن المتحكمين 311 و من المنفذين 7.

اشتملت عينة الدراسة الأساسية على 59 فرد من إطارات عليا وإطارات ومتحكمين و منفذين تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مختلف مصالح المركب وتشكل عينه الدراسة الأساسية ما نسبته 7 % من أفراد المجتمع الأصلي حيث تم توزيع الاستبيانات على 80 فرد وتم استيرادهم من 68 فرد وبعد التفريغ تم استبعاد استبيانات 9 افراد من هذه العينة نظرا لعدم استكمال البيانات ,وبذلك أصبح عدد أفراد العينة نهائيه للدراسة الأساسية 59 فرد.

5. خصائص عينة الدراسة الأساسية

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الأساسية كالتالي :

1.5 الجنس :

جدول رقم (17) يبين توزيع عينه الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
84.7%	50	ذكر
15.3%	9	أنثى
100 %	59	المجموع

يبين الجدول رقم (17) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس حيث بلغ عدد الذكور في هذه الدراسة العينة (50) فردا بنسبة (84.7%) مقابل (9) بنسبة (15.3 %) من الإناث.

2.5 السن :

جدول رقم (18) يبين متوسط الحسابي والانحراف المعياري لعينة الدراسة الأساسية

حسب متغير السن

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	السن
7.745	38.47	

يبين الجدول رقم (18) متوسط أعمار عينة الدراسة الأساسية حيث بلغ (38.47)

وانحراف معياري (7.745) حيث تراوحت بين (26) سنة كأصغر سن و (54) سنة كأكبر سن.

3.5 الأقدمية في العمل:

جدول رقم (19) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعينة الدراسة الأساسية

حسب المتغير الأقدمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأقدمية
6.134	10.61	

يبين الجدول الرقم (19) متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الأساسية حيث بلغ

(10.61) وانحراف معياري (6.134) حيث تراوحت سنوات الأقدمية في العمل ما بين 1

سنة إلى 33 سنة.

4.5 الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (20) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
35.6%	21	أعزب
54.2%	32	متزوج (ة)
6.8%	4	ارمل
3.4%	2	مطلق (ة)
100%	59	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (20) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة الاجتماعية ، حيث يتبين أن (21) فردا بنسبة 35.6 % من عينة الدراسة هم من "العزاب"، بينما (32) فردا بنسبة 54.2% هم من "المتزوجين" في حين أن فردين (2) بنسبة 3.4% هم من "المطلقين" و (4) بنسبة 6.8% من الأرمال

5.5 الفئة الاجتماعية المهنية:

جدول رقم (21) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب

المتغير الفئة الاجتماعية المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة الاجتماعية المهنية
6.8 %	4	منفذ
28.8 %	17	متحكم
54.2 %	32	إطار
10.2 %	6	إطار عالي
100 %	59	المجموع

يبين الجدول رقم (21) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية

حيث يتبين أن (4) أفراد بنسبة 6.8 % من عينة الدراسة من المنفذين و (17)

فردا بنسبة 28.8 % من المتحكمين و (32) فرد بنسبة 54.2 % من الإطارات و

(6) أفراد بنسبة 10.2 % من الإطارات العليا.

6. أداة الدراسة الأساسية

استخدمت الباحثتان مقياس ماسلاش لجمع المعلومات الأساسية وهو نفسه الذي استخدم في الدراسة

الاستطلاعية وذلك بعد التأكد من خصائصه السيكومترية الصدق والثبات حيث تم توزيعه على أفراد

العينة من العاملين بالمركب محل الدراسة وقد قامت الباحثتان بتوزيع المقياس على أفراد العينة والرد على

استفساراتهم وتجميعها منهم وبعد ذلك تم تفريغ البيانات ومعالجتها إحصائيا باستعمال برنامج الحزمة

الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار رقم (27) وفيما يلي عرض لمقياس الاحتراق الوظيفي.

اشتمل مقياس ماسلاش على 22 فقرة موزعة على ثلاث (3) أبعاد كالتالي:

- البعد الأول: الإجهاد الإنفعالي ويحتوي على 9 فقرات.
- البعد الثاني: تبدل الشعور ويحتوي على 5 فقرات.
- البعد الثالث: نقص الشعور بالإنجاز ويحتوي على 8 فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط السبع لقياس فقرات الاستبيان وهو كالتالي:

لا أعاني مطلقا (0) مرات في السنة (1) مرة في الشهر (2) مرات في الشهر (3) مرة في الأسبوع
(4) مرات في الأسبوع (5) كل يوم (6) بالنسبة للبعدين السالبين: (الإجهاد الانفعالي & تبدل
المشاعر) أما بالنسبة للبعد الثالث (نقص الشعور بالإنجاز) الذي هو موجب فهو كالنحو التالي:
لا أعاني مطلقا (6) مرات في السنة (5) مرة في الشهر (4) مرات في الشهر (3) مرة في الأسبوع
(2) مرات في الأسبوع (1) كل يوم (0).

وبذلك فإن الدرجة الكلية للمقياس في حدها الأعلى (132) درجة، وفي حدها الأدنى (0) درجة،

وبمتوسط نظري (فرضي) $(66=22 \times 3)$ درجة، كما هي بالجدول التالي:

الأبعاد	المتوسط النظري (الفرضي)	عدد الفقرات	الدرجة الدنيا	الدرجة العليا
الإجهاد الإنفعالي	$27=09 \times 3$	09	09	54
تبدل الشعور	$15=05 \times 3$	05	05	30
نقص الشعور بالإنجاز	$24=08 \times 3$	08	08	40
المجموع	66	22	22	110

7. الصدق والثبات:

قامت الباحثتان بإعادة التأكد من صدق وثبات المقياس على عينة الدراسة الأساسية البالغ حجمها

(59) فردا كما هو موضح فيما يلي:

1.7 صدق المقياس :

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي لمقياس ماسلاش من خلال حساب معامل الارتباط (بيرسون)

باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (27):

- بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

- بين كل بعد والدرجة الكلية لاستبيان الفاعلية الذاتية، كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول رقم (22) يبين قيم معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لبعد الإجهاد الانفعالي للدراسة الأساسية

البعد	رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط
الإجهاد الانفعالي	1	أشعر أن عملي يستنفذني انفعاليًا	0.695**
	2	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية يوم العمل	0.703**
	3	أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد	0.764**
	6	إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد	0.614**
	8	أشعر بالاحتراق النفسي من عملي	0.868**
	13	أشعر بالإحباط من ممارستي لهذه المهنة	0.684**
	14	أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير	0.767**
	16	إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط	0.710**

	شديدة		
0.718**	أشعر وكأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة	20	

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (22) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (الإجهاد الانفعالي) ، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01 ، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بُعد الإجهاد الانفعالي.

جدول رقم (23) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة الدرجة الكلية لبعد تبدل المشاعر للدراسة الأساسية

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة	البعد
0.681**	أشعر أنني أتعامل مع بعض الزملاء/المرووسين وكأنهم أشياء لا بشر	5	تبدل المشاعر
0.779**	أصبحت أكثر قسوة مع الناس بعد ممارسة هذه المهنة	10	
0.837**	أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواظي	11	
0.691**	حقيقة لا أهتم بما يحدث مع زملائي/أصدقائي/مرووسي من مشاكل	15	
0.567**	أشعر أن مع زملائي/أصدقائي/مرووسي يلوموني عن بعض مشاكلهم	22	

يبين الجدول رقم (23) معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي

إليه (الإجهاد الانفعالي)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01

مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بُعد الإجهاد الانفعالي.

جدول رقم (24) يوضح قيم معامل ارتباط الفقرة الدرجة الكلية لبعد تدني الشعور بالانجاز للدراسة

الأساسية

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة	البعد
0.597**	من السهل معرفة مشاعر زملائي/أصدقائي/مروؤوس	4	تدني الشعور بالانجاز
0.652**	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل زملائي/أصدقائي/مروؤوسي	7	
0.636**	أشعر أن لي تأثيرًا إيجابيًا في حياة كثير من الناس من خلال عملي	9	
0.572**	أشعر بالحيوية والنشاط	12	
0.633*	أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع زملائي / أصدقائي /مروؤوسي	17	
0636**	أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع زملائي/أصدقائي/مروؤوسي	18	
0.663**	أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة	19	
0.544**	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة	21	

الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (24) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (تدني الشعور بالانجاز)، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه بعد تدني الشعور بالانجاز.

جدول رقم (25) يوضح قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس للدراسة الأساسي

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط بيرسون
1	الاجهاد الانفعالي	0.838**
2	تبلد المشاعر	0.776**
3	نقص الشعور بالانجاز	0.483**

**0.01 الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة

يبين الجدول رقم (25) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس

ماسلاش

، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01 ، مما يؤكد أن الأبعاد تتسق

في قياس ما يقيسه مقياس ماسلاش ، و بناءاً على ذلك يعتبر مقياس ماسلاش صادق في قياس ما وضع

لقياسه.

2.7 ثبات مقياس ماسلاش:

قامت الباحثة بحساب ثبات الاستبيان باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، وذلك باستعمال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (27)، حيث تم حساب ثبات مقياس ماسلاش على مستوى الأبعاد والمقياس الكلي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (26) يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد لمقياس ماسلاش للدراسة

الاساسية

أبعاد المقياس	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول : الإجهاد الانفعالي	9	0.751
البعد الثاني : تبدل المشاعر	5	0.780
البعد الثالث : نقص الشعور بالإنجاز	8	0.749
الثبات الكلي	22	0.845

يتضح من الجدول رقم (26) أن معامل قيم معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد مقياس ماسلاش تراوحت بين 0.749 و 0.780 و أن ثبات المقياس الكلي كان 0.845 و كلها معاملات مرتفعة تشير إلى تمتع المقياس بدرجة جيدة من الثبات.

وبناء على ما سبق فإنه يتبين أن مقياس ماسلاش، يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات، وهذا تأكيداً لنتائج الصدق والثبات المحصل عليها في الدراسة الاستطلاعية.

8. الأساليب الإحصائية المستخدمة :

للتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة استخدمت الباحثان الحزمة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية SPSS إصدار رقم (27) و ذلك من خلال المعاملات الإحصائية التالية :

- معامل ارتباط برسون: تم استخدامه لحساب صدق الاتساق الداخلي مقياس الاحتراق الوظيفي.

- معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لحساب ثبات مقياس الاحتراق الوظيفي.

- اختبار «ت» (T) لعينة احدة: للكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي

- اختبار «ت» (T) للعينات المستقلة: لاختبار الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين.

الفصل الرابع

عرض و تحليل وتفسير و مناقشة نتائج الدراسة

عرض و تحليل نتائج الدراسة .

1.1 عرض و تحليل وتفسير نتيجة الفرضية الرئيسية

2.1 عرض و تحليل وتفسير نتيجة الفرضية الأولى

3.1 عرض و تحليل وتفسير نتيجة الفرضية الثاني

تمهيد:

بعدما تطرقت الباحثتان في الفصل السابق إلى أهم الإجراءات المنهجية لدراسة، واختيار العينة وأدوات الدراسة وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة والتراث النظري وإشكالية البحث وبعد تطبيق أداة جمع البيانات على 59 عامل في مركب GLIZ سوناطراك نشاط التمييز و الفصل LQS، تحصلنا على مجموعة من البيانات والمعطيات، وسيتم عرض هذه النتائج حسب ترتيب التساؤلات والفرضيات من خلال جداول تضم كل المعطيات الإحصائية، وتناولنا هذه الجداول بالقراءة والتحليل ثم تفسير ومناقشة هذه التساؤلات والفرضيات.

عرض النتائج:

1.1 عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الرئيسية:

نص التساؤل العام : « نتوقع ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال مركب GLIZ

سوناطراك نشاط التمييز و الفصل LQS. »

و لإثبات أو رفض هذه الفرضية، قامت الباحثتان بتحديد مستويات الاحتراق الوظيفي بعد توزيع مقياس الاحتراق الوظيفي على عينة الدراسة وتفرغ البيانات المتحصل عليها والقيام بالمعالجة الإحصائية توصلنا إلى النتائج التالية :

و لاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة باستخدام اختبار ت (T) لعينة واحدة للكشف عن مستوى

للاحتراق الوظيفي

جدول رقم (27) يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي

والانحراف المعياري و قيمة اختبار ت (T) للعينة الواحدة

مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي للمقياس 66			الفرق بين متوسط الأفراد و المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	المتغير
	الدلالة المعنوية sig	درجة الحرية	قيمة ت (T)					
غير دال	0.01	58	- 5.252	-13.8	20.177	52.20	59	الاحترق الوظيفي

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة

على مقياس ماسلاش بلغت 52.20 و أنها أقل من قيمة المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدرة ب : 66 وهذا ما أكدته قيمة ت بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت -5.252 وهي قيمة سالبة أي أن الفروق لصالح المتوسط الحسابي للمجتمع" عند مستوى الدلالة 0.01 ، ومنه تم رفض الفرضية الأولى التي تنص على ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال مركب GLIZ شركة سوناطراك "نشاط التمييز والفصل".

وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة نوار وحشاني 2015 حول الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية بمدينة ورقلة والتي بلغت عينه الدراسة 78 عون و أسفرت نتائجها على وجود احتراق نفسي بمستوى متدني لدى أعوان الحماية المدنية

و دراسة هناء بحاره 2012 حول الاحتراق النفسي وعلاقته بأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بولاية عنابة و الطارف حيث تكونت عينتها من 210 عون اختيرت بطريقة عشوائية وتوصلت نتائجها إلى وجود مستوى احتراق نفسي منخفض لدى أعوان الحماية المدنية

كما تختلف النتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية مع دراسة بن موسى ورده 2019 حول الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل المدنية بمدينة نقرت والتي تكونت عينة درستها من 120 عون حماية مدني و تواصلت إلى وجود احتراق نفسي مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية. تفسر درجة الاحتراق النفسي المتدنية لدى عينة الدراسة الحالية قد ترجع إلى الظروف المحيطة ظروف المهنية الايجابية، والعلاقات الجيدة مع المسؤولين والزملاء، وتعاونهم في انجاز المهام التي تخفف من الضغوط العمل إضافة إلى المساندة الاجتماعية التي يتلقاها أعوان الحماية المدنية واكتسابهم مهارات التكيف والتأقلم مع الظروف ومواجهة مشكلات وحل الصراعات.

2.1 عرض وتفسير نتائج الفرضيات الجزئية:

ويمكن تفسير هذه النتيجة حسب رأي الباحثان شعور العامل داخل المؤسسة بالرضا عن العمل الذي يقوم به وشعور الفرد بالانتماء للمؤسسة وشعوره بالألفة والمودة وبناء علاقات جيدة داخل بيئة العمل و رضاه عن طبيعة الإشراف أي تعامل بطريقة ملائمة من طرف الإدارة وعدم التمييز إلا أن عدم استقرار المسؤولين و الإدارة اثر السياسة الجديدة لنشاط التميين و الفصل لشركة سوناطراك المتعلق بتنقل (mobilité) المسؤولين حسب كل مستويات عبر مختلف مركبات و إدارات النشاط بدا يخلق شعور بعدم الارتياح و التوثر لدى المسؤولين و العمال على حد سواء, حيا ل مستقبل و الشعور بعدم الاستقرار.

نص الفرضية الأولى:

" يوجد فروق في نسبة الاحتراق الوظيفي عند عمال مؤسسة سوناطراك باختلاف الجنس. " و لإثبات أو رفض هذه الفرضية , تم استخدام الأسلوب الإحصائي "ت" لدراسة الفروق بين مجموعتين مستقلتين، و تم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي SPSS نسخة 27 ، و تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (28) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة "ت"

لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق في الاحتراق الوظيفي باختلاف الجنس

الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت (T)	مستوى الدلالة
الذكور	50	51.12	19.248	57	-0.972	غير دال
الإناث	9	58.22	25.183			

يتبين من خلال الجدول رقم (28) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث باختلاف الجنس ، إذ بلغت قيمة ت (T) المحسوبة 0.972 - هي أصغر من قيمة ت (T) الجدولية 2 عند درجة حرية 57 ومستوى دلالة 0.05 . وبذلك تم رفض فرض البحث وقبول الفرض الصفري القائل بأنه لا يوجد فروق في نسبة الاحتراق الوظيفي عند عمال مؤسسة سوناطراك باختلاف الجنس.

خلصت النتائج إلى عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي لدى عمال مؤسسة سوناطراك باختلاف الجنس. هذا يدل على أنه رغم اختلاف الجنس ، فإن كلا الجنسين يتعرض إلى مستويات متوافقة من الاحتراق النفسي، وهذا يرجع إلى طبيعة الضغوط والالتزامات المترتبة على عمال مركب GL1Z سوناطراك نشاط التميين و الفصل LQS على اختلاف جنسه و كذلك الدعم الذي يتلقاه العمال من زملائهم أو الإدارة ووضع مؤسسة سوناطراك سياسة دعم اجتماعي مرنة وداعمة للجميع بنفس القدر سواء للرجال أو النساء، مما يساعد في تحسين بيئة العمل وتقادي مستويات الاحتراق الوظيفي.

جاءت نتيجة هذه الدراسة متفقة مع بعض الدراسات و هـ ذا ما أشارت إليه دراسة عويدات وحمادنه (1996) مظاهر الاحتراق عند معلمي المرحلة الأساسية في الأردن، بهدف استقصاء مدى شيوع الاحتراق عند معلمي

ومعلومات المرحلة الأساسية في الأردن، وأظهرت النتائج عدم وجود آثار ذات دلالة إحصائية للعوامل المستقلة وهي: الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي سنوات الخبرة.

ودراسة عبد اللطيف ماجد عنوز (1999) الاحتراق الوظيفي ومصادره دراسة ميدانية حولاً علاقتهم ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الأردني بإقليم الجنوب وتوصلت نتائج الدراسة إلي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي متغير الجنس.

دراسة حنان فرج (2011) الاحتراق الوظيفي لمعلمي مدارس التعليم الأساسي بمدينة بنغازي في ضوء بعض المتغيرات قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الإجازة العالية (الماجستير) وأظهرت نتائج هذه الدراسة إلي انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي إلى متغير النوع في الدرجة الكلية وفي درجات الأفراد على الأبعاد الستة. ما يدل على أن شعور أفراد مجتمع الدراسة بالاحتراق الوظيفي بغض النظر عن جنسهم (ذكورا أو إناثاً).

دراسة تخة خديجة (2015) تحت عنوان الاحتراق الوظيفي لدي العمال ذوي الضبط الداخلي، دراسة استكشافية بمديرية التجارة ورقلة، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالاحتراق الوظيفي لدى عمال مديرية التجارة بورقلة باختلاف الجنس.

دراسة عبد الرؤوف حسن الشفلو (2017) بعنوان العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وجودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية علي مصرف شمال إفريقيا، فرع قصر الأخبار، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلي عدم وجود فروق معنوية بين المتوسطات الحسابية للاغتراب الوظيفي وفقاً لمتغير الجنس.

كما أن هناك دراسات أخرى تخالف نتائج ما توصلنا إليه نذكر منها:

دراسة جودن (1972) بعنوان "العلاقة بين الاحتراق ومجموعة من المتغيرات، دراسة مقارنة الولايات المتحدة الأمريكية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلي وجود علاقة دالة بين الاحتراق والجنس فالذكور أكثر اغتراباً من الإناث.

دراسة عمران، (1990) بعنوان: "أثر بعض المحددات النفسية على الاحترق الشخصي والاجتماعي في مجال العمل"، وتوصلت نتائج هذه الدراسة أن الرجال أكثر ميلاً للشعور بالاحترق الشخصي من غيرهم من النساء.

دراسة عويدات (1993) قام عبد الله عويدات بإجراء دراسة ميدانية حولاً مظاهر الاحترق عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها شيوع ظاهرة الاحترق بدرجة كبيرة لدى أفراد العينة، وقد كان الجنس العامل الوحيد من بين العوامل المستقلة الذي أظهر أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كان الذكور أكثر اغتراباً من الإناث في العينة

و دراسة العسال (2009) بعنوان " الاحترق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في الأردن من وجهة نظر مديري مدارسهم" توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج تبين أن الاحترق لدى الذكور كان أكثر منه لدى الإناث .

و بالتالي فإن هذه الدراسات قد أكدت ما توصلنا إليه في الدراسة الحالية حول الاحترق الوظيفي لدى عمال مركب GL1Z سوناطراك نشاط التمييز و الفصل LQS تعزى لمتغير الجنس.

نستنتج من خلال النتائج التي توصلنا إليها بان الاحترق الوظيفي لا يمس فئة معينة من الافراد بل يمس كل الفئات باختلاف الجنس.

نص الفرضية الثانية:

« يوجد فروق في نسبة الاحترق الوظيفي عند عمال مؤسسة سوناطراك باختلاف درجة الأقدمية لديهم»

و لإثبات أو رفض هذه الفرضية ، تم استخدام الأسلوب الإحصائي "ت" لدراسة الفروق بين مجموعتين مستقلتين، و تم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي SPSS نسخة 27 ، وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (29) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة "ت" لعينتين

مستقلتين لدلالة الفروق في الاحتراق الوظيفي باختلاف الأقدمية

الأقدمية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت (T)	مستوى الدلالة
اقل أو يساوي 10 سنة	31	50.35	22.306	57	-0.738	غير دال
اكبر من 10 سنة	28	54.25	17.703			

حيث نلاحظ من خلال الجدول رقم (29) أن متوسط الاحتراق الوظيفي لفئة العمال الذين لديهم اقدمية اقل أو يساوي 10 سنوات المقدر ب (50.35) بانحراف معياري (22.306) هو اقل من متوسط الاحتراق الوظيفي لفئة العمال الذين لديهم اقدمية اكبر من 10 سنة المقدر ب (54.25) بانحراف معياري (17.703) بحيث بلغت قيمة « ت » المحسوبة -0.738 و هو اقل من « ت » الجدولية 2 عند درجة حرية 57 و مستوى دلالة 0.05

و بذلك تم رفض فرض البحث وقبول الفرض الصفري القائل بأنه لا يوجد فروق في نسبة الاحتراق الوظيفي عند عمال مؤسسة سوناطراك باختلاف درجة الأقدمية لديهم. ومما سبق يتضح أن الفرضية لم تتحقق. و هذا يعكس عدم وجود تفاوت كبير في مستوى الالتزام والاندماج في العمل بين الموظفين مع اختلاف درجات الخبرة و الأقدمية و هذه النتيجة إيجابية، حيث يشير إلى أن الموظفين بمختلف الأعمار والخبرات يقدمون أداء واحترافية متماثلة في العمل كما يرجع هذا إلى كون أن شركة سوناطراك تسعى إلى تقديم

المكافآت و مناخ عمل ملائم للموظفين وتلبي طلباتهم سواء الموظفين ذو خبرة قصيرة أو متوسطة أو كبيرة ،
والسماع لأريهم.

كما أن هذه النتيجة تتفق تماما مع ما توصلت إليه دراسة عنوز (1999) حول الاغتراب الوظيفي ومصادره
وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الأردني حيث لاحظ عدم وجود فروق دالة
بين المرضين في الشعور بالاغتراب الوظيفي حسب متغير الخبرة في العمل.

دراسة منصور بن ا زهي (2007) الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات
الوسطى لقطاع المحروقات، وتوصلت نتائج الدراسة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في
الشعور بالاغتراب الوظيفي باختلاف الأقدمية.

دراسة حرب (1889) و التي هدفت إلى التعرف على مدى إنتشار ظاهرة الإحترق النفسي وعلاقته بضغوط
العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية بفلسطين ، إذ خلصت إلى أنه لا يوجد أثر
لمتغير الأقدمية مع الإحترق النفسي.

كما لم تظهر دراسة الخرابشة و عربيات (2003) فروقا في الإحترق النفسي تعزى لمتغير الأقدمية
(الخرابشة و عربيات، 2003 ،ص 209)

بينما جاءت نتائج هذه الدراسة معاكسة تماما دراسة الزيودي (2007) والتي أقيمت على عينة من
المعلمين؛وبينت النتائج أن المعلمين ذوي لمستوى الأقدمية القليلة يتعرض لمستوى أعلى من الاحترق النفسي.
دراسة" الدبابسة (1993) "؛ التي أظهرت فروق دالة إحصائية يا في مستوى الاحترق النفسي لصالح ذوي
الأقدمية في المهنة القليلة

دراسة العمري و الشديفات و أبونبعة (2009) تحت عنوان :تأثير الأنماط القيادية لمديري المدارس على
الإحترق النفسي لدى المعلمين والتي خلصت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإحترق . النفسي
تعزى لمتغير الأقدمية (عابدين، 2011 ،ص 130)

كذلك جاءت هذه الدراسة معاكسة لدراسة قوغباز و آخرون (2007) تحت عنوان الإحتراق النفسي لدى أساتذة الجامعة المحاضرين ، والتي توصلت إلى أن مستوى الإحتراق النفسي يتأثر بمجموعة من العوامل من جعلتها عامل الأقدمية (أبومسعود ، 2010 ، ص 73)

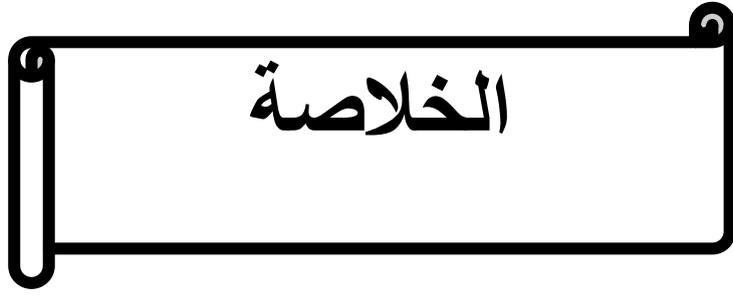
دراسة بيرسن وزينب (2012) تحت عنوان : تقصي حول العلاقة بين الإحتراق النفسي و إستراتيجيات التعامل عند الأساتذة في تركيا ، إلى أنه غالبا ما نجد أن الأساتذة أصحاب الأقدمية يتميزون بقدر عال من الإحتراق النفسي.

نستخلص أن الشعور بالإحتراق لدي العمال لا يتأثر بمتغير الأقدمية، إذ أن الأقدمية لا تعد من محدداته بل ربما هناك محددات أخرى، وهذا ما يؤكد لنا عدم وجود تأثير للأقدمية في الإحتراق الوظيفي، وهذا ما يؤكد أن عامل الأقدمية المهنية ليس عاملا حاسما في التأثير على الإحتراق الوظيفي.

وتضح من خلال ما توصلت له الباحثان أن مستوى الإحتراق النفسي لدى عمال مركب GLIZ سوناطراك نشاط التمميع و الفصل LQS متوسط و هذا راجع إلى بداية الشعور بعدم الاستقرار اثر تطبيق سياسة جديدة لنشاط التمميع و الفصل مفادها تتقيل (mobilité) المسؤولين بين مختلف مركبات و إدارات النشاط كما أن عدم استقرار سياسة الموارد البشرية لها اثر في النتيجة المتوصل إليها.

كما انه تبين :

- عدم وجود فرق في نسبة الإحتراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك باختلاف الجنس
- عدم وجود فرق في نسبة الإحتراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك باختلاف الأقدمية



الخلاصة :

إن في ظل النتائج المتوصل إليها والتي تشير إلى مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى عمال

شركة سوناطراك نشاط التمييز و الفصل

مما سبق، نستخلص أن الاحتراق الوظيفي لدى عمال سوناطراك من المواضيع الهامة التي تجدر أن

يجرى حولها المزيد من الدراسات، للوصول إلى حلول للتقليل من هذه الظاهرة لدى هذه الفئة التي تقدم

خدمات اقتصادية لا يمكن الاستغناء عنها، وكان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على

مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال سوناطراك و اثر متغيري الجنس و الاقدمية .

و في ضوء ما توفر من دراسات سابقة وجانب نظري وكذا المعلومات المقدمة من طرف بعض عينة

الدراسة توصلت الباحثان إلى ما يلي:

واقع إرتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة سوناطراك GLIZ.

لا توجد د فرق في نسبة الاحتراق الوظيفي بين عمال مؤسسة سوناطراك الجنس.

لا توجد د فرق في نسبة الاحتراق الوظيفي بين عمال مؤسسة سوناطراك باختلاف درجة الاقدمية.

لكن يبقى هناك عامل أساسي وضحته الدراسة الحالية وهو أن الاحتراق الوظيفي لدي عمال

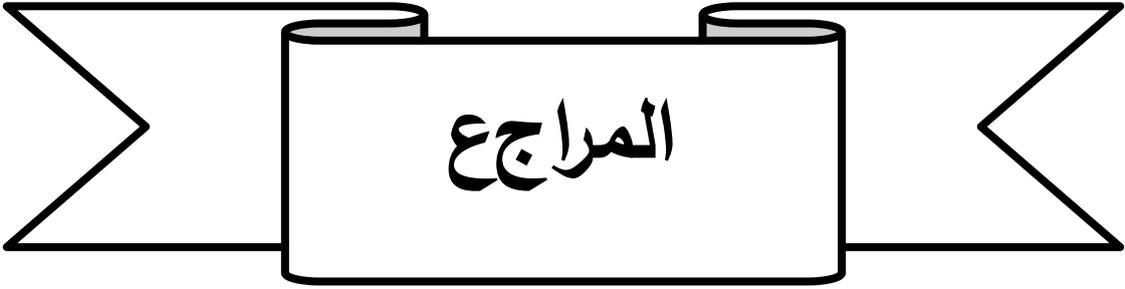
سوناطراك رغم انه المتوسط إلا انه يهدد مستقبل المؤسسة.

التوصيات والإقتراحات:

لتحسين مستوى الاحتراق الوظيفي عند العمال في هذه المؤسسة يتطلب الأمر خطوات مدروسة ومتكاملة ووضع إستراتيجية فعالة لمكافحة هذه الظاهرة وهذه بعض التوصيات الفعالة لمواجهة الإحترق الوظيفي:

1. **تعزيز التواصل**: تشجيع الحوار المفتوح بين الموظفين والإدارة. هذا يعزز الثقة ويجعلهم يشعرون بالراحة في التعبير عن مشاعرهم ومخاوفهم.
2. **دعم التغيير**: عند التفكير في أي تغيير على المؤسسة بالقيام بحصص توعية تهدف لايصال الهدف من التغيير.
3. **دراسة المناخ الاجتماعي**: وضع جدول خاص لدراسة البيئة الاجتماعية للعمل و رفع الناقص التي تؤثر على السير الحسن للعمل و معالجتها
4. **توفير الدعم النفسي**: تقديم خدمات الدعم النفسي أو الاستشارات للعمال لمساعدتهم في التعامل مع الضغوط النفسية.
5. **تحديد أهداف واضحة**: مساعدة الموظفين في وضع أهداف قابلة للتحقيق، مما يعزز الشعور بالإنجاز.
6. **توازن العمل والحياة**: تشجيع العمال على أخذ فترات راحة كافية والحفاظ على توازن بين العمل والحياة الشخصية.
7. **التقدير والمكافأة**: تقدير جهود الموظفين ومكافأتهم على إنجازاتهم، مما يعزز شعور الانتماء والتحفيز.
8. **توفير فرص للتطوير المهني**: تقديم دورات تدريبية وورش عمل لتنمية المهارات، مما يساعد على تحسين الأداء وزيادة الرضا الوظيفي.
9. **بيئة عمل إيجابية**: خلق بيئة عمل تشجع على التعاون وتضمن الشعور بالراحة والأمان.
10. **الترويج للصحة البدنية**: تشجيع النشاط البدني من خلال برامج رياضية أو فعاليات جماعية، مما يساعد في تخفيف التوتر.
11. **مرونة العمل**: توفير خيارات العمل المرنة، مثل العمل عن بعد أو ساعات العمل المرنة، مما يساعد الموظفين على إدارة وقتهم بشكل أفضل.
12. **تقييم دوري**: إجراء تقييمات دورية لمستوى الاحتراق الوظيفي والاستجابة للاحتياجات المتغيرة للموظفين.

من المهم أن تكون هذه الخطوات متنسقة وتتناسب مع احتياجات المؤسسة وموظفيها لتحقيق أفضل النتائج



قائمة المراجع باللغة العربية:

- هيجان، عبد الرحمن، (1997)، " ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها " الرياض: معهد الإدارة العامة.
- عبد المعطي، حسن، (2006) " ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها"، القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.
- سامية الحاج عيسى رحال، 2016 "الاحتراق النفسي لدى موظفي الأمن الوطني في ضوء بعض العوامل الفردية والبيئة التنظيمية "دار جامعة نايف للنشر.
- أبو مسعود سماهر (2010): ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي إداريين العاملين وزارة تربية والتعليم العالي بقطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة غزة الإسلامية
- العلي ، مهند ، (2003) ، " مفهوم الذات و أثر بعض المتغيرات الديموغرافية و علاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين و نابلس " جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين ، رسالة ماجستير
- حرتاوي ، هند ، (1991) ، " مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن" رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، إربد -الأردن
- الزهراني ، نوال ، 2008 ، " الاحتراق النفسي و علاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة" ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة
- الطحاينة ، لطفي ، (1995) ، "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن و علاقتها ببعض المتغيرات " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان الأردن
- عبد الرحمن ، علي (1992) " مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في الأردن و علاقتها ببعض المتغيرات " رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، إربد -الأردن

علي ، حسام ، 2008 " الإنهاك النفسي و علاقته بالتوافق الزواجي و بعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا " جامعة المنيا ، ج . م . ع ، رسالة ماجستير غير منشورة

. دردير ، نشوة ، 2007 " الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أو ب) و علاقته بأساليب مواجهة

المشكلات" ، جامعة الفيوم ، ج.م.ع ، رسالة ماجستير غير منشورة

عودة ، يوسف ، 1998 ، " ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بظغوط العمل لدى معلمي المدارس

الثانوية الحكومية في الضفة الغربية" ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين ، رسالة ماجستير

القرني، علي ، 2000 "الإعلام و الاحتراق النفسي ، دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات

الإعلامية في المملكة العربية السعودية " جامعة الملك سعود ، الرياض

الدوريات و المقالات العلمية

الخرابشة ، عمر ، و عربيات ، احمد ، " الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي

صعوبات التعلم في غرف المصادر" ، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية و الإنسانية ، م

17 ، ع 2 ، ص ص 292-331

القريوتي ، ابراهيم ، و الخطيب فريد ، (2006) ، " الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب

العاديين و ذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن " ، مجلة كلية التربية جامعة الإمارات العربية المتحدة ، ع

23، ص ص 113-150

الزيودي ، محمد (2007) ، " مصادر الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في

محافظة الكرك و علاقتها ببعض المتغيرات " مجلة جامعة دمشق ، المجلد 23 ، العدد 2 ، ص ص

189-219

الفريحات ، عمار ، و الربضي وائل ، 2009 ، "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال

في محافظة عجلون" ، كلية عجلون الجامعية جامعة البلقاء التطبيقية

عسكر ، علي و عبد الله ، أحمد ، 1988 ، "مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن

الاجتماعية" ، مجلة العلوم الاجتماعية - جامعة الكويت ، المجلد 16 ، العدد 4

الهنداوي ، وفية (1994) ، " استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل " الإداري ، ع 56 ، ص ص 89 -

132

البهاص ، سيد ، 2002 ، " الإنهاك النفسي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة" . مجلة كلية التربية - جامعة طنطا ، المجلد 1 (العدد (31) ص ص 383 - 414

3 المراجع الأجنبية:

Maslach , C. and Jackson, S. (1981) ," the Measurement of Experienced Burnout" , Journal of Occupational Behavior, 2, pp 99-113

Cords, C. Dougherty, T., (1993) ," A Review and an Integration of Research on job Burnout " , Academy of Management Review, 18(4),pp. 621-656

Walsch, H. and Lavan, H. (1981) , " Inter- Relationships between Organizational Commitment and Job Characteristics and Organizational Climate, Human Relations , 34 , pp1079-1089

Buck, V. , (1972) , Working under pressure, London : Staple press

Maslach, Christina & Michael P. Leiter (1997), "The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To DO About It". San Francisco: Jossey-Bass Publishers

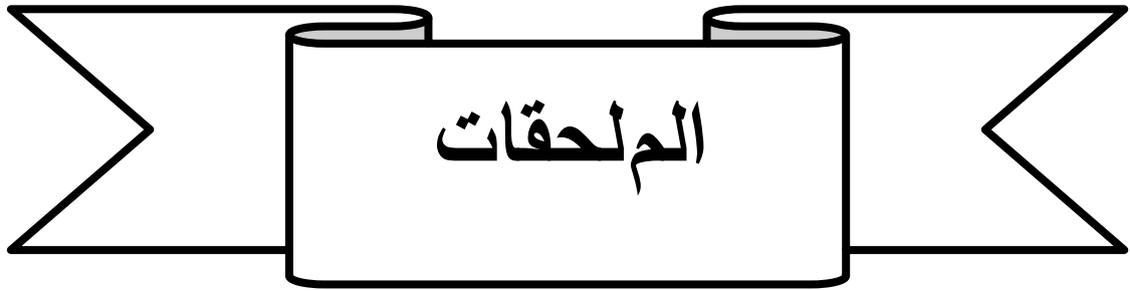
Maslach , C. and Pine , A. (1977) ," the Burnout Syndrome in the Day Care Setting", Child Care Quarterly, 6, pp.100-113

42- Elisabeth Grebot (2008) : Stress et burn-out au travail , éd.

d'organisation , paris .

Graham,Scott,(1993):"Staff burnout & job induced tesion;the buffering effects of social support and locus of control', master study , Simon

Fraser university



GENDER

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	homme	25	83,3	83,3	83,3
	femme	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

MATRIMONIALE

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	marié	20	66,7	66,7	66,7
	célibataire	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SOCIOPROFESSIONNELLE

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	cadre sup	2	6,7	6,7	6,7
	cadre	15	50,0	50,0	56,7
	maitrise	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
الإجهاد_الانفعالي	20,5333	12,74345	30
تبدل_المشاعر	6,6000	5,86985	30
نقص_الشعور_بالانجاز	20,9333	8,54575	30
المجموع	48,0667	20,76624	30

Corrélations

الإجهاد_الانفعال ي	تبدل_المشاعر ر	نقص_الشعور_بالا نجاز	المجموع
-----------------------	-------------------	-------------------------	---------

الإجهاد_الانفعالي	Corrélacion de Pearson	1	,678**	,195	,886**
	Sig. (bilatérale)		,000	,302	,000
	N	30	30	30	30
تبدل_المشاعر	Corrélacion de Pearson	,678**	1	,174	,771**
	Sig. (bilatérale)	,000		,358	,000
	N	30	30	30	30
نقص_الشعور_بالانجاز	Corrélacion de Pearson	,195	,174	1	,580**
	Sig. (bilatérale)	,302	,358		,001
	N	30	30	30	30
المجموع	Corrélacion de Pearson	,886**	,771**	,580**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	
	N	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q6 Q8 Q13 Q14 Q16 Q20 الإجهاد_الانفعالي
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /MISSING=PAIRWISE.

		Corrélations				
		Q1	Q2	Q3	Q6	Q8
Q1	Corrélacion de Pearson	1	,585**	,558**	,717**	,726**
	Sig. (bilatérale)		,001	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
Q2	Corrélacion de Pearson	,585**	1	,790**	,547**	,749**
	Sig. (bilatérale)	,001		,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30
Q3	Corrélacion de Pearson	,558**	,790**	1	,599**	,699**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
Q6	Corrélacion de Pearson	,717**	,547**	,599**	1	,567**
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,000		,001
	N	30	30	30	30	30

Q8	Corrélation de Pearson	,726**	,749**	,699**	,567**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30
Q13	Corrélation de Pearson	,433*	,472**	,474**	,317	,611**
	Sig. (bilatérale)	,017	,008	,008	,088	,000
	N	30	30	30	30	30
Q14	Corrélation de Pearson	,458*	,732**	,635**	,301	,735**
	Sig. (bilatérale)	,011	,000	,000	,106	,000
	N	30	30	30	30	30
Q16	Corrélation de Pearson	,620**	,681**	,655**	,528**	,631**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30
Q20	Corrélation de Pearson	,503**	,534**	,577**	,509**	,717**
	Sig. (bilatérale)	,005	,002	,001	,004	,000
	N	30	30	30	30	30
الإجتهاد_الانفعال ي	Corrélation de Pearson	,779**	,855**	,844**	,711**	,897**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30

Corrélations

		Q13	Q14	Q16	Q20	الإجتهاد_الانفعال ي
Q1	Corrélation de Pearson	,433*	,458*	,620**	,503**	,779**
	Sig. (bilatérale)	,017	,011	,000	,005	,000
	N	30	30	30	30	30
Q2	Corrélation de Pearson	,472**	,732**	,681**	,534**	,855**
	Sig. (bilatérale)	,008	,000	,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30
Q3	Corrélation de Pearson	,474**	,635**	,655**	,577**	,844**
	Sig. (bilatérale)	,008	,000	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30
Q6	Corrélation de Pearson	,317	,301	,528**	,509**	,711**
	Sig. (bilatérale)	,088	,106	,003	,004	,000
	N	30	30	30	30	30

Q8	Corrélation de Pearson	,611**	,735**	,631**	,717**	,897**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
Q13	Corrélation de Pearson	1	,601**	,510**	,661**	,698**
	Sig. (bilatérale)		,000	,004	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
Q14	Corrélation de Pearson	,601**	1	,540**	,616**	,789**
	Sig. (bilatérale)	,000		,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
Q16	Corrélation de Pearson	,510**	,540**	1	,509**	,793**
	Sig. (bilatérale)	,004	,002		,004	,000
	N	30	30	30	30	30
Q20	Corrélation de Pearson	,661**	,616**	,509**	1	,789**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,004		,000
	N	30	30	30	30	30
الإجتهاد_الانفعالي	Corrélation de Pearson	,698**	,789**	,793**	,789**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q5 Q10 Q11 Q15 Q22 تبليد_المشاعر

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

		Corrélations				
		Q5	Q10	Q11	Q15	Q22
Q5	Corrélation de Pearson	1	,074	,335	,378*	,339
	Sig. (bilatérale)		,698	,070	,039	,067
	N	30	30	30	30	30
Q10	Corrélation de Pearson	,074	1	,661**	,139	,550**
	Sig. (bilatérale)	,698		,000	,463	,002
	N	30	30	30	30	30

Q11	Corrélation de Pearson	,335	,661**	1	,537**	,755**
	Sig. (bilatérale)	,070	,000		,002	,000
	N	30	30	30	30	30
Q15	Corrélation de Pearson	,378*	,139	,537**	1	,250
	Sig. (bilatérale)	,039	,463	,002		,183
	N	30	30	30	30	30
Q22	Corrélation de Pearson	,339	,550**	,755**	,250	1
	Sig. (bilatérale)	,067	,002	,000	,183	
	N	30	30	30	30	30
تبدل_المشاعر	Corrélation de Pearson	,627**	,655**	,901**	,652**	,770**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q4 Q7 Q9 Q12 Q17 Q18 Q19 Q21 نقص_الشعور_بالانجاز

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		Q4	Q7	Q9	Q12	Q17
Q4	Corrélation de Pearson	1	,517**	,489**	,214	,372*
	Sig. (bilatérale)		,003	,006	,255	,043
	N	30	30	30	30	30
Q7	Corrélation de Pearson	,517**	1	,546**	,112	,678**
	Sig. (bilatérale)	,003		,002	,554	,000
	N	30	30	30	30	30
Q9	Corrélation de Pearson	,489**	,546**	1	,121	,372*
	Sig. (bilatérale)	,006	,002		,525	,043

	N	30	30	30	30	30
Q12	Corrélation de Pearson	,214	,112	,121	1	,323
	Sig. (bilatérale)	,255	,554	,525		,082
	N	30	30	30	30	30
Q17	Corrélation de Pearson	,372*	,678**	,372*	,323	1
	Sig. (bilatérale)	,043	,000	,043	,082	
	N	30	30	30	30	30
Q18	Corrélation de Pearson	,208	-,065	,004	,411*	,094
	Sig. (bilatérale)	,271	,731	,985	,024	,620
	N	30	30	30	30	30
Q19	Corrélation de Pearson	,195	,078	,217	,534**	,196
	Sig. (bilatérale)	,303	,683	,250	,002	,298
	N	30	30	30	30	30
Q21	Corrélation de Pearson	-,092	-,106	,197	,468**	-,100
	Sig. (bilatérale)	,630	,577	,297	,009	,598
	N	30	30	30	30	30
نقص_الشعور_بالانجاز	Corrélation de Pearson	,594**	,553**	,616**	,668**	,591**
	Sig. (bilatérale)	,001	,002	,000	,000	,001
	N	30	30	30	30	30

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,926	9

RELIABILITY

/VARIABLES=Q5 Q10 Q11 Q15 Q22

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,755	5

RELIABILITY

/VARIABLES=Q4 Q7 Q9 Q12 Q17 Q18 Q19 Q21

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,741	8

RELIABILITY

/VARIABLES=الإجهاد_الانفعالي_تبلد_المشاعر_نقص_الشعور_بالانجاز_المجموع
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,791	4

Table de fréquences

GENDER

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	homme	50	84,7	84,7	84,7
	femme	9	15,3	15,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

SOCIOPROFESSIONNELLE

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	cadre sup	6	10,2	10,2	10,2
	cadre	32	54,2	54,2	64,4
	maitrise	17	28,8	28,8	93,2
	executon	4	6,8	6,8	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=MATRIMONIALE
/ORDER=ANALYSIS.

MATRIMONIALE

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
			e	valide	cumulé
Valide	divorce	2	3,4	3,4	3,4
	marié	32	54,2	54,2	57,6
	celibataire	21	35,6	35,6	93,2
	VEUF	4	6,8	6,8	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=AGE ANCIENTE
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenn	Ecart
				e	type
AGE	59	26	54	38,47	7,745
ANCIENTE	59	1	33	10,61	6,134
N valide (liste)	59				

FREQUENCIES VARIABLES=TOTALE
/STATISTICS=MEAN MEDIAN MODE
/HISTOGRAM NORMAL
/ORDER=ANALYSIS.

Statistiques

TOTALE

N	Valide	59
	Manquant	0
Moyenne		52,20
Médiane		50,00
Mode		39

Statistiques de groupe

GENDER		N	Moyenn e	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
TOTALE	homme	50	51,12	19,248	2,722
	femme	9	58,22	25,183	8,394

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	df
TOTALE	Hypothèse de variances égales	,362	,550	-,972	57
	Hypothèse de variances inégales			-,805	9,753

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard
TOTALE	Hypothèse de variances égales	,335	-7,102	7,309
	Hypothèse de variances inégales	,440	-7,102	8,825

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		Inférieur	Supérieur
TOTALE	Hypothèse de variances égales	-21,739	7,534
	Hypothèse de variances inégales	-26,833	12,628

Tailles d'effet pour échantillons indépendants

	Standardisation ^a	Estimation des points	95% Intervalle de confiance	
			Inférieur	Supérieur
TOTALE d de Cohen	20,186	-,352	-1,063	,362
Correction de Hedges	20,457	-,347	-1,049	,358
Delta de Glass	25,183	-,282	-,996	,449

a. Dénominateur utilisé pour estimer les tailles d'effet.

Le d de Cohen utilise l'écart type combiné.

La correction de Hedges utilise l'écart type combiné, plus un facteur de correction.

Le delta de Glass utilise l'écart type échantillon du groupe de contrôle.

Corrélations

		Q1	Q2	Q3	Q6	Q8	Q13
Q1	Corrélation de Pearson	1	,491**	,528**	,406**	,553**	,323*
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001	,000	,012
	N	59	59	59	59	59	59
Q2	Corrélation de Pearson	,491**	1	,611**	,344**	,532**	,353**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,008	,000	,006
	N	59	59	59	59	59	59
Q3	Corrélation de Pearson	,528**	,611**	1	,477**	,609**	,430**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,001
	N	59	59	59	59	59	59
Q6	Corrélation de Pearson	,406**	,344**	,477**	1	,636**	,205
	Sig. (bilatérale)	,001	,008	,000		,000	,119
	N	59	59	59	59	59	59
Q8	Corrélation de Pearson	,553**	,532**	,609**	,636**	1	,640**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	59	59	59	59	59	59
Q13	Corrélation de Pearson	,323*	,353**	,430**	,205	,640**	1
	Sig. (bilatérale)	,012	,006	,001	,119	,000	
	N	59	59	59	59	59	59
Q14	Corrélation de Pearson	,368**	,563**	,475**	,203	,616**	,641**
	Sig. (bilatérale)	,004	,000	,000	,124	,000	,000
	N	59	59	59	59	59	59

Q16	Corrélation de Pearson	,412**	,338**	,398**	,397**	,538**	,436**
	Sig. (bilatérale)	,001	,009	,002	,002	,000	,001
	N	59	59	59	59	59	59
Q20	Corrélation de Pearson	,441**	,385**	,472**	,340**	,536**	,459**
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,000	,008	,000	,000
	N	59	59	59	59	59	59
v1	Corrélation de Pearson	,695**	,703**	,764**	,614**	,868**	,684**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	59	59	59	59	59	59

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q5 Q10 Q11 Q15 Q22 v2

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

		Q5	Q10	Q11	Q15	Q22	v2
Q5	Corrélation de Pearson	1	,326*	,425**	,469**	,137	,681**
	Sig. (bilatérale)		,012	,001	,000	,300	,000
	N	59	59	59	59	59	59
Q10	Corrélation de Pearson	,326*	1	,758**	,382**	,352**	,779**
	Sig. (bilatérale)	,012		,000	,003	,006	,000
	N	59	59	59	59	59	59
Q11	Corrélation de Pearson	,425**	,758**	1	,471**	,346**	,837**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,000	,007	,000
	N	59	59	59	59	59	59
Q15	Corrélation de Pearson	,469**	,382**	,471**	1	,158	,691**
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,000		,233	,000
	N	59	59	59	59	59	59
Q22	Corrélation de Pearson	,137	,352**	,346**	,158	1	,567**
	Sig. (bilatérale)	,300	,006	,007	,233		,000
	N	59	59	59	59	59	59
v2	Corrélation de Pearson	,681**	,779**	,837**	,691**	,567**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	59	59	59	59	59	59

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Q4 Q7 Q9 Q12 Q17 Q18 Q19 Q21 v3

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		Q4	Q7	Q9	Q12	Q17	Q18	Q19	Q21	v3
Q4	Corrélacion de Pearson	1	,458**	,333*	,039	,400**	,266*	,317*	,045	,591**
	Sig. (bilatérale)		,000	,010	,770	,002	,042	,015	,735	,000
	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59
Q7	Corrélacion de Pearson	,458**	1	,549**	,263*	,518**	,227	,264*	,007	,652**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,044	,000	,084	,043	,957	,000
	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59
Q9	Corrélacion de Pearson	,333*	,549**	1	,281*	,386**	,221	,144	,211	,636**
	Sig. (bilatérale)	,010	,000		,031	,003	,093	,276	,108	,000
	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59
Q12	Corrélacion de Pearson	,039	,263*	,281*	1	,177	,231	,384**	,424**	,572**
	Sig. (bilatérale)	,770	,044	,031		,179	,079	,003	,001	,000
	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59
Q17	Corrélacion de Pearson	,400**	,518**	,386**	,177	1	,371**	,223	,105	,633**
	Sig. (bilatérale)	,002	,000	,003	,179		,004	,089	,430	,000
	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59
Q18	Corrélacion de Pearson	,266*	,227	,221	,231	,371**	1	,466**	,331*	,636**
	Sig. (bilatérale)	,042	,084	,093	,079	,004		,000	,010	,000
	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59
Q19	Corrélacion de Pearson	,317*	,264*	,144	,384**	,223	,466**	1	,517**	,663**
	Sig. (bilatérale)	,015	,043	,276	,003	,089	,000		,000	,000
	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59
Q21	Corrélacion de Pearson	,045	,007	,211	,424**	,105	,331*	,517**	1	,544**
	Sig. (bilatérale)	,735	,957	,108	,001	,430	,010	,000		,000
	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59
v3	Corrélacion de Pearson	,591**	,652**	,636**	,572**	,633**	,636**	,663**	,544**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

N	59	59	59	59	59	59	59	59	59
---	----	----	----	----	----	----	----	----	----

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

RELIABILITY

/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q6 Q8 Q13 Q14 Q16 v1

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	59	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	59	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,751	9

RELIABILITY

/VARIABLES=Q5 Q10 Q11 Q15 Q22 v2

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	59	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	59	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,780	6

RELIABILITY

/VARIABLES=Q5 Q10 Q11 Q15 Q22 v2

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	59	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	59	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,780	6

RELIABILITY

/VARIABLES=Q4 Q7 Q9 Q12

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	59	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	59	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,780	6

RELIABILITY

/VARIABLES=Q4 Q7 Q9 Q12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	59	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	59	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,637	4

RELIABILITY

/VARIABLES=Q4 Q7 Q9 Q12 Q17 Q18 Q19 Q21
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	59	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	59	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,760	8

RELIABILITY
 /VARIABLES=Q4 Q7 Q9 Q12 Q17 Q18 Q19 Q21 v3
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Echelle : ALL VARIABLES
Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	59	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	59	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,749	9

RELIABILITY
 /VARIABLES=v1 v2 v3 TOTALE
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,845	22

CORRELATIONS
 /VARIABLES=v1 v2 v3 TOTALE
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
 /MISSING=PAIRWISE.

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
TOTALE	59	52,20	20,177	2,627

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 66

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
TOTAL	-5,252	58	,000	-13,797	-19,05	-8,54

Tailles d'effet pour échantillon unique

		Standardisa tion ^a	Estimation des points	95% Intervalle de confiance	
				Inférieur	Supérieur
TOTAL	d de Cohen	20,177	-,684	-,965	-,398
E	Correction de Hedges	20,442	-,675	-,953	-,392

a. Dénominateur utilisé pour estimer les tailles d'effet.

Le d de Cohen utilise l'écart type échantillon.

La correction de Hedges utilise l'écart type échantillon, plus un facteur de correction.

Statistiques de groupe

	GENDER	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
TOTALE	homme	50	51,12	19,248	2,722
	femme	9	58,22	25,183	8,394

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Inférieur	Supérieur
TOTALE	Hypothèse de variances égales	,362	,550	-,972	57	,335	-7,102	7,309	-21,739	7,534
	Hypothèse de variances inégales			-,805	9,753	,440	-7,102	8,825	-26,833	12,628

Tailles d'effet pour échantillons indépendants

		Standardisation ^a	Estimation des points	95% Intervalle de confiance	
				Inférieur	Supérieur
TOTALE	d de Cohen	20,186	-,352	-1,063	,362
	Correction de Hedges	20,457	-,347	-1,049	,358
	Delta de Glass	25,183	-,282	-,996	,449

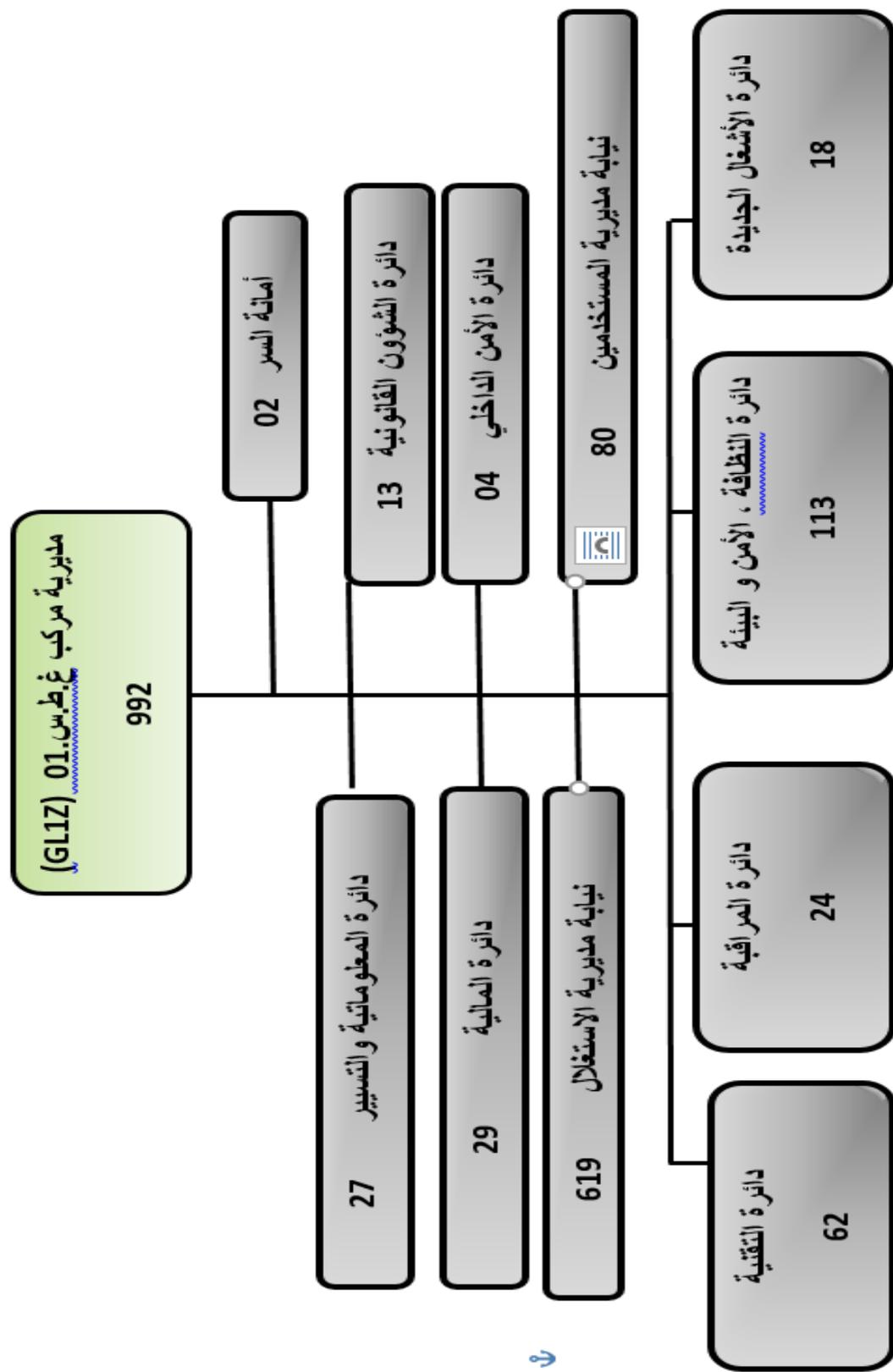
a. Dénominateur utilisé pour estimer les tailles d'effet.

Le d de Cohen utilise l'écart type combiné.

La correction de Hedges utilise l'écart type combiné, plus un facteur de correction.

Le delta de Glass utilise l'écart type échantillon du groupe de contrôle.

مرجع المخطط التنظيمي: القرار (R1) GL1Z.A-635 / LSH / LSH / QQS الصادر في 10 فبراير 2021 المتضمن تنفيذ تنظيم مركب الغاز المصنوع لـ 1 ز



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران 2 أحمد بن حمد

كلية العلوم الإجتماعية
قسم علم النفس و الأروطوفونيا
تخصص: علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

السلام عليكم:

نحن بصدد دراسة بحث بعنوان " دراسة مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال مؤسسة سونا طراك " لذا نرجو من سيادتكم التكرم بمساعدتنا وذلك بملأ الاستبيان حيث يرجى قراءة كل عبارة والإجابة عنها بوضع إشارة (x) في الخانة الدالة على الإجابة، ونعلمكم إن جميع الإجابات ستحاط بالسرية التامة ولهذا الغرض لم نطلب منكم سوى بعض المعلومات العامة التي تساعد في فرز الإجابات وتحليلها نشكر تعاونكم البناء

بيانات الشخصية:-

الجنس :

ذكر أنثى

الحالة الاجتماعية :

مطلق "ة" ارملة "ة" متزوج "ة" أعزب

الفئة الاجتماعية المهنية :

اطار عالي اطار متمكن منفذ

الأقدمية في المهنة (عدد السنوات) :

السن :

0	1	2	3	4	5	6
لا أعاني مطلقاً	مرات قليلة بالسنة	مرة قليلة بالشهر	مرات قليلة بالشهر	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالأسبوع	كل يوم

6	5	4	3	2	1	0	العبرة	
							أشعر أن عملي يستنفذني انفعاليًا	1
							أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية يوم العمل	2
							أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد	3
							من السهل معرفة مشاعر زملائي/أصدقائي/مروؤسي	4
							أشعر أنني أتعامل مع بعض الزملاء/المروؤسين وكأنهم أشياء لا بشر	5
							إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد	6
							أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل زملائي/أصدقائي/مروؤسي	7
							أشعر بالاحتراق النفسي من عملي	8
							أشعر أن لي تأثيرًا إيجابيًا في حياة كثير من الناس من خلال عملي	9
							أصبحت أكثر قسوة مع الناس بعد ممارسة هذه المهنة	10
							أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواظي	11
							أشعر بالحيوية والنشاط	12
							أشعر بالإحباط من ممارستي لهذه المهنة	13
							أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجتهاد كبير	14
							حقيقة لا أهتم بما يحدث مع زملائي/أصدقائي/مروؤسي من مشاكل	15
							إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة	16
							أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع زملائي/أصدقائي/مروؤسي	17
							أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع زملائي/أصدقائي/مروؤسي	18
							أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة	19

							أشعر وكأني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة	20
							أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة	21
							أشعر أن مع زملائي/أصدقائي/مروؤسي يلومونني عن بعض مشاكلهم	22