

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

بعنوان:

الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي

دراسة ميدانية للعاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي

مرباح- ورقلة

من إعداد الطالبتين:

يمينة بحري / أم الخير حفصي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2020/././

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الأستاذة (ة) / () - جامعة قاصدي مرباح . ورقلة) رئيسا. الأستاذة (ة) /

أسماء يوسف (أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح . ورقلة) مشرفا ومقررا.

الأستاذة (ة) / () - جامعة قاصدي مرباح . ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2019 - 2020

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الأعمال
بعنوان:

الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي
دراسة ميدانية للعاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي
مرباح - ورقلة

من إعداد الطالبتين:

يمينة بحري / أم الخير حفصي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2020/././.

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الأستاذ(ة) / - جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) رئيسا.
الأستاذ(ة) / أسماء يوسف (أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مشرفا ومقررا.
الأستاذ(ة) / - جامعة قاصدي مرباح .ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2019 - 2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى:

{ وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسِيرَی اللّٰه عَمَلَكُمْ وَرَسُولَهُ وَالْمُؤْمِنُونَ }

(سورة التوبة الآية 105)

وقال أيضا:

{ وَلِيَعْلَمَ الَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ أَنَّهُ الْحَقُّ مِنْ رَبِّكَ فَيُؤْمِنُوا بِهِ فَتُخْبِتَ لَهُ قُلُوبُهُمْ وَإِنْ }
اللّٰه لَمَهْدِي الَّذِينَ آمَنُوا إِلَىٰ صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ

{

(سورة الحج الآية 54)

حديث نبوي

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَطْلُبُ فِيهِ عِلْمًا سَلَكَ اللَّهُ

بِهِ طَرِيقًا مِنْ طُرُقِ الْجَنَّةِ وَإِنَّ الْمَلَائِكَةَ لَتَضَعُ أجنحتها رِضًا لِطَالِبِ الْعِلْمِ وَإِنَّ

الْعَالِمَ لَيَسْتَغْفِرُ لَهُ مَنْ فِي السَّمَوَاتِ وَمَنْ فِي الْأَرْضِ وَالْحَيَاتَانِ فِي جَوْفِ الْمَاءِ

وَإِنَّ فَضْلَ الْعَالِمِ عَلَى الْعَابِدِ كَفَضْلِ الْقَمَرِ لَيْلَةَ الْبَدْرِ عَلَى سَائِرِ الْكَوَاكِبِ وَإِنَّ

الْعُلَمَاءَ وَرَثَةُ الْأَنْبِيَاءِ وَإِنَّ الْأَنْبِيَاءَ لَمْ يُورَثُوا دِينَارًا وَلَا دِرْهَمًا وَرَثُوا الْعِلْمَ فَمَنْ

أَخَذَهُ أَخَذَ بِحِطِّ وَافِرٍ»

رواه الترمذي

إهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله
إلى الذي رباني على القيم والأخلاق الفاضلة وحب العمل
والمثابرة

إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في
تقديسه للعلم

أبي الغالي رحمة الله عليه

إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقها

إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلها

أمي الغالية أطال الله في عمرها

إلى إخوتي وأخواتي و ابنائهم حفظهم الله جميعا

إلى أهلي وأقربائي

إلى الزملاء في العمل بكلية العلوم الاقتصادية وبالأخص عمال المكتبة

إلى أساتذتي الكرام

أهدي ثمرة هذا العمل

بمحبة

الأهداء

إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المُستنير؛

فلقد كان له الفضل الأوّل في بلوغي التعليم العالي

(والدي الحبيب)، رحمه الله و اسكنه فسيح جنانه.

إلى من أفضّلها على نفسي، ولمّ لا؛ فلقد ضيّت من أجلي

ولم تدّخر جهداً في سبيل إسعادي على الدوام

(أمي الغالية)، أطال الله في عُمرها.

إلى زوجي ورفيق الكفاح في مسيرة الحياة وإلى ابني

إلى إخوتي؛ من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب.

إلى جميع أساتذتي الكرام؛ ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي

إلى أصدقائي الذين أشهد لهم بأنهم نعم الرفقاء في جميع الأمور..

أهديكم بحثي المتواضع في.....أم الخير



شكر و عرفان

" الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة ووفقنا إلى
انجاز هذا العمل المتواضع.

أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو
أمن بعيد على إنجاز هذا العمل و في تذليل ما واجهنا من
صعوبات، الأستاذة المشرفة أسماء يوسف التي لم تبخل علينا
بتوجيهاتها ونصائحها القيمة، ورعاية الصدر فجزاها الله خير الجزاء
كما نتقدم بشكرنا لكافة الأساتذة في قسم التسيير على ما
بذلوه من جهد في تبليغ رسالتهم العلمية وعمل رأسهم الأستاذ
مناصرة رشيد، حجاج عبد الووف، والأستاذ بوخلوة باديس
الذين لم يبخلوا علينا بنصحتهم .

يمينة/ أم الخير

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الاستغراق الوظيفي بالاحتراق الوظيفي للعاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، طبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (111) عامل، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، تم تحليل البيانات الواردة من الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss v.22)، بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النسب المئوية، معاملات الارتباط وتحليل الانحدار الخطي، وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: وجود علاقة عكسية ضعيفة بين الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي، و يعزز هذا قيمة معامل الارتباط ($R= 0.252$)، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت ($R^2=0.063$).

الكلمات المفتاحية: استغراق وظيفي، احتراق وظيفي، مصلحة (التدريس، التعليم والتقييم) .

Abstract:

This study aims to identify the relationship between job engagement and job burnout for employees in service of teaching, education and assessment at Qasidi Marbah University and Ouargla. This study was applied random sample consisting of 111 employees. To achieve the objectives of the study the researcher used questionnaire to collect data. the data were analyzed by using Received questionnaires using the Statistical Package for the Social Sciences (Spss v.22), based on arithmetic means, standard deviations, percentages, correlation coefficients and linear regression analysis, The study concluded with the following results: The presence of negative relationship between job engagement and job burnout enhances this value of the correlation coefficient ($R = 0.252$), while the explanatory power of the model reached ($R^2 = 0.063$).

Keywords : Job Engagement, Job Burnout , service of (Teaching Education and evaluation)

قائمة المحتويات

II	الإهداء
IVI	الشكر
VI	الملخص.....
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية حول الاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي
17	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية حول الاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي
22	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعلاقة بين للاستغراق الوظيفي و الاحتراق لدى مصلحتي التدريس ، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح -ورقلة	
24	تمهيد
26	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
35	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.....
54	خلاصة الفصل الثاني
56	الخاتمة
60	المراجع
65	الملاحق.....
81	الفهرس.....

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
21	يوضح المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	1.1
28	مجتمع الدراسة	1.2
28	توزيع الاستبانة	2.2
29	توزيع الأفراد حسب متغير الجنس	3.2
29	توزيع الأفراد حسب متغير العمر	4.2
30	توزيع الأفراد حسب متغير الخبرة	5.2
30	توزيع الأفراد حسب متغير المستوى العلمي	6.2
31	توزيع الأفراد حسب متغير المصلحة	7.2
31	توزيع الأفراد حسب متغير مكان العمل	8.2
32	توزيع الأفراد حسب متغير ال	9.2
33	العبارات التي تقيس أبعاد الاستغراق الوظيفي	10.2
33	العبارات التي تقيس أبعاد الاحتراق الوظيفي	11.2
33	معامل الثبات الكلي للاستبيان	12.2
34	درجات سلم ليكارت الثلاثي	13.2
34	مقياس ليكارت الثلاثي	14.2
35	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الحماس	15.2
36	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده التفاني	16.2
38	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الانغماس	17.2
38	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الاستغراق الوظيفي	18.2
38	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاجهاد الانفعالي	19.2
39	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده نقص الشعور بالانجاز	20.2
40	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده تبدل المشاعر	21.2
41	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الاحتراق الوظيفي	22.2
41	العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة	23.2

43	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الاستغراق الوظيفي و المتغير التابع الاحتراق الوظيفي	24.2
44	تحليل تباين خط الانحدار	25.2
44	اختبار التوزيع الطبيعي	26.2
45	قيم معاملات خط الانحدار	27.2
46	المتغير المتبقي في نموذج الدراسة	28.2
46	معامل الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع لنموذج الدراسة	29.2
47	تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	30.2
47	معاملات خط الانحدار	31.2
48	اختبار (T) Teste لمتغير الجنس	32.2
49	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير العمر	33.2
49	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير الخبرة المهنية	34.2
50	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير المستوى التعليمي	35.2
50	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير المصلحة	36.2
51	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير مكان العمل	37.2
51	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير الحالة العائلية	38.2

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
05	أبعاد الاحتراق الوظيفي	2
13	أبعاد الاستغراق الوظيفي	3
15	العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي	4

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
65	الهيكل التنظيمي لجامعة قاصدي مرباح ورقلة	01
66	مذكرة تنظيمية متعلقة بمهام مصلحة التدريس، التعليم والتقييم	02
67	قائمة الاساتذة المحكمين	03
68	الاستبيان	04
71	نتائج التحليل الاحصائي Spss	05

مقدمة

توطئة:

يشهد العالم اليوم تطورات علمية و تكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة. أدت إلى حدوث تغييرات على المؤسسات في مختلف التخصصات والوظائف ، هذه التغييرات جاء تأثيرها على المورد البشري ، منها ما يمكن تحمله ومنها ما لا يمكن تحمله حيث ازداد تنوعا في مصادر التوتر و الضغط ، لما لهما من آثار سلبية في أداء الموظفين ،وعلى علاقتهم مع جميع المتفاعلين معهم في العمل ،بالإضافة إلى تأثيرها عليه من الناحية الشخصية و الاجتماعية يؤدي إلى ظهور بعض السلوكيات والظواهر السلبية منها الاحتراق الوظيفي . ونظرا لأهمية المورد البشري و كونه المميز الوحيد بين المؤسسات والحفاظة على ديمومته ، ما دفع الباحثين و المختصين و المفكرين إلى أن يولوا موضوع الاحتراق الوظيفي اهتماما كبيرا.

فالاحتراق الوظيفي ظاهرة نفسية إدارية تصيب بدرجة كبيرة الأفراد الذين يعانون من عبء العمل الزائد والمستمر ،عدم وضوح الدور ، وعدم توافر بيئة عمل ملائمة ، والتعامل بصفة مباشرة مع الأفراد . وعادة ما يظهر المحترق وظيفيا عددا من الأعراض كالإعياء والإجهاد ،تدني الانجاز ،تبدل الشعور . وهذا يؤثر سلبا على أدائه و تطوره . كما يعد مؤشرا على مرور المؤسسة بأزمة يمكن أن تؤدي إلى تدني أدائها.

يعد الاستغراق الوظيفي واحد من أهم مداخل الالتزام التنظيمي إذ يجعل الأفراد مندمجين بفاعلية في وظائفهم ،متفانين في أداء واجباتهم برغبة وانغماس بالوظيفة ،ولديهم التزام تنظيمي نحو المؤسسة وأكثر بقاء وحرصا على تنميتها و تطوير عملياتها . كما أن الزيادة في الاستغراق الوظيفي يزيد من فعالية الموظف لتحقيق الرضا مما يسهم في تعزيز الأداء ، وانخفاضه يجعل الموظف يشعر بالاحتراق الوظيفي . لهذا ينبغي وضع استراتيجيات تعزز الاستغراق الوظيفي لتحقيق الأداء العالي و الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي .

أ) مشكلة الدراسة:

يعاني الفرد اليوم كثيرا من المشكلات والاضطرابات النفسية حتى أصبح كل من القلق والضغط النفسية ، والاحتراق النفسي ، تمثل ظواهر نفسية تتطلب مزيداً من جهد الباحثين وتفكيرهم بهدف الكشف عن طبيعة كل منها، وتحديد مسبباتها، وكيفية تفادي آثارها السلبية ولاسيما في ظل الظروف الحالية التي يعيشها الموظف الجزائري ،وتختلف مستويات ضغوط العمل النفسية والمهنية من مهنة لأخرى بحسب المكانة الوظيفية التي تشغلها تلك المهنة، والفئة التي تصنف عليها، والأنشطة الوظيفية التي تميزها، والمواصفات المطلوبة لتنفيذها والمكانة الحيوية التي يصنف عليها الأفراد الذين يعملون فيها... وغيرها من العوامل المرتبطة بطبيعة الوظائف، التي تؤدي بدورها إلى حالة من الاحتراق الوظيفي.

وقد أكدت العديد من الدراسات على أهمية العنصر البشري وأداء العاملين داخل المنظمات في الظروف الحالية التي تتميز بقلة الموارد البشرية الكفؤة والمالية، مما يتحتم ضرورة التركيز على أداء وإنتاجية الموظف ودراسة العوامل المحيطة به بهدف زيادة إنتاجيته وفعالته محاولةً إيجاد أنسب الحلول للقضاء على المشكلات التي تترك أثراً سلبياً على الأداء، لذا تحرص كل منظمة على بث روح العمل والتعاون والالتزام التنظيمي بما يتضمنه من الولاء لمنظمتها.

ومما سبق وبالاستناد الى مجموعة من الدراسات السابقة تعد بيئة العمل في الجامعات و بالضبط مصطلحي التدريس ، التعليم و التقييم من البيئات التي يتوقع أن يقع العاملون فيها تحت ضغوط مهنية مختلفة المصادر ليست بالهينة يمكن ان تؤدي الى

حالة من الاحتراق الوظيفي، منها عدم استقلالية الأداء فيها لضرورة تضامن رؤساء المصلحتين مع زملائهم لتشكيل فريق عمل لإنجاز مهام التدريس، التعليم و التقييم وسرعة النمو والتطور في المجال العلمي للمهنة الذي يواجه تحديات مختلفة بجانب ما يتطلبه العمل من توجيه الطلبة الجدد و القدامى عند تقديم الخدمات، يضاف إلى ذلك سبب رئيسي هو عدم تمتع معظم العاملين في الجامعات باستقلالية إدارية محورية في إدارتها وميزانيتها، وغير ذلك كثير من العوامل التي قد تشكل ضغوطاً للعاملين والتي تترجم إلى ردود أفعال مختلفة تؤثر على أدائهم وتفاعلهم وولائهم المطلوب لنجاح تلك الجامعة . ويمثل الاستغراق الوظيفي للمنظمة احد اهم العوامل لبقاء الموظف وتحمل ضغوط العمل وإمكانية بذل جهد أكبر ولا سيما ما تعانيه الجامعات في المجتمع الجزائري من تحديات كالضغط المتمثل من الطلبة بسبب ارتفاع نسبة طلبة التعليم العالي والإقبال على البحث العلمي ، كل هذه الأسباب تظهر حالة من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين والتي تؤدي إلى استنزاف وإتھاك قدرات العامل.

وبالنظر الى ما تم ذكره تجدد الباحثان من الأهمية أن يسلم الضوء على طبيعة عمل العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم و التقييم لأتھما تُعدان من احد بيئات العمل التي يتوقع الحصول فيها حالة من الاحتراق الوظيفي المختلفة المصادر، ومما سبق فإن مشكلة البحث تتمحور حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم و التقييم وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي، و عليه يمكن صياغة إشكالية الدراسة في السؤال التالي:

ماهي علاقة الاستغراق الوظيفي بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس و التعليم و التقييم بجامعة

قاصدي مرياح ورقلة؟

و للإجابة على التساؤل الرئيسي انتهجنا تجزئته إلى أسئلة فرعية تتمثل في:

- ماهي مستويات الاستغراق الوظيفي لدى موظفي مصلحتي التدريس و التعليم و التقييم بجامعة قاصدي مرياح ورقلة ؟
- ما واقع الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين الاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرياح ورقلة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد الاحتراق الوظيفي تعود للمتغيرات الشخصية ؟.

(ب) فرضيات الدراسة:

استنادا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات الآتية التي سيجري اختبارها و استخلاص النتائج:

1. هناك مستوى متوسط للاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرياح ورقلة.
2. درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرياح ورقلة مرتفعة.
3. توجد علاقة عكسية بين أبعاد الاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرياح ورقلة .

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، المصلحة، مكان العمل، الحالة العائلية).

ت) مبررات اختيار الموضوع:

والمتمثلة في مبررات شخصية و موضوعية :

مبررات شخصية : و تتمثل فيمايلي :

1. الاهتمام بالمواضيع الحديثة و الرغبة في البحث و الاطلاع على هذه المواضيع ؛
2. الرغبة والميول الشخصي في تطبيق هذا الموضوع في مصلحة التدريس، التعليم و التقييم في الجامعة باعتبار الطالبين من موظفي الجامعة؛
3. الميل الطبيعي والرغبة في محاولة الربط ومعرفة العلاقة بين الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي؛
4. عدم التطرق لهذا الموضوع بشكل واسع من قبل الطلبة.

مبررات موضوعية: وتتمثل فيمايلي:

1. معرفة الأنماط السلوكية التي تتولد عند المورد البشري لدى المصلحة محل الدراسة؛
2. نشر الوعي لدى المؤسسات بشكل عام وبالجامعات بشكل خاص بأهمية الاستغراق الوظيفي ودوره في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

ث) أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من الناحية النظرية و التطبيقية على النحو التالي :

من الناحية النظرية

1. تناولت موضوعا مهما من مجالات السلوك التنظيمي هو الاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي؛
2. تساعد هذه الدراسة في تبيان القدرات والمؤهلات الشخصية للباحثين بناء على النتائج المتوصل إليها في دراستهما.
3. كون هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت العلاقة بين المتغيرين.

من الناحية التطبيقية

1. تسعى بقياس وتشخيص مستوى الاستغراق الوظيفي لدى موظفي مصلحة محل الدراسة ، ودوره في التقليل من ظاهرة الاحتراق الوظيفي؛
2. تساعد صناع القرار و القائمين على ادارة المؤسسة في التعرف على مستوى الاستغراق و الاحتراق في المؤسسة ، حيث يتم تعزيز الاستغراق و التعرف على مسببات الاحتراق للعمل على معالجة هذه الاسباب، والاهتمام بالمورد البشري حتى تستطيع المؤسسة تحقيق أهدافها؛
3. نذره الدراسات السابقة-(العربية و الأجنبية) التي تناولت متغيرات الدراسة معا، فحاز هذا البحث أهميته في كونه تطرق إلى متغيرات مهمة تسلط الضوء على العاملين و سلوكياتهم في الميدان المبحوث.

ج) أهداف الدراسة:

من خلال الفرضيات التي طرحت سابقا تسعى الباحثتان الى تحقيق جملة من الأهداف هي:

1. معرفة مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بمصالحتي التدريس، التعليم و التقييم بجامعة قاصدي مرياح ورقلة.
2. الوقوف على واقع ظاهرو الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمصالحتي التدريس ، التعليم و التقييم بجامعة قاصدي مرياح ورقلة.
3. الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاستغراق الوظيفي و درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مصالحتي التدريس ، التعليم و التقييم بجامعة قاصدي مرياح ورقلة.

ح) التعاريف الاجرائية لمتغيرات الدراسة :

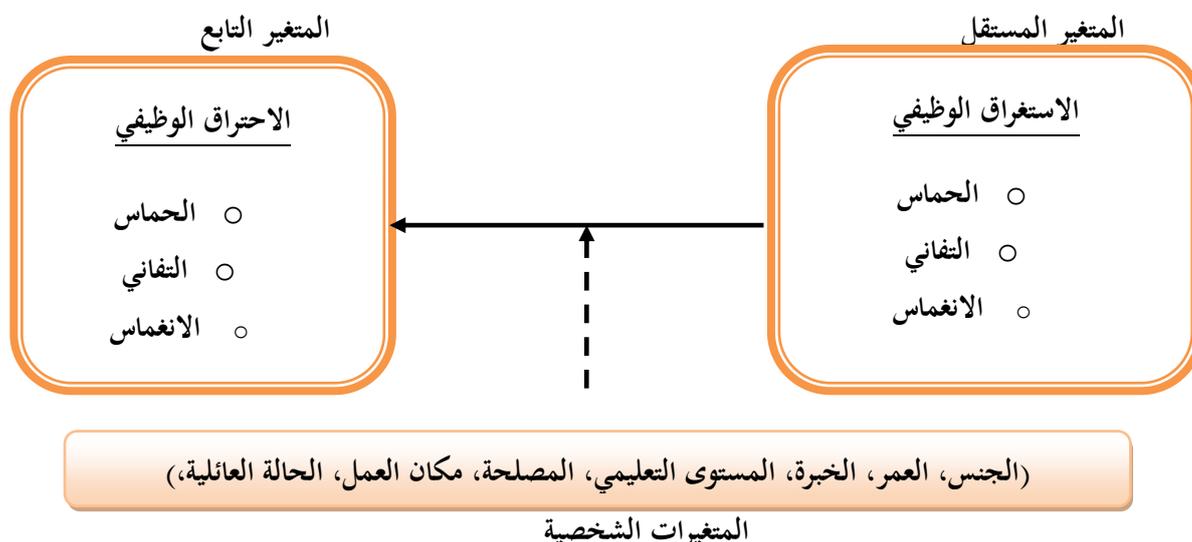
المتغير المستقل: الاستغراق الوظيفي هو الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها و يستشعر أهميتها والتي يمكن تحديدها من خلال الابعاد الثلاثة التالية (بعد الحماس، بعد التفاني و بعد الانغماس).

المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي الدرجة التي يحصل عليها الموظف على مقياس الاحتراق الوظيفي والتي تقاس من خلال الابعاد الثلاثة التالية (بعد الاجهاد الانفعالي، بعد تبلد المشاعر و بعد نقص الشعور بالنجاز الشخصي).

خ) نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من الاستغراق الوظيفي الذي هو المتغير المستقل والاحتراق الوظيفي الذي المتغير التابع وبينهما علاقة ارتباط وعلاقة أثر كما أن هناك متغيرات شخصية وأخرى وظيفية تؤثر على تلك العلاقة، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل (1.1): يوضح نموذج الدراسة المعتمد



← علاقة ارتباط
← - - - - علاقة تأثير

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

ر) حدود الدراسة:

يكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

- الإطار الموضوعي: تندرج هذه الدراسة على علاقة الاستغراق الوظيفي بمستوى الاحتراق الوظيفي؛
- الإطار البشري: أجريت الدراسة على عينة المقدره بـ 111 من موظفي مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرياح ورقلة؛
- الإطار الزمني: كانت الفترة الممتدة بين فيفري 2020 إلى غاية مارس 2020 وتم توزيع الاستبيان على عينة من العمال في المصلحتين محل الدراسة.

ز) مرجعية الدراسة: تم الاعتماد على

➤ رسائل جامعية ذات صلة بالموضوع (عربية و أجنبية).

➤ وثائق رسمية من الإدارة كـ بعض القوانين و الهيكل و المهام المناطة للمصلحة.

س) هيكل الدراسة: للإجابة على الإشكالية المطروحة و اختبار الفرضيات تم تقسيم البحث إلى فصلين:

الفصل الأول: تحت عنوان الأدبيات النظرية و التطبيقية حول الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي والذي يتضمن مبحثين، الأول تناول الإطار المفاهيمي للاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي ثم يليه الدراسات السابقة حول الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي .

أما الفصل الثاني تحت عنوان الدراسة الميدانية للعلاقة بين للاستغراق الوظيفي والاحتراق لدى مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرياح -ورقلة.

يتضمن مبحثين الأول يتناول منهجية الدراسة و الأدوات المستخدمة في الدراسة، و الثاني يتناول عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها.

ش) صعوبات الدراسة: لا يخلو أي عمل من الصعوبات فقد اعترضتنا في هذا البحث جملة من العوائق أهمها:

- قلة الكتب بخصوص متغيرات الدراسة؛
- نقص الدراسات السابقة التي تجمع بين المتغيرين معا خاصة الدراسات العربية؛
- جائحة كوفيد-19 أدت الى ظروف صعبة في الدراسة خاصة الدراسة الميدانية.

الفصل الاول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

حول الاستغراق الوظيفي

والاحترق الوظيفي

تمهيد:

تحظى ظاهرة الاحتراق الوظيفي بالاهتمام والبحث لدى العاملين في المجال الإداري كون هذا الموضوع يؤثر سلباً على السلوك الإنساني إذ ينشأ نتيجة تزايد أعباء الوظيفة ، وأول من استخدم مصطلح الاحتراق الوظيفي عالم النفس الأمريكي فرويد غرنبر. هذا وقد تطور الاهتمام بظاهرة الاحتراق بين الباحثين والدارسين على حد سواء من بينهم ماسلاك و جاكسون. كما يعد الاستغراق الوظيفي من المفاهيم الإدارية الحديثة التي نالت اهتمام مختلف الباحثين لاعتباره احد الاساليب في تحسين أداء العاملين وكذلك الحد من مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم . ولتوضيح أكثر حول العلاقة بين الاحتراق الوظيفي و الاستغراق الوظيفي سنتناول في هذا الفصل مبحثين نظريين أساسيين هما :

1. المبحث الأول : يتضمن الأدبيات النظرية للاحتراق الوظيفي ، و الاستغراق الوظيفي.

2. المبحث الثاني : سنتناول فيه عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة "الاحتراق الوظيفي والاستغراق الوظيفي".

المبحث الأول : الأدبيات النظرية حول الاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي

سنتناول في هذا المبحث تقدم بعض المفاهيم المتعلقة بالاحتراق الوظيفي و الاستغراق الوظيفي ، بالإضافة الى تحديد العلاقة بينهما.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للاحتراق الوظيفي

سنعرض في هذا المطلب لمفهوم الاحتراق الوظيفي وأبعاده ، أسبابه ومظاهره ، وكذا استراتيجيات التخفيف منه.

الفرع الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي (Job burnout)

لم يكن مصطلح الاحتراق الوظيفي موجودا قبل السبعينيات من القرن الماضي ، فقد استخدمت مصطلح الضغط أو التوتر لوصف الكثير من الأعراض المشابهة. ويعتبر (Freudenberger) أول من أدخل مصطلح الاحتراق الوظيفي الى حيز الاستخدام الأكاديمي و ذلك عام (1974) للإشارة الى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية الذين يرهقون انفسهم في السعي لتحقيق اهداف صعبة.¹ هذا وقد تطور الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الباحثين و الدارسين على حد سواء من بينهم أعمال (Maclach) عام (1976) الرائدة في تطوير مفهوم الاحتراق الوظيفي ، حيث ركزت أبحاث الاحتراق على الموظفين في قطاع الخدمات الإنسانية مثل الممرضون ، الأطباء ، المدرسون ، المحامون والمهنيون الذين تتطلب أعمالهم اتصال مباشر و مستمر مع الجمهور . وتظهر ظاهرة الاحتراق الوظيفي في القطاعين العام والخاص بشكل خاص بين الأفراد الذين يبدون اهتماما بأعمالهم ويتسمون بالمتالية والالتزام.²

توجد عدة تعاريف للاحتراق الوظيفي اختلفت باختلاف الطريقة التي ينظر بها الباحث الى الاحتراق الوظيفي و الموضوع الذي يقوم بدراسته نذكر منها :

▪ عرفت (Maslach) الاحتراق الوظيفي بأنه "مجموعة أعراض من الاجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبلد الشخصي والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين ، والإحساس بعدم الرضا تجاه المنجز الشخصي والأداء المهني، ويحدث عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الفرد الذي ينخرط في ذلك العمل ، وكلما زاد هذا التباين زاد الاحتراق الذي يواجهه الموظف في مكان عمله".³

ركزت الباحثة على أن الاحتراق الوظيفي يتمثل في مجموعة أعراض وهي كالآتي :

- الاجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي؛
- التبلد الشخصي؛
- انخفاض المنجز الشخصي.

¹ أحمد محمد عوض بني أحمد، الاحتراق النفسي و المناخ التنظيمي في المدارس، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2007، ص13.

² خليل جعفر حجاج ، العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات ، العدد (31) ، مجلد(2)، 2013، ص132.

³ أحمد عبد الامير ناصر ، ضرورات تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي ، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية جامعة واسط ، العدد(27)، 2017، ص11.

■ كما يعرفه (العقراوي 1994) "حالة نفسية تصيب الأفراد نتيجة مجموعة من الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها ، وتنعكس هذه الحالة النفسية لديهم على سلوكهم وممارستهم اليومية تجاه العمل والأفراد الذين يعملون معهم".¹

يشير الباحث أن الاحتراق الوظيفي احساس نفسي يصيب الأفراد نتيجة الضغوط ، و تنعكس على الأفراد العاملين و المتعاملين معهم ، وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم .

■ وفي نفس الصدد يعرف (Taylor 1986) "الاحتراق الوظيفي بأنه عبارة عن الإرهاق واستنفاد القوة و النشاط لدى الفرد".²

اعتبر الباحث أن الاحتراق الوظيفي شعور الفرد بالتعب نتيجة أعباء العمل التي تفوق قدراته وطاقاته.

■ ويعرف الاحتراق الوظيفي "حالة نفسية وجسدية سيئة تصيب العاملين ويشعرون من خلالها بالتعب والإرهاق المرض، واللامبالاة و التوتر الدائم وعدم الرضا عن واقعهم، وينعكس على مستوى أدائهم وانتمائهم وتعاملهم مع الآخرين، وحبهم لعملهم".³

بين الباحث أن الاحتراق الوظيفي حالة سيئة يشعر بها العاملين، حيث تظهر عليهم أعراض سلبية تنعكس على مستوى أدائهم.

مما سبق يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي على انه ظاهرة نفسية يتعرض لها الموظفون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي الى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات . وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل و الشعور بالتوتر النفسي للعامل اثناء ادائهم لمهام عملهم.

نستنتج أن توجد نقاط تشترك فيها معظم وجهات النظر الاحتراق الوظيفي وهي:

- ظاهرة نفسية تعبر عن استنزاف الاستهلاك اليومي للقدرات؛
- مفهوم سلبي عن الذات؛
- نقص في القوة و الطاقة و الموارد؛
- حالة من الإرهاق الجسدي و العاطفي و العقلي؛
- اعباء اضافية يشعر بها الموظف بأنه غير قادر على العمل و الاداء؛
- تصيب العاملين في المجال الانساني و الاجتماعي؛
- الاحساس بفقدان الاهتمام بالآخرين.

¹ناظم حسن رشيد ، تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين-دراسة لأراء عينة من المدققين الداخليين في العراق،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد(49)،2016،ص73.

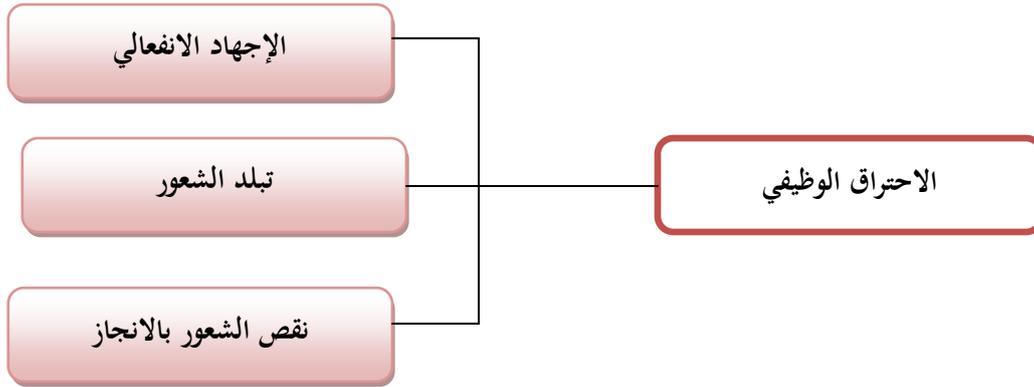
²طايبي نعيمة،علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية و النفسجدية لدى الممرضين،رسالة شهادة الدكتوراه في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر 2، غير منشورة، 2013، ص15.

³عمر جبرائيل جبر الصليبي ، واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي -جامعة القدس- ، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية جامعة زيان عاشور الحلقة، العدد(35)، المجلد(2)، ص 17 .

الفرع الثاني: أبعاد الاحتراق الوظيفي.

أشارت نتائج دراسة مشتركة أجرتها الباحثتان (Maslach & Jackson) حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي إلى وجود ثلاثة أبعاد رئيسية تعكس أعراض الاحتراق النفسي وقد سميت بمقياس ماسلاك و الموضحة من خلال الشكل الموالي:¹

الشكل رقم (1.1) : أبعاد الاحتراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة

- البعد المتعلق بالاجهاد الانفعالي أو النفسي Emotional Exhaustion

- البعد المتعلق بتبلد الشعور Depersonalization

- البعد المتعلق بنقص الشعور بالانجاز Lack of Personal Accomplishment

1- الاجهاد الانفعالي أو النفسي: Emotional Exhaustion

"يهتم بتقييم مشاعر الانفعالات الزائدة ، و يقصد بالاجهاد الانفعالي هو فقدان طاقة الفرد على العمل و الاداء ، و الاحساس بزيادة متطلبات العمل".²

"يشعر الموظف بالتعب الجسدي والإرهاق الذي يتميز بنقص الطاقة ، الحماس واستنزاف للموارد العاطفية لدى الفرد ، وعدم القدرة على الاسترخاء و التعافي"³

¹ سماهر مسلم عباد ابو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة-أسبابها و كيفية علاجها-، رسالة ماجستير، غير منشورة، تخصص ادارة الاعمال كلية التجارة الجامعة الاسلامية، غزة، 2010، ص40.

² رشا مهدي صالح، أثر تمكين العاملين على الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية في الشركة العامة للموانئ العراقية في البصرة ، مجلة الادارة و الاقتصاد قسم ادارة الاعمال، المجلد(6)، العدد(23)، 2017، ص64.

³ Michael S. Cole, job burnout and employee engagement: a meta-analytic examination of construct proliferation, journal of management, p4.

يعتبر (Shuitte و اخرون 2000) "الانهاك الانفعالي كسمة مميزة لتناذر و يعتبره 1989 Shirom . كعنصر جوهري في الاحتراق الوظيفي يشير الى شعور الفرد بتشبع انفعالي و عاطفي في عمله ، و استنزاف موارد قوته نتيجة التزامه الشديد في علاقته بالآخرين " ¹.

يتضح من التعاريف السابقة الاجهاد الانفعالي يشير الى شعور الفرد باستنزاف و تشبع موارده الانفعالية نتيجة لطبيعة عمله التي تفرض عليه التعامل مع افراد اخرين بحاجة الى خدماته.

2- تبدل الشعور : Depersonalization

"يعرف "تبدل الشعور اللامبالاة في التعامل مع الغير أو الاستجابة تجاه الآخرين كما يشعر بأن كل ما يعمل له قيمة" ².

كما "يشير الى المواقف السلبية أو القاسية بشكل مفرط تجاه الزملاء و العملاء ، وتتسم بالتشاؤم المتزايد والميل الى التخلي عن المهام" ³.

كما يعرف "تبدل المشاعر بعدم الانسانية و التجرد عن الخواص الشخصية في معاملة الافراد كأشياء و ليس كبشر. و في هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة ، و التشاؤم، كثرة الانتقاد، توجيه اللوم لزملائه في العمل" ⁴.

من خلال ما سبق نستنتج أن تبدل الشعور يتمثل في التجرد من الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم و قلة العناية بهم.

3- نقص الشعور بالانجاز : Lack Personal Accomplishment

"يعني ميل الموظف الى تقييم إنجازاته الشخصية بطريقة سلبية ، و يتمثل بمشاعر الاكتئاب و الانسحاب ، و قلة الانتاجية ، وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط ، و الشعور بالفشل و ضعف تقدير الذات".

يعرف (Cords and Dougherty) "هو الشعور بتدني الانجاز الشخصي الذي يتسم بالميل نحو تقويم الذات تقويماً سلبياً ، و شعور الافراد من خلاله بالفشل ، وكذلك تدني احساسهم بالكفاءة في العمل و الانجاز الناجح لاعمالهم أو تفاعلهم مع الآخرين" ⁵.

كما يوصف بعدم الفعالية ، يغطي مشاعر الفشل الشخصي و عدم الكفاءة بميل نحو تقييم سلبى للذات. ⁶ يتبين من التعاريف السابقة ان نقص الانجاز الشخصي هو التقييم السلبى من قبل الفرد لذاته و نقص إنتاجيته و إحساسه بعدم الكفاءة في العمل و الانجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين.

¹ مزياي فتيحة، مفهوم الاحتراق النفسي: أبعاده و مراحل تكونه، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، الجزائر، ص154.

² الساعدي مؤيد يوسف، عبد حسين عادل عباس، هادي الشريف زينب، تأثير المناخ التنظيمي على الاحتراق الوظيفي للعاملين-دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في مستشفى الاسكندرية العام، مجلة التقني، المجلد(26)، العدد(7)، 2013، ص35.

³ Michael S. Cole . Previous reference, p4.

⁴ انور ابو موسى ، يحيى كلاب، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني، غير منشورة، تخصص ادارة منظمات المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية، 2011/ 2012، ص28

⁵ سماهر مسلم عباد ابو مسعود، مرجع سبق ذكره، ص41.

⁶ Michael S. Cole, Previous reference, p4.

مما سبق يتضح أن للاحتراق الوظيفي ثلاث ابعاد تظهر على شكل اعراض متسلسلة تتمثل في الانهك و بشير الى الاجهاد التام و استنزاف موارد الفرد العاطفية و الجسدية و هذا يؤدي الى الشعور بالانفصال من الوظيفة و فقدان الشعور الانساني مع المتعاملين معهم و معاملتهم بسلبية و قسوة قلب ، وهذا يؤدي الى الاحساس بعدم الفعالية تتمثل بعدم الكفاءة وفقدان كل من الإنجاز و الإنتاجية في العمل .

الفرع الثالث: اسباب، مظاهر الاحتراق الوظيفي واستراتيجيات التخفيف منه

أ- اسباب الاحتراق الوظيفي :

تشير العديد من الدراسات التي أجريت في بيئات مختلفة الى أن هناك عدد كبير من العوامل المسببة لظاهرة الاحتراق الوظيفي ، ومن أهمها مايلي: ¹

1- عبء و غموض و صراع الدور: يعد من العوامل الرئيسية التي تسبب الاحتراق الوظيفي ويعني عبء الدور بنوعيه الكمي والنوعي ، ان الواجبات التي لا بد للفرد القيام بها أكثر من طاقته و قدرته في جانبه الكمي ، فضلا أن زيادة كمية العمل تعني زيادة المسؤوليات التي تؤدي الى الاحتراق الوظيفي .

2- نظم الاجور و الحوافز : ان لضعف أو انعدام الحوافز اثرا كبيرا على فعالية الفرد و حدوث الاحتراق الوظيفي ، اذ ان عدم حصول الافراد على الحوافز يجعلهم يشعرون بان اداءهم لا يكفل الحصول على تلك المكافآت ، او ان جهودهم ببساطة لم تصل الى المعايير اللازمة للحصول عليها ، او ان هناك ضعف أو انعدام بتقدير للجهد المبذول.

3- الاستقرار و التقدم الوظيفي : تعد عوائق الاستقرار الوظيفي و التقدم المهني من العوامل الرئيسية لحدوث الاحتراق الوظيفي ، ومنبعث احباط و تملل للإفراد وتخلق لديه انفعالات نفسية وان انتصارها يولد لديهم استنفادا عاطفيا وحالة من عدم الانسانية ، ونتيجة لذلك يحدث الاحتراق الوظيفي .

4- تقييم أداء العاملين : ان عدم فعالية تقويم الاداء يخلق لدى الافراد حالة من الاحباط و المعاناة مما يستنزفه عاطفيا و يجهده نفسيا . مما يؤدي الى حدوث الاحتراق الوظيفي .

5- المغالاة في الطموح و التوقعات : من مسببات الاحتراق الوظيفي و التي تنشأ داخل الفرد الافراط في طموحاته و توقعاته حيث هذه الاخيرة غير المحققة سواء تنظيمية أو شخصية تساهم الى حد كبير في الاحساس بالاستنفاد العاطفي و الشعور بعدم الانسانية والتقدير الذاتي السلبي .

6- نقص المساندة الاجتماعية : يشير مفهوم المساندة الاجتماعية الى الشعور بالراحة و المساعدة أو المعلومات التي يتلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي و غير الرسمي بالجماعات و الافراد ، اذ هناك علاقة قوية بين المساندة الاجتماعية و بين الاحتراق الوظيفي ، اذ كلما زادت المساندة الاجتماعية قلت الشكاوي المرتبطة بصحة الافراد.

¹ناظم حسن رشيد، مرجع سبق ذكره، ص75-76.

وقد حدد (Maslach & Leiter:1997) مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي الى الاحتراق لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات على النحو الآتي: ¹

- 1- **ضغط العمل** : يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منطوية به ، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة . وكثير من المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية الى الترشيد من خلال الاستغناء من أعداد كبيرة من الموظفين والعمالة مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل ، مع مطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة انتاجيتهم .
 - 2 - **محدودية صلاحية العمل** : من الأسباب التي تؤدي الى الاحتراق الوظيفي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل ، ويتأتى هذا الوضع من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الاجراء المناسب من قبل الموظف.
 - 3- **قلة التعزيز الايجابي** : عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل و ما يستلزم ذلك من ساعات اضافية و أعمال ابداعية دون مقابل مادي أو معنوي ، يكون سببا آخر من المعاناة و الاحتراق الذي يعيشه الموظف.
 - 4- **انعدام العلاقات الاجتماعية** : يحتاج الموظف أحيانا الى مشاركة الآخرين في بعض المهوم والأفراح ، لكن بعض الاعمال تتطلب فصلا ماديا من المكان و عزلة اجتماعية عن الآخرين حيث يكون العمل أكثر مع الاجهزة و الحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة.
 - 5- **عدم الانصاف والعدل** : يتم احيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها ، وعند اخلاله بها يتم محاسبته ، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تعسفا من الموظف، ولكن بسبب رداءة الاجهزة و تواضع امكانياتها و محدودية برامجها ، اضافة الى امكانية عدم وجود كفاءات فنية وقادرة على أداء الوجبات المطلوبة .
 - 6- **صراع القيم** : يكون الموظف احيانا امام خيارات صعبة ، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما لا يكون ذلك متوافقة مع قيمه ومبادئه. ¹
- مما سبق يتبين لنا أن من أغلب أسباب الاحتراق الوظيفي مرتبط ببيئة العمل و ما تنتجه من فرص تساعد على تعظيم مستويات الضغوط ، الاحباط و القهر و بالمقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الاسباب ، بالإضافة الى الاسباب الشخصية و الاسباب المهنية . بالإضافة الى الاسباب السابقة ارتأت الباحثة اضافة سبب هو مكوث الموظف في وظيفته بدون تغيير أو تطوير مدة طويلة حتى و منذ تنصيبه.

¹ سليمان أحمد الطلاع، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، مجلة جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد(17)، العدد (2) أ، ص190.

ب- مظاهر الاحتراق الوظيفي:

تميل الأدبيات السلوكية و الادارية الى اعتبار مهن الاتصال بالناس أكثر المهن المسببة المتلازمة للاحتراق الوظيفي، حيث تبين أنها تكثر في اوساط يكون فيها التعامل مع الناس، و التي تتطلب مواجهة مباشرة، واستيعابا دقيقا لأراء و اتجاهات الناس ، حيث تظهر علامات الاحتراق الوظيفي في:²

1- علامات نفسية انفعالية : تتمثل في الارقاق النفسي والعصبي ، و الاحساس بعدم الرضا عن النفس و الضيق و التوتر والقلق ، والميل للتبذير والتقصير ولوم الآخرين عليه ، وانخفاض المعنويات ، وقلة القدرة على التفكير والثبات .

2- علامات جسدية : تتمثل في الارقاق الجسدي ،العزلة النفسية ، الصداع ، وارتفاع ضغط الدم .

3- علامات اجتماعية : تتمثل في وجود مشكلات في العلاقات الاجتماعية مع الآخرين وكبت المشاعر ، وعدم الرغبة في الحديث مع الآخرين ، والعزلة الاجتماعية .

4- علامات ترتبط بالعمل : تتمثل في الاتجاه السلبي نحو العمل ، اللامبالاة و الغياب والتأخير ، والرغبة في ترك العمل، ونقص الإبداعية ، والملل في العمل ، ضعف لاستعداد التعامل مع ضغوط العمل .

ج - استراتيجيات التخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي :

نتيجة للآثار السلبية المترتبة عن ظاهرة الاحتراق الوظيفي فقد سعى الباحثين الى ايجاد طرق واستراتيجيات للحد من الظاهرة نذكر منها:³

الاستراتيجيات المتعلقة بالمجال النفسي و الجسدي للفرد و تتمثل :

- الاتجاه نحو وسائل التسلية و ممارسة الهوايات. مما يؤدي إلى تفادي حالات التوتر والقلق التي تسببها ظروف العمل اليومية ؛
- ممارسة الأنشطة الرياضية مما يحافظ على حيوية الفرد وتمتع بصحة جسدية جيدة ، والرياضة بذاتها تعد طريقة من طرق التفرغ ، وذلك تحافظ على الصحة النفسية للفرد؛
- استغلال أوقات الفراغ المتمثل بكسر روتين الحياة اليومية ، مثل الاشتراك في الندوات والدورات ، وأعمال النقابات و الجمعيات الخيرية؛
- الانسحاب العقلي والجسدي من جو العمل لفترة معينة و التسلية بأي شيء آخر مثل قراءة كتب لا علاقة لها بالعمل؛
- وضع أهداف واقعية تقع ضمن قدراته و امكانياته .

الاستراتيجيات المتعلقة بمجال العلاقة مع الآخرين و تتمثل في :

- تقبل الأساليب والطرق الجديدة والإيمان بأهميتها واستخدامها؛

¹ أحمد عبد الأمير ناصر، مرجع سبق ذكره، ص12.

² سناء جاسم محمد الذبجوي، دجلة جاسم محمد الذبجوي، اختيار العلاقة بين العدالة التنظيمية و الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية في المعهد التقني كوفة، مجلة الغري العلوم الاقتصادية و الادارية، مجلد(13)، العدد(40)، 2016، ص314

³ حسن محمد منصور لنا ، الاحتراق الوظيفي و علاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الاداريين في مديريات التربية و التعليم في محافظة الخليل، رسالة ماجستير، غير منشورة، تخصص إرشاد نفسي و تربوي، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، فلسطين، 2013، ص19-20.

- الاشتراك في نشاطات التطور المهني؛
 - البقاء بحالة عقلية متيقظة من الأسباب المهمة لمنع الاحتراق النفسي،
 - اللجوء إلى خلق روح الدعابة والنكتة أثناء العمل،
 - تنوع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل هذا من شأنه التأثير في حيوية الفرد ونشاطه و بالتالي التأثير في مستوى أدائه.
- الاستراتيجيات المتعلقة بصاحب العمل الإداري أو الجهة المسؤولة :**

وتتمثل هذه الاستراتيجية المؤولة بالنمط الإداري الذي يتبناه القائد المدير ، وقد أضافت الباحثة هذه الاستراتيجيات على اعتبار أنها تمثل سببا من أسباب بقاء الفرد في عمله وإلا زاد تدمره من ظروف العمل. ومن الاستراتيجيات التي وجد الباحث أنه على الإداري إتباعها :

- اختيار النمط الإداري الذي يتناسب مع الموقف؛
- أن يعمل على إشراك الموظفين في وضع الأهداف وكذلك في صنع القرارات و تنفيذها،
- أن يستخدم أساليب التعزيز المادية و المعنوية ؛
- تكوين فرق عمل للقيام بأداء وظيفة معينة؛
- أن يتيح الفرصة أمام الموظفين للتعبير عن آرائهم وطرح مشكلاتهم للتوصل معهم إلى حلها؛
- أن يعمل على تطوير العاملين معه من الناحية المهنية؛
- أن يخلق روح الدعاية أثناء العمل حيث كشفت كارين لين عن إدراك المعلم لأسلوب من الفكاهة الأساسية من عوامل الرضا المهني عند المعلم .

كما يؤكد العديد من الباحثين و المهنيين في مجال الارشاد المهني إلى أن التصدي للاحتراق يتطلب مستويين من الجهود الأولى وقائية و الأخرى علاجية.¹

الجهود الوقائية : وتمثل في

- التدريب و التعليم؛
- الاختيار المناسب للموظفين؛
- استخدام الحوافز المادية والمعنوية؛
- اللياقة الصحية والبدنية.

الجهود العلاجية : وتمثل في

- تحليل الدور : ويتضمن ذلك توضيح الحقوق والواجبات ، المسؤوليات والمهام لتجنب النزاعات و الصراعات المختلفة بين الموظفين؛

¹ بويكر دبي، لعيس اسماعيل، البرامج الارشادية كأحد أهم الاستراتيجيات للتخفيف من حدة الاحتراق النفسي في مهنة التدريس ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة ورقلة، العدد(12)، 2013، ص15.

- تحسين مناخ العمل من خلال توفير فرص للترقية والمكافآت ، وفرص التقدم؛
 - إيجاد مناخ مهني وصحي مؤازر للموظفين يتيح قدرا أكبر من المشاركة واللامركزية والمرونة،
 - توفير برامج الارشاد المهني لتحقيق النمو النفسي السليم و التغلب على المشكلات النفسية و الاجتماعية التي قد تعيق التكيف المهني و الاجتماعي.
- مما سبق نستنتج أنه على المؤسسة التي تسعى الى تحسين أداء العاملين لا بد الأخذ بعين الاعتبار هذه الاستراتيجيات و تطبيقها في مختلف المستويات من أجل تفادي ظاهرة الاحتراق و من تم التخلص منها .

المطلب الثاني: ماهية الاستغراق الوظيفي

سنتطرق في هذا المطلب إلى تحديد مفهوم الاستغراق الوظيفي، أبعاده، مظاهره والعوامل المؤثرة عليه.

الفرع الأول: مفهوم الاستغراق الوظيفي

تعود أصول المصطلح إلى وقت غير مبكر في بداية عام 1920 في الدراسات التي أجريت على معنويات أو لاستعداد مجموعة من الأشخاص على تحقيق الأهداف التنظيمية ، وقد أسهم الجيش الأمريكي في نضوج فكرة القيمة المعنوية للمنظمات من خلال الحرب العالمية الثانية للتنبؤ بوحدة الجهد واستعداد قوات الجيش للذهاب إلى أي مدى من أجل رفاهية المنظمة (Rothbard).¹ كما أسهمت الجهود العلمية و الفلسفية في بلورة تراكم معرفي جدير بالمراجعة حول موضوع الاستغراق الوظيفي الذي نال اهتماما كبيرا من قبل العديد من الباحثين و المنظرين السلوكيين منذ بداية القرن العشرين وحتى وقتنا الحالي، وهذا الاهتمام قاد إلى تكوين فهم شامل حول الموضوع وتطوير مدى متنوع من المنظورات والمرتكزات الفكرية المتعلقة بهذا الموضوع، هذا يعود لأهمية الموضوع لارتباطه بسلوكيات العامل وتفاعله بالعمل وتعامله مع الآخرين في المنظمة من جهة، ولينعكس ذلك على نجاح المنظمات وتفوقها من جهة أخرى.²

توجد عدة تعاريف للاستغراق الوظيفي اختلفت باختلاف الطريقة التي ينظر بها الباحث الى الاستغراق الوظيفي والموضوع الذي يقوم بدراسته نذكر منها :

- عرفته (Sharmila) " بأنه انغماس و التزام الموظفين تجاه المنظمة و قيمها، و استغراق الموظفين تجاه عملهم من خلال التعاون مع الزملاء لتحسين الأداء في العمل لصالح المنظمة، و بالتالي هو مقياس يحدد من خلاله مدى ارتباط الموظف بالمنظمة".¹

يرى Sharmila بأن الاستغراق الوظيفي يكون من خلال انغماس الموظفين تجاه عملهم من خلال التعاون مع الزملاء لتحسين الأداء، وبالتالي تحديده كمقياس يقيس درجة ارتباط الموظف بالمنظمة.

¹ مؤسد الساعدي، زينب شلال عكار، دور الاستغراق الوظيفي في الأداء العالي : بحث استطلاعي تحليلي في كلية الادارة والاقتصاد/جامعة كربلاء، مجلة الادارة والاقتصاد/جامعة البصرة، المجلد (3)، العدد (11)، بدون سنة نشر، ص8.

² رنا ناصر صبر، دور الاستغراق الوظيفي للعاملين في ضمان ولاء الزبون: بحث تطبيقي في عينة من المصارف العراقية الخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (23)، العدد (23)، سنة 2017، ص35.

- ويرى (Riipinen) " أن الاستغراق الوظيفي يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها، ولهذا فالأمر هنا مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معاً".²
- يدين Riipinen الاستغراق الوظيفي هو اندماج الفرد بوظيفته واستشعار أهميتها ، وينعكس ذلك على الحالة العقلية والعاطفية.
- يرى أبو شنب " أن الاستغراق الوظيفي هو شعور العاملين أو الموظفين بالسعادة و الراحة النفسية عند أداءهم لمهامهم و أعمالهم لدرجة الاستعداد لبذل جهد إضافي بدون مقابل في سبيل إنجاز تلك الأعمال و المهام الموكلة إليهم"³
- يري الباحث أنه من خلال شعور العاملين بالسعادة و الراحة النفسية أثناء عملهم ينجر عنه جهد إضافي دون مكافآت.
- إذ يعبر (Maslach et al) عن الموظف المستغرق في العمل "أنه في حالة تحفيزية مستمرة و ايجابية و عاطفية للوفاء بالمتطلبات الوظيفية فهو يمتاز بمستويات عالية من التنشيط و المتعة في العمل".⁴
- ركز الباحث على أن العامل المستغرق يكون دائما في حالة تجاوب ايجابي مع عمله ويشعر بالنشاط والحوية في العمل.
- يرى (الفضيلي) بأن الاستغراق الوظيفي مفهوم يعبر على نحو عام عن أهمية الدور الذي تؤديه الوظيفة في حياة الفرد من ناحية، و مدى استعداده للحفاظ على وظيفته، و بذل الجهد للقيام بأنشطة و مهام تحقق المتطلبات والاحتياجات من ناحية أخرى⁵
- يشير الباحث أن مظاهر الاستغراق الوظيفي تظهر من وجهتين الأولى انعكاس الوظيفة على حياته والأخرى انعكاس على المنظمة.
- وتخلص في الأخير إلى أنه مهما تعددت تعاريف الاستغراق الوظيفي و اختلفت في بعض التفاصيل فإن ما يفهم منها جميعا هو أن الاستغراق الوظيفي يعبر عن مدى الارتباط النفسي و العاطفي بين الفرد و وظيفته، و بالتالي فالاستغراق الوظيفي هو مدى اندماج الموظفين و رضاهم و حماسهم تجاه وظائفهم.

¹ تحليل اسماعيل ماضي، اخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الاسكان والأشغال العامة الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة كلية فلسطين التقنية، دير البلح، العدد(03)، 2015.

² احمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014، ص 24

³ محمود السيد امام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة..جامعة مدينة السادات مصر، 2018، ص218.

⁴ خضير علي فيروز، تأثير الاستغراق الوظيفي في تعزيز نظم المناعة التنظيمية، دراسة تطبيقية في معمل سمنت النجف الإشراف، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية ببابل، المجلد (10)، العدد (4)، 2017، ص423.

⁵ سالم حميد عبيد، الانغماس الوظيفي وعلاقته بالإزعاجات اليومية لدى المرشدين التربويين، مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة، المجلد(58)، العدد(4)، 2019، ص 55

الفرع الثاني: أبعاد الاستغراق الوظيفي

هناك تباين في أبعاد الاستغراق الوظيفي بتباين طبيعة الدراسة و أهدافها، فقد حددها (Bakker) بثلاث أبعاد للاستغراق الوظيفي ممتلة في:¹

- الحماس: و يشير إلى المستويات العالية من النشاط و الطاقة و المثابرة و المرونة الفكرية أثناء العمل.
- التفاني أو الإخلاص: و يشير إلى الاندماج العالي و التوجه الشعوري أثناء العمل.
- الانغماس: و يشير إلى التركيز العالي و الانشغال الكامل في العمل و الشعور بالسعادة عند القيام به و نسيان كل شيء أثناء العمل.

بينما أكد (Bruce Louis Rich) أن الاستغراق الوظيفي ثلاث أبعاد هي:²

- الاستغراق الإدراكي المعرفي (Cognitive engagement): يتعلق الاستغراق الإدراكي بمعتقدات العاملين حول المنظمة و قادتهم و ظروف العمل ، حيث يصفه (Kahn) بأنه اليقظة الفكرية و منطق الإدراك المتزايد و الاهتمام بالعمل، أما عن (Sawyer) فيفسره بمدى فهم و استيعاب الهدف و توضيح الدور أي المساهمة الفاعلة و الإدراك الواضح لدعم نجاح المنظمة، و من أهم خصائصه (الحالة النفسية، المشاركة الفعالة، احترام الذات).

- الاستغراق الشعوري العاطفي (Emotional engagement): يعني وجود علاقة قوية بين عواطف و أفكار و مشاعر الفرد و وظيفته، مما يؤدي إلى مشاعر الحماس و الفخر، حيث يصفه (Delacy) الارتباط العاطفي والمشاعر الوجدانية التي يمتلكها العامل تجاه المنظمة أو العمل الذي يقوم به، كما أضاف كل من (Ahlowalia et al) الاستغراق العاطفي يتعلق بشعور العامل تجاه المنظمة وقادتها وظرف العمل، وما اذا كان لديهم اتجاهات ايجابية أو سلبية تجاه المنظمة وقادتها وظروف العمل، من أهم خصائصه (التعلق، الاستمتاع و الارتباط).

- الاستغراق الجسدي (Physical engagement): يعني توجيه الطاقات المادية للمرء نحو استكمال مهمة معينة، يرى كل من (Kuok & taromina) الاستغراق الجسدي الاحتواء الفعال والاندماج العالي لتحسيد طاقات الفرد الجسدية في أداء المهام والأهداف والأنشطة التنظيمية، كما يشير (Baker et al) أن متطلبات العمل العالية تستنزف موارد العاملين الجسدية والذهنية وتؤدي إلى ضعف الطاقة وتزيد من التوتر والذي يؤدي بدوره إلى الاحتراق النفسي وعدم الاستغراق.

حدد (Hickman) خمسة أبعاد للاستغراق الوظيفي ممتلة فيما يلي:³

- 1- الانتماء (Belonging) و تشير الى كيفية تعاطف العاملين مع القيم الأساسية للمنظمة ، و فهم كيفية دعم وظائفهم الفردية المهمة و الشاملة و إيجاد وسائل لدمج المهمة و القيم في ثقافة منظماتهم.

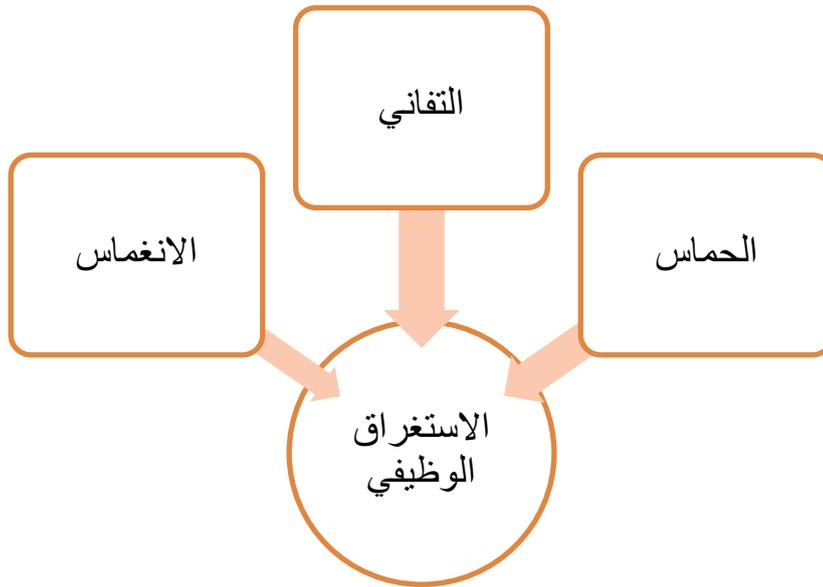
¹ رون فريدون عبد الله، دور القيادة الخادمة في تحقيق الاستغراق الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئات التدريسية في جامعة السليمانية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد(8)، العدد(1)، 2018، ص247.

² رنا ناصر صبر، مرجع سبق ذكره، ص37.

³ شهناز فاضل أحمد، الاستغراق الوظيفي للعاملين وتأثيره في بلورة التماثل التنظيمي بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، الجامعة المستنصرية، المجلد (22)، العدد (91)، 2016، ص 276-277.

- 2- **الالهام (Inspiration)** هو احساس العاملين بفخر انتمائهم لما تقوم به منظماتهم، وبقادتهم، و أن يشعروا بالهدف الذي لن يتحقق الا باستغراقهم بالعمل و تواصلهم العاطفي مقابل اشراكهم في قيادة التغيير الايجابي.
- 3- **الفهم (Understanding)** حيث يحتاج العاملون لفهم عميق لأهداف المنظمة و بالخطة الموحدة لتحقيق هذه الأهداف، مقابل فهم القادة العميق لتوفير تحديات العمل المتكررة و الشفافة، خلق بيئة يمكن من خلالها الاحساس بالاطمئنان مع الحصول على ردود فعل ملموسة لأدائهم.
- 4- **الدعم (Support)** من خلال خلق ثقافة تواصل و تفاعل ايجابي بين العاملين و المديرين، مع تقييم المهارات سواءً المادية أو غير المادية للمليء المناصب الادارية، و توفير فرص التدريب لمساعدة المديرين المستجدين في العمل لضمان النجاح في أدوارهم و تبسيط الاجراءات.
- 5- **التقدير (Appreciation)** و تعني مقابلة اسهامات العاملين بالتقدير و الثناء الصادق مع المديرين و منح فرص التطوير الوظيفي و فرص التعليم لنيل رضاهم الوظيفي.
- وسوف تعتمد الطالبتان على المقياس الذي اتبعته العديد من الدراسات العربية والأجنبية، بما يتناسب مع طبيعة الموضوع والمؤسسة المبحوثة بالإضافة إلى أهداف الدراسة على الأبعاد الثلاثة (الحماس، التفاني، الانغماس)، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل (2.1): أبعاد الاستغراق الوظيفي



المصدر : من إعداد الطالبتين انطلاقاً من الدراسات السابقة

الفرع الثالث: مظاهر الاستغراق الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

أولاً: مظاهر الاستغراق الوظيفي:

يوجد عدة مؤشرات دالة على مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين، أهمها:¹

- -امتلاك العاملين روابط قوية بوظائفهم، من الصعب كسرها؛
- أن تكون أهم أولويات الفرد الاهتمام بوظيفته، واستغراقه في أداء مهامها؛
- أن يتسم الفرد بالدقة الشديدة في أداء عمله؛
- أن يحقق العمل للفرد أكبر إشباع في حياته؛
- الرغبة الدائمة في الذهاب للعمل وعدم التغيب عنه،
- ارتباط الفرد الوثيق بالعمل،
- شعور الفرد بالفخر و لتباهي بعمله أمام الآخرين، وتمسكه به؛
- أن يفضل الفرد دائماً استيعاب وظيفته معظم وقته.
- الإيمان القوي واليقين الصادق بالمنظمة التي ينتمي إليها
- التعاون، حب الموظفين، الولاء لبعضهم والتكاتف لأداء العمل
- تمكين الموظف لتقوية أدائه

➤ الاستعداد دائماً للتطوير و التجديد و الذهاب إلى ما هو أحسن لرؤية المنظمة

حيث أكدت دراسة (Elewa,2013) أن الموظفين المستغرقين يحملون ثلاث مظاهر رئيسية:²

1. **القول:** الموظفين الذين يتحدثون بشكل جيد عن المنظمة على حد سواء للموظفين الداخليين والعملاء.
2. **البقاء:** الموظفين الذين هم على استعداد للبقاء أعضاء في منظماتهم.
3. **السعي:** الموظفين الذين يعملون وراء الأدوار المطلوبة لتعزيز رفاهية المنظمة.

كما دعت (Celestin) أن الموظفون يكرسون ثلاث جوانب مختلفة من أنفسهم خلال وظائف الوظيفة (الطاقات البدنية، اليلوك المعرفي، والسماات العاطفية) هذه الوظائف عندما تكون موجودة في الأفراد يشار إليها على أنها المشاركة الشخصية، وعندما تغيب يشار إليها فك الارتباط الشخصي.³

¹ محمد السيد إمام، مرجع سبق ذكره، ص321

² عامر رجب ذياب السباعوي، أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الاستغراق الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل سمنت كركوك، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد(3)، العدد(43)، 2018، ص168.

³ نفس المرجع السابق

ثانياً: العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي

لقد تباينت الدراسات التي تناولت الاستغراق الوظيفي في اتجاهاتها لتحديد العوامل المؤثرة على الاستغراق الوظيفي كالتالي:¹

1. ركزت مجموعة أولى من الدراسات على إبراز أثر المتغيرات الفردية على الاستغراق الوظيفي (السن، مدة الخدمة،....)؛
 2. ركزت مجموعة أخرى على أن الاستغراق الوظيفي هو محصلة لبعض الظروف المتعلقة ببيئة العمل (سلوك القائد، المشاركة في اتخاذ القرارات، الخوف، الاستقلال في العمل،....)؛
 3. بينما ركزت مجموعة ثالثة على توضيح الأثر التفاعلي للمتغيرات الفردية وبيئة العمل على الاستغراق.
- و يرى كل من (Nitin, Tiwar et vaziran) ثلاث عوامل أساسية ممكن أن تؤثر في الاستغراق:²

- خبرات العاملين ودوافعهم الشخصية والنفسية تجاه العمل والمنظمة التي تميزهم عن الآخرين
 - أصحاب العمل وقدرتهم على تهيئة الظروف التي تشجع على الاستغراق
 - التفاعل بين العاملين وحرصهم في المحافظة على ذلك التفاعل، وفي جميع المستويات
- وحسب دراسة زناقي(1997) أكثر متغيرات بيئة العمل تأثيراً في الاستغراق الوظيفي ويظهر ذلك من خلال العلاقة الإيجابية أو السلبية مع المتغيرات:³

- نوعية الإشراف؛
 - ظروف العمل المادية؛
 - غموض الدور؛
 - المرتب؛
 - عدم المشاركة في اتخاذ القرارات؛
 - سمعة الشركة؛
 - الاستقطاب و التعيين؛
 - التصميم الوظيفي؛
 - تكافؤ الفرص و المعاملة العادلة من الإدارة؛
 - التمكين و التطوير المهني؛
- بينما أشار (Rakich) في دراسته إلى أن مستوى الاستغراق الوظيفي يؤثر بمجموعة من العوامل الفردية (السن، التعلم، الجنس، مدة الخدمة).

¹ محمد بكري عبد العليم، محددات وأبعاد العدالة التنظيمية وأثرها على الاستغراق الوظيفي (دراسة تطبيقية)، مجلة آفاق جديدة للدراسات التجارية، مجلد (24)، العدد(2)، 2012، ص33.

² بن عربي ام الخير ، فتيحة ساسوي، دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية المؤسسات الاستشفائية (الام و الطفل- سليمان عميرات بتقريت ورقلة)، مذكرة ماستر إدارة أعمال 2019، ص4.

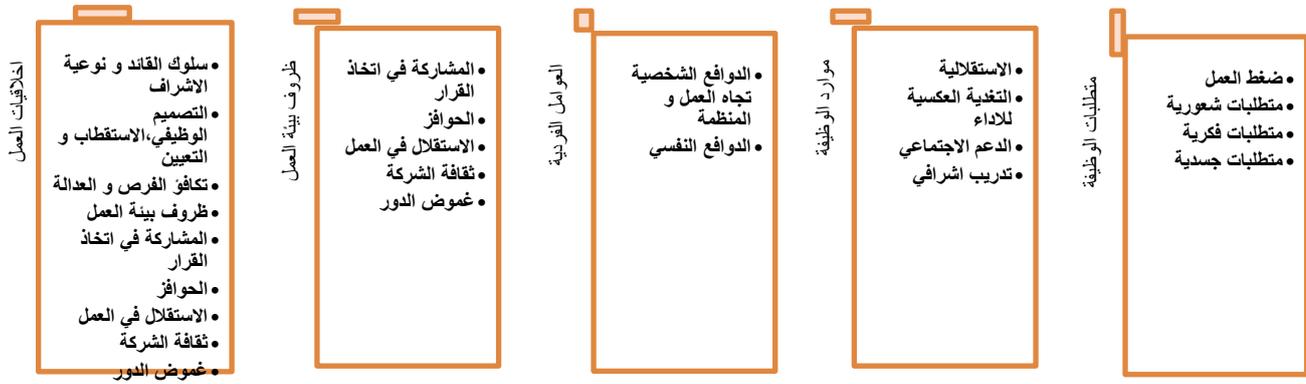
³ تحليل اسماعيل ماضي، مرجع سبق ذكره، ص10

كما توصلت دراسة (Bakker et leiter) أن الاستغراق الوظيفي للأفراد العاملين يتأثر بالموارد الوظيفية (الاستقلالية، التغذية العكسية للأداء، الدعم الاجتماعي، تدريب الإشرافي) وكذلك متطلبات الوظيفة (ضغط العمل، المتطلبات الشعورية، المتطلبات الفكرية و المتطلبات الجسدية)¹.

وبناء على ما سبق ترى الطالبان أن العوامل ترتبط بشكل مباشر ببيئة العمل المادية والمعنوية من جانب وبأخلاقيات العمل (التعيين و السلوك القيادي والإشرافي و تكافؤ الفرص والعدالة.. الخ) من جانب آخر ،وفيمايلي شكل يمثل العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي :

الشكل(2.1): العوامل المؤثرة في الاستغراق

العوامل المؤثرة في الاستغراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين انطلاقا من الدراسات السابقة

المطلب الثالث: العلاقة بين الاستغراق الوظيفي والاحترق الوظيفي

بعد مراجعة الأدبيات النظرية و الدراسات السابقة نلاحظ أن هناك عدد قليل جدا من الدراسات التي تناولت العلاقة التي تربط بين الاستغراق الوظيفي والاحترق خاصة العربية منها، و بالتالي سنتناول في هذا المطلب العلاقة بين الاستغراق الوظيفي و الاحترق الوظيفي من خلال وجهة نظر كل دراسة .

I. أشار الباحث سماهر مسلم أبو مسعود(2010) في دراسته أن الاستغراق الوظيفي هو المرحلة الأولى من مراحل الاحتراق الوظيفي، حيث يكون فيها مستوى الرضا الوظيفي مرتفعا، ويكون الفرد على درجة عالية من الحيوية والنشاط وعندما يحدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل ، وبين ما يحدث فعليا، يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض، ويؤدي إلى الاحتراق الوظيفي(علي،2008).²

¹عمار محمد العيد بن حمامة، علاقة جودة حياة العمل بالاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من اساتذة جامعة الوادي، رسالة دكتوراه في علم النفس والعمل و التنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019، ص 56-57.

²سماهر مسلم عياد أبو مسعود، مرجع سبق ذكره، ص45.

.II توصلت نتائج دراسة محمود السيد إمام (2019) إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ" وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة، كلما انخفض مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل ملحوظ.¹

.III حسب دراسة (Bakker & Schaufeli) حاولت اختبار نموذج العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والاستغراق الوظيفي من خلال الدور الوسيط للموارد الوظيفية والطلبات الوظيفية، حيث توصلت إلى وجود الارتباط السلبي بين الاستغراق والاحتراق الوظيفي، يزيد الاحتراق الوظيفي كلما زادت الطلبات الوظيفية ونقص الموارد الوظيفية، أما الاستغراق الوظيفي فيرتبط بالموارد المتاحة، تكمن العلاقة بين المتغيرين في الاحتراق الوظيفي يتوسط العلاقة بين طلبات الوظيفة أما الاستغراق الوظيفي يتوسط العلاقة بين الموارد الوظيفية ونوايا ترك العمل.²

.IV من منظور (Maslach & Leiter) في البداية المشاركة (الاستغراق) على أنه حالة طاقة يلتزم فيه الموظفون بالأداء الممتاز والثقة في كفاءتهم، حيث يبدأ الفرد عموماً وظيفته الجديدة عن طريق الشعور بالانخراط بدلاً من الاحتراق، في ظل ظروف مرهقة يصبح العمل غير مرضي لا معنى له وبالتالي يؤدي إلى الاحتراق، لذلك ينظر إلى أن أبعاد الاحتراق على أنها نقيض مباشر لأبعاد الاستغراق الوظيفي، الأهمية العلمية لهذا المنظور هو أن الاستغراق يمثل الهدف المنشود للتدخلات في مكان العمل المصممة للحد من الاحتراق.³

.V العلاقة بين الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي تم معالجتها من خلال القضايا الصحية، الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، حيث أثبتت دراسة (Maslach & Leiter) ودراسة (Maslach et al) حدوث الاحتراق كظاهرة إجهاد مرتبطة إيجابياً باضطرابات الصحة العقلية والبدنية، بالإضافة إلى ذلك تم ربط الاحتراق بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، كما أظهرت النتائج أن الموظفين المرهقين هم أقل عرضة للتعامل بحماس وإظهار مستويات أقل من الالتزام تجاه منظماتهم. توصلوا إلى العلاقة العكسية بين الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي حيث أن أبعاد الاحتراق مرتبطة إيجابياً بالمشاكل الصحية وعلى العكس أبعاد الاستغراق مرتبطة سلبياً بالمشاكل الصحية، وأن الموظفين المستغرقين نفسياً يشعرون بالحماس تجاه عملهم وأنهم أكثر التزاماً بأعمالهم.⁴

¹ محمود السيد إمام، مرجع سبق ذكره، ص334

² Wilmar B. Schaufeli & Arnold B. Bakker, **job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study**, Journal of Organizational Behavior, Vol(25), 2004.

³ Michael S. Cole, Frank Walter, **Job burnout and employee engagement: a meta-analytic examination of construct proliferation**, Journal of Management, 2011, P12.

⁴ Previous reference, p13.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية حول الاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي

تعتبر الدراسات التي تناولت علاقة الاستغراق الوظيفي بالاحتراق الوظيفي من الدراسات الحديثة و لهذا توجد دراسات قليلة حظيت باهتمام من قبل الباحثين و المختصين في مجال الإدارة بالمؤسسات خاصة في الدول الأجنبية مقارنة بالدول العربية ، ومن خلال ذلك سوف يتم عرض بعض هذه الدراسات التي تناولن الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي وفق التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث تم بعد ذلك التعليق عليها مع إبراز أهم نقاط تشابه ونقاط الاختلاف بينهما و بين الدراسة الحالية وأيضاً ما تم استفادة منه من الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة (العربية و الأجنبية)

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

أولاً: دراسة (محمود السيد إمام)، بعنوان "الاستغراق الوظيفي و علاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية" 2019.

هدف الدراسة إلى التعرف على أثر الاستغراق الوظيفي على مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ" اعتمد الباحث على استمارات الاستقصاء لجمع البيانات، حيث تم توزيع 405 استمارة استقصاء على عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة فئة "أ" بينما تم الاعتماد على تحليل 370 استمارة صالحة للتحليل. وقد استخدم الباحث اختبار معامل البيانات و الاعتمادية، التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون، مؤشرات المطابقة وأسلوب تحليل المسار، كأساليب إحصائية لتحليل البيانات، وتوصل الباحث إلى وجود علاقة ارتباطيه عكسية بين الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ" و بين الاحتراق للوظيفي.

ثانياً: دراسة (خديجة علي مهدي، عبد الرحمان الشماسي)، بعنوان "أثر مكونات العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة" 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر العدالة التنظيمية (العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات- عدالة التوزيع) على الاحتراق الوظيفي لدى موظفي مراكز الرعاية الصحية الأولية في محافظة جدة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً. طبقت الدراسة على عينة من العاملين بالقطاعات الخمسة لمراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة، بلغ عدد العينة 100 موظف وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات والاستعانة ببرنامج SPSS لتحليل البيانات. ونتج عن الدراسة أنه هناك تأثير لكل من عدالة الإجراءات و التوزيعات و المعاملات على الاحتراق للوظيفي.

ثالثاً: دراسة (عمر جبرائيل جبر الصليبي)، بعنوان "واقع جودة حياة الوظيفية و دورها في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جامعة القدس" 2017.

تناولت هذه الدراسة واقع جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في جامعة القدس، كذا التعرف على واقع الاحتراق الوظيفي لديهم، ودور جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات

استخدم الاستبيان . تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في جامعة القدس من فئة الإداريين والأكاديميين البالغ عددهم 840 موظفاً أما عينة الدراسة تكونت من 15% من العاملين بواقع 126 تم استرداد 122 والصالحة للدراسة 115، استخدم البرنامج الإحصائي spss للتحليل وأهم النتائج المتوصل إليها هي:

1. مستوى جودة الحياة الوظيفية و مستوى الاحتراق الوظيفي متوسطة بين جميع العاملين؛
2. توجد علاقة عكسية بين جودة الحياة الوظيفية ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين حيث كلما كان مستوى جودة الحياة الوظيفية أعلى كلما كان مستوى الاحتراق الوظيفي أقل.

رابعاً: دراسة (محمد أحمد أبو شنب)، بعنوان "علاقة وظائف إدارة الموارد البشرية بالاستغراق الوظيفي بمكاتب البريد في قطاع غزة" 2016.

أجريت دراسة أبو شنب للتعرف على مستوى تطبيق وظائف إدارة الموارد البشرية (تخطيط المسار الوظيفي، التدريب والتنمية، إدارة وتقييم الأداء، جودة الحياة الوظيفية) في مكاتب البريد بقطاع غزة. كما تهدف للتعرف على مستوى الاستغراق الوظيفي والعلاقة بين كل من وظائف إدارة الموارد البشرية والاستغراق الوظيفي للعاملين في مكاتب البريد بقطاع غزة. اعتمد الباحث على توزيع الاستبيان كأداة لجمع البيانات على عينة عشوائية حجمها 30 مفردة من العاملين بمكاتب البريد و تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الرمز الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق وظائف إدارة الموارد البشرية بشكل عام في مكاتب البريد العام في قطاع غزة بلغ المستوى المتوسط وبينما بلغ مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين في مكاتب البريد العام في قطاع غزة المستوى المرتفع. كما أن هناك علاقة طردية بين وظائف إدارة الموارد البشرية ومستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين.

خامساً: دراسة (محمد شفيق سعيد المصري) بعنوان "الانغماس الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطن التنظيمية دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة" 2015.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوك المواطن التنظيمية لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة ، والتعرف على مستوى الانغماس الوظيفي ودرجة ممارسة سلوك المواطن التنظيمية لدى الأطباء . اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في وصف الظاهرة وتحليلها وتم توزيع 285 استبيان واستردت نسبة 95% منها . وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية ايجابية بين الانغماس وسلوك المواطن التنظيمية .

سادساً: دراسة (ساهر مسلم عياد أبو مسعود)، بعنوان "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة- أسبابها و كيفية علاجها" 2010.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التعليم العالي لقطاع غزة .تحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية ، تحديد أسباب و مصادر انتشارها و السبل الكفيلة بعلاجها. واعتمد الباحث على استبيان لجمع البيانات . حيث تكون مجتمع الدراسة من 825 موظف. أجريت الدراسة على 258 موظف ثم اختيرهم بطريقة عشوائية بسيطة و كانت نسبة الاسترداد 86% قامت الباحثة

بمعالجة المعلومات التي تم جمعها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، من أهم النتائج التي توصل اليها الباحث لها أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعده (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية) فيما كان مستوى الاحتراق منخفض على بعد (الإنجاز الشخصي).

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

أولاً: دراسة (Sarah Burnett) بعنوان

« Employee Engagement and Burnout: A Quantitative Study of their Correlations with Job/Organizational Satisfaction », 2019.

تكمن أهمية الدراسة في قدرتها في فهم الاحتراق كعنصر مهم للاستغراق و لتوضيح ذلك تم تحديد كيفية قياس مؤشر الاستغراق الوظيفي لدى الوكالات الفيدرالية في سان دييغو و ذلك من خلال كيفية تنفيذ الظروف المواتية له بالاعتماد على ثلاثة عناصر من الدراسة المسحية تتمثل في الرضا الوظيفي ، الرضا التنظيمي ، ومفهوم الاحتراق حيث تمت دراسة استقصائية للتقييم على قيادة أنظمة القضاء و الحرب البحرية في سان دييغو (كاليفورنيا بالتحديد) العينة تتمثل في (870) من (1111) من الأفراد العسكريين و المدنيين بمعدل الاستجابة الشاملة بنسبة (78%) و باستخدام تقنيات تحليل العوامل في (122) عنصر مسح توصلوا إلى النتائج التالية :

- مؤشر الاحتراق مرتفع ؛
- يوجد الاختلافات الديموغرافية في تصورات الموظفين للاحتراق؛
- الاحتراق ليس له تأثير كبير مع ظروف العمل على الرضا الوظيفي و التنظيمي للقوى العاملة الشاملة.

ثانياً: دراسة (Agi Syarif Hidayat, Agustina Agustina) بعنوان

« Employee Burnout vs Employee Engagement and Its Impact on Turnover Intention » 2019.

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير الاحتراق ومشاركة الموظفين على نية العمل. طريقة البحث المستخدمة هي طريقة البحث الكمي. مجتمع هذه الدراسة يتكون من موظفي (ARIDA PT. Arteria Daya Mulia) من (841) شخصاً. تستخدم تقنية قياس عدد العينات الصيغة السلوفينية بهامش خطأ بنسبة (10%) ، بحيث يتم تحديد عدد العينات بـ (90) مجيئاً. تقنيات جمع البيانات باستخدام الاستبيانات وتقنيات تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار المتعدد. وأظهرت النتائج أن:

- الاحتراق له تأثير إيجابي وهام على نية دوران الموظفين ؛
 - الاستغراق له تأثير سلبي وكبير على نية دوران الموظفين.
- حيث توصلوا إلى العلاقة العكسية بين الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي من خلال الدور الوسيط لنوايا ترك العمل.

ثالثا: دراسة (Erika Villavicencio, Samuel Jurado, Alejandra Valencia) بعنوان

« work engagement and occupational burnout:its relation to organizational socialization and psychological resilience »,2015.

المهدف من هذه الدراسة هو تقييم مستوى الاستغراق لدى العمال في منظمات المكسيك و تحديد علاقتها بالاحتراق الوظيفي،التنشئة الاجتماعية و القدرة على التكيف. قصد الدراسة تم اجراء اختبار لعينة مكونة من (1110) موظف وباستخدام نموذج المعادلة الهيكلية لتحديد العلاقة السببية بين المتغيرات المختلفة توصلت إلى النتائج التالية :

- العلاقات الاجتماعية و القدرة على التكيف يؤثران ايجابيا على الاستغراق الوظيفي؛
- تعزيز الاستغراق الوظيفي يؤثر ايجابيا في التخفيف من الاحتراق الوظيفي و تحسين السلوك.

رابعا: دراسة (Michael S. Cole, Frank Walter) بعنوان

« Job burnout and employee engagement: a meta-analytic examination of construct proliferation », 2011.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحتراف و الاستغراق من خلال التحليل التلوي بالاعتماد على (50) عينة

فريدة من (37) دراسة حيث توصلت إلى النتائج التالية:

1. هناك ارتباط قوي بين الاحتراف و الاستغراق؛
2. التميز الوظيفي يؤثر على كل من الاحتراف والاستغراق؛
3. الإرهاق و أبعاد المشاركة يحمل نمطا مماثلا من الارتباط؛
4. من بين استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي الاعتماد على الحوافر والمكافآت.

خامسا: دراسة (Bkker & Shaufeli) بعنوان

« Job demands,job resources,and thier relationship with burnout and engagement »2004.

حاولت هذه الدراسة اختبار نموذج العلاقة بين الاحتراف الوظيفي و الاستغراق الوظيفي في ظل الدور الوسيط للموارد الوظيفية و الطلبات الوظيفية، ولتحقيق أغراض الدراسة تم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من اربع عينات مهنية مستقلة مكونة من (381) موظف في شركة تأمين، (202) موظف في فروع مختلفة من شركات خدمة الصحة والسلامة المهنية، (507) موظف في شركة صناديق التقاعد، (608) موظف من مؤسسة الرعاية المنزلية)، وتم استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها: أن هناك ارتباط سلبي بين كل من الاحتراق والارتباط الوظيفي، يتم التنبؤ بالاحتراف الوظيفي من خلال زيادة الطلبات ونقص الموارد الوظيفية، أما الارتباط الوظيفي فيمكن التنبؤ به من خلال موارد الوظيفة المتاحة، يرتبط الاحتراف الوظيفي بالمشاكل الصحية بالإضافة إلى نوايا ترك العمل، في حين يرتبط الارتباط الوظيفي بنوايا ترك العمل، الاحتراف الوظيفي يتوسط العلاقة بين طلبات الوظيفة والمشاكل الصحية، أما الارتباط الوظيفي يتوسط العلاقة بين الموارد الوظيفية ونوايا ترك العمل.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

ستتطرق في هذا المطلب لتقديم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية والأجنبية) واستخراج أوجه الشبه والاختلاف بينهما.

الفرع الأول: أوجه التشابه

يكمن التشابه بين الدراسة الحالية و الدراسة السابقة فيما سيلي:

- 1- المنهج المعتمد: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في كل الدراسات؛
- 2- أداة جمع البيانات: اعتمد كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة الاستبيان كأداة لجمع المعلومات؛
- 3- أداة تحليل البيانات: تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss كأداة لتحليل البيانات لكل من الدراسة الحالية و الدراسات السابقة؛
- 4- أبعاد متغير الاحتراق الوظيفي: هناك تشابه تام في أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد الانفعالي، تبلد الشعور، نقص الشعور بالإنجاز) لكل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف

الجدول (1.1): يوضح المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أوجه المقارنة	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
المكان و الزمان	تمت الدراسة في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرياح ورقلة سنة 2020	تمت في أماكن مختلفة عربية و أجنبية في السنوات التالية: 2010-2015-2017-2019
قطاع الدراسة	تمت الدراسة في القطاع العمومي "قطاع التعليم العالي"	جل الدراسات كانت في القطاع العام "التعليم، الصحة... ودراستين في القطاع الخاص
مجتمع و عينة الدراسة	شمل مجتمع الدراسة عمال مصلحتي التدريس والتعليم والتقييم في جامعة قاصدي مرياح ورقلة، وأخذت عينة حجمها(111) عامل	اختلفت أحجام عينات الدراسة منها ما هو اقل ومنها ما هو أكبر من الدراسة الحالية
متغيرات الدراسة	تناولت الدراسة متغيرين هما الاحتراق الوظيفي(م تابع) والاستغراق الوظيفي(م مستقل)	تناولت متغيرات مختلفة منها: سلوك المواطنة، جودة حياة العمل، وظائف إدارة الموارد البشرية، العدالة التنظيمية... الخ
أبعاد متغيرات الاستغراق الوظيفي	الحماس، الإخلاص والأهمك	تناولت أبعاد مختلفة للمتغير المستقل منها: الحماس، الإخلاص، الانهماك، الجسدي والمعرفي و الإدراكي... الخ.

المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات

تعد الدراسات السابقة أساسا مهما تبني عليه الدراسات اللاحقة و مصدرا غنيا لإثراء الباحثين بما يساهم في

تكوين أفكار جديدة من خلال ما تعرضه من نتائج وتحليل حول المواضيع ذات الصلة وبالتالي ساهمت الدراسات

السابقة في:

- ✓ الإحاطة بجميع نتائج الدراسات السابقة مما يعطي تصور للدراسة الحالية؛
- ✓ الإثراء الفكري للجانب النظري للدراسة في صياغته والتحضير للجانب التطبيقي؛
- ✓ إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة لموضوع الدراسة مما سهل الانطلاق في الدراسة الحالية؛
- ✓ ساهمت في إعداد الخطة المناسبة للدراسة الحالية؛
- ✓ صياغة الفرضيات؛
- ✓ سهلت على الطليتان إعداد الاستبيان المناسب لمتغيرات الدراسة.

خلاصة الفصل

حاولنا في هذا الفصل إبراز مفهوم كل من الاحتراق الوظيفي وأبعاده (الاجهاد الانفعالي، نقص الشعور بالإنجاز وتبلد المشاعر) وكذا الاستغراق الوظيفي و أبعاده (الحماس، الإخلاص و الانغماس) ثم تطرقنا إلى العلاقة النظرية بين متغيري الدراسة والتي كانت لها العديد من وجهات النظر ، وبعدها قمنا بعرض الدراسات السابقة وكانت البداية بالدراسات العربية لتليها الدراسات الأجنبية وفي الأخير تناولنا أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ومجال الاستفادة منها. وهذا ما نسعى إلى التأكيد منه في دراستنا الحالية.

الفصل الثاني:

دراسة العلاقة بين

الاستغراق الوظيفي

والاحترق الوظيفي في

مصلحتي التدريس، التعليم

والتقييم بجامعة قاصدي

مرباح ورقلة

تمهيد:

تطرقنا في الفصل الأول من هذه الدراسة الى الجانب النظري لكل من الاحتراق الوظيفي و الاستغراق الوظيفي، و كذا أهم الدراسات السابقة في المجال، و بهدف ما جاء في الفصل الأول سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على عينة من عمال مصلحتي التدريس و التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، مبرزين في ذلك مستوى الاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي و كذا العلاقة بين الاحتراق الوظيفي و الاستغراق الوظيفي، و في هذا الصدد سنتطرق إلى تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

المبحث الثاني: عرض النتائج والمناقشة

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سنتناول في هذا المبحث تحديد الجانب المنهجي للدراسة الميدانية لموضوع الدراسة بهدف تنظيم وترتيب المعلومات من أجل الوصول إلى النتائج أو الحقائق و التطرق أيضا إلى الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

بغرض التعرف على مستوى الاستغراق الوظيفي وعلاقته بالاحترق في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة سيتم التطرق في هذا المطلب إلى منهج الدراسة مجتمع وعينة الدراسة و في الأخير خصائص عينة الدراسة، من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة بعد جمعها و تحليلها عن طريق إدخالها إلى البرنامج الإحصائي (Spss,v22) و بالتالي سيتم الوصول إلى النتائج المرجوة من الدراسة.

الفرع الأول: منهج الدراسة

يبيّن منهج الدراسة مختلف الخطوات التي اعتمدها الباحث في إعداد البحث للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية. لتحقيق الأهداف المرجوة تم الاعتماد على:

أ. جمع البيانات والمعلومات عن الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها وذلك من خلال المنهج الوصفي التحليلي؛

ب. تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بتغيرات الدراسة، و محاولة البرهنة على الفرضيات التي تم طرحها من خلال المنهج الاستقصائي؛

ج. اختبار صحة الفرضيات باستخدام الأساليب و الأدوات الإحصائية في تحليل البيانات عن طريق المنهج الإحصائي.

أما بالنسبة لمصادر المعلومات فتم الاعتماد على مصدرين أساسيين هما:

المصادر الأولية: و تمثلت في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استمارة استبيان مخصصة لهذا الغرض، ووزعت على عمال مصلحتي التدريس، التعليم و التقييم في جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

المصادر الثانوية: تتمثل في المراجع العربية والأجنبية، المقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

قبل التطرق إلى مجتمع الدراسة سوف نحاول تقديم عام لجامعة قاصدي مرباح ورقلة وعلى وجه الخصوص مصلحتي التدريس و التعليم و التقييم التي تمت الدراسة فيهما،

أولاً: تعريف عام للجامعة:

تعتبر الجامعة مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية وبالاستقلالية المالية. تتشكل من هيئات إدارية وعلمية (مجلس الإدارة والمجلس العلمي)، رئاسة الجامعة، كليات، معاهد وملحقات في بعض الأحيان. كما تتضمن مصالح إدارية وتقنية مشتركة.

أنشئت جامعة قاصدي مرباح ورقلة منذ إحداث المدرسة العليا للأساتذة سنة 1987 بموجب المرسوم رقم 65-88 المؤرخ في 22 مارس 1988، كمؤسسة عمومية مستقلة ذات طابع إداري تربوي، تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، بعدها مرت بعدة مراحل أهمها سنة 1997 حيث رقيت إلى مركز جامعي بموجب المرسوم رقم 159-97 المؤرخ في 10 مارس 1997 وكانت تحتوي على خمسة معاهد. وفي سنة 2001 تمت ترقيتها إلى جامعة بموجب المرسوم رقم 210-01 المؤرخ في 23 جويلية 2001 وشملت آنذاك ثلاثة كليات وثلاث مديريات، وأصبحت تحمل بكل شرف اسم المجاهد قاصدي مرباح من سنة 2005. وفي سنة 2009 تمت إعادة هيكلتها إلى ستة كليات بمرسوم تنفيذي رقم 19-09 المؤرخ في 12 صفر عام 1430. الموافق 17 فيفري 2009.

أما في سنة 2013 فقد تم إعادة هيكلة النظام البيداغوجي للجامعة إلى أربع نيابات وعشرة كليات ومعهدين جامعيين بالمرسوم التنفيذي رقم 13-100 الموافق 14 مارس 2013 يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 01-210 الموافق لـ 23 جويلية 2001 والمتضمن انشاء الجامعة.¹

بلغ عدد الطلبة المسجلين بجامعة قاصدي مرباح ورقلة خلال الدخول الجامعي 2018/2017 28483. طالب وطالبة، منهم 26789 في الطور الأول والثاني (الليسانس والماستر)، و 1694 طالب في الطور الثالث (الدكتوراه)، حيث يشرف على تأطيرهم 1112 أستاذا في مختلف التخصصات و الرتب.²

موزعين على 10 كليات ومعهدين و هذا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-100 المؤرخ في 02 جمادى الأولى 1434 الموافق لـ 14 مارس 2013 الذي يحدد مهام الجامعة و القواعد الخاصة بتنظيمها وسيورها.

شهدت جامعة قاصدي مرباح ورقلة ازدياد كبير في عدد الطلبة المتدربين، فمن 139 طالب في موسم 1988/1987 إلى أكثر من 600 طالب خلال الموسم 1990/1991، ليلبغ خلال الموسم الجامعي 2018/2017 إلى أكثر من 28483 طالب، مما استوجب على إدارة الجامعة توفير الموارد البشرية اللازمة (من أساتذة، وإداريين، وعمال) لمواجهة هذا التطور الكبير في عدد الطلبة.

¹ وثيقة عمل مجلس إدارة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، "مجلس الإدارة-الدورة الأولى" 26 نوفمبر 2018، ص02.

² دليل الطالب للدخول الجامعي 2018/2017 الصادر عن جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص08.

ثانيا: مهام مصلحة التدريس، التعليم والتقييم

بناء على القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004 لا سيما المواد 28، 30، 29 للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة و مصالحها المشتركة فان المهام المؤكدة للمصالح المكلفة بالتعليم و التدريس على مستوى القسم هي¹:

المهام المناطة لمصلحة التدريس

- مسك القائمة الاسمية لطلبة القسم (قاعدة المعطيلت)؛
- إعادة تسجيل الطلبة التابعين للقسم الناجحين منهم و الراسبين؛
- استخراج الوثائق المطلوبة من قبل طلبة القسم (شهادات مدرسية، كشوف النقاط....إلخ)؛
- تحضير شهادات النجاح لطلبة القسم المتخرجين؛
- المتابعة البيداغوجية للطلاب (الحالة الدراسية، عطلة أكاديمية، إنقطاع، طرد....إلخ)؛
- التنسيق مع مصلحة التدريس بالكلية وتزويدها بالوضعية الكاملة للنشاط.

المهام المناطة لمصلحة التعليم والتقييم

- مسك القائمة الاسمية لطلبة القسم؛
- ضبط قوائم أفواج الطلبة مع الحرص على إعلامهم بذلك بكل الوسائل المتاحة؛
- ضبط و توزيع الهياكل البيداغوجية (مدرجات وقاعات تدريس) بالتنسيق مع مصلحة التعليم والتقييم بالكلية؛
- متابعة تنفيذ برامج التدريس المقررة؛
- متابعة حضور الأساتذة والطلبة وكذا توزيعهم؛
- التحضير لامتحانات؛
- متابعة المحاضر البيداغوجية المعدة شهريا و تبليغها للمصالح المختصة على مستوى الكلية؛
- التكفل بإدخال المداولات و ذلك في إطار عملية التقييم المنصوص عليها قانونا؛
- التكفل بكل الإجراءات التي تمكن طلبة القسم من إجراء تربصاتهم الميدانية في الوسط المهني و كذا متابعتها.

ثالثا: شرح الهيكل التنظيمي لجامعة قاصدي مرباح ورقلة

من خلال الهيكل التنظيمي الملحق في الشكل رقم (01) يتبين لنا أن جامعة قاصدي مرباح ورقلة يتكون :

1. مديرية الجامعة

يحتوي على إدارة الجامعة ومختلف المصالح (أربع نيابات) ويضم أيضا كلية علوم الطبيعة والحياة ، وعلى قاعة المحاضرات المرئية، كذلك يحتوي على مزرعة تجريبية وأحواض لتربية المائيات وبيوت بلاستيكية للتجارب التطبيقية وبيت زجاجي خاص بالبحث العلمي.

¹ مذكرة تنظيمية صادرة من كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بتاريخ 16 فيفري 2020.

2. القطب الجامعي 01 : يتكون من من خمسة كليات وهي :

- كلية الرياضيات و علوم المادة.
- كلية الطب.
- كلية علوم الطبعة و الحياة.
- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضة .
- معهد التكنولوجيا .

2. القطب الجامعي 02 : يتكون من أربعة كليات وهي :

- كلية الآداب و اللغات .
- كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير والمالية.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

القطب الجامعي 03 : يتكون من ثلاث كليات وهي :

- كلية التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال .
- كلية العلوم التطبيقية .
- كلية المحروقات و الطاقات المتجددة و علوم الأرض والكون.

حسب التقسيم الإداري للكليات فإن مصلحتي التدريس ، التعليم والتقييم توجد على مستوى كل قسم من أقسام الكليات حيث كل قسم يتكون من مجموعة تخصصات، بالإضافة الى وجود المصلحتين في عمادة الكليات.

أولاً: مجتمع الدراسة يتكون مجتمع الدراسة من عمال مصلحتي التدريس والتعليم و التقييم في جامعة قاصدي مرباح ورقلة محل الدراسة والموضحة في الجدول أدناه :

الجدول رقم (1.2): يوضح مجتمع الدراسة

المؤسسة	تاريخ التأسيس	نوع المؤسسة	عدد العمال في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	23 جويلية 2001	مؤسسة عمومية ذات طابع عمومي	125 عامل

المصدر: من اعداد الطالبتين انطلاقا من معطيات المؤسسة

ثانيا: عينة الدراسة

تم تحديد عينة الدراسة انطلاقا من العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة ، حيث قامت الطالبتان بتوزيع عينة عشوائية بسيطة قدرت بـ 111 عامل من عمال مصلحتي التدريس و التعليم والتقييم في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، وتم استرجاع 100 أي ما

يعادل نسبة (90%)، و بلغ عدد الاستبيانات التي لم يتم استرجاعها ب 11 استبانة أي بنسبة (10%)، أما فيما يخص الاستبيانات غير الصالحة للتحليل فكانت (10) استبيانه أي ما يعادل (10%) و الجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

الجدول رقم(2.2): يوضح توزيع الاستبانة

عدد الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	غ المسترجعة	غ صالحة للتحليل	صالحة للتحليل
العدد	111	100	11	10	90
النسبة المئوية	%100	%90	%10	%10	%90

المصدر: من اعداد الطالبتين وفقا لتوزيع الاستبيان

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة

يقصد بخصائص عينة الدراسة البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين و ذلك لمعرفة الخصائص الديموغرافية لهم و قد اشتملت هذه الخصائص على (الجنس، الفئة العمرية، الخبرة المهنية، المستوى العلمي، المصلحة، مكان العمل، الحالة العائلية) بغرض معرفة تأثيرها على الدراسة في المؤسسة محل الدراسة و يمكن إيضاها في الآتي:

أولاً: متغير الجنس

من خلال الدراسة التي أجرتها الطالبتان تم استجواب أفراد عينة الدراسة فتقدموا بإجابتين إما ذكر أو أنثى وقد كانت إجاباتهم كما في الجدول أدناه:

الجدول رقم (3.2) : توزيع الأفراد حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الفئة
26.7%	24	ذكر
73.3%	66	أنثى
100%	90	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت حوالي 26.7% مقارنة بنسبة الإناث التي بلغت 73.3% أي نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور وهذا يعود إلى طبيعة قطاع النشاط التي أجريت فيه الدراسة وأيضا أن المؤسسة تعتمد على الإناث أكثر من الذكور للقيام بالمهام حيث تتمركز داخل الإدارات وهذا ما تم إثباته من خلال الملاحظة والتي كان لها دور كبير في استكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.

ثانياً: متغير الفئة العمرية

وفقا لمتغير الجنس فإن هذا الأخير لهم أعمار متفاوتة تختلف من جنس إلى آخر ، فالجدول الموالي يوضح متغير العمر حسب الفئات العمرية.

الجدول رقم (4.2): توزيع الأفراد حسب متغير العمر

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
3.3%	3	أقل من 30 سنة
93.3%	84	من 30 سنة إلى 50 سنة
3.3%	3	أكثر من 50 سنة
100%	90	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى 50 سنة) تقدر بنسبة (93.3%) وهي أكبر فئة عمرية وهذا منطقي. وهي الفئة الشابة الأقدر والأجدر على القيام بالأعمال والقدرة على التعلم والبحث عن المعرفة وتأدية الأعمال كما يجب وبالشكل المطلوب . مقارنة بالفئتين العمريتين الأخرى والتي تقدران بنفس النسبة (3.3%) هي نسبة منخفضة نوع ما، فالفئة العمرية أقل من (30 سنة) لعل سبب تدني نسبتها يعود إلى توظيف الجديد في المؤسسة وهو يعطي نتائج واقعية مقارنة بالفئة العمرية أكثر من (50 سنة) ولعل سبب تدني نسبتها أيضا بنفس نسبة الفئة الأولى وهو قربه إلى سن التقاعد إلا أن هذه الفئتين تعبران عن وجود أفراد ذوي خبرة وكفاءة في المؤسسة.

ثالثا: متغير الخبرة المهنية:

تتميز الخبرة بتراكم سنوات العمل في مجال معين فهي أساس بناء العمال وزيادة معارفهم فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة .

الجدول رقم (5.2): توزيع الأفراد حسب متغير الخبرة

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	12	13.3%
من 05 سنوات إلى 10 سنوات	45	50%
من 11 سنة إلى 15 سنة	22	24.4%
أكثر من 15 سنة	11	12.2%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه توزيع الأفراد حسب متغير عدد سنوات الخبرة في العمل. حيث يبين أن (50%) فئة الأفراد الذين لديهم من (05 إلى 10 سنوات) في العمل هي نسبة مرتفعة وهي نتيجة منطقية تدل على أن المؤسسة تتضمن كوادر من الأفراد ذوي الخبرة والمعرفة والعمل على تطوير المؤسسة إلى الأحسن من خلال معرفة العمل ومتطلباته ثم تليها فئة من (11 إلى 15 سنوات) بنسبة 24.4% وهي نسبة متوسطة وتدل أيضا على وجود خبرة وأقدمية في المؤسسة ثم فئة أقل من (5 سنوات) بنسبة 13.3% هي نسبة متوسطة أي أن الأفراد يمتلكون خبرة متوسطة نظرا لحدثة العمل داخل المؤسسة ثم تليها الفئة التي أكثر من (15 سنة) بنسبة (12.2%) وترجع هذه النسبة إلى الإحالة على التقاعد.

رابعا: متغير المستوى العلمي

يعد المستوى التعليمي عامل جد مهم في عملية التوصيف لأي وظيفة بهدف وضع الشخص المناسب في المكان المناسب فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا للمستوى التعليمي :

الجدول رقم (6.2): توزيع الأفراد حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى العلمي	التكرار	النسبة
ثانوي	15	16.7%
جامعي	65	72.2%
شهادات أخرى	10	11.1%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي حيث يبين أن الأفراد الذين يمتلكون شهادة الليسانس أكبر نسبة وتقدر ب (72.2%) ثم تليها نسبة (16.7%) وهي نسبة الأفراد ذو المستوى التعليمي ثانوي، ثم تليها الأفراد الذين يحزون على شهادات أخرى بنسبة (11.1%) . ومنه نستنتج أن المؤسسة تستقطب بنسبة كبيرة الأفراد المتحصلين على شهادة الليسانس

فيكون عملهم داخل الإدارات من أجل تسيير شؤون المؤسسة والأنسب للمصلحة محل الدراسة مقارنة بالأفراد الحاصلين على المستوى التعليمي ثانوي والحائزون على شهادات أخرى فيتم استقطابهم بشكل أقل وفقا لقوانين الاختيار والتعيين المعمول بها في المؤسسة.

خامسا: متغير المصلحة

وذلك حسب انتماء العمال الى أحد المصلحتين التدريس ، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح -ورقلة ، ولمعرفة العمال أكثر احترقا ، فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا للمصلحة :

الجدول رقم (7.2): توزيع الأفراد حسب متغير المصلحة

المصلحة	التكرار	النسبة
التعليم والتقييم	50	55.6%
التدريس	40	44.4%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال المعلومات المعطاة في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من المستجوبين كانت في مصلحة التعليم و التقييم والتي تقدر نسبتها ب (55.6%) ثم تليها نسبة (44.4%).

نستنتج أن النسب متفاوتة مما يدل على أن التعيين من خلال الإدارة يكون على حسب احتياجات المصلحة.

سادسا: متغير مكان العمل

وذلك حسب انتماء العمال الى أحد أقطاب جامعة قاصدي مرباح -ورقلة ، فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا لمكان العمل :

الجدول رقم (8.2): توزيع الأفراد حسب متغير مكان العمل

مكان العمل	التكرار	النسبة
القطب 01	20	22.2%
القطب 02	37	41.1%
القطب 03	33	38.7%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال المعلومات المعطاة في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من المستجوبين كانت في القطب 02 والتي تقدر نسبتها ب(41.1%) ثم تليها نسبة (38.7%) وهي نسبة العمال في القطب 03 وتليها نسبة (22.2%).

نستنتج أن النسب متفاوتة مما يدل على وجود اختلاف في عدد التخصصات التي ينتمي الى قطب.

سابعاً: متغير الحالة العائلية

تميز الحالة العائلية بوجوده رابط عائلي قانوني فالمؤسسة تهتم بتصنيف هذه الأجناس كل حسب حالته العائلية من أجل تدبير شؤون العاملين، فالجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغيرات الحالة العائلية.

الجدول رقم (9.2): توزيع الأفراد حسب متغير الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
54.4%	49	متزوج (ة)
44.4%	40	أعزب/عزباء
1.1%	1	مطلق (ة)
0%	0	أرملة
100%	90	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال المعلومات المعطاة في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة كانت فئة المتزوجين والتي تقدر نسبتها بـ 54.4% وهي نسبة مرتفعة وهي الفئة ذات المسؤوليات المتعددة والتي تقدر بالعمل وتبدل أقصى جهداً للقيام بالأعمال لسد حاجياتها ورغباتها لكسب العيش التي لا تلي إلا عن طريق العمل، تليها فئة العزاب وتقدر بنسبة 44.4% وهي نسبة معتبرة نوع ما تسعى هذه الفئة إلى القيام بالأعمال من أجل تأسيس حياتها وبناء أسرة ومستقبل، أي أن كلا الفئتين لديهما سبب وراء العمل. لتأتي بعدها فئة المطلقات والتي بلغت نسبتها 1.1%، وفي الأخير حالة الأرملة بنسبة معدومة.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى كل من أداة الدراسة التي تم جمع البيانات من خلالها وكذا مدى صدق وثبات أداة الدراسة، وبعدها سنتطرق إلى أساليب المعالجة الإحصائية وذلك ضمن ثلاث فروع.

الفرع الأول: أداة الدراسة

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال الاعتماد على بعض الدراسات السابقة، دراسة محمود السيد إمام، ساهر مسلم عياد ابو مسعود، خديجة علي مهدي، عبد الرحمان الشماسي، محمد احمد ابوشنب، عمر جبرائيل جبر الصليبي. و قد تم إعداد الاستبيان وفقاً لمقياس لكارث الثلاثي (غير موافق، محايد، موافق) وتم تقسيم الاستبيان إلى قسمين أساسيين حيث تم تقسيم القسم الثاني إلى محورين ونوضح ذلك في الآتي:

القسم الأول: يتضمن هذا القسم المتغيرات الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، المصلحة، مكان العمل، الحالة العائلية)

القسم الثاني: ينقسم بدوره إلى محورين أساسيين معبران عن متغيري الدراسة وذلك كما يلي:

المحور الأول: يتضمن المتغير المستقل وهو الاستغراق الوظيفي بأبعاده الثلاث الحماس، التفاني، الانغماس و شمل خمسة عشرة (15) عبارة موزعة كما يلي: الحماس (أربعة عبارات)، التفاني (خمس عبارات) و الانغماس (ستة عبارات)

المحور الثاني: يتضمن المتغير التابع وهو الاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاث الاجهاد الانفعالي ، نقص الشعور بالانجاز ، تبلد المشاعر ، و يشمل هذا المحور على أربعة عشرة (14) عبارة موزعة كما يلي: الإجهاد الانفعالي(أربعة عبارات)، نقص شعور بالانجاز (خمسة عبارات) و تبلد المشاعر(خمسة عبارات).

الجدول رقم (10.2): العبارات التي تقيس أبعاد الاستغراق الوظيفي

عدد العبارات	البعد
(5-4-3-2-1)	الحماس
(9-8-7-6-5)	التفاني
(14-13-12-11-10)	الانغماس

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة

الجدول رقم (11.2): العبارات التي تقيس أبعاد الاحترق الوظيفي

عدد العبارات	البعد
(4-3-2-1)	الإجهاد الانفعالي
(9-8-7-6-5)	نقص شعور بالانجاز
(15-14-13-12-11-10)	تبلد المشاعر

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة

الفرع الثاني: صدق الأداة

يقصد بالصدق أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيئا آخر، فتم توزيع استمارة الاستبيان في صورتها الأولى على الأستاذة المشرفة للاستفادة من توجيهاتها وكذلك مجموعة من الأساتذة المحكمين تألفت من ستة من المختصين في المجال و أسماء المحكمين في الملحق رقم () وقد تم الاستجابة لأراء المحكمين و القيام بإجراء التصحيحات التي اتفق عليها جميع المحكمين، فتم ما يلزم من إضافة و حذف و تعديل في إطار مقترحاتهم، وبذلك خرجت الاستبانة إلى الصورة النهائية.

الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة

يعني الثبات أن الاختبار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره وقامت الطالبتان بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس الذي يوضحه الجدول الموالي فلوحظ أن معامل الثبات لمصلحتي التدريس، التعليم والتقييم لدى جامعة قاصدي مرباح ورقلة تقدر بـ 70.9% وهي نسبة مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية تفني بأغراض الدراسة بحيث يجب ألا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي يتم الاعتماد على النتائج المتوصل إليها، والنتائج موضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم (12.2): معامـل الثبات الكلي للاستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامـل الثبات الفاكرونباخ
الاستغراق الوظيفي	15	81.4%
الاحتراق الوظيفي	14	81.9%
اجمالي الاستبيان	29	70.9%

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss.

من خلال الجدول (12.2) يمكن أن نلاحظ أن قيمة الفاكرونباخ تقدر ب(0.709) وهي أكبر من 0.62، أي قيمة الثبات الكلية للاستبيان هي (0.709) وهي تعبر عن قيمة ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان مرة أخرى أو بعبارة أخرى، في حالة إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد وبنفس الظروف و في وقت لاحق فإن (70.9%) من أفراد العينة المدروسة يجيبون بنفس الإجابة، وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

الفرع الرابع: أساليب المعالجة الإحصائية

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال استمارة الاستبيان تمت عملية تفرغ البيانات في برنامج الإحصاء SPSS V22 و تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات و صدق أداة الدراسة و اختبار فرضيات الدراسة، و تمثلت هذه الأساليب في:

1. معامـل ألفا كرونباخ لتحديد معامـل ثبات أداة الدراسة؛
2. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
3. مصفوفة الارتباط سيبرمان لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
4. معامـل الانحدار المتعدد وذلك لقياس أثر المتغير المستقل(الاستغراق الوظيفي) على المتغير التابع(الاحتراق الوظيفي)؛
5. اختبار **Teste-T** لاختبار تأثير متغير المستقل الجنس على المتغير التابع ؛
6. اختبار **One way ANOVA** لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة الأخرى على المتغير التابع؛
7. كما استخدمنا في البحث مقياس ليكارت الثلاثي التالي في محوري الدراسة.

الجدول رقم (13.2): درجات سلم ليكارت الثلاثي

الاستجابة	موافق	محايد	غ موافق
الدرجة	3	2	1

المصدر: بالاعتماد على سلم ليكارت الثلاثي

يتم تحديد قيم المتوسط الحسابي في أي فئة من خلال إيجاد المدى:

$$\text{المدى (RANGE)} = \text{أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة} = 3 - 1 = 2$$

بعدها قسم المدى على عدد الفئات، أي $0.66 = 2/3$ تم يضاف إلى الحد الأدنى للمقياس لتصبح كما موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (14.2): مقياس ليكارث الثلاثي

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	من 2.34 إلى 3

المصدر: بالاعتماد على سلم ليكارث الثلاثي

المبحث الثاني: النتائج والناقشة

في هذا المبحث سيتم عرض النتائج المتوصل إليها بهدف اختبار مدى صحة الفرضيات التي تم صياغتها لموضوع الدراسة وتحليلها ومناقشتها وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية المعيارية لمختلف أبعاد كل من المتغير التابع والمتغير المستقل للدراسة.

المطلب الاول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها ومن ثم تحليلها.

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: هناك مستوى متوسط للاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الطالبتان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المثلة، والتي تقيس أبعاد الاستغراق الوظيفي موضوع الدراسة.

البعد الأول: الحماس سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الحماس ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (15.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الحماس

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	أنا فخور لأنني أعمل في هذه الوظيفة	2.46	0.75	3	مرتفع
2	أشعر بمعنى كبير للعمل الذي أقوم به	2.68	0.66	2	مرتفع
3	أمتلك روابط قوية مع زملائي في العمل من الصعب كسرها	2.82	0.43	1	مرتفع
4	يشغلي التفكير بوظيفتي حتى بعد انتهاء الدوام	2.24	0.82	4	متوسط
	المتوسط العام لبعد الحماس	02.55	0.66	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss.

ثانياً: تحليل النتائج

يتضح من الجدول رقم (15.2) أن بعد الحماس السائد في المصلحتين محل الدراسة بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري (0.66) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " أمتلك روابط قوية مع زملائي في العمل من الصعب كسرها" كانت بمتوسط حسابي مرتفع (2.82) وانحراف معياري (0.43)، تم عبارة " أشعر بمعنى كبير للعمل الذي أقوم به " بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (0.66)، ثم تليها العبارة " أنا فخور لأنني أعمل في هذه الوظيفة " بمتوسط حسابي (2.46) وانحراف معياري (0.75) وتأتي العبارة " يشغلي التفكير بوظيفتي حتى بعد انتهاء الدوام " وهي أضعف متوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري (0.82) مقارنة مع المتوسطات الحسابية السابقة لعبارات بعد الحماس.

مما يدل على وجود جو أسري بين أفراد عينة الدراسة نتيجة روابط قوية بين العمال ، بالإضافة إلى شعور العاملين بأهمية العمل الذي يقومون به نتيجة الجو المناسب ، كذلك وجود فئة من العمال لديهم مسؤوليات خارج حدود العمل تجعلهم لا يفكرون بالعمل خارج الدوام.

البعد الثاني: التفاني سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد التفاني ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (16.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد التفاني

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
5	اشعر بالقوة، النشاط و الاندفاع في العمل	2.60	0.61	2	مرتفع
6	لدي الاستعداد للاستمرار لفترات طويلة في العمل	2.22	0.80	5	متوسط
7	أشعر بالطاقة و المرونة الذهنية و أنا أمارس مهام	2.58	0.66	3	مرتفع
8	أستثمر معظم قدراتي العلمية و خبرتي في العمل	2.77	0.49	1	مرتفع
9	أشعر بمرور الوقت و أنا في العمل	2.57	0.70	4	مرتفع
	المتوسط العام لبعد التفاني	2.54	0.65	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات SPSS.

ثانياً: تحليل النتائج

يتضح من الجدول رقم (16.2) أن بعد التفاني السائد في المصلحتين محل الدراسة بدرجة مرتفعة وبتوسط حسابي (2.54) وانحراف معياري (0.65) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " أستثمر معظم قدراتي العلمية وخبرتي في العمل " كانت بمتوسط حسابي مرتفع (2.77) وانحراف معياري (0.49)، ثم عبارة " اشعر بالقوة، النشاط و الاندفاع في العمل " كانت بمتوسط حسابي مرتفع (2.60) وانحراف معياري (0.61)، ثم عبارة " أشعر بالطاقة و المرونة الذهنية و أنا أمارس مهام " بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (0.66)، ثم تليها العبارة " أشعر بمرور الوقت و أنا في العمل " بمتوسط حسابي (2.57) و انحراف معياري (0.70)، وتأتي العبارة " لدي الاستعداد للاستمرار لفترات طويلة في العمل " وهي أضعف متوسط حسابي (2.22) وانحراف معياري (0.80) مقارنة مع المتوسطات الحسابية السابقة لعبارات بعد التفاني.

هذا يدل على أن العمال يتميزون بالأخذ بزمام المبادرة والتحدي في نشاطهم نتيجة أهمية العمل بالنسبة لهم، كذلك توفر الظروف المناسبة التي تحيط بالعمل نتيجة خصائص العمل تتميز بالمتعة والحيوية، كما أن فئة من العمال غير مستعدة الاستمرار لفترات طويلة في العمل نتيجة ضغوطات العمل.

البعد الثالث: الإنغماس

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الإنغماس ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (17.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الإنغماس

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
10	اشعر أنني دقيق في عملي	2.77	0.49	1	مرتفع
11	معظم اهتمامي مركز على عملي	2.45	0.68	4	مرتفع
12	اشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي	2.46	0.72	3	مرتفع
13	تحقق لي وظيفتي الحالية إشباع معنوي	2.15	0.77	5	متوسط
14	تحقق لي وظيفتي الحالية إشباع مادي	1.93	0.80	6	متوسط
15	أبقى اعمل بجد حتى لو لم تسير الأمور على ما يرام	2.56	0.71	2	مرتفع
	المتوسط العام لبعده الإنغماس	2.38	0.69	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات SPSS.

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من الجدول رقم (17.2) أن بعد الإنغماس السائد في المصلحتين محل الدراسة بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (2.38) وبانحراف معياري (0.69) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " اشعر أنني دقيق في عملي " كانت بمتوسط حسابي مرتفع (2.77) وبانحراف معياري (0.49)، ثم عبارة " أبقى اعمل بجد حتى لو لم تسير الأمور على ما يرام " كانت بمتوسط حسابي مرتفع (2.56) وبانحراف معياري (0.71)، ثم عبارة " اشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي " بمتوسط حسابي مرتفع (2.46) وبانحراف معياري (0.72)، ثم تليها العبارة " معظم اهتمامي مركز على عملي " بمتوسط حسابي مرتفع (2.45) و انحراف معياري (0.72) ، ثم عبارة " تحقق لي وظيفتي الحالية إشباع معنوي " بمتوسط حسابي متوسط (2.15) وبانحراف معياري (0.77)، وتأتي العبارة " تحقق لي وظيفتي الحالية إشباع مادي " وهي أضعف متوسط حسابي (1.93) وبانحراف معياري (0.80) مقارنة مع المتوسطات الحسابية السابقة لعبارات بعد الإنغماس.

هذا يعني أن أفراد عينة الدراسة يعتزون بعملهم مع الإحساس بالسعادة أثناء القيام بمهامهم بالإضافة إلى التركيز أثناء ممارسة نشاطهم، كذلك الراحة النفسية نتيجة العلاقة الحسنة بين العمال والرؤساء، إلا أن فئة من العمال لا تحق وظيفتهم الاشباع المعنوي والمادي نتيجة مناخ العمل و تدني الأجور.

قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الاستغراق الوظيفي

سنحاول عرض النتائج الخاصة بالقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة لأبعاد الاستغراق الوظيفي من خلال الجدول التالي ثم تحليلها .

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (18.2) : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستغراق الوظيفي.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	الحماس	2.55	0.66	1	مرتفع
2	التفاني	2.54	0.65	2	مرتفع
3	الانغماس	2.38	0.69	3	مرتفع
	المتوسط العام لأبعاد الاستغراق الوظيفي	2.49	0.670	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات SPSS.

ثانياً: تحليل النتائج

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول (18.2) فإن المصلحتين محل الدراسة يسود فيها الحماس بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (2.55)، ثم يليها بدرجة مرتفعة كذلك بعد التفاني بمتوسط حسابي (2.54) في المرتبة الثانية وفي الأخير بعد الانغماس بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (2.38)، كما تبين أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الاستغراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة بلغ (2.45) وانحراف معياري (0.67).

وهذا يدل على وجود مستوى مرتفع من الاستغراق الوظيفي لدى المصلحين نتيجة اهتمام المؤسسة بالعمال وتهيئة ظروف العمل.

ما يمكن استنتاجه هو نفي الفرضية التي تنص على: هناك مستوى متوسط للاستغراق الوظيفي لدى العاملين

في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة مرتفعة.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الطالبتان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة، والتي تقيس أبعاد الاحتراق الوظيفي موضوع الدراسة.

البعد الأول: الاجهاد الانفعالي: سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد الاجهاد الانفعالي ثم تحليلها.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (19.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث الاجهاد الانفعالي

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	أشعر بعدم الارتياح عند الاستيقاظ صباحا لبدء يوم عمل جديد	1.77	0.81	3	متوسط
2	أشعر بضغظ كبير نتيجة التعامل مع الآخرين (الطلبة، الأساتذة، المسؤولين، الزملاء... الخ) بشكل مباشر	1.92	0.85	2	متوسط
3	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في العمل	2.27	0.86	1	متوسط
4	أشعر بالملل و الإحباط بسبب عملي	1.77	0.81	3	متوسط
	المتوسط العام لبعث الاجهاد الانفعالي	1.93	0.83	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss.

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من الجدول رقم (19.2) أن بعد الاجهاد الانفعالي السائد في المصلحتين محل الدراسة بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (1.93) و بانحراف معياري (0.83)، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في العمل " كانت بمتوسط حسابي متوسط (2.27) و بانحراف معياري (0.86)، ثم عبارة " أشعر بضغظ كبير نتيجة التعامل مع الآخرين (الطلبة، الأساتذة، المسؤولين، الزملاء... الخ) بشكل مباشر " كانت بمتوسط حسابي متوسط (1.92) و بانحراف معياري (0.85)، ثم تليها العبارتين " أشعر بعدم الارتياح عند الاستيقاظ صباحا لبدء يوم عمل جديد " و " أشعر بالملل و الإحباط بسبب عملي " بمتوسط حسابي (1.77) و بانحراف معياري (0.81)، وهي أضعف متوسط حسابي مقارنة مع المتوسطات الحسابية السابقة لعبارات بعد الاجهاد الانفعالي.

يفسر ذلك بأن أفراد عينة الدراسة يعانون من الاحترق بدرجة متوسطة لبعث الاجهاد الانفعالي نتيجة طبيعة العمل التي تتميز بالروتين و تتطلب منهم انجاز العمل في الوقت المحدد بالإضافة التعامل المفرط مع الآخرين وهذا ما يؤدي شعورهم بالإرهاق عند بدء يوم عمل جديد ما ينتج عنه استنزاف لكامل طاقتهم

البعث الثاني: نقص الشعور بالانجاز سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد نقص الشعور بالانجاز ثم تحليلها

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (20.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث نقص الشعور بالانجاز

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
5	أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	1.33	0.58	3	منخفض
6	أشعر بالنشاط و الحيوية في عملي	1.44	0.56	1	منخفض
7	أتعامل في عملي بهدوء تام مع المشاكل النفسية و المشاكل الاخرى	1.26	0.46	5	منخفض
8	حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل	1.32	0.53	4	منخفض
9	أشعر من خلال عملي أنني أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين	1.41	0.53	2	منخفض
	المتوسط العام لبعث نقص الشعور بالانجاز	1.35	0.53	--	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss.

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من الجدول رقم (20.2) أن بعد نقص الشعور بالانجاز السائد في المصلحتين محل الدراسة بدرجة منخفضة وبمتوسط حسابي (1.35) وبانحراف معياري (0.53)، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " أشعر بالنشاط و الحيوية في عملي " كانت بمتوسط حسابي منخفض (1.44) وبانحراف معياري (0.56)، ثم عبارة " أشعر من خلال عملي أنني أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين " كانت بمتوسط حسابي منخفض (1.41) وبانحراف معياري (0.53) ، ثم تليها عبارة " أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه " كانت بمتوسط حسابي منخفض (1.33) وبانحراف معياري (0.58)، ثم تأتي عبارة " حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل " كانت بمتوسط حسابي منخفض (1.32) وبانحراف معياري (0.53)، وفي الأخير تأتي عبارة " أتعامل في عملي بهدوء تام مع المشاكل النفسية و المشاكل الاخرى " بمتوسط حسابي منخفض (1.26) وبانحراف معياري (0.46) وهي أضعف متوسط حسابي مقارنة مع المتوسطات الحسابية السابقة لعبارات بعد نقص الشعور بالانجاز.

هذا يدل على عدم شعور العاملين في مصلحتي التدريس ، التعليم والتقييم بجامعة ورقلة على بعد نقص الشعور بالانجاز وذلك من خلال الجو المناسب في العمل و الجو الأسري بين العاملين، بالإضافة لتعاملهم بكل هدوء مع المشاكل النفسية، حيث أن هذا البعد تم تفرغته عكس الأبعاد الأخرى.

البعد الثالث: تبدل المشاعر سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد تبدل المشاعر ثم تحليلها

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (21.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد تبدل المشاعر

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
10	تغيرت شخصيتي سلبيا منذ بدأت هذا العمل	1.46	0.72	4	منخفض
11	إني في الواقع لا أبالي لما يحدث للآخرين	1.47	0.69	3	منخفض
12	أشعر بأن بعض زملائي يظنون أنني سببا لبعض مشكلاتهم	1.51	0.70	2	منخفض
13	أتعامل مع غيري بطريقة غير مبالية	1.52	0.69	1	منخفض
14	أصبحت شخصا قاسيا على الآخرين منذ بدأت هذا العمل	1.45	0.67	5	منخفض
	المتوسط العام لبعد تبدل المشاعر	1.48	0.75	--	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss.

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح من الجدول رقم (21.2) أن بعد تبدل المشاعر السائد في المصلحتين محل الدراسة بدرجة منخفضة وبمتوسط حسابي (1.48) وبانحراف معياري (0.75) كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " أتعامل مع غيري بطريقة غير مبالية " كانت بمتوسط حسابي منخفض (1.52) وبانحراف معياري (0.69)، ثم عبارة " أشعر بأن بعض زملائي يظنون أنني سببا لبعض مشكلاتهم " كانت بمتوسط حسابي منخفض (1.51) وبانحراف معياري (0.70)، ثم تليها عبارة " إني في

الواقع لا أبالي لما يحدث للآخرين " كانت بمتوسط حسابي منخفض (1.47) وبانحراف معياري (0.69)، ثم تأتي عبارة " تغيرت شخصيتي سلبيا منذ بدأت هذا العمل " كانت بمتوسط حسابي منخفض (1.46) وبانحراف معياري (0.72)، وفي الأخير تأتي عبارة " أصبحت شخصا قاسيا على الآخرين منذ بدأت هذا العمل " بمتوسط حسابي منخفض (1.45) وبانحراف معياري (0.67) وهي أضعف متوسط حسابي مقارنة مع المتوسطات الحسابية السابقة لعبارات بعد تبلد المشاعر. ويفسر ذلك بعدم شعور أفراد عينة الدراسة بالاحترق الوظيفي على هذا البعد (تبلد المشاعر) ويتبين ذلك من خلال اتجاهاتهم الإيجابية مع المتعاملين معهم نتيجة الاحساس بهم وعدم تغير الشخصية على الآخرين منذ بداية العمل . قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الاستغراق الوظيفي سنحاول عرض النتائج الخاصة بالقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة لأبعاد الاستغراق الوظيفي من خلال الجدول التالي ثم تحليلها.

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (22.2): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاحترق الوظيفي.

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	الاجهاد الانفعالي	1.93	0.83	1	متوسط
2	نقص الشعور بالانجاز	1.35	0.53	3	منخفض
3	تبلد المشاعر	1.48	0.75	2	منخفض
	المتوسط العام لأبعاد الاحترق الوظيفي	1.58	0.70	--	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمخرجات spss.

ثانيا: تحليل النتائج

بناء على النتائج التي يوضحها الجدول (22.2) فإن مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة ورقلة يسود فيها الاجهاد الانفعالي بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (1.93) وبانحراف معياري (0.83) ودرجة منخفضة من نقص الشعور بالانجاز بمتوسط حسابي (1.35) وبانحراف معياري (0.53) و درجة منخفضة كذلك من تبلد المشاعر بمتوسط حسابي (1.48) و بانحراف معياري (0.75). كما تبين أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة بلغ (1.58) و بانحراف معياري (0.70).

وهذا ما يدل على وجود مستوى منخفض من الاحترق الوظيفي لدى العاملين في المصلحتين إلا أن الاجهاد قد ترجع أسبابه إلى طبيعة المهام وما ينتج عنه من ضغوط في العمل و الذي يؤثر على أدائهم و مشاعرهم . ما يمكن استنتاجه هو نفي الفرضية التي تنص على ان : درجة الاحترق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة مرتفعة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة : توجد علاقة عكسية بين أبعاد الاستغراق الوظيفي و الاحترق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

1. العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات: من خلال عرض النتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول يوضح

العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة .

الجدول رقم (23.2): لاختبار العلاقات الارتباطية بين أبعاد الاستغراق الوظيفي والاحترق الوظيفي

		المتغير التابع الاحترق الوظيفي	
Spearman's rho	أولاً: الحماس	Pearson Correlation	-.202-
		Sig. (2-tailed)	.056
		N	90
	ثانياً: التفاني	Pearson Correlation	-.241-*
		Sig. (2-tailed)	.022
		N	90
	ثالثاً: الانغماس	Pearson Correlation	-.198-
		Sig. (2-tailed)	.061
		N	90
	المتغير المستقل الاستغراق الوظيفي	Pearson Correlation	-.252-*
		Sig. (2-tailed)	.017
		N	90
	أولاً: الاجهاد الانفعالي	Pearson Correlation	.764**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	90
	ثانياً: نقص الشعور بالانجاز	Pearson Correlation	.599**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	90
ثالثاً: تبلد المشاعر	Pearson Correlation	.745**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقاً لمخرجات spss.

ثانياً: تحليل النتائج

يتضح من الجدول أعلاه رقم (23.2) بأن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات سلبية بين المتغيرات والمتمثلة في أبعاد الاستغراق الوظيفي (الحماس، التفاني، الانغماس) والاحترق الوظيفي كمتغير تابع سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حدى، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين الاستغراق الوظيفي والاحترق الوظيفي ككل 25.2% وهي قيمة سالبة وضعيفة تبين مدى الارتباط السلي العكسي لأبعاد الاستغراق الوظيفي والاحترق الوظيفي، حيث

كان أكبر ارتباط بين بعد التفاني والاحترق الوظيفي بنسبة 24.1%-، بعدها بعد الحماس بلغت نسبة الارتباط بينه وبين الاحترق الوظيفي 20.2%-، ليأتي بعد الانغماس بأقل نسبة والمقدرة بنسبة 19.8%- .

مما سبق يتبين لنا أن كل أبعاد الاستغراق الوظيفي لها ارتباط سلبي بالاحترق الوظيفي و الأقوى ارتباطا بينها بالاحترق الوظيفي هي البعدين التفاني والحماس هذا لا يعني أن بعد الانغماس غير مهم بل بالعكس لدى على المؤسسة إعادة النظر في توزيع رواتب العمال والعمل على تحسين أسلوب المعاملة مع الرؤساء كما يجب توضيح الاجراءات للعمال وبصفة عامة على المؤسسة تغيير الإجراءات التي من شأنه أن تحقق الاستغراق الوظيفي بجميع أبعادها وبالتالي التقليل من شعور العمال بالاحترق الوظيفي .

2 تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل الاستغراق والمتغير التابع الاحترق الوظيفي بطريقة المربعات الصغرى

يمكن اختبار ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0.05 حيث يمثل المتغير المستقل في الاستغراق الوظيفي والمتغير التابع هو الاحترق الوظيفي فالجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (24.2): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الاستغراق الوظيفي والمتغير التابع

الاحترق الوظيفي

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.25 2 ^a	.063	.053	.37403
a. Predictors: (Constant), averofX				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول (24.2) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط ($R=0.252$) والعلاقة عكسية و متوسطة لأن معامل الارتباط (-0.252) اشارته سالبة أما القوة التفسيرية للنموذج بلغت ($R^2=0.063$) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (الاستغراق الوظيفي) تفسر ما مقداره 6.3% من المتغير التابع (الاحترق الوظيفي) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

من خلال هذا يمكن صياغة الفرضية الصفرية و الفرضية البديلة على النحو التالي :

H0 : لا توجد علاقة عكسية بين أبعاد الاستغراق الوظيفي و الاحترق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرياح ورقلة

H1: توجد علاقة عكسية بين أبعاد الاستغراق الوظيفي و الاحترق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرياح ورقلة

تم اختبار صحة هذه الفرضية من خلال معامل الارتباط و القوة التفسيرية كما أن مستوى دلالة القيمة تساوى (sig=0.017) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يوجب رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة و التي تنص على ما يلي: توجد علاقة عكسية بين أبعاد الاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

3. تباين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن " خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة " .

أولاً: عرض النتائج:

الجدول رقم (25.2): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.764	1	.764	5.433	.022 ^b
	Residual	12.380	88	.141		
	Total	13.145	89			

a. Dependent Variable المتغير التابع الاحتراق الوظيفي
b. Predictors: (Constant المتغير المستقل الاستغراق الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.764 ومجموع مربعات البواقي 12.380، مجموع مربعات الكل يساوي 13.145؛
 - درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة البواقي 88؛
 - متوسط مربعات الانحدار هو 0.764 ومتوسط مربعات البواقي هو 0.141؛
 - القيمة الإحصائية لاختبار فيشر (قيمة F المحسوبة) هي 5.433؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.022 أقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية 0.05، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات. والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(26.2): يوضح اختبار التوزيع الطبيعي

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		averofY
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	1.5937
	Std. Deviation	.38431
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.061-
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

- حسب الجدول لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

4.دراسة معاملات خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي قيم معاملات خط الانحدار لأداء المصلحتين محل الدراسة حيث يمكن تحديد و صياغة معادلة الانحدار

أولاً: عرض النتائج:

الجدول رقم (27 .2) يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.259	.275		8.201	.000
	averofX	-.266-	.109	-.252-	-2.441-	.017

a. Dependent Variable: averofY

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن: مقطع خط الانحدار يساوي 2.259 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $B\hat{e}t\alpha$ هي سالبة للدلالة على العلاقة

العكسية بين الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي ، وهي تعني انه كلما زادت الإجراءات المحققة لأبعاد الاستغراق الوظيفي بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى النقص في الاحتراق الوظيفي بمقدار -0.266

معادلة خط الانحدار هي :

$$Y=2.259-0.266x$$

حيث:

X: المتغير المستقل (الاستغراق الوظيفي).

5. تحليل النتائج باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي .

الهدف من هذا التحليل هو معرفة تأثير كل بعد وأهميته بالنسبة للمتغير التابع، ولتحديد ترتيب دخول أبعاد الاستغراق الوظيفي إلى معادلة خط الانحدار ومعرفة الأبعاد المستبعدة منها، وكذلك لمعرفة تأثير كل بعد من أبعاد الاستغراق الوظيفي على الاحتراق تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد التدريجي .

1.5 من تحليل النتائج لدينا نموذجين .

سنحاول في هذا النموذج توضيح علاقة المتغير المستقل (الاستغراق الوظيفي) مع المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) من خلال بعد فقط من أبعاد المتغير المستقل (التفاني) وهو دال إحصائيا. فالجدول الموالي يوضح المتغير المتبقي في نموذج الدراسة.

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم(28.2): المتغير المتبقي في نموذج الدراسة

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	averofX2	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: averofY

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن المتغير المستقل المتبقي في نموذج الدراسة هو : بعد التفاني

2.5 معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع لنموذج الدراسة.

سيتم في الجدول الموالي عرض نتائج معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي (التفاني) والمتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) لنموذج الدراسة .

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (29.2): معامل الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي و المتغير التابع لنموذج الدراسة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.241 ^a	.058	.047	.37508

a. Predictors: (Constant), averofX2

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج المتغيرين المستقلين (الحماس والانغماس) والاحتفاظ بالمتغير المستقل (التفاني).

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل (التفاني) والمتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) بنسبة 24.1% وهو دليل على وجود ارتباط ضعيف بينهما ، حيث أن (5.8%) من التغيرات التي تحدث في متغير الاحتراق الوظيفي تعود إلى (التفاني) والنسبة المتبقية (94.2%) ترجع لعوامل أخرى.

3. تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise.

يوضح الجدول التالي تحليل التباين لخط الانحدار بطريقة stepwise.

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (30.2) يوضح تباين خط الانحدار بطريقة stepwise.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.764	1	.764	5.433	.022 ^b
Residual	12.380	88	.141		
Total	13.145	89			

a. Dependent Variable: averofY

b. Predictors: (Constant), averofX2

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانياً: تحليل النتائج

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.764 ومجموع المربعات البواقي 12.380 ومجموع المربعات الكلي يساوي 13.145؛
 - درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة البواقي 88؛
 - متوسط مربعات الانحدار هو 0.764 ومتوسط مربعات البواقي هو 0.141؛
 - القيمة الإحصائية لاختبار فيشر (قيمة F المحسوبة) هي 5.433؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.022 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات

وما يمكن استنتاجه أيضا من الجدولين السابقين (2. 29 و30) أن معامل الارتباط R Square لبعده التفاني يقدر بـ(0.047) وأن قيمة F قد بلغت (5.433) عند مستوى الدلالة (sig=0.022) وعند درجة حرية (df=1) وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى (α≤0.05) وهذا يعني أن بعد التفاني قد فسر ما مقداره (4.7%) من التباين في المتغير التابع الاحترق الوظيفي.

4. معاملات خط الانحدار بطريقة **stepwise**. سيتم عرض النتائج الخاصة بدرجة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة **stepwise**.

أولا: عرض النتائج

فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة **stepwise**

الجدول رقم (31.2): يوضح معاملات خط الانحدار

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	2.125	.231		9.191	.000
	averofX2	-.208-	.089	-.241-	-2.331-	.022

a. Dependent Variable: averofY المتغير التابع الاحترق الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال الجدول رقم (31.2) نلاحظ أن مقطع خط الانحدار يساوي 2.125 الذي يمثل b من معادلة المستقيم $y=b+Ax$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة Beta هي سالبة للدلالة على العلاقة العكسية بين أبعاد الاستغراق الوظيفي والاحترق الوظيفي وهي تعني أنه كلما زادت الاجراءات المحققة للاستغراق الوظيفي قل الاحترق الوظيفي لدى العمال في المصلحتين محل الدراسة و العكس صحيح .

وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن علاقة المتغير المستقل (الاستغراق الوظيفي(X)) بالمتغير التابع (الاحترق

الوظيفي(Y)) كالآتي:

$$y=b+ax$$

$$y=2.125-0.208x$$

x_i : تمثل المتغير المستقل (الاستغراق الوظيفي)

Y_i : تمثل المتغير التابع (الاحترق الوظيفي)

وهذا ما يثبت صحة الفرضية التي تنص على مايلي : توجد علاقة عكسية بين أبعاد الاستغراق الوظيفي و الاحترق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، المصلحة، مكان العمل والحالة العائلية).

لاختبار هذه الفرضية تقوم الباحثة بتطبيق اختبار (T) Teste في حالة المتغير يحتمل على إجابتين واختبار ANOVA في حالة المتغير يحتمل أكثر من إجابتين.

1. متغير الجنس (T) Teste: يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات الشخصية التي لا تحتمل إلا على إجابتين والهدف منه بيان هل العلاقة بين الجنس والمتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) ذات دلالة إحصائية أم لا.

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (32.2): يوضح اختبار (T) Teste لمتغير الجنس

One-Sample Test

Test Value = 0						
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Difference	Lower	Upper
الجنس	36.978	89	.000	1.733333	1.64019	1.82647
averofY	39.341	89	.000	1.59370	1.5132	1.6742

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

توضح نتائج الجدول رقم (32.2) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي في المصلحتين محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب 0.000 وهو أصغر من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد ، وهذا مما يدل اختلاف نظرة و درجة الإحساس للاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي بالنسبة لمتغير الجنس. حيث يتم قبول الفرضية اي توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين اجابات العمال لمتغير الجنس.

2. متغير العمر

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (33.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير العمر على الاحتراق الوظيفي

ANOVA					
المتغير التابع الاحتراق الوظيفي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.276	2	.138	.932	.397
Within Groups	12.869	87	.148		
Total	13.145	89			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير العمر هي $\text{sig} = 0.397$ وهي أكبر من مستوى المعنوية 0,05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر والاحتراق الوظيفي ، ومنه متغير العمر لا يؤثر على الاحتراق الوظيفي أي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين

3. متغير الخبرة المهنية

أولا: عرض النتائج:

الجدول رقم (34.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير الخبرة المهنية

ANOVA					
المتغير التابع الاحتراق الوظيفي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.878	3	.293	2.053	.112
Within Groups	12.266	86	.143		
Total	13.145	89			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

نتيجة تحليل التباين لمتغير عدد سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة كانت $\text{sig} = 0.112$ وهي قيمة أكبر من القيمة المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة والاحتراق الوظيفي ، ومنه فإن متغير الخبرة للمبحوثين لا يؤثر على الاحتراق الوظيفي ، أي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين.

4. متغير المستوى التعليمي

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (35.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير المستوى التعليمي على

الاحترق الوظيفي

ANOVA					
المتغير التابع الاحترق الوظيفي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.226	2	.113	.761	.470
Within Groups	12.919	87	.148		
Total	13.145	89			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي لعمال المصلحتين كانت قيمة Sig=0.470 وهي أكبر من القيمة المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي والاحترق الوظيفي ومنه المستوى التعليمي لا يؤثر على الاحترق الوظيفي أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

5. متغير المصلحة

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (36.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير المصلحة

على الاحترق الوظيفي

ANOVA					
المتغير التابع الاحترق الوظيفي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.003	1	.003	.022	.883
Within Groups	13.142	88	.149		
Total	13.145	89			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانيا: تحليل النتائج: نتيجة تحليل التباين لمتغير المصلحة لأفراد عينة الدراسة كانت sig=0.883 وهي قيمة أكبر من القيمة المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة والاحترق الوظيفي ، ومنه فإن متغير الخبرة للمبحوثين لا يؤثر على الاحترق الوظيفي ، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

6. متغير مكان العمل

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (37.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير متغير مكان العمل على الاحترق الوظيفي

ANOVA					
المتغير التابع الاحترق الوظيفي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.377	2	.189	1.286	.282
Within Groups	12.767	87	.147		
Total	13.145	89			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانياً: تحليل النتائج

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير مكان العمل هي $\text{sig}=0.282$ وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 و بالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير مكان العمل والاحترق الوظيفي ، ومنه متغير مكان العمل لا يؤثر على الاحترق الوظيفي أي لا توجد فروق بين إجابات الباحثين.

7. متغير الحالة العائلية

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (38.2): يوضح تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتأثير الحالة العائلية

على الاحترق الوظيفي

ANOVA					
المتغير التابع الاحترق الوظيفي					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.107	2	.054	.357	.700
Within Groups	13.038	87	.150		
Total	13.145	89			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ثانياً: تحليل النتائج

يبين لنا الجدول أعلاه نتيجة تحليل التباين لمتغير الحالة العائلية للمستجوبين بلغت $\text{sig}=0.700$ وهي أكبر من القيمة المعنوية 0.05 ومنه يتبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الحالة العائلية والاحترق الوظيفي، وبالتالي فإن متغير الحالة العائلية لا يؤثر على الاحترق الوظيفي ومنه لا توجد فروق بين إجابات الباحثين.

المطلب الثاني : مناقشة النتائج

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها.

اختبار صحة الفرضية الأولى.

أثبتت الدراسة أن هناك استغراق وظيفي سائد بدرجة مرتفعة في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل من أبعاد الاستغراق الوظيفي على النحو التالي (الحماس بمتوسط حسابي 2.55)، و(التفاني بمتوسط حسابي 2.54)، و(الانغماس بمتوسط حسابي 2.38) وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي للاستغراق الوظيفي والمقدر بـ (2.49)، تتفق هذه النتائج مع نتائج (دراسة محمود السيد امام 2019، دراسة محمد أحمد أبو شنب، 2016).

وهذا ما ينفي صحة الفرضية الأولى والتي تنص على وجود مستوى متوسط للاستغراق الوظيفي للعاملين في مصلحة التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

اختبار صحة الفرضية الثانية :

أثبتت الدراسة أن هناك احتراق وظيفي سائد بدرجة منخفضة لدى العاملين في مصلحة التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل من أبعاد الاحتراق الوظيفي على النحو التالي (الإجهاد الانفعالي بمتوسط حسابي 1.93)، و(نقص الشعور الإنجاز بمتوسط حسابي 1.35)، و(تبلد المشاعر بمتوسط حسابي 1.48)، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي للاحتراق الوظيفي والبالغ قيمته (1.58)، تتفق هذه النتيجة مع (دراسة محمود السيد امام، 2019) ولا تتفق النتيجة مع (دراسة عمر جبرائيل جبر الصليبي، 2017).

وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثانية والتي تنص على وجود درجة مرتفعة للاحتراق الوظيفي للعاملين في مصلحة التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

اختبار صحة الفرضية الثالثة :

أثبتت الدراسة على وجود العلاقات الارتباطية بين أبعاد الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي بأن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات سلبية بين الاستغراق الوظيفي كمتغير مستقل بأبعاده (الحماس، التفاني، الانغماس) والاحتراق الوظيفي كمتغير تابع سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حدى، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي ككل (-0.252) وهي قيمة سالبة تبين العلاقة العكسية بين متغيرات الدراسة، وكذلك من خلال حساب الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل "الاستغراق الوظيفي" و"الاحتراق الوظيفي" عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (0.05) ويعزز هذا بقيمة ارتباط (R=0.252)، أما القوة التفسيرية فقد بلغت (R²=0.063) مما يعني أن أبعاد المتغير المستقل (الاستغراق الوظيفي) تفسر ما مقداره (6.3%) من المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) والباقي يرجع لعوامل أخرى، تتفق هذه النتائج مع دراسة (محمود السيد امام، 2019)، ودراسة (Bakker & Shaufeli, 2004).

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود علاقة عكسية بين الاستغراق الوظيفي و الاحترق الوظيفي لدى العاملين في مصلحة التدريس ، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. ولتحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيرا على المتغير التابع قامت الطالبتان بإعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

- من خلال تحليل الانحدار المتعدد التدريجي يتضح لنا بقاء بعد واحد فقط في المتغير المستقل (بعد التفاني) .
- كما تبين من نتائج هذا التحليل أن معامل الارتباط الخطي بين البعد المستقل (التفاني) والمتغير التابع (الاحترق الوظيفي) بنسبة 24.1% وهو دليل على وجود ارتباط ضعيف بينهما ، حيث أن (5.8%) من التغيرات التي تحدث في متغير الاحترق الوظيفي تعود إلى (التفاني) والنسبة المتبقية (94.2%) ترجع لعوامل أخرى.
- تبين نتائج أن قيمة Beta لبعد التفاني قد بلغت (-0.241) وأن قيمة $t = -2.331$ عند مستوى الدلالة $(sig=0.022)$

ومنه يمكن كتابة معادلة الانحدار التي تعبر عن علاقة المتغير المستقل (الاستغراق الوظيفي(X)) بالمتغير التابع (الاحترق الوظيفي)

$$y=b+a(x)$$

ومنه معادلة خط الانحدار تصبح من الشكل الموالي:

$$y=2.125-0.208x$$

x_i : تمثل المتغير المستقل(الاستغراق الوظيفي)

Y_i : تمثل المتغير التابع (الاحترق الوظيفي)

أما بالنسبة لقيمة sig نجد أنها مقبولة لأنها أقل من 0.05 ومنه نستنتج أن أهم بعد المؤثر على تخفيض الاحترق الوظيفي هو (التفاني).

وفي الأخير يمكن أن نستنتج أن هناك تأثير لبعد الاستغراق الوظيفي (بعد التفاني) على الاحترق الوظيفي للعاملين في المصلحتين محل الدراسة.

اختبار صحة الفرضية الرابعة :

- حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال اختبار ANOVA وTESTE(T) وأثبتت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في نظرة أفراد عينة الدراسة حول مستوى الاستغراق الوظيفي ومستوى الاحترق الوظيفي للعاملين تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس) حيث نجد أن مستوى الدلالة لدى الجنس هو(0.000) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وكذلك وأثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في نظرة أفراد عينة الدراسة حول مستوى الاستغراق وفي مستوى الاحترق الوظيفي للعاملين تعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، المصلحة، مكان العمل، الحالة العائلية) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب لمتغير العمر هو (0.397) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وأيضا متغير الخبرة كان مستوى الدلالة المحسوب (0.112) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وأن متغير المستوى التعليمي كان مستوى الدلالة المحسوب هو (0.470) وهو أكبر من (0.05)

مستوى الدلالة المعتمد، وكذا متغير المصلحة كان مستوى الدلالة المحسوب هو (0.883) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وأيضا متغير مكان العمل كان مستوى الدلالة المحسوب هو (0.282) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، كما أن متغير الحالة العائلية كان مستوى الدلالة المحسوب هو (0.700) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وهذه النتائج تتفق مع دراسة (Sarah Burnett,2019) مع متغير الجنس ولا تتفق مع المتغيرات الأخرى.

- وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على وجود فروق دلالة إحصائية في نظرة أفراد عينة الدراسة بين أبعاد الاحترق تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس) ونفيها اي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات افراد عينة الدراسة بين ابعاد الاحترق الوظيفي تعزى الى المتغيرات الشخصية (العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، المصلحة، مكان العمل، الحالة العائلية) للمصلحتين محل الدراسة.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى واقع الاستغراق الوظيفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى مصلحة التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، من خلال إعداد استبانة واقتصرت عملية التوزيع على عينة عشوائية بسيطة تقدر ب(111) عامل، وذلك من خلال تحليل الاستبانة باستعمال البرنامج الإحصائي (Spss) النسخة (V22) بعدها تطرقنا إلى عرض النتائج ثم تحليلها وفي الأخير مناقشتها بغية التوصل إلى إثبات أو نفي فرضيات الدراسة .

- هناك مستوى متوسط للاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة مرتفع.
- توجد علاقة عكسية بين أبعاد الاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية(الجنس،العمر،الخبرة،المستوى التعليمي،المصلحة،مكان العمل،الحالة العائلية).

خاتمة

يعتبر العنصر البشري أحد أهم المتغيرات الأساسية المؤثرة في المؤسسة، الذي يسعى إلى تحقيق أهدافها ونجاحها، ولكون نجاح أي مؤسسة مرهون بإنتاجية وكفاءته، وجب على القائمين في هذه المؤسسات ومنها الجامعات الاهتمام بالموارد البشري خاصة مراعاة الجانب النفسي له لضمان راحته لجعلهم أكثر تفاعل مع بيئة عمله بصورة عامة ومع وظيفته بصفة خاصة لينجم عنه اندماجهم في العمل وجعل العمل جزءاً لا يتجزأ من حياتهم وهذا يقودنا للحصول على موظفين مستغرقين، فالاستغراق الوظيفي يعتبر مفتاحاً رئيسياً لتحسن أداء العاملين وزيادة مستوى الالتزام التنظيمي لديهم الأمر الذي يؤدي إلى وقايتهم من الاحتراق الوظيفي بسبب الضغوطات التي يتعرض لها العاملين. وهو ما دفعنا إلى طرح الاشكالية التالية :

ماهي علاقة الاستغراق الوظيفي بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مصلحتي التدريس ، التعليم و التقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة؟

لدى قمنا بهذه الدراسة للإجابة عليها، حيث تبرز هذه الدراسة أبعاد الاستغراق الوظيفي وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي للعاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، حيث تعتبر هذه الدراسة في منطلقها دراسة إحصائية وصفية للاستغراق الوظيفي السائد في المصلحتين محل الدراسة من حيث التعرف على أهم أبعاده وكذا مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين فيها وهي دراسة ارتباطية كونها تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي. من خلال هذه المحاور تم صياغة فرضيات لهذه الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة الإحصائية التي اعتمدت على مجموعة من المؤشرات والأساليب الإحصائية المتمثلة في (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النسب المئوية، ومعامل الارتباط...)، بأن الاستغراق الوظيفي السائد في المصلحتين محل الدراسة جاء بدرجة مرتفعة وبمتوسط حسابي (2.49) يتميز هذا الاستغراق بتوفر الحماس بدرجة مرتفعة بلغت قيمته (2.55)، يليه التفاني بدرجة مرتفعة قيمته (2.54)، وفي الأخير الانغماس بدرجة مرتفعة قيمته (2.38)، وهو أضعف قيمة من بين القيم السابقة.

أما الجانب الثاني من الدراسة فهو يتعلق بالاحتراق الوظيفي فقد جاءت نتائجه منخفضة وبمتوسط حسابي يقدر (1.58)، كما تميز بوجود إجهاد انفعالي بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي قدر بـ (1.93) بعد نقص في الانجاز بدرجة منخفضة بمتوسط حسابي قدره (1.35)، ليأتي في الأخير تبدل المشاعر بدرجة منخفضة وبمتوسط حسابي قدره (1.48).

أما الدراسة الارتباطية بين أبعاد الاستغراق الوظيفي وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي فقد بينت وجود علاقة عكسية ضعيفة بين أبعاد الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي قدرت بـ (-0.252) حيث كلما زاد الاستغراق الوظيفي قل مستوى الاحتراق الوظيفي والعكس صحيح.

نتائج الدراسة

الفرضية الأولى:

أكدت الدراسة أن هناك مستوى استغراق وظيفي مرتفع لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم و التقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل من الاستغراق الوظيفي على النحو التالي (الحماس بمتوسط حسابي 2.55)، (التفاني بمتوسط حسابي 2.54)، (الانغماس بمتوسط حسابي 2.38)، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الاجمالي الذي كانت قيمته (2.49) وهو مستوى مرتفع.

الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة أن هناك مستوى الاحتراق الوظيفي منخفض لدى العاملين في مصلحتي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل من أبعاد الاحتراق الوظيفي على النحو التالي (الاجهاد الانفعالي بمتوسط حسابي 1.93)، (نقص الشعور بالانجاز بمتوسط حسابي 1.35)، (تبلد المشاعر بمتوسط حسابي 1.48)، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الاجمالي للاحتراق الوظيفي والمقدر ب(1.58).

الفرضية الثالثة:

أثبتت الدراسة أن العلاقات الارتباطية بين الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي دالة إحصائيا وعند مستويات سلبية بين الاستغراق الوظيفي كمتغير مستقل بأبعاده (الحماس، التفاني، الانغماس) والاحتراق الوظيفي كمتغي تابع سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حدى، وقد بلغت نسبة القيمة الاجمالية للعلاقة الارتباطية بين الاستغراق الوظيفي والاحتراق الوظيفي ككل (-25.2%) وهي قيمة سالبة تبين العلاقة العكسية بين متغيرات الدراسة.

كما توصلت الدراسة إلى معادلة خط الانحدار من الشكل التالي: $y=2125-0.208x$

حيث:

y : المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي)

X_i : المتغير المستقل (التفاني)

أما بالنسبة لقيمة sig نجدها مقبولة لبعده التفاني لأنها أقل من 0.05 ومنه نستنتج أن هم بعد المؤثر على تخفيض الاحتراق الوظيفي هو (التفاني).

الفرضية الرابعة

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق استعمال اختبار (ANOVA وTESTE(T) وأثبتت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في نظرة أفراد عينة الدراسة حول مستوى الاستغراق الوظيفي ومستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس) حيث نجد أن مستوى الدلالة لدى الجنس هو (0.000) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وكذلك وأثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في نظرة أفراد عينة الدراسة حول مستوى الاستغراق وفي مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين تعزى إلى المتغيرات الشخصية (العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، المصلحة، مكان العمل، الحالة العائلية) حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب لمتغير العمر هو (0.397) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وأيضا متغير الخبرة كان مستوى الدلالة المحسوب (0.112) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد، وأن متغير المستوى التعليمي كان مستوى الدلالة المحسوب هو (0.470) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وكذا متغير المصلحة كان مستوى الدلالة المحسوب هو (0.883) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، وأيضا متغير مكان العمل كان مستوى الدلالة المحسوب هو (0.282) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد، كما أن متغير الحالة العائلية كان مستوى الدلالة المحسوب هو (0.700) وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد.

وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على وجود فروق دلالة إحصائية في نظرة أفراد عينة الدراسة بين أبعاد الاحتراق تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس) ونفيها اي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصورات افراد عينة الدراسة بين ابعاد الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الخبرة، المستوى التعليمي، المصلحة، مكان العمل، الحالة العائلية).

توصيات الدراسة:

- بناء على النتائج السابقة التي توصلنا إليها من خلال الدراسة واستكمالاً لمتطلبات الدراسة بغرض الاستفادة منها، فإنه تم اقتراح بعض التوصيات التي تتعلق بالاستغراق الوظيفي، بالإضافة إلى بعض الجوانب التي تساهم في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مصطلحي التدريس، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرياح ورقلة، يمكن تلخيص التوصيات فيما يلي:
- ضرورة المحافظة على مستوى الاستغراق وتعزيزه للحد والتي بينت النتائج من وجوده بدرجة مرتفعة وذلك من خلال توفير المناخ الملائم، رفع مستوى أدائهم عن طرق منحهم فرص التدريب ومشاركتهم في اتخاذ القرارات، الدوران في العمل للخروج من روتين العمل؛
- السعي الدائم من قبل ادارة الجامعة لتوفير المزيد من الدعم المالي للجامعة من صرف الرواتب والمكافآت في الوقت المناسب؛
- ضرورة تطبيق نظام الترقيات بعدالة وكذلك نظام الحوافز؛
- ضرورة الاهتمام من قبل ادارة الجامعة بظاهرة الاحتراق الوظيفي ومحاولة الحد منه عن طريق الموازنة بين أعمال العمل وقدرات ومؤهلات العاملين؛
- مراعاة الجانب النفسي للعامل من أجل احساسهم بالانتماء؛
- على المؤسسة الاهتمام بالجانب الترفيهي لموظفيها لكسر الجمود والصرامة في تأدية المهام من خلال الأنشطة الرياضية والترفيهية؛
- اجراء المزيد من الدراسات لمعرفة العوامل الأخرى المؤثرة في الاحتراق الوظيفي.

افاق الدراسة :

- من خلال التحليل النظري والميداني الذي تم التركيز عليه في هذه الدراسة، ظهرت العديد من المواضيع الجديدة بمواصلة البحث فيها لأهميتها النظرية والميدانية منها:
- اثر ادارة الموارد البشرية على الحد من الاحتراق الوظيفي.
- مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة.
- دراسة العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات العامة والخاصة.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ- كتب

-أحمد محمد عوض بني أحمد، الاحترق النفسى و المناخ التنظيمى فى المدارس، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2007 .

ب- المجلات العلمية

1. أحمد عبد الامير ناصر ، ضرورات تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة فى الحد من ظاهرة الاحترق الوظيفى، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية جامعة واسط، العدد(27) ، 2017.
2. -الساعدي مؤيد يوسف، عبد حسين عادل عباس، هادي الشريف زينب، تأثير المناخ التنظيمى على الاحترق الوظيفى للعاملين-دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين فى مستشفى الاسكندرية العام، مجلة التقنى، المجلد(26)، العدد(7)، 2013.
3. -بوبكر دبابي، لعيس اسماعيل، البرامج الارشادية كأحد أهم الاستراتيجيات للتخفيف من حدة الاحترق النفسى فى مهنة التدريس، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، العدد(12)، 2013.
4. -خديجة علي مهدي، أريج عبد الرحمان الشماسي، أثر مكونات العدالة التنظيمية على الاحترق الوظيفى لدى العاملين بمراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة جدة، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المجلد(1)، العدد(6)، 2017
5. -خليل اسماعيل ماضي، اخلاقيات العمل وعلاقتها بمستوى الاستغراق الوظيفى(دراسة ميدانية)، مجلة كلية فلسطين التقنية دير البلح، العدد(03)، 2015
6. -خليل جعفر حجاج ، العوامل المؤثرة على الاحترق الوظيفى لدى الممرضين فى مستشفى الشفاء بقطاع غزة ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات ، العدد (31) ، مجلد(2)، 2013.
7. -خيضر علي فيروز، تأثير الاستغراق الوظيفى فى تعزيز نظم المناعة التنظيمية، دراسة تطبيقية فى معمل سميت النجف الإشراف، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، بابل، المجلد(10)، العدد(4)، 2017.
8. -رشا مهدي صالح، أثر تمكين العاملين على الاحترق الوظيفى دراسة ميدانية فى الشركة العامة للموانئ العراقية فى البصرة، مجلة الادارة و الاقتصاد قسم ادارة الاعمال، المجلد(6)، العدد(23)، 2017.
9. -رنا ناصر صبر، دور الاستغراق الوظيفى للعاملين فى ضمان ولاء الزبون: بحث تطبيقي فى عينة من المصارف العراقية الخاصة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (23)، العدد (23)، سنة 2017.

10. -رون فريدون عبد الله، دور القيادة الخادمة في تحقيق الاستغراق الوظيفي: دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئات التدريسية في جامعة السليمانية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد(8)، العدد(1)، 2018.
11. -سالم حميد عبيد، الانغماس الوظيفي و علاقته بالإزعاجات اليومية لدى المرشدين التربويين، مجلة الاستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة، المجلد(58)، العدد(4)، 2019
12. -سليمان أحمد الطلاع ، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة ، مجلة جامعة الأزهر -غزة- ، سلسلة العلوم الانسانية ، المجلد(17) ، العدد (2 أ)، 2015
13. -سناء جاسم محمد الذبجوي، دجلة جاسم محمد الذبجوي، اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي:دراسة تطبيقية في المعهد التقني كوفة، مجلة الغري العلوم الاقتصادية والادارية مجلد(13)،العدد(40)، 2019
14. -شهناز فاضل أحمد، الاستغراق الوظيفي للعاملين و تأثيره في بلورة التماثل التنظيمي (بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، الجامعة المستنصرية، العدد(91)، المجلد (22)، 2016.
15. -عامر رجب ذياب السبعوي، أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الاستغراق الوظيفي:دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل سمنت كركوك، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد(3)، العدد(43)، 2018.
16. -عمر جبرائيل جبر الصليبي ، واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي -جامعة القدس- ، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية جامعة زيان عاشور الحلفة ، العدد(35) ، المجلد(2) ، دون سنة النشر.
17. -محمد بكري عبد العليم، محددات وأبعاد العدالة التنظيمية وأثرها على الاستغراق الوظيفي (دراسة تطبيقية)، مجلة آفاق جديدة للدراسات التجارية، مجلد (24)، العدد(2)، 2012.
18. -محمود السيد امام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والاعمال، جامعة مدينة السادات مصر، العدد(8)، 2018.
19. -مزياي فتيحة، مفهوم الاحتراق النفسي: أبعاده ومراحل تكونه، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ،الجزائر، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، دون سنة النشر.
20. -مؤيد الساعدي، زينب شلال عكار، دور الاستغراق الوظيفي في الأداء العالي: بحث استطلاعي تحليلي في كلية الادارة والاقتصاد/جامعة كربلاء، مجلة الادارة والاقتصاد/جامعة البصرة، المجلد(3)، العدد(11)، بدون سنة نشر.

21. ناظم حسن رشيد ، تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين -دراسة لأراء

عينة من المدققين الداخليين في العراق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد(49)، 2016.

ت- البحوث الجامعية

1- أطروحة دكتوراه

1. طايبي نعيمة، علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية و النفسجدية لدى الممرضين، رسالة شهادة

الدكتوراه في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر 2 ، غير منشورة ، 2013 .

2. عمار محمد العيد بن حمارة، علاقة جودة حياة العمل بالاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من اساتذة

جامعة الوادي ، رسالة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة 2019.

2- مذكرات ماجستير

1. احمد ديب محمد ماضي، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة

الإقليمي التابع للأونروا، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2014 .

2. -حسن محمد منصور لنا ، الاحتراق الوظيفي و علاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الاداريين في

مديريات التربية و التعليم في محافظة الخليل ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، تخصص إرشاد نفسي و تربوي ،

كلية الدراسات العليا ، جامعة القدس ، فلسطين ، 2013.

3. -سماهر مسلم عباد ابو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية و

التعليم العالي بقطاع غزة-أسبابها و كيفية علاجها-رسالة ماجستير، غير منشورة، تخصص ادارة الاعمال كلية التجارة

الجامعة الاسلامية، غزة، 2010.

3- مذكرات ماستر

- بن عربي ام الخير ، فتيحة ساسوي، دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية المؤسسات

الاستشفائية (الام و الطفل- سليمان عميرات بتقوت ورقلة)، مذكرة ماستر إدارة أعمال 2019.

بحث تكميلي:

انور ابو موسى ، يحيى كلاب، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني، غير منشورة، تخصص ادارة منظمات المجتمع المدني، معهد

التنمية المجتمعية، 2011/2012، ص28

ج- وثائق إدارية

1. وثيقة عمل مجلس إدارة جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، "مجلس الادارة-الدورة الاولى " 26 نوفمبر 2018.

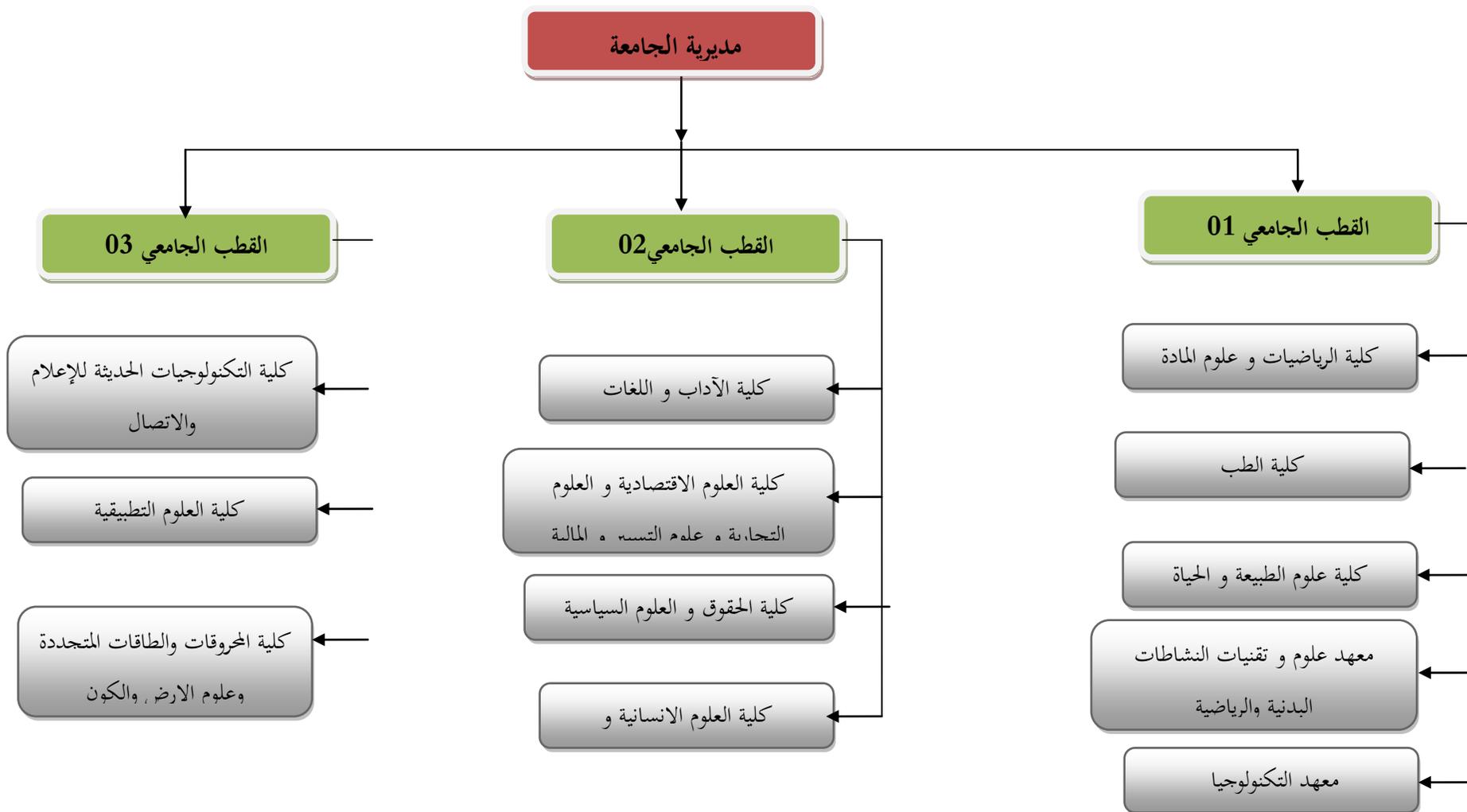
2. دليل الطالب للدخول الجامعي 2018/2017 الصادر عن جامعة قاصدي مرياح ورقلة، ص08.

3. مذكرة تنظيمية صادرة من كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بتاريخ 16 فيفري 2020.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Agi Syarif Hidayat, Agustina Agustina, **employe burnout vs employee engagement and its impact on turnover intention,** st International Conference on Accounting, Management and Entrepreneurship, ICAMER 2019.
2. Erika Villavicencio, Samuel Jurado, Alejandra Valencia, **WORK ENGAGEMENT AND OCCUPATIONAL BURNOUT: ITS RELATION TO ORGANIZATIONAL SOCIALIZATION AND PSYCHOLOGICAL RESILIENCE,** journal of behaviour, V(6), N (2), 2015.
3. Michael S. Cole, Frank Walter, **Job burnout and employee engagement: a meta-analytic examination of construct proliferation,** *Journal of Management*, 2011.
4. Sarah Rachel Burnett, **employee engagement and burnout : a quantitative study of their correlations with job/organizational satisfaction** a dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, University of San Diego, *Dissertations*,144, 2019.
5. Wilmar B. Schaufeli & Arnold B. Bakker, **job demands, job resources, and thier relationship with burnout and engagement: a multi-sample stydy,** *Journal of Organizational Behavior*, Vol(25), 2004.

الملاحق



الملحق رقم (01) : الهيكل التنظيمي لجامعة قاصدي مرياح ورقلة

الملحق رقم (02): مذكرة تنظيمية متعلقة بمهام بعض مصالح الكلية



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية

وعلوم التسيير

الرقم: 070 / ع . ك / 2020

مذكرة تنظيمية

متعلقة بمهام بعض مصالح الكلية

المرجع : القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أوت 2004 المحدد للتنظيم الإداري لمديرية

الجامعة و الكلية و المعهد و ملحقة الجامعة و مصالحها المشتركة

بناء على المرجع المشار إليه أعلاه، لا سيما المواد 28، 29، 30 المتعلقة بالقسم و المصالح التابعة له، و بقصد إزالة أي لبس أو سوء فهم للمهام الموكلة للمصالح المكلفة بالتعليم و التدريس على مستوى القسم، أفيد علم سيادتكم بالتفصيل التالي لمهام هذه المصالح:

*-بالنسبة لمصلحة التدريس يمكن تحديد مهامها فيما يلي:

- مسك القائمة الاسمية لطلبة القسم (قاعدة المعطيات).
- إعادة تسجيل الطلبة التابعين للقسم الناجحين منهم و الراسيين.
- استخراج الهئاتق المطلوبة من قبل طلبة القسم (شهادات مدسنة، كشوف نقاط.....الخ).
- تحضير شهادات النجاح لطلبة القسم المتخرجين.
- المتابعة البيداغوجية للطلاب (الحالة الدراسية: عطلة أكاديمية، إنقطاع، طرد..... الخ).
- التنسيق مع مصلحة التدريس بالكلية و تزويدها بالوضعية الكاملة للنشاط.
- *-بالنسبة لمصلحة متابعة التعليم و التقييم يمكن تحديد مهامها فيما يلي:
- مسك القائمة الاسمية لطلبة القسم.
- ضبط قوائم أفواج الطلبة مع الحرص على إعلامهم بذلك بكل الوسائل المتاحة.
- ضبط و توزيع الهياكل البيداغوجية (مدرجات و قاعات تدريس) بالتنسيق مع مصلحة التعليم و التقييم بالكلية.
- متابعة تنفيذ برامج التدريس المقررة .
- متابعة حضور الأساتذة و الطلبة و كذا توزيعهم.
- التحضير للامتحانات.
- متابعة المحاضر البيداغوجية المعدة شهريا و تبليغها للمصالح المختصة على مستوى الكلية.
- التكفل بإدخال المداولات و ذلك في إطار عملية التقييم المنصوص عليها قانونا.
- التكفل بكل الإجراءات التي تمكن طلبة القسم من إجراء تربصاتهم الميدانية في الوسط المهني و كذا متابعتها.

في الأخير إني لأول أهمية بالغة لتطبيق ما جاء بهذه المذكرة

ورقلة في : 16 / 1 / 2020

عميد الكلية الاقتصادية
و العلوم التجارية و علوم التسيير



المرفقات

نسخة من القرار الوزاري المشترك المشار إليه بالمرجع أعلاه.

الملحق رقم (03)

قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان

الرقم	اسم الأستاذ	الدرجة العلمية	جامعة/الكلية
01	دويس محمد الطيب	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة /كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
02	بوخلوة باديس	أستاذ محاضر - أ -	جامعة ورقلة /كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
03	قداش سمية	أستاذ محاضر - أ -	جامعة ورقلة /كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
04	صالحى سميرة	أستاذ محاضر - أ -	جامعة ورقلة /كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
05	بن زاهي منصور	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة /كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
06	العاب محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة /كلية العلوم الانسانية والاجتماعية



الملحق رقم (04) استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: إدارة اعمال

استمارة الاستبيان

تحية طيبة و بعد؛

الاستبيان المرفق هو أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة في إطار إعداد مذكرة Master في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، و إيماننا بأهمية آرائكم في الوصول إلى نتائج موضوعية ودقيقة قدر الإمكان و من أجل النهوض بالبحث العلمي و الارتقاء بجامعتنا، نرجو منكم التكرم بدراسة فقرات الاستبيان و الإجابة عن كل فقرة بما ترونه مناسباً و ذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب.

علماً بأن المعلومات الواردة في الاستبيان ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، و ستراعى فيها السرية التامة و لكم منا جزيل الشكر و التقدير

البيانات الشخصية:

الجنس:	ذكر <input type="checkbox"/>	أنثى <input type="checkbox"/>		
الفئة العمرية:	أقل من 30 سنة <input type="checkbox"/>	من 30 إلى 50 سنة <input type="checkbox"/>	أكثر من 50 سنة <input type="checkbox"/>	
الخبرة المهنية:	أقل من 05 سنوات <input type="checkbox"/>	من 05 إلى 10 سنوات <input type="checkbox"/>	من 11 إلى 15 سنة <input type="checkbox"/>	أكثر من 15 سنة <input type="checkbox"/>
المستوى العلمي:	ثانوي <input type="checkbox"/>	جامعي <input type="checkbox"/>	شهادات أخرى <input type="checkbox"/>	
المصلحة:	مصلحة التعليم و التقييم <input type="checkbox"/>	مصلحة التدريس <input type="checkbox"/>		
مكان العمل:	القطب 1 <input type="checkbox"/>	القطب 2 <input type="checkbox"/>	القطب 3 <input type="checkbox"/>	
الحالة العائلية:	متزوج <input type="checkbox"/>	أعزب <input type="checkbox"/>	مطلق <input type="checkbox"/>	

أرملة

متغيرات الدراسة	الأبعاد	الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
الاستغراق الوظيفي	الحماس	1	أنا فخور لأنني أعمل في هذه الوظيفة			
		2	أشعر بمعنى كبير للعمل الذي أقوم به			
		3	أمتلك روابط قوية مع زملائي في العمل من الصعب كسرها			
		4	يشغلني التفكير بوظيفتي حتى بعد انتهاء الدوام			
	التفاني	5	أشعر بالقوة، النشاط و الاندفاع في العمل			
		6	لدي الاستعداد للاستمرار لفترات طويلة في العمل			
		7	أشعر بالطاقة و المرونة الذهنية و أنا أمارس مهامتي			
		8	أستثمر معظم قدراتي العلمية و خبرتي في العمل			
		9	أشعر بمرور الوقت و أنا في العمل			
		10	أشعر أنني دقيق في عملي			
		11	معظم اهتمامي مركز على عملي			
	الانغماس	12	أشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي			
		13	تحقق لي وظيفتي الحالية إشباع معنوي			
		14	تحقق لي وظيفتي الحالية إشباع مادي			
		15	أبقى أعمل بجد حتى لو لم تسير الأمور على ما يرام			
متغيرات الدراسة		الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
الاحترق الوظيفي	الاجهاد الانفعالي	1	أشعر بعدم الارتياح عند الاستيقاظ صباحا لبدء يوم عمل جديد			
		2	أشعر بضغط كبير نتيجة التعامل مع الآخرين(الطلبة، الاساتذة، المسؤولين، الزملاء.... الخ) بشكل مباشر			
		3	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في العمل			
		4	أشعر بالملل و الإحباط بسبب عملي			
	نقص الشعور بالإنجاز	5	أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه			
		6	أشعر بالنشاط و الحيوية في عملي			
		7	أتعامل في عملي بجدوء تام مع المشاكل النفسية و المشاكل الاخرى			
		8	حققت أشياء كثيرة جدية بالتقدير في هذا العمل			
		9	أشعر من خلال عملي أنني أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين			

			تغيرت شخصيتي سلبيا منذ بدأت هذا العمل	10	تبدل المشاعر الغناء الشخصية	
			إني في الواقع لا أباي لما يحدث للآخرين	11		
			أشعر بأن بعض زملائي يظنون أنني سببا لبعض مشكلاتهم	12		
			أتعامل مع غيري بطريقة غير مبالية	13		
			أصبحت شخصا قاسيا على الآخرين منذ بدأت هذا العمل	14		

نشكركم على حسن تعاونكم

المصدر : من اعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الملحق رقم (05) نتائج التحليل الاحصائي Spss

RELIABILITY

```

/VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 x1 x2 x3 x5 x7 x8 x10 x11 x12
x13 x14 x15 x4 x9 x6 y13 y14
y10 y11 y12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

الدراسة أداة ثبات

Scale: ALL VARIABLES المتغيرات لجميع

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.709	29

RELIABILITY

```

/VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y13 y14 y10 y11 y12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES الوظيفي الاحتراق لمتغير

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	14

RELIABILITY

```

/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES الوظيفي الاستغراق لمتغير

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.814	15

FREQUENCIES VARIABLES=المصلحة المستويات التعليمي الخبرة العمر الجنس
الحالة العائلية القطب
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

		الجنس	العمر	الخبرة	المستويات التعليمي	المصلحة	القطب	الحالة العائلية
N	Valid	90	90	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	male	24	26.7	26.7	26.7
	famele	66	73.3	73.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	less than30	3	3.3	3.3	3.3
	from 30 to 50	84	93.3	93.3	96.7
	more than 50	3	3.3	3.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	less than 5 years	12	13.3	13.3	13.3
	from 5 to 10 years	45	50.0	50.0	63.3
	from 10 to 15 years	22	24.4	24.4	87.8
	more than 15 years	11	12.2	12.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid seconnder	15	16.7	16.7	16.7
universal	65	72.2	72.2	88.9
other levels	10	11.1	11.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

المصلحة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid evaluating service	50	55.6	55.6	55.6
learning service	40	44.4	44.4	100.0
Total	90	100.0	100.0	

القطب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pol1	20	22.2	22.2	22.2
pol2	37	41.1	41.1	63.3
pol3	33	36.7	36.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

الحالة العائلية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid married	49	54.4	54.4	54.4
celibataire	40	44.4	44.4	98.9
devorsi	1	1.1	1.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

/STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE.

الاختلاف معاملات و المعيارية الانحرافات و الحسابية المتوسطات

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Variance
x1	90	2.4667	.75252	.566
x2	90	2.6889	.66442	.441
x3	90	2.8222	.43904	.193
x4	90	2.2444	.82532	.681
Valid N (listwise)	90			

DESCRIPTIVES VARIABLES=x5 x6 x7 x8 x9

/STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Variance
x5	90	2.6000	.61443	.378
x6	90	2.2222	.80417	.647
x7	90	2.5889	.66863	.447
x8	90	2.7778	.49214	.242
x9	90	2.5778	.70277	.494
Valid N (listwise)	90			

DESCRIPTIVES VARIABLES=x10 x11 x12 x13 x14 x15
/STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Variance
x10	90	2.7778	.49214	.242
x11	90	2.4556	.68959	.476
x12	90	2.4667	.72204	.521
x13	90	2.1556	.77765	.605
x14	90	1.9333	.80448	.647
x15	90	2.5667	.71971	.518
Valid N (listwise)	90			

DESCRIPTIVES VARIABLES=y1 y2 y3 y4
/STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Variance
y1	90	1.7778	.81802	.669
y2	90	1.9222	.85101	.724
y3	90	2.2778	.86151	.742
y4	90	1.7778	.81802	.669
Valid N (listwise)	90			

DESCRIPTIVES VARIABLES=y5 y6 y7 y8 y9
/STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Variance
y5	90	1.3333	.58058	.337
y6	90	1.4444	.56312	.317
y7	90	1.2667	.46928	.220
y8	90	1.3222	.53690	.288
y9	90	1.4111	.53830	.290
Valid N (listwise)	90			

DESCRIPTIVES VARIABLES=y10 y11 y12 y13 y14
/TATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Variance
y10	90	1.4667	.72204	.521
y11	90	1.4778	.69067	.477
y12	90	1.5111	.70702	.500
y13	90	1.5222	.69067	.477
y14	90	1.4556	.67310	.453
Valid N (listwise)	90			

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=averofX1 averofX2 averofX3 averofX averofY1 averofY2
averofY3 averofY
/PRINT=TWOTAIL NOSIG

```

معاملات الارتباط بيرسون

Correlations

		averof X1	averof X2	averofX3	averofX	averofY1	averofY2	averofY3	averofY
averof X1	Pearson Correlation	1	.632**	.555**	.859**	-.162-	-.363-**	.001	-.202-
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.127	.000	.995	.056
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
averof X2	Pearson Correlation	.632**	1	.569**	.869**	-.266-*	-.272-**	-.017-	-.241-*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.011	.009	.876	.022
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
averof X3	Pearson Correlation	.555**	.569**	1	.823**	-.267-*	-.208-*	.029	-.198-
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.011	.049	.783	.061
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
averof X	Pearson Correlation	.859**	.869**	.823**	1	-.272-**	-.332-**	.004	-.252-*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.010	.001	.967	.017
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
averof Y1	Pearson Correlation	-.162-	-.266-*	-.267-*	-.272-**	1	.253*	.243*	.764**
	Sig. (2-tailed)	.127	.011	.011	.010		.016	.021	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
averof Y2	Pearson Correlation	-.363-**	-.272-**	-.208-*	-.332-**	.253*	1	.289**	.599**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.049	.001	.016		.006	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
averof Y3	Pearson Correlation	.001	-.017-	.029	.004	.243*	.289**	1	.745**
	Sig. (2-tailed)	.995	.876	.783	.967	.021	.006		.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90
averof Y	Pearson Correlation	-.202-	-.241-*	-.198-	-.252-*	.764**	.599**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.056	.022	.061	.017	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90

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

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

/MISSING=PAIRWISE.

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT averofY
/METHOD=ENTER averofX.

```

Regression البسيط الخطي الانحدار

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	averofX ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: averofY

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.252 ^a	.063	.053	.37403

a. Predictors: (Constant), averofX

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	.834	1	.834	5.960	.017 ^b
	Residual	12.311	88	.140		
	Total	13.145	89			

a. Dependent Variable: averofY

b. Predictors: (Constant), averofX

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.259	.275		8.201	.000
	averofX	-.266	.109	-.252	-2.441	.017

a. Dependent Variable: averofY

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT averofY

/METHOD=STEPWISE averofX1 averofX2 averofX3.

Regression المتعدد الخطي الانحدار**Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	averofX2		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: averofY

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.241 ^a	.058	.047	.37508

a. Predictors: (Constant), averofX2

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	.764	1	.764	5.433	.022 ^b
	Residual	12.380	88	.141		
	Total	13.145	89			

a. Dependent Variable: averofY

b. Predictors: (Constant), averofX2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.125	.231	9.191	.000	
	averofX2	-.208-	.089	-.241-	-2.331-	.022

a. Dependent Variable: averofY

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	averofX1	-.083- ^b	-.617-	.539	-.066-	.601
	averofX3	-.090- ^b	-.714-	.477	-.076-	.676

a. Dependent Variable: averofY

b. Predictors in the Model: (Constant), averofX2

NPART TESTS

/K-S (NORMAL)=averofY

/MISSING ANALYSIS.

الطبيعي التوزيع اختبار

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		averofY
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	1.5937
	Std. Deviation	.38431
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.061-
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

T-TEST
 /TESTVAL=0
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=الجنس averofY
 /CRITERIA=CI (.95) .

T-Test
One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الجنس	90	1.73333	.444694	.046875
averofY	90	1.5937	.38431	.04051

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الجنس	36.978	89	.000	1.733333	1.64019	1.82647
averofY	39.341	89	.000	1.59370	1.5132	1.6742

ONEWAY averofY BY العمر
 /MISSING ANALYSIS.

Oneway
ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.276	2	.138	.932	.397
Within Groups	12.869	87	.148		
Total	13.145	89			

ONEWAY averofY BY الخبرة
 /MISSING ANALYSIS.

Oneway
ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.878	3	.293	2.053	.112
Within Groups	12.266	86	.143		
Total	13.145	89			

ONEWAY averofY BY المستوى التعليمي
 /MISSING ANALYSIS.

Oneway
ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.226	2	.113	.761	.470
Within Groups	12.919	87	.148		
Total	13.145	89			

ONEWAY averofY BY المصلحة
 /MISSING ANALYSIS.

Oneway

ANOVA

averofY

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.003	1	.003	.022	.883
Within Groups	13.142	88	.149		
Total	13.145	89			

ONEWAY averofY BY القطب
/MISSING ANALYSIS.

Oneway
ANOVA

averofY

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.377	2	.189	1.286	.282
Within Groups	12.767	87	.147		
Total	13.145	89			

ONEWAY averofY BY الحالة العائلية
/MISSING ANALYSIS.

Oneway
ANOVA

averofY

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.107	2	.054	.357	.700
Within Groups	13.038	87	.150		
Total	13.145	89			

الفهرس

الصفحة	الفهرس
II	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي.....
03	<u>المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للاحتراق الوظيفي</u>
03	الفرع الأول: مفهوم الاحتراق
04	الفرع الثاني: أبعاد الاحتراق
06	الفرع الثالث: اسباب ، مظاهر الاحتراق الوظيفي واستراتيجيات التخفيف منه
10	<u>المطلب الثاني: ماهية الاستغراق الوظيفي</u>
10	الفرع الاول: مفهوم الاستغراق الوظيفي
11	الفرع الثاني: أبعاد الاستغراق الوظيفي
13	الفرع الثالث: مظاهر الاستغراق الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
15	<u>المطلب الثالث: العلاقة بين الاستغراق الوظيفي والاحتراق</u>
17	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للاستغراق الوظيفي و الاحتراق الوظيفي
17	<u>المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة (العربية و الاجنبية</u>
18	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية
19	الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
20	<u>المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية</u>
20	الفرع الأول: أوجه التشابه
21	الفرع الثاني: أوجه الاختلاف
21	<u>المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات</u>

22	خلاصة الفصل الاول
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للعلاقة بين للاستغراق الوظيفي و الاحتراق لدى مصلحتي التدريس ، التعليم والتقييم بجامعة قاصدي مرباح -ورقلة
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
25	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
25	الفرع الأول: منهج الدراسة.....
26	الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة.....
26	أولا: تعريف عام للجامعة.....
27	ثانيا: مهام مصلحة التدريس، التعليم والتقييم.....
27	ثالثا: شرح الهيكل التنظيمي لجامعة قاصدي مرباح ورقلة.....
28	مجتمع الدراسة
28	عينة الدراسة.....
28	الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة.....
29	الجنس.....
29	متغير الفئة العمر.....
30	الخبرة.المهنية.....
30	المستوى العلمي.....
31	متغير المصلحة.....
31	مكان العمل.....
31	متغير الحالة العائلية
32	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة
32	الفرع الاول :أداة الدراسة
33	الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة.....
33	الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة
34	الفرع الرابع أساليب المعالجة الإحصائية
35	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.....
35	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
35	النتائج المتعلقة بالفرضية
35	البعد الأول: الحماس.....

35	أولاً: عرض النتائج.....
35	ثانياً: تحليل النتائج.....
36	البعد الثاني: التفاني.....
36	أولاً: عرض النتائج.....
36	ثانياً: تحليل النتائج.....
37	البعد الثالث: الاتغماس.....
37	أولاً: عرض النتائج.....
37	ثانياً: تحليل النتائج.....
37	البعد الرابع: قيم المتوسطات الحسابية وانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الاستغراق الوظيفي
38	أولاً: عرض النتائج.....
38	ثانياً: تحليل النتائج.....
38	النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية.....
38	البعد الأول: الاجهاد الانفعالي.....
38	أولاً: عرض النتائج.....
39	ثانياً: تحليل النتائج.....
39	البعد الثاني: نقص الشعور بالانجاز
39	أولاً: عرض النتائج.....
39	ثانياً: تحليل النتائج.....
40	البعد الثالث: تبلد المشاعر
40	أولاً: عرض النتائج.....
40	ثانياً: تحليل
40	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الاستغراق
41	أولاً: عرض النتائج.....
41	ثانياً: تحليل
41	النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة.....
41	1-العلاقة الإرتباطية بين جميع
42	أولاً: عرض النتائج.....
42	ثانياً: تحليل

42	2- تحليل الانحدار الخطي لاختبار العلاقة الإرتباطية بين المتغير المستقل الاستغراق والمتغير التابع الاحتراق الوظيفي بطريقة المربعات الصغرى
43	أولاً: عرض النتائج.....
43	ثانياً: تحليل النتائج.....
43	3- تباين خط
44	أولاً: عرض النتائج.....
44	ثانياً: تحليل النتائج.....
45	4- دراسة معاملات خط الانحدار
45	أولاً: عرض النتائج.....
45	ثانياً: تحليل النتائج.....
45	5- تحليل النتائج باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي.....
46	.المتغيرين المتبقين في نموذج
46	أولاً: عرض النتائج
46	ثانياً: تحليل النتائج.....
46	معاملات الإرتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج
46	أولاً: عرض النتائج.....
46	ثانياً: تحليل النتائج.....
46	.تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise.....
47	أولاً: عرض النتائج.....
47	ثانياً: تحليل النتائج.....
47	معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise.....
47	أولاً: عرض النتائج.....
48	ثانياً: تحليل
48	النتائج المتعلقة بالفرضية
48	تحليل اختبار (T) teste لمتغير
48	أولاً: عرض النتائج.....
48	ثانياً: تحليل النتائج.....
49	تحليل اختبار (T) teste لمتغير العمر.....
49	أولاً: عرض النتائج.....

49ثانيا: تحليل النتائج
49تحليل التباين الأحادي one way anova لاختبارات تأثيرات متغير الخبرة المهنية
49أولا: عرض النتائج
49ثانيا: تحليل النتائج
50متغير المستوى التعليمي
50أولا: عرض النتائج
50ثانيا: تحليل النتائج
50متغير المصلحة
50أولا: عرض النتائج
50ثانيا: تحليل النتائج
51متغير مكان العمل
51أولا: عرض النتائج
51ثانيا: تحليل النتائج
51متغير الحالة العائلية
51أولا: عرض النتائج
51ثانيا: تحليل النتائج
52المطلب الثاني: مناقشة النتائج
52اختبار صحة الفرضية الأولى
52اختبار صحة الفرضية الثانية
52اختبار صحة الفرضية الثالثة
53اختبار صحة الفرضية الرابعة
54خلاصة الفصل
56خاتمة
60قائمة المراجع
65قائمة الملاحق
81فهرس المحتويات