

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم النفس

التخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

من إعداد الطالبة: المقدم سعيدة

بعنوان

الاحترق الوظيفي لدى عينة من عمال إدارة مصالح التنظيم و الشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الدكتورة غزال نعيمة
مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الدكتورة حشاني سعاد
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الدكتور نويبات قدور

الموسم الجامعي: 2019 - 2020

الإهداء

(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الميل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك

.. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد

صلى الله عليه وسلم..

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب .. إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة..

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العمل إلى القلب الكبير والذي العزيز

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمه الحياة وسر

الوجود أُمي الغالية

إلى من عليهم أعتد إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها .. إلى من عرفت

معهم معنى الحياة أخواتي ،صديقاتي

إلى من علمونا حروفاً من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمى وأجمل العبارات

أساتذتي الكرام

كلمة شكر وتقدير

بسم الله والصلاة والسلام على خير خلق الله سيدنا محمد خاتم الرسل
والأنبياء وعلى أهله وأصحابه ومن والاه وسار على خطاه إلى يوم أن نلقاه
وبعد:

**قال الله تعالى :: ﴿رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل
صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين﴾ . صدق الله العظيم (سورة النمل
الآية 19) .**

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه على نعمه التي أصبغها علينا وما كنا لنهتدي لولا هديه
لنا في تمام هذا العمل المتواضع.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : ﴿من لم يشكر الناس لم يشكر الله﴾
لذلك أتقدم بالشكر الجزيل وفائق الاحترام والتقدير ،إلى الأستاذة الفاضلة " الدكتورة سعاد
حشاني " التي تفضلت بالإشراف على هذا العمل فقد كانت خير عون لي حيث لم تبخل علي
لا بالوقت ولا بالتواصل الدائم ولا بالتوجيهات العلمية القيمة
كما أتقدم بجزيل الشكر لكل من ساعدني وزودي بالتوجيهات والمقترحات " جميع أساتذة
قسم علم النفس عمل وتنظيم " دون استثناء طيلة مشوارنا الدراسي، كما اشكر لجنة المناقشة
التي تفضلت بقبول مناقشة المذكرة

أشكر كل رؤساء وموظفي مصالح التنظيم ببلديات تقرت على ما قدموه ليه من تسهيلات
لإجراء الدراسة الميدانية وتوزيع الاستمارة في ظروف صعبة

أشكر كل من ساندني من قريب أو بعيد أصدقائي وزملائي ،إخوتي وأحابي .
إليك أمي وإليك أبي أخص الشكر لعطائكما المتواصل

إلى جميع هؤلاء أقدم شكري .

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت، وكذا إلى معرفة إن كان هناك تفاوت في درجة الاحتراق الوظيفي لدى العينة المدروسة حسب أبعاد الاحتراق الوظيفي، وبعض المتغيرات (العمر، الجنس، وممارسة الوظيفة بالبيت). وتكونت عينة الدراسة من 76 موظف وموظفة من موظفي مصالح التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت الأربع أي مصلحة التنظيم ببلدية النزلة، وبلدية تقرت، وبلدية الزاوية العايدية، وبلدية تبسبت، وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة، وتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا أداة قياس الاحتراق الوظيفي لماسلاش، وتشمل الأداة على 31 فقرة، تصح باستخدام مقياس " ليكرت " خماسي التدرج، تعكس مستوى الاحتراق الوظيفي، وبالأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي وهي : الإجهاد الانفعالي، و تيلد المشاعر (عدم الإنسانية)، والانجاز الشخصي وقمنا بتكييف المقياس حتى يتناسب مع أهداف وعينة الدراسة وبعد تطبيق أدوات الدراسة وعرض وتحليل النتائج تم التوصل إلى النتائج الآتية :

- يعاني موظفي مصالح التنظيم ببلديات دائرة تقرت من الاحتراق الوظيفي، حيث بلغ متوسطه الحسابي 66.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد الانفعالي تعزى إلى العمر .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى عدم الإنسانية تعزى إلى ممارسة الوظيفة في

البيت

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانجاز الشخصي تعزى إلى الجنس .

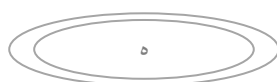
الكلمات المفتاحية :

- الاحتراق الوظيفي .
- الموظف بمصالح التنظيم والشؤون الاجتماعية بالبلدية .
- ممارسة الوظيفة بالبيت

Summary:

This study aimed to identify the extent of the spread of job burnout among the administrative employees working in the Department of Organization and Social Affairs in the municipalities of the department, as well as to find out whether there is a difference in the degree of job burnout in the studied sample according to the dimensions of job burnout, and some variables (age, gender, and practice Home job). The sample of the study consisted of 76 employees from the organization and social affairs services in the municipalities of the four department, i.e. the organization department in the municipality of Nazla, the municipality of Tikrit, the municipality of Zawiya al-Abidiye, and the municipality of Tebbast, and the sample was chosen in a simple random way, and to achieve the objectives of the study we adopted a tool Maslach functional burnout measure, and the tool includes 31 items, corrected using the five-graded Likert scale, reflecting the level of functional burnout, and with the three dimensions of functional burnout, namely: emotional stress, emotion sagging (inhumanity), and personal achievement. We have adapted the scale to It is commensurate with the objectives and sample of the study, and after applying the study tools and presenting and analyzing the results, the following results were reached:

- The employees of the planning services in the municipalities of the District of Tikrit suffer from job burnout, as its arithmetic average reached a high level (66) according to the Likart scale
- There were no statistically significant differences in the level of emotional stress attributable to age.
- There are no statistically significant differences in the level of inhumanity attributable to practicing the job at home
- There are no statistically significant differences in the level of personal achievement due to gender.



- قائمة محتويات الدراسة -

الصفحة	العنوان
ب	- الإهداء
ج	- شكر وتقدير
د	- ملخص الدراسة
و	- قائمة محتويات الدراسة
ط	- قائمة الجداول
ي	- قائمة الأشكال
1	- المقدمة
الباب الأول : الجانب النظري للدراسة	
الفصل الأول : تقديم موضوع الدراسة	
5	1- إشكالية الدراسة
9	2- تساؤلات الدراسة
10	3- فرضيات الدراسة
10	4- أهداف الدراسة
11	5- أهمية الدراسة
11	6- التحديد الإجرائي للمفاهيم الأساسية للدراسة
12	7- حدود الدراسة
الفصل الثاني : - الاحتراق الوظيفي	
14	- تمهيد
16	1- مفهوم الاحتراق الوظيفي
17	2- مفهوم ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي
18	3- الفرق بين الاحتراق الوظيفي وبعض المفاهيم الأخرى
22	4- التطور التاريخي لمفهوم الاحتراق الوظيفي
24	5- آلية الاحتراق الوظيفي
25	6- أعراض ونتائج الاحتراق الوظيفي
29	7- أسباب ومصادر الاحتراق الوظيفي

43	8 - النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي وبعض النماذج
51	9- مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي ومستوياته
54	10- أبعاد الاحتراق الوظيفي
56	11- كيفية قياس الاحتراق الوظيفي وبعض مقاييسه.
60	12- وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي
67	13- تعريف دائرة تقرت
68	14- التقسيم الإداري لدائرة تقرت
70	15 - مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ومهامها
72	خلاصة الفصل
الباب الثاني : الجانب الميداني للدراسة	
الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة المنهجية	
75	- تمهيد
75	1-منهج الدراسة المتبع
75	2- مجتمع الدراسة وحجم العينة الأساسية
81	3- الدراسة الاستطلاعية
82	4- أدوات الدراسة
87	5- إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية
88	- خلاصة الفصل
الفصل الرابع : عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها	
90	- تمهيد
90	1- عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة .
91	2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.
91	3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.
92	4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
93	- خلاصة الفصل
الفصل الخامس : تفسير نتائج الدراسة	

95	تمهيد
95	1- تفسير نتائج الفرضية العامة .
97	2- تفسير نتائج الفرضية الأولى .
98	3- تفسير نتائج الفرضية الثانية .
99	4- تفسير نتائج الفرضية الثالثة .
100	خلاصة الفصل
101	استنتاج عام
104	- قائمة المراجع
108	- الملاحق
109	- الملحق رقم 1: استبانة قياس الاحتراق الوظيفي لماسلاش
110	- الملحق رقم 2: نتائج الفرضية العامة على برنامج الرزم الإحصائية SPSS
111	- الملحق رقم 3: نتائج الفرضية الأولى على برنامج الرزم الإحصائية SPSS
112	- الملحق رقم 4: نتائج الفرضية الثانية على برنامج الرزم الإحصائية SPSS
113	- الملحق رقم 5: نتائج الفرضية الثالثة على برنامج الرزم الإحصائية SPSS

-قائمة الجداول-

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح مقارنة بين بعض المصطلحات التي لها علاقة بمفهوم الاحتراق الوظيفي	20
02	يبين تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الاحتراق	58
03	يبين تقسيم الأفراد حسب درجات مقياس الاحتراق لفروينبرجر 1980	59
04	يبين توزيع العمال بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية عبر بلديات دائرة تقرت	76
05	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث الجنس	78
06	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث العمر	79
07	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث ممارسة الوظيفة بالبيت	80
08	يبين توزيع الموظفين والعينة الاستطلاعية على المصالح	82
09	يوضح درجات مقياس ليكارت	83
10	يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لأداة الاحتراق الوظيفي	84
11	يبين نتائج الصدق البنائي لأداة الاحتراق الوظيفي	85
12	يبين نتائج صدق المقارنة الطرفية لأداة الاحتراق الوظيفي	86
13	يبين نتائج اختبار ألفا كرونباخ	87
14	يبين نتائج اختبار (ت) لعينة واحدة لاختبار معاناة أفراد العينة للاحتراق الوظيفي	90
15	يبين نتائج اختبار(ت) لتحليل التباين الأحادي (أنوفا) لبعد الإجهاد الانفعالي مع متغير العمر	91
16	يبين نتائج اختبار(ت) لمجموعتين مستقلتين لبعد الإنسانية مع متغير ممارسة الوظيفة بالبيت	92
17	يبين نتائج اختبار(ت) لمجموعتين مستقلتين لبعد الانجاز الشخصي مع متغير الجنس	93

-قائمة الأشكال-

الصفحة	الأشكال	الرقم
46	يوضح نموذج تشيرنس 1985 للاختراق الوظيفي	01
49	يوضح نموذج شفاف وآخرون 1986 للاختراق الوظيفي	02
68	يوضح التقسيم الإداري لدائرة تقرت	03
69	يوضح الهيكل التنظيمي لبلدية تقرت	04
78	يوضح التمثيل البياني لعدد أفراد عينة البحث موزعين حسب الجنس	05
79	يوضح التمثيل البياني لعدد أفراد عينة البحث موزعين حسب العمر	06
81	يوضح التمثيل البياني لعدد أفراد عينة البحث موزعين حسب ممارسة الوظيفة بالبيت	07

مقدمة

المقدمة :

إن التغييرات المتسارعة التي شهدتها عصرنا الحالي في جميع مجالات العيش انعكست على مختلف المنظمات حيث ازداد حجمها وارتفعت أهميتها مما ساهم في استمراريتها، وتحقيق أهدافها هذا من جهة، ومن جهة أخرى فقد وصف الكثير من الكتاب والباحثين في الإدارة والسلوك التنظيمي، وعلم النفس هذا العصر بأنه عصر الضغوط والأزمات النفسية نتيجة لكبر واتساع المنظمات وتكاثر وتنوع خدماتها، بل تعقدت الأمور ولم تعد سهلة، وذلك بحكم ذلك التغيير السريع الذي تميز به عصرنا، إضافة إلى التباين في الأفكار، الاتجاهات، العوامل الوراثية، المؤثرات البيئية، والخصائص التي تترك أثرا واضحا سواء كان مباشرا أو غير مباشر على العلاقات الاجتماعية في حقل العمل، والذي ينعكس على دور الفرد وما يحيط به من غموض وصراع، مما يعد من أنماط سلوكيات الفرد وما يرافقها من اتجاهات سلبية تترتب عليها آثار متنوعة، من ضغوطات متفاوتة وإنهاك، وترك للعمل.... إلخ

ولقد اكتسب الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الماضية في مجال التطوير الإداري، لأنه من المشاكل الإدارية المهمة التي تواجه العاملين في المنظمات في عالمنا المعاصر، ويعد مؤشرا على وجود أزمة تواجه المنظمات قد تؤدي إلى ضعف، وانحدار في أدائها، وإلى عدم رضا عملائها على الخدمات المقدمة منها .

ولم يكن اصطلاح " الاحتراق الوظيفي " موجودا في الدراسات السيكولوجية قبل السبعينيات من القرن الماضي، فقد استخدم مصطلح " الضغط " و"التوتر" لوصف العديد من الأعراض المشابهة، ولكن هذه المصطلحات يمكن أن تكون مضللة، وذلك أن الضغط والتوتر قد يكون لهما آثار ايجابية مثل زيادة الحافز والنمو الشخصي، كم يمكن أن تسبب آثارا سلبية، إلا أن هيربرت فردنبرجر - المحلل النفسي الأمريكي . يعد أول من أدخل المصطلح إلى حيز الاستخدام الأكاديمي، وذلك عام 1974م عندما كتب burnout الاحتراق الوظيفي دراسة لدرورية متخصصة، وناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته، وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك

(Schaufeli, 2009).

ولكن مساهمات كرسيتين ماسلاك Maslach - أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية - مثلت الريادة في دراسة مفاهيم الاحتراق النفسي (الوظيفي) وتطويره، حيث أكدت ماسلاك في دراستها أن الاحتراق الوظيفي قد يشكل حالة استنزاف انفعالي تتمثل بفقدان الأمل والشعور بالكآبة والإجهاد البدني والذهني والتصرف سلبيا اتجاه لذات والآخرين والحياة العامة . (Maslach, 1981).

وتزداد أعراض الاحتراق الوظيفي في الوظائف والمهن التي يكون فيها التعامل مع المواطنين والجمهور، والتي عادة تتطلب التعامل المباشر والاستيعاب الدقيق لأراء هؤلاء المواطنين واتجاهاتهم، والتي تعد محكاً أساسياً في تقييم أداء شاغلي تلك الوظائف، ونأخذ على سبيل المثال موظفين الإدارة بالبلديات

ونظراً لأهمية الموظف بمصالح التنظيم والشؤون الاجتماعية بالبلدية والدور الذي يلعبه من خلال الخدمات المقدمة للمواطنين، وتعامله المباشر لفترات طويلة مع المواطن فجاءت هذه الدراسة، والتي تهدف إلى الكشف على مستوى تواجد هذه الظاهرة لدى العينة المدروسة وحتى نحقق أهداف دراستنا تم تقسيمها إلى ستة فصول موزعة على بابين: باب للجانب النظري للدراسة وآخر خاص بالجانب الميداني. حيث تضمن النظري فصلين، والفصل الأول المتمثل في تقديم موضوع الدراسة فاحتوى إشكالية الدراسة، وفرضياتها وكذا الأهداف والأهمية، وأيضاً متغيرات الدراسة، ثم التحديد الإجرائي للمفاهيم الأساسية للدراسة وفي الأخير حدود الدراسة .

بينما في الفصل الثاني خصص لدراسة موضوع الاحتراق الوظيفي وتقديم مؤسسة تواجد عينة الدراسة حيث بدأنا بمفهوم الاحتراق الوظيفي، فمفهوم ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي، ثم الفرق بين الاحتراق الوظيفي وبعض المفاهيم الأخرى، إلى التطور التاريخي له، مروراً بآلية الاحتراق، ثم تناولنا الأعراض والنتائج، وبعدها المصادر والأسباب، والتي والتها النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي وبعض النماذج، ثم تطرقنا مراحل الحدوث والمستويات، لنذهب بعده إلى الأبعاد ثم قياس إلى الظاهرة لننهى مجال الاحتراق الوظيفي بوسائل مواجهته، ثم تطرقنا إلى تعريف دائرة تقرت مروراً بالتقسيم الإداري لها وتوقفا عند المصلحة التي طبقت فيها إجراءات الدراسة الميدانية والإشارة إلى مهامها.

أما الباب الثاني الخاص بالجانب الميداني للبحث فاشتمل على ثلاثة فصول أولهما الفصل الثالث الذي احتوى المنهج المتبع، ومجتمع الدراسة وحجم العينة وكذا الدراسة الاستطلاعية، وبعدها تطرقنا للأداة المستعملة مروراً بخصائصها السايكومترية وفيما بعد قدمنا إجراءات تطبيق البحث ثم الأساليب الإحصائية المعتمدة له .

في حين يأتي الفصل الرابع لعرض جميع النتائج للدراسة الميدانية وتحليلها، وأما الفصل الخامس فقد خصص لتفسير النتائج، وختم البحث باستنتاج عام للدراسة

الباب الأول : الجانب النظري

للدراسة

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- فرضيات الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أهمية الدراسة
- 6- التحديد الإجرائي للمفاهيم الأساسية الدراسة
- 7- حدود الدراسة

1- إشكالية الدراسة :

يشهد عالم الشغل اليوم العديد من التغييرات نتيجة للتقدم والتطور التكنولوجي مما انعكس ذلك إيجابيا على الموظف، وعلى بيئة عمله، وأدائه. إلا أنه مازال هناك العديد من المشاكل التي يعاني منها العامل في ظل هذه التطورات، وهذا ما أكدته المجالات التي تهتم بدراسة حالة الموظف والحياة المهنية التي يحيها في هذا العالم.

فمجال علم النفس العمل والتنظيم أشار إلى العديد من الظواهر التي يعاني منها الموظف كالقلق والإرهاق والضغط النفسية، وضغوط العمل، والاحترق الوظيفي... وغيرها من الظواهر النفسية التي تواجه الموظف، والتي تتطلب مزيدا من جهد الباحثين وتعميق أفكارهم للكشف عن طبيعة كل منها، وتحديد أسبابها، وكيفية تقادي آثارها السلبية .

إن تنوع الوظائف واختلاف بيئة العمل حتما يؤدي إلى اختلاف المشاكل والظواهر التي يعاني منها الموظف، فموظف البلدية مثلا لديه مشكلاته الخاصة بطبيعة عمله، حيث أن محيط البلدية يشكل صورة مصغرة من المجتمع الإنساني، حيث وصفت مهنة الموظف الإداري بالبلدية أنها من أكثر المهن الخدمية معاناة من الضغوط المهنية، إذ أن محيط البلدية في ذاته هو بيئة ضغوطات، وفي حالة استمرار هذه الضغوطات وبمساعدة بعض العوامل الأخرى الاجتماعية، النفسية الصحية... قد تؤدي إلى ما يسمى بالاحترق الوظيفي، كاستجابة لتلك الضغوط والظروف المحيطة به.

إن هذا المصطلح الأخير (الاحترق الوظيفي) قد يعاني منه بعض الموظفين بينما لا يعاني منه البعض الآخر ليس لانتهاء المشكلات، أو العقبات التي يمر بها، ولكن لما يتسم به موظف عن آخر من سمات، وخصائص نفسية، وكذلك الخبرة المهنية، أو الحالة الاجتماعية، واختلاف العمر والجنس أيضا

ويعد الاحترق الوظيفي من الظواهر النفسية في بيئة العمل التي نالت اهتمام الباحثين وتناولوها بالدراسة، ومن السابقين إلى ذلك النفعي (2000) في بحثه " الاحترق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة " حيث هدفت إلى تحديد مستوى الاحترق الوظيفي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدمية والتي لها علاقة بالجمهور بمحافظة جدة، وتحديد العوامل المسببة له والتميز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحترق الوظيفي طبقا لخصائصهم الديموغرافية والإدارية، و شملت الدراسة (376) موظفا من الذين يشغلون المرتبة الثانية حتى المرتبة السابعة

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي .وفي نفس الظاهرة أجرا الباحثين الكلايبي ورشيد (2001) دراستهما الاستكشافية باستخدام مقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستويات الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة، وذلك باستخدام بيانات جمعت من 654 موظفا وموظفة يشغلون مواقع وظيفية مختلفة في القطاعين الخاص والعام في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية وتم قياس درجات الاحتراق الوظيفي باستخدام مقياس ماسلاك المكون من 22 فقرة. هذا وهناك من تعدت دراسته الكشف عن مستوى الظاهرة فقط بل اجتهد في دراسة العلاقة بين متغيرات أخرى مثل ما قدمه الحاج (2002) في موضوعه " الاحتراق المهني وعلاقته بالضغط المهني، وبعض المتغيرات الديموغرافية لمعلمي مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم"، يهدف إلى الوقوف على واقع الاحتراق المهني والضغط المهني لدى معلمي مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم وعلاقته بعض المتغيرات الديموغرافية، مثل الخبرة، المؤهل الأكاديمي، والعمل بعد الدوام، ولتحقيق أهداف الدراسة جمعت الباحثة المعلومات من (530) معلما يعملون بالمدارس الحكومية والخاصة بمحافظة الخرطوم، والتي تمثلها ثلاث محليات، واشتملت أدوات جمع المعلومات على المعلومات الأولية ومقياس الضغط المهني ومقياس ماسلاك للاحتراق المهني، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لدراستها، وكذلك منهج الدراسات الاستكشافية الارتباطية، والسببية المقارنة، وتعتبر الدراسة استكشافية لأنها تدرس ظاهرتي الضغط النفسي والاحتراق المهني لدى معلمي مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم، وتعتبر الدراسة ارتباطية لأنها حاولت توضيح العلاقة الرابطة بين المتغيرات المستمرة (الاحتراق المهني والضغط المهني) مع المتغيرات التصنيفية (النوع، العمل بعد الدوام، الحالة الاجتماعية ..إلخ)

ومن الدراسات السابقة أيضا في هذا الشأن ما جاء به القاسم (2008) متميزا في تناوله للظاهرة بالبحث عن " محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص " ،هدفت إلى التعرف على محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية، واستخدم المنهج الوصفي الذي طبق على عينة حجمها (488) موظفا وموظفة في القطاعين العام، والخاص بمعدل عشر وزارات حكومية في الرياض واثنى عشرة شركة خاصة.

وفي نفس السنة أجرى العودي (2008) دراسته الاستكشافية تناولت موضوع " مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مدربي كرة القدم في الجمهورية اليمنية"، هدفت إلى معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي وهي دراسة مشابهة لبحث النفيعي (2000)، لكن لعينة مختلفة وهي مدربي كرة القدم في الجمهورية اليمنية

وقد تكونت عينة الدراسة من (75) مدرباً واختيروا بالطريقة العشوائية، وقد استخدم الباحث مقياس أعراض الاحتراق النفسي الذي يتضمن محاور الإنهاك العقلي والإنهاك البدني والإنهاك الانفعالي، والتغير الشخصي نحو الأسوأ .

ومن الباحثين من تطرق لأسباب وكيفية العلاج سماهر أبو مسعود (2010)، بموضوعها حول " ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها "، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم مدى انتشار الظاهرة هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بقطاع غزة وتحديد العلاقة ما بين الجنس، العمر، الراتب، المؤهل العلمي، المستوى الإداري، الحالة الاجتماعية وتكون مجتمع الدراسة من (821) موظف وموظفة وطبقت الدراسة على (258) منهم تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة .

كما يمكن القول أن موضوع الاحتراق الوظيفي تمت دراسته مع متغيرات مختلفة لنا حسن محمد منصور (2013) في بحث " الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق الوظيفي، وعلاقته بالمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل في ضوء متغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي والخبرة وذلك اعتماداً على المنهج الوصفي الارتباطي، واختيرت عينة الدراسة باستعمال العينة العشوائية الطبقية.

كما لم تخلوا دراستنا في هذا الموضوع من الدراسات الأجنبية، فنذكر (Babcock.,2003) في موضوعه "الاحتراق الوظيفي لدى الباحثين الاجتماعيين حاملي شهادة الماجستير لدى مكتب ولاية ماين بالولايات المتحدة الأمريكية "هدفت هذه الدراسة الاستطلاعية إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الباحثين الاجتماعيين حاملي شهادة الماجستير حيث بلغ حجم عينة الدراسة (600) عامل اجتماعي تم في (Maine) اختيارهم عشوائياً من قائمة بأسماء الباحثين المسجلين لدى مكتب ولاية ماين الولايات المتحدة الأمريكية وكان عدد المستجيبين للدراسة 208 مبحوث بما نسبته 35 % استخدمت الدراسة آليتين لقياس مستوى الاحتراق الوظيفي وآلية ثالثة للتعرف على عوامل الوقاية والعوامل الديموغرافية المؤثرة على مستويات الاحتراق..، وأيضاً ما قدمه قاسمي ويوسف (Ghssemi, &Yousefy ,2006) في موضوعهما " الإحباط المهني الذي تعاني منه الممرضات العاملات في أصفهان " حيث قام الباحثان

بدراسة الإحباط المهني بين مجموعة منتقاة عشوائيا من الممرضات العاملات في وحدات الرعاية الأولية (55ممرضة) في اثنتين من المستشفيات الجامعية في أصفهان بإيران خلال عام 2003 ، باستخدام مقياس ماسلاك.

وإضافة إلى ذلك، أنجز مارتينسين وزملائه (2007 Martinussn et autres)، بحثا متناولين فيه "متطلبات الوظيفة وموارد الوظيفة والاحترق بين ضباط الشرطة " حيث هدفت الدراسة إلى البحث في العلاقة بين متطلبات وموارد الوظيفة والاحترق وبحث في إمكانية التنبؤ بالنتائج ذات العلاقة بكل من الاحترق، العمل والصحة بين ضباط الشرطة، حيث استخدم المنهج الوصفي على عينة حجمها (223) ضابطا من الشرطة منهم (48) امرأة و(175) رجلا .

وكذلك ما جاء به Gurbuz & Others, 2007 ،في دراستهم الاستكشافية بموضوع " الاحترق الوظيفي لدى المحاضرين العاملين في جامعة أتاتورك، جامعة عثمان غازي وجامعة الأناضول في تركيا " هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحترق الوظيفي لدى عينة الدراسة، تم استخدام مقياس ماسلاك للاحترق النفسي، تكونت العينة من 108 محاضر يعملون في الجامعات المذكورة من مناطق مختلفة في تركيا.

أما الدراسات الوطنية في هذا الشأن على حسب اطلاعنا فقد تناول الموضوع لعينات تختلف عن دراستنا، وبطرح مختلف كدراسة العلاقة مثلا مع متغير آخر منها " علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحترق الوظيفي - دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة "

(علوطي وعاشور، 2016) التي هدفت إلى تحديد مستويات أبعاد الاحترق الوظيفي لمستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي، وإلى تحديد العلاقة الارتباطية بين العدالة التوزيعية وأبعاد الاحترق الوظيفي لدى العينة المدروسة، حيث استخدم المنهج الوصفي لعينة عددها 43، وأداة الدراسة (ماسلاك وسوزان جاكسون 1981) .وهناك أيضا ما جاء به الباحثان (حلي مصطفى، وخلفان رشيد، 2016) الاحترق الوظيفي لدى الأطباء والممرضين دراسة ميدانية بمصلحة الاستجالات بالمستشفى ندير محمد بولاية تيزي وزو، التي هدفت إلى التعرف على مستوى الاحترق الوظيفي لدى 47 طبيب وطبيبة، وإلى معرفة إن كان هناك فروق في مستوى الاحترق في وجود متغيرات السن والجنس .

ورغم تنوع واختلاف عينات الدراسة في هذا الموضوع حسب حدود اطلاعنا إلا أننا لم نلمس التطرق لعمال البلدية مما أدى إلى ضرورة دراسة الاحتراق الوظيفي لدى هذه العينة، حيث يحتاج الموظف هناك إلى تسليط الضوء عليه، واخترنا خصوصا موظف الإدارة بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية، كونه يشكو من العديد من المشاكل التي تولد له ضغوطات متفاوتة، والتي قد تصل إلى ما يسمى بالاحتراق الوظيفي .

لهذا ارتأينا هذه الدراسة بهدف التعرف على مدى انتشار هذه الظاهرة، والكشف عن الأسباب التي تؤدي إلى اختلاف مستوى تواجدها في عينة الدراسة .

وتكمن الغاية من هذه الدراسة في الكشف على مستوى تواجدها هذه الظاهرة لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم ببلديات تقرت، ومعرفة ما إذا كان هناك تفاوت في مستوى انتشارها بأبعدها، كالجهد الانفعالي، عدم الإنسانية (تبدل المشاعر)، الشعور بالإنجاز، وأيضا في وجود بعض المتغيرات كالعمر، والجنس، وكذا ممارسة الوظيفة بالبيت أم لا. ومن هنا جاءت وتحددت إشكالية الدراسة المتمثلة في :

هل يعاني عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مدينة تقرت من الاحتراق الوظيفي ؟

2- تساؤلات الدراسة:

تحت التساؤل العام للدراسة اندرجت التساؤلات التالية:

- هل يوجد اختلاف في مستوى الجهد الانفعالي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مدينة تقرت يعزى لمتغير العمر ؟

- هل يوجد اختلاف في مستوى عدم الإنسانية لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مدينة تقرت يعزى لمتغير ممارسة الوظيفة بالبيت ؟

- هل يوجد اختلاف في مستوى الانجاز الشخصي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مدينة تقرت يعزى لمتغير الجنس ؟

3- فرضيات الدراسة:

تحددت فرضيات الدراسة الحالية كإلي:

-الفرضية العامة: تمثلت في:

- يعاني عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مقرت من الاحتراق الوظيفي.

-الفرضيات الجزئية: تحددت في:

-الفرضية الجزئية الأولى:

- يوجد اختلاف في مستوى الإجهاد الانفعالي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مقرت يعزى لمتغير العمر.

-الفرضية الجزئية الثانية:

- يوجد اختلاف في مستوى عدم الإنسانية لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مقرت يعزى لمتغير ممارسة الوظيفة بالبيت.

-الفرضية الجزئية الثالثة:

- يوجد اختلاف في مستوى الانجاز الشخصي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مقرت يعزى لمتغير الجنس .

4- أهداف الدراسة

تحددت أهداف الدراسة في:

1- التعرف على مدى انتشار الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مقرت.

2- معرفة إن كان هناك تفاوت في درجة الاحتراق الوظيفي لدى العينة المدروسة حسب أبعاد الاحتراق الوظيفي، والمتغيرات المشار إليها في تساؤلات الدراسة.

3- الكشف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظف الإداري بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مقرت.

5- أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية الدور الذي يلعبه الموظف الإداري بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية، بحيث أن هذه الدراسة سوف تكشف عن ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى هذه العينة، وبذلك فإن أهميتها تكمن في :

1- رغم تزايد الاهتمام بموضوع الاحتراق الوظيفي على المستوى العالمي إلا أننا إنتقتنا إلى الموظف الإداري بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مقرت كونها دراسة محلية تسلط الضوء على الإدارة المحلية، وتضيف معرفة جديدة للمكتبة العربية .

2- للاحتراق الوظيفي آثار عديدة على الموظف، فهو يؤدي إلى التقليل من فاعليتهم، وكفاءتهم، وتدهور مختلف النواحي الصحية، والنفسية، والسلوكية ..، وهذه الدراسة سوف تساعد على توعية الموظف، والأخذ بعين الاعتبار العوامل التي تزيد من انتشار الظاهرة والاستفادة من النتائج المتوصل إليها، والتوصيات المقدمه .

3- العمل على وضع مقترحات كفيلة بتحسين ظروف عمل الموظف الإداري بهذا المجال مما يقضي على ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

6- التحديد الإجرائي للمفاهيم الأساسية للدراسة:**5-1- الاحتراق الوظيفي :**

إجرائياً عرفنا الاحتراق الوظيفي بأنه الدرجة الذي يصل إليها موظف الإدارة بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مقرت من الإفراط في استخدام طاقته لأجل تلبية متطلبات العمل الزائدة عن قدرته حتى يصل إلى مستوى الاحتراق باستخدام مقياس ماسلاش

5-2- ممارسة الوظيفة بالبيت: نعني بها أن الموظف يستقبل طلبات المواطنين ببيته ويقوم بتقديم بعض خدمات وظيفته، كاستلام ملفات أو تقديم شرح أو تسليم وثائقهم وفي هذا الشأن هناك فئتين، الأولى تمارس هذا العمل، وهي المعنية بالدراسة الحالية، والثانية ترفض الأمر ولا تمارسه .

5-3-الموظف الإداري: عرفنا إجرائيا الموظف الإداري بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مدينة تقرت ،بأنه الموظف المكلف بإنجاز المهام التي تقدمها هاته المصالح للمواطنين.

7- حدود الدراسة :

شملت الدراسة الحدود التالية:

6-1- الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة في مصالح التنظيم لبلديات مدية تقرت، والمتمثلة في بلدية تقرت، وبلدية تبسبت، وبلدية النزلة، وبلدية الزاوية العابيدية

6-2- الحدود الزمنية: أنجزت هذه الدراسة خلال الأشهر الثلاث جوان ،جويلية، أوت من السنة الجامعية 2020

6-3- الحدود البشرية: أجريت هذه الدراسة على عينة من الموظفين الإداريين بمصالح التنظيم في بلديات دائرة تقرت .

-الفصل الثاني : الاحتراق الوظيفي

تمهيد

- 01- مفهوم الاحتراق الوظيفي
- 02- مفهوم ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي
- 03- الفرق بين الاحتراق الوظيفي وبعض المفاهيم الأخرى
- 04- التطور التاريخي لمفهوم الاحتراق الوظيفي
- 05- آلية الاحتراق الوظيفي
- 06- أعراض ونتائج الاحتراق الوظيفي
- 07- أسباب ومصادر الاحتراق الوظيفي
- 08- النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي وبعض النماذج
- 09- مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي ومستوياته
- 10- أبعاد الاحتراق الوظيفي
- 11- كيفية قياس الاحتراق الوظيفي وبعض مقاييسه.
- 12- وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي
- 13- تعريف دائرة تقرت
- 14- التقسيم الإداري لدائرة تقرت
- 15 - مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ومهامها

خلاصة الفصل

تمهيد :

عندما أردنا التعرف على ظاهرة الاحترق الوظيفي وجدنا أنفسنا أولاً أمام مفهوم آخر وهو ضغط العمل، حيث تبين لنا أن ظاهرة الاحترق ماهي إلى تدرج في مستويات ضغط العمل ،وكذا الضغوط النفسية، والتي لا يستطيع الموظف مقاومتها إلى أن يصل إلى حد الاحترق الوظيفي، وذلك عبر فترات زمنية ممتدة، لذا فضلنا التطرق لمفهوم ضغط العمل ثم الاحترق الوظيفي كون أن الضغوط هي مدخلا للاحتراق وسببا له، ونظرا للتداخل والتشابه بينهما .إن الموظف الذي يتمتع بدافعية وانجاز عالي، وبذكاء ومهارة مميزة سوف يختار مجال مهني معين يطمح من خلاله إلى تحقيق الرضا والإشباع، والأمل في الوصل لحياة أفضل، فعندما يجد نفسه بعد مدة محاط بمجموعة من الضغوطات تحيل تحقيق أهدافه الخاصة، والمهنية حتما سوف يكون مهدد للوقوع في هذا الاحترق، وفي هذا الفصل سنتطرق إلى مجموعة من النقاط والمعلومات التي تخص ها الشأن بالإضافة إلى تقديم المؤسسة المعنية بتطبيق إجراءات الدراسة الميدانية أين تتواجد العينة.

1- مفهوم الاحترق الوظيفي :

-لغة: بالكشف في المعجم الوسيط عن الفعل " يحترق - حرق " نجد أن معناه" يفشل -فشل وينهار أو يصبح منهكاً نتيجة للعمل الزائد على الطاقة والمقدرة، ومن ثم فإن الاحترق

الوظيفي ما هو إلا حالة من حالات الإنهاك والشد العصبي الناتجة عن زيادة عبء العمل

ومتطلباته (مصطفى.ابراهيم وآخرون ،1998، ص168)

- اصطلاحاً : على الرغم من أنه طرأ في الآونة الأخيرة تقدم ملحوظ على فهم طبيعة الاحترق الوظيفي، إلا أن تعريف الاحترق في الواقع لا يزال محيراً إلى حد ما. في كثير من الأحيان فإن ملاحظة حالات للاحتراق تكون أيسر من تعريف أعراضه، وبالرغم من الحداثة النسبية لدراسة ظاهرة الاحترق الوظيفي، كان هنالك العديد من الدراسات التي تصفه وتصنفه بطرق متعددة، الأمر الذي أدى إلى ظهور تعاريف متنوعة للاحتراق تتسم بعدم الاتفاق على مفهومه (الكلابي ورشيد ،2001، ص116)

ومن بين التعاريف المختلفة للاحتراق الوظيفي نجد:

- تعريف هريون فرويدنبيرجر : (H.Frudenbrger 1974) بأنه " حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائد، المستمرة، والملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم
- (أبو مسعود، 2010، ص15).
- تعريفه كلا من ماتيسون وافانسفيتش(1982) Matteson & Ivanceveich أنه الاستجابة الفسيولوجية أو السيكولوجية التي يقوم بها الفرد في مواجهة حدث أو حالة خارجية .
- (أبو مسعود، 2010، ص16).
- أما ماسلاك (1982) فعرفته: بأنه مجموعة أعراض تتمثل في الإجهاد العصبي واستنزاف الطاقة الانفعالية والتجرد من النواحي الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الانجاز في المجال المهني. والتي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس.
- (القريوتي والخطيب، 2006، ص133)
- في حين عرف كلا من بينيس وارونسن (1983): الاحتراق بأنه حالة من الإجهاد البدني، والذهني، والعصبي، والانفعالي، وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة، وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود انفعالي مضاعف.
- (جابر رمزي، 2007، ص131).
- وعرفه عبد الرحمان (1992) : بأنه حالة نفسية، أو عقلية تترك الأفراد الذين يعملون في مهنة يكون في طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين، وهؤلاء العاملون عادة يعطون أكثر مما يأخذون .
- (عبد الرحمان، 1992، ص03)
- ويعرفه الراشدان (1995) : بأنه حالة استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي " الاضطراب" التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته مما ينعكس آثاره سلبا بشكل مباشر على العملاء وعلى المؤسسة التي يعمل فيها الفرد.
- (أبو موسى وكلاب، 2012، ص17) .

- أما جبر (2010) فبعرفه على أنه : حالة من التعب والإجهاد العقلي والجسمي والانفعالي تتميز بالتعب المستمر واليأس والعجز وتطوير مفهوم سلبي واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس. (لنا حسن منصور، 2013، ص8)

- ويعرفه الرقاد (2009) : بأنه إدراك الفرد لعدم قدرته على مواجهة أحداث ومتطلبات مهنته، والتي تشكل تهديدا لذاته وتحدث لديه معدلا عاليا من الانفعالات السلبية التي يصاحبها تغيرات فسيولوجية كرد فعل تنبيهي لتلك الضغوط . (لنا حسن منصور، 2013، ص11).

من خلال التعارف السابقة للاحتراق الوظيفي نلاحظ أن هناك من ركز على مصدره من ضغوطات نفسية، المتطلبات والأعباء الزائدة والمستمرة في العمل، والتعامل لفترة طويلة مع الناس، ومنهم من يرى أنه اضطراب تصاحبه مجموعة من المظاهر المرضية: الإجهاد العصبي، استنفاد الطاقة، عدم الرضا عن الانجاز، التغيرات الفيزيولوجية، إلا أنه على الرغم من تعدد تلك التعاريف التي انتهجها المفكرون والباحثون إلا أننا نرى أنها لا تتضمن مفاهيم مختلفة، وإنما تكمل بعضها وتتشرك جميعها في مفهوم واحد وهو:

أن الاحتراق الوظيفي حالة نفسية يصل إليها الفرد نتيجة تعرضه لضغوطات مختلفة ومتتالية تجعله يفقد الرغبة بالعمل، وبالتالي ينخفض مستوى أدائه، ورضاه عن وظيفته فينعكس آثاره على الفرد ذاته على مؤسسته والأفراد المستفيدين من خدماته.

من خلال تطرقنا لمفهوم الاحتراق الوظيفي تطرقنا لمصطلح ضغط العمل، حتى يتضح الفرق بينهما، فما المقصود بضغط العمل؟ وما علاقته بالاحتراق الوظيفي؟

2- مفهوم ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي :

2-1- مفهوم ضغط العمل:

- حسب حنفي وآخرون ضغط العمل هو حالة تنتج عن ضعف الانسجام والتوافق بين الأفراد وبيئة عملهم التي تفرض عليهم متطلبات متزايدة تفوق قدرتهم على مواجهتها (حنفي وآخرون، 2002، ص182)

- أما (جرينبرج وبارون، 2004) : فيرى أنها تحدث الضغوط فقط في المدى الذي يدرك فيه الأفراد أن الموقف الذي يواجهه الفرد يتضمن بعض التهديدات وانه لن يستطيع أن يتكيف مع مطالب الموقف أو تلك المخاطر بمعنى أن الموقف يخرج عن نطاق سيطرته (أبو مسعود، 2010، ص9).

- ضغوط الوظيفة : استجابات عاطفية أو فسيولوجية ضارة والتي تحدث عندما تكون متطلبات وحاجات الوظيفة لا تتواءم مع القدرات أو الموارد أو حاجات العامل . (فوزي شعبان، ص02).

نستخلص أن ضغط العمل هو حالة عدم توازن يقع فيها الفرد عندما يصعب عليه التكيف مع متطلبات وظروف العمل والتي يجد نفسه في مقاومة تفوق قدراته قد توصله لاحتراق هذا وتكمن العلاقة بين المصطلحين فيما يلي :

3- علاقة ضغط العمل بالاحتراق الوظيفي :

- تتضمن معظم الأعمال درجة أو أخرى من الضغوط ويحاول بعض الأفراد التكيف معها في حين أن البعض الآخر لا يستطيع ذلك ومع مرور الوقت واستمرار تعرض هؤلاء الأفراد للضغوط فإنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي الذي يعتبر الأعراض الناتجة عن

التعرض فترة طويلة للضغوط . فالتسلسل المنطقي لتطور الآثار السلبية للضغوط يبدأ بأعراض مبكرة كالقلق وضعف التركيز وصعوبة اتخاذ القرارات والإعياء والإرهاق الشديد وصولاً إلى ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي تعتبر المحصلة النهائية والمأساوية لضغوط العمل التي تتراكم على الإنسان خلال عمله.

- إن تزويد الأفراد بالوسائل والأساليب الفعالة التي تمكنهم من التكيف مع الضغوط تفيد إلى حد كبير في التخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي . كذلك ابتعاد الفرد ولو لفترة قصيرة عن جو الضغوط يساعد على التخفيف من حدة الإرهاق البدني والعقلي الذي يؤثر سلباً على الأداء (أبو مسعود، 2010، ص14).

يتضح لنا مما سبق أن الاحتراق الوظيفي هو عرض ناتج عن تسلسل مجموعة من ضغوطات العمل التي تصل إلى درجة معينة حيث يصعب التكيف معها، وأن مواجهة الضغوطات والتخفيف منها هو بذاته مكافحة الوقوع في الاحتراق الوظيفي .

وعليه فإنه يجب أن ننظر إلى الاحترق على أنه تعبير جديد لمضاعفات الضغط في مكان العمل، فالضغط والاحترق مختلفان على ضوء الحقيقة التي تقول أن اللامبالاة وتدني الكفاءة الشخصية عناصر شائعة لظاهرة الاحترق، فالاحترق هو عملية تنشأ عن الضغط المفرط جداً والطويل الأمد في بيئة العمل إذا ما أهمل علاجه.

- وهناك عدة مفاهيم أخرى تتشابه مع مفهوم الاحترق الوظيفي أردنا التوقف عليها في دراستنا سنذكر بعضها :

3- الفرق الاحترق الوظيفي وبعض المفاهيم الأخرى:

هناك ظواهر ذات صلة بالاحترق الوظيفي ولكن ثمة فروق بينها وبينه، وقبل ذلك يجب توضيح ظاهرة الاحترق الوظيفي عن غيرها من الظواهر ذات الصلة وذلك كما يلي:

1- الاحترق الوظيفي والقلق: يتكون القلق من أعراض جسمية، ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة ربما تكون متوسطة الدرجة أو قد تصل إلى القلق الحاد . أنه يشير إلى وجود صراع انفعالي وغير واع وعندما يصل هذا الصراع إلى درجة الشدة التي يعاني منها الجسم يعاني الفرد من الضغط والذي يتحول مع الوقت إلى الاحترق الوظيفي. (أبو مسعود، 2010، ص46)

وقد يرتبط الاحترق الوظيفي بمرحلة عمرية معينة لارتباطه بضغوط العمل، حيث أشارت

نشوى دردير

(2007) إلى أن القلق قد يوجد في أي مرحلة عمرية كالتفولة مثلاً، خلاف الاحترق الوظيفي

المرتبط أساساً بالعمل ومرحلة الرشد (علي، 2008، ص40 ص 41)

2- الاحترق الوظيفي والضغط النفسية: يختلف الاحترق الوظيفي عن الضغوط النفسية فغالبا ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت ويشعر كما لو أنه محترقاً نفسياً لكن بمجرد أن يتم التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الضغط على أغلب الأحوال وينتج عن عدة عوامل محددة ولمدة قصيرة من الزمن، ولكن الاحترق الوظيفي هو عرض طويل الأجل مرتبط بعوامل ضاغطة ومصادر أخرى مثل الإحباط والتي تؤدي إلى الاستنزاف الانفعالي.

3- الاحترق الوظيفي والتهرب النفسي: غالباً ما تستخدم المصطلحات بنفس المعنى إلا أن التهرب النفسي يمكن اعتباره تمارض ينتج عن إحساس الفرد بأنه ليس على ما يرام فيحتمي نفسه بدرجة تتعارض مع الإنتاجية كما أنه نوع من اللوم الموجه إلى العوامل الخارجية بوصفها مسؤولة عن نقص الإنتاجية .

فالإنسان حين يجعل من نفسه ضحية تصبح الحياة في نظره أسهل، وعادة ما يتذرع الإنسان بأعذار للتهرب من تحمل المسؤولية. مثلاً كالتقدم في العمر أو الإحساس بعدم الأمان، أو نقص الإمكانيات المادية، أو بظروف الأسرة، أو بسبب متاعب الحياة، أو الظروف الخاصة. إن التهرب النفسي من تحمل المسؤولية هو حالة إرادية يقوم بها الفرد كأسلوب من أساليب خفض الضغط أي أنه وسيلة دفاعية يقوم بها الفرد على مستوى الوعي لحماية نفسه أما الاحتراق الوظيفي فهو حالة جسمانية وانفعالية وسلوكية على مستوى اللاوعي، تتحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت .

4- الاحتراق الوظيفي وحالة عدم الرضا: إن حالة عدم الرضا في حد ذاتها لا تعتبر احتراقاً وظيفياً ومع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار، والتعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي بسبب ارتباط القوى بضغط العمل.

5- الاحتراق الوظيفي وترك الفرد لعمله: ترك الفرد لعمله قد ينتج عن الاحتراق الوظيفي، ولكن في نفس الوقت ربما يستمر الفرد في العمل بالرغم مما يعانيه من احتراق وظيفي لأسباب متعددة مثل الراتب المغربي، والضمان الوظيفي (أبو مسعود، 2010، ص46، ص47)

6 - الاحتراق الوظيفي والتعب أو التوتر : الاحتراق الوظيفي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت (أي أنهما لا يتماثلان) وذلك على الرغم من أن مشاعر التعب والإجهاد هذه قد تكون علامة مبدئية أو علامة مبكرة للاحتراق الوظيفي، حيث إن الأخيرة تتضمن عملية تغيير في اتجاهات وعلاقات الشخص نحو عمله، والمتعاملين معه، بجانب الشعور بالإرهاك والشد العصبي الذي يحدث في بعض الأحيان

(Ghorpade Jai et al,2007, p242)

7- الاحتراق الوظيفي وضغط العمل: الاحتراق الوظيفي قد يكون نتيجة لضغوط شديدة، إلا أن المصابين بضغط العمل يشعرون بتحسّن إذا استطاعوا السيطرة على مسببات الضغوط بخلاف الاحتراق الذي يشعر فيه الشخص بالفراغ، ويفقد الرغبة في بذل أي مجهود، كما أنه لا يرى أي أمل في تحسّن الوضع، ومن الاختلافات الأخرى أيضاً أن الشخص عندما يكون تحت ضغط عمل شديد يشعر بذلك بينما في حالة الاحتراق لا يشعر

الشخص بحقيقة حالته، فأعراض الاحتراق قد تستغرق شهوراً لتظهر على السطح، ومن الاختلافات المهمة بين ضغط العمل والاحتراق أن الموظف عندما يشعر بضغط العمل فذلك يعني أنه يهتم كثيراً للعمل الذي يؤديه، بينما الموظف الذي يعاني الاحتراق لا يكثرث لعمله، كما أشارت دراسة قامت بها فوزية القاسم (2008) بعنوان "محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام

والخاص "إلى أن معظم الموظفين تمر عليهم أيام عمل مملة ومرهقة، أما في حالة الاحتراق فيشعر الموظف أن كل يوم عمل هو يوم عمل سيء، كما يشعر أن الاهتمام بإنجاز المهام الوظيفية إهدار للطاقة، ويجد نفسه يقضي معظم الوقت في أعمال مملة، ويبدو للشخص المصاب بالاحتراق الوظيفي أنه لا يستطيع أن يغير من الواقع الذي يعيشه، وأنه مهما بذل فلن يلقى .استحساناً لا من رؤسائه ولا من زملائه ولا حتى من العملاء .

وعليه ننظر للظاهرة على أنها تعبير جديد لزيادة مستويات الضغط في مكان العمل، فالضغط والاحتراق مختلفان في حقيقة ، (فالاحتراق هو عملية تنشأ عن الضغط والتوتر المفرط جداً والطويل الأمد في بيئة العمل إذا ما أهمل علاجه).

وفي الأخير يمكننا القول أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تعلق كل تلك الظواهر من حيث تأثيرها السلبي على الأفراد، وما الضغط، والتوتر، وضغوط العمل، وحالة عدم الرضا، وترك الوظيفة ،.... ما هي إلا مقدمات تؤدي إلى الاحتراق وظيفي في حالة إهمالها .

(آلاء حمدي إدعيس، 2012، ص 48 ص 49)

من خلال التطرق لتلك المفاهيم التي لها علاقة بالظاهرة محل الدراسة يمكن القول أن الاحتراق الوظيفي يعد قمة هذه الظواهر من حيث تأثيره السلبي على الأفراد، وأن القلق والضغوط النفسية، والتهرب النفسي وعدم الرضا، وترك العمل والتعب والتوتر وضغط العمل ما هي إلا مقدمات إذا ما أهملت فإنها تتحول إلى احتراق وظيفي.

وإضافة إلى ذلك حاولنا وضع جدول نبرز فيه الاختلاف الموجود بين بعض تلك المصطلحات وبين الاحتراق الوظيفي في الجدول رقم (01) التالي :

جدول رقم (01) : يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين بعض المصطلحات التي لها علاقة بالاحتراق

الوظيفي .

المقارنة المصطلح المشابه للضغط الوظيفي	وجه الشبه	الاختلاف
القلق	- كلاهما اضطرابا يتعرض له الفرد، وتصاحبه بعض المظاهر	- القلق كحالة قد يكون ضروريا لسير الحياة ودفع الفرد للقيام بسلوكيات مرغوبة كقلق الاختبار مثلا، بينما الاحتراق الوظيفي يمكن وجوده في أغلب الأحيان سلبيا دائما .

<p>- القلق يمكن وجوده في أغلب المراحل العمرية للفرد، بينما الاحتراق الوظيفي فيرتبط بضغط العمل، أي يرتبط بالمرحلة العمرية التي يعمل فيها الفرد.</p> <p>- كما يمكن أن يكون القلق سببا لحدوث الاحتراق الوظيفي أما هذا الأخير فهو نتيجة للقلق (علي، 2008، 41)</p>	<p>التي قد تتداخل فيما بينهما . (علي، 2008، 41)</p>	
<p>- الاحتراق الوظيفي مرحلة متقدمة من مراحل الضغوط النفسية، لهذا فمصطلح الضغط أشمل وأعم من الاحتراق الوظيفي</p> <p>- مصادر الاحتراق الوظيفي تستمر دون القدرة على التكيف معها، في الوقت الذي لا يجد فيه الفرد الدعم الكافي للتغلب على هذه الضغوط</p>	<p>- كل منهما يعتبر عرض نفسي، وحالة اضطراب</p> <p>- أما مصاردهما فقد تتشابه</p>	<p>الضغوط النفسية (علي، 2008، 40)</p>
<p>- التهرب النفسي يمكن اعتباره تمارض ينتج عن إحساس الفرد بأنه ليس على ما يرام فيحتمى نفسه بالتهرب النفسي من تحمل المسؤولية - أما لاحتراق الوظيفي فهو حالة جسمانية وانفعالية وسلوكية على مستوى اللاوعي، تتحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت</p> <p>- التهرب هو حالة إرادية</p>	<p>- كلاهما حالة نفسية تشير إلى عدم التوازن، والاضطراب .</p>	<p>التهرب النفسي (أبو مسعود، 2010 ص47)</p>
<p>- التعب والتوتر مرحلة أولى لاحتراق الوظيفي، أما الاحتراق يتصف بأنه حالة من الثبات النسبي فهو أشمل وأعم من التعب والتوتر.</p> <p>- التعب والتوتر كما إنه يمكن أن يصاب بهما مجموعة كبيرة من الناس، أما الاحتراق الوظيفي فيصاب به عدد أقل (عسكر، 2003، 113)</p> <p>- إن المصابين بالتعب بعضهم يستطيع التكيف معه، فيحصلون على راحة مناسبة تمكنهم من الاستمرار في عملهم، أما الاحتراق الوظيفي فيعبر عن الاستمرار النسبي للتعب والتوتر، فيشعر الفرد أنه مستنزف القدرات إضافة للإجهاد البدني</p> <p>المستمر (علي، 2008، 41)</p>	<p>- كلاهما اضطرابا يتعرض له الفرد</p> <p>- يشتركان في بعض المصادر (علي، 2008، 41)</p>	<p>التعب والتوتر (علي، 2008، 41)</p>
<p>- المصاب بالضغط في العمل يعر بالتحسن إذ سيطر على الأسباب، أما المحترق فلا يرى أمل في التحسن الوضع ويشعر بالفراغ</p> <p>- المضغوط يشعر بحاله أما في حالة الاحتراق الوظيفي فلا يكثر لحالته</p> <p>- أعراض الاحتراق عكس ضغط العمل فهي تستغرق شهور لتظهر</p>	<p>- الاحتراق الوظيفي هو ضغط عمل شديد ومستمر</p> <p>- يشتركان في المصادر</p>	<p>ضغط العمل</p>

على السطح - الشعور بالضغط الوظيفي يدل على الاهتمام بالعمل بينما الاحتراق يصبح لايهتم بالعمل - المضغوط في العمل يرى أنه تمر عليه أيام عمل مرهقة ومملة، بينما المحترق يرى أن كل يوم عمل هو يوم عمل سيئ (آلاء حمدي إدعيس ،2012،ص48)		
--	--	--

نستخلص من خلال الجدول أعلاه أنّ كل من القلق، والضغط النفسية، والتعب النفسي، والتعب والتوتر وضغوط العمل مجملها تعتبر اضطراب نفسي يقع فيه الفرد تشترك في مصادر حدوثها، إلا أنها تختلف من حيث مستوى ومرحلة وقوعها على الفرد، وكذا الفئة المصابة بها، فعلى سبيل المثال التعب والتوتر يصاب به عامة الناس أما ضغط العمل فيخص فئة العاملين وكذلك الاختلاف في مرحلة ظهور الأعراض لكل منها .

أما تاريخياً فقد مر مفهوم الاحتراق الوظيفي بمراحل كما يلي:

04 . التطور التاريخي لمفهوم الاحتراق الوظيفي :

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

وفي بداية السبعينيات ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية عدد من المقالات التي تناولت الاحتراق الوظيفي وركزت على الأفراد الذين يعملون في مجال الخدمات الإنسانية، ففي سنة (1974) ظهر مصطلح الإنهاك النفسي burnout على يد الطبيب النفسي Freudenberger ، ووصفه بأنه ظاهرة سلبية لدى المهنيين الذين يعملون في عيادة لمدمني المخدرات من خلال الضغط الزائد على الفرد ، ثم جاءت كرسينا ماسلا ك Maslach (1976) وهي باحثة في علم النفس الاجتماعي، وذكرت أن الاحتراق الوظيفي يصيب الفرد نتيجة الحمل الزائد والضغط المستمر مما يفقده المشاعر العاطفية تجاه العملاء، وربطته بالمرض والاضطراب النفسي.

وفي بداية الأمر كانت النظرة إلى الاحترق الوظيفي على أنه يصيب من يعمل في المهن الصحية التي يتصل الفرد فيها بالمرضى كالممرضات، إن الاهتمام بدراسة الاحترق الوظيفي كان قاصراً في البداية على مهن الرعاية الصحية، ثم امتد ليشمل باقي الفئات الأخرى التي تتطلب التعامل مع الجمهور. يتضح مما سبق، أن النظرة العامة إلى الاحترق الوظيفي بأنه يصيب العاملين في مجال الرعاية الصحية، حيث إنهم يتعرضون لدرجة عالية من الضغوط فهم يتعاملون مع المرضى مما يترك أثراً سلبياً على الفرد، ويشاهدون وفاة المرضى الذين يتعاملون معهم، إضافة للصراعات التي يجدونها في العمل من قبل المديرين والزملاء، إضافة إلى أن الاحترق في مجال الرعاية الصحية أكثر وضوحاً من المهن الأخرى، مما جعلهم قصرُوا التعرض له على تلك المهن، ولكن تغيرت تلك النظرة فيما بعد.

02 . المرحلة التجريبية : وفيها تطورت النظرة للاحتراق الوظيفي، حيث بدأت في بداية الثمانينات من القرن العشرين، وتطور خلالها مفهوم الاحتراق من الناحية التجريبية، فلقد أصبحت دراسات الاحتراق أكثر منهجية، كذلك الاهتمام بوضع قائمة لقياس الاحتراق الوظيفي.

وفيها ظهرت بعض الدراسات الأكثر منهجية، حيث ظهرت في تلك المرحلة دراسة ماسلاك وتلميذتها سوزان جاكسون Maslach & Jackson وذلك في سنة (1981) قدمتا خلالها أول محاولة جادة لقياس الاحتراق في مجال الرعاية الصحية، ثم طورتا تلك الأداة سنة (1986) لقياس الاحتراق للعاملين في مجال المهن الاجتماعية، ولذلك المقياس تضمن ثلاثة أبعاد : الإجهاد النفسي، وتبدل المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي، ولقد لقي ذلك المقياس شهرة واسعة . كما حاول بعض الباحثين ربط الاحتراق الوظيفي ببعض المفاهيم والمتغيرات الأخرى مثل : الصلابة النفسية، والمناخ المغلق في العمل، والرضا الوظيفي وصراع الأدوار مما يدلنا على أن الاحتراق الوظيفي ارتبط بأغلب مجالات الحياة، ومنها العمل المهني، والشخصية، والنمط الإداري المتبع في العمل.

وإذا انتقلنا إلى النتاج الفكري العربي نجد أن مصطلح الاحتراق الوظيفي ظهر على يد علي عسكر وآخرين (1986) ونظر إليه بعض الباحثين أمثال كمال دواني وآخرين (1989) على أنه مفهوم ثلاثي الأبعاد : الإجهاد الانفعالي، وضعف الاهتمام بالبعد الإنساني، ونقص الكفاءة والانجاز الشخصي. (علي ، 2008، 36ص38)

من خلال ما سبق ذكره تبين أن الاحتراق الوظيفي موجود منذ عهد قديم ؛ حيث إنه ارتبط بوجود ضغوط، وبطبيعة الحال فالإنسان منذ وجوده على سطح الأرض معرض لضغوط زائدة ومستمرة تفوق

قدرات الفرد، ولكن لم يكن يعرف بذلك المصطلح، حيث عرف " بالوهج المنطفئ " في مجال الصناعة 1960 عند بعض الباحثين ،وفي بداية السبعينات اقتصر ظهور الاحتراق الوظيفي في مجال الخدمات الإنسانية، وبعده في 1974 ظهر بمصطلح الإنهاك النفسي على يد الطبيب النفسي Freudenberger ، وفي سنة 1976 ذكرت كرستينا ماسلاك الاحتراق الوظيفي وربطته بالمرض والاضطراب النفسي، وكما كان مقتصرًا في بداية الأمر على مهن الرعاية الصحية ثم شمل الفئات الأخرى، وفي بداية الثمانينات تطورت النظرة إلى الاحتراق الوظيفي، وأصبحت الدراسة فيه أكثر منهجية، كدراسة ماسلاك وتلميذتها سوزان جاكسون في سنة 1981 لقياس الاحتراق في مجال الرعاية الصحية.

ولقد اهتم الباحثون بالاحتراق الوظيفي نظرا لخطورته على الفرد وعمله، مما قد يؤثر على الإنتاج بطريقة سلبية .

- بعد ظهور مصطلح الاحتراق الوظيفي ،تداولت العديد من الأسئلة في هذا الشأن، والتي من بينها، كيف تتم آلية الاحتراق الوظيفي ؟

5- آلية الاحتراق الوظيفي:

يأتي الاحتراق استجابة للمسؤوليات التي تقع على الموظف، والتي تمثل عوامل توتر للموظف مثل عبء العمل، وهي بدورها تزيد من التزاماته ومسؤولياته الشخصية .وبسبب المستويات العالية من الإثارة التي تحدثها هذه المسؤوليات، فإن الموظف يبدأ بالشعور بالإنهاك العاطفي عند التعرض المتكرر لهذه المسؤوليات المهمة، فيلجأ إلى استخدام فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين وسيلة للتعامل مع هذه الحالة .بعدها يبدأ الفرد بالشعور بإحساس من تدني الإنجاز الشخصي، خصوصًا عندما يعمل في بيئة لا توفر إلا قدرًا محدودًا من التغذية الراجعة والمكافآت لإنجازات العمل

وقد يبدأ الاحتراق أولاً بتدهور للعديد من الإدراكات أو الاتجاهات الإيجابية ذات الصلة بعمله، ونتيجة لذلك ينخفض شعور الموظف بالرضا والانغماس الوظيفي، ويزيد الشد العصبي لديه أثناء أدائه للعمل .وبعد ذلك تبدأ نتائج تقييم أداء الموظف في الانخفاض، ثم تظهر بعض الأعراض الجسمية السلبية، ومن ثم يزداد مستوى التسرب الوظيفي، وينخفض مستوى تقدير الذات، وتظهر مؤشرات على تدهور الصحة النفسية، وتسوء نوعية العلاقات الشخصية والاجتماعية، الأمر الذي يؤدي إلى تفكك مجموعات العمل المتلاحمة، وانهيار الدعم الاجتماعي للموظفين (حدوث فقدان العنصر الإنساني أو

الشخصي في التعامل أولاً حتى يكون هناك شعور بتدني الإنجاز الشخصي، ومن ثم يفضي ذلك إلى الإحساس بمستويات عالية من الإنهاك العاطفي). (آلاء حمدي إدعيس، 2012، ص56)

تلخص آلية الاحتراق الوظيفي، هو أن تلك الضغوط المستمرة في العمل والمسؤوليات الزائدة المترتبة على الموظف تخلق له توتراً، مثل (عبء العمل، الحجم الساعي الزائد، صراعات ...)، والتي هي عبرة عن مثيرات من المستوى العالي تجعل العامل يقع في حالة الاحتراق الوظيفي، كاستجابة لتلك المثيرات فيبدأ عندها الموظف بالشعور بالإنهاك العاطفي، وبالتالي يفقد العنصر الإنساني فيصل إلى الإحساس بتدني الانجاز الشخصي، وتظهر الأعراض السلبية للظاهرة (الاحتراق الوظيفي).

- وللاحتراق الوظيفي مجموعة من الأعراض أو المظاهر، وكذا عدة نتائج تترتب عنه نذكر منها :

6- أعراض ونتائج الاحتراق الوظيفي :

6-1- الأعراض : يمكن التعرف على الاحتراق الوظيفي من خلال الأعراض التالية :

6-1-1- المظاهر الفسيولوجية والبدنية: يرى مجموعة من الباحثين (بيش وآخرون، 1982 . ومحمد عبد السميع، 1990 . وجوزيف ريزو وروبرت زايل، 1999 . وعدنان الفرج، 2001 . وخضر مخيمر، 2002 . وسيد العال، 2003 . وعوض العنزي وعويد المشعان، وتلاميذه وآخرون، 2006 . وسوننيشن وآخرون، 2007) أن المظاهر الفسيولوجية والبدنية تشمل العلامات التي تظهر على البدن مثل الاضطرابات السيكوسوماتية والتي تتمثل فيما يلي:

-الصداع المستمر، والاضطرابات المعوية، والأرق وضيق التنفس.

-آلام الظهر، وذبحة الصوت، وفقدان الشهية.

-اضطرابات الأكل، والاستخدام المفرط للعقاقير والكحوليات.

-أمراض القلب، والقولون العصبي، وضغط الدم.

-انسداد الشرايين، وأمراض الرئة والسرطان.

-اضطرابات النوم، مثل : المشي أثناء النوم، والنوم غير المنعش.

-اضطرابات الهضم، والإمساك.

-توتر العضلات، ونقص المقاومة، والروماتيزم.

-الضعف الجنسي، وغازرة البول، والإسهال.

-مرض الأسكيميا وفقر الدم.

-حب الشباب، والتهابات الجلد.

-ضعف الحيوية، وقلة النشاط

6-1-2- المظاهر المعرفية : اتفق جملة من الباحثين (محمد عبد السميع، 1990. جاكسون وآخرون،

1986 . ونجاه موسى وسميه علي، 1999. ، ليندن وآخرون، 2005)، تشمل هذه المظاهر ما يلي - :

البلادة الفكرية، وفقدان القدرة على الابتكار.

-التشتت الإدراكي والشروذ الذهني.

-الوسوسة، وكثرة الشك، والعند.

-قلة المقدرة على الانتباه والتركيز لفترة طويلة.

-عدم القدرة على مواجهة المشكلات بكفاءة.

6-1-3- المظاهر النفسية الاجتماعية: يرى جملة من الباحثين (محمد عبد السميع، 1990.

وجاكسون وآخرون، 1986 . ونجاه موسى ومديحة عثمان، 1998، وفوقية راضي، 1999. وعلي عسكر،

2000 . ونادر الزيور، 2002. وفوزي جبل، 2003)، تشمل هذه المظاهر ما يلي:

وتشمل الاضطرابات النفسية التي يقع فيها الفرد إضافة إلى بعض النواحي الاجتماعية، والتي

تتمثل فيما يلي:

-الإحباط والقلق أمام الأزمات، وكثرة الغضب.

-عدم الرضا الوظيفي.

-انخفاض تقدير الذات، والسخط على الذات والآخرين.

-سرعة البكاء والانفعال الزائد.

-فقدان الاهتمام بالآخرين، والكآبة.

-البلادة العاطفية والإجهاد الانفعالي.

-التشاؤم، وضعف القدرة على التحمل.

-عدم الإحساس بالمسؤولية، وعدم الاسترخاء، وشد الأعصاب.

6-1-4- المظاهر السلوكية:

اتفق جملة من الباحثين (صلاح مراد وأنور فتحي ، 1991. ورافع الزغول وآخرون، 2003 . ووسام بريك، 2003 ، و جروسي وآخرون ،2003 . وعمر الخرايشة وأحمد عريبات، 2005 . وأحمد الحراملة، 2007 . وراجيو ومالاسرني، 2007 . ومارتنيسين وآخرون 2007)، تشمل هذه المظاهر مجموعة من الاستجابات الأدائية التي يمكن أن تظهر على سلوك الفرد، والتي تتمثل فيما يلي:

- التغيب الطويل عن العمل والتقاعد المبكر.
- النقد الدائم للآخرين والسخرية منهم.
- النظرة السلبية للطلاب، وعدم الالتزام بالعمل.
- العوانية وفقدان الهوية الشخصية.
- أداء العمل بطريقة روتينية ومقاومة التطوير.
- الاتكالية ، والاعتداء على حقوق الآخرين.
- البعد عن الموضوعية في الحكم على الأداء الوظيفي.
- الانسحاب والميل للعمل الإداري أكثر من التعامل مع الطلاب والزملاء.
- انتظار أيام العطلات والأجازات ليبعد عن عمله.
- الانسحاب من الحياة العائلية، وتجنب الأصدقاء.
- تدني القدرة على الإنجاز، وعدم الاهتمام بالتحضير.
- نقص دافعية الأداء، والتخلي عن المثاليات، وزيادة سلبية الفرد.
- قلة البحث عن الطرق التدريسية الجديدة والاكتفاء بالطرق القديمة.
- عدم الرغبة في التدريس، وعدم الرغبة في العمل بطواعية.
- زيادة العنف لدى الأزواج، وحدوث خلافات الزواج .

هذا وفي دراسة لكالاميداس وجد أن أعراض الاحتراق يمكن تشخيصها علي النحو التالي:

- 1- . عندما يبدأ الموظفون أو العمال بالحرص علي الإجازات والعطل الأسبوعية
 - 2- نلاحظ كذلك عند انتهاء الدوام اليومي وانصرافهم إلي بيوتهم بسرعة.
 - 3- تلاحظ كذلك رغبتهم في التقاعد والحديث عنه وعن مزاياه وعن دوره في تخلصهم من العمل.
- (علي، 2008، ص 65، ص66، ص67)

- ويرى أن هذه الأعراض تمثل الدرجة الأولى والمستوى المبكر للاحتراق، وأن هناك ثمة أعراض متقدمة للاحتراق تظهر علي النحو التالي:

- 1- عندما تأخذ أعراض القلق النفسي والجسمي مكانها وموقعها علي الصحة الجسمية.
 - 2- وعندما تبدأ أعراض الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل، تحتل مكانها في سلوكه المهني وتؤثر سلبا علي حماسه واندفاعه في العمل الذي يقوم به.
 - 3 - ثم تبدأ أعراض حدة الطبع، وتغير السلوك وعدم الرغبة في التعامل مع الآخرين، ومحاولاته الجادة لإنهاء علاقته مع الآخرين وبخاصة علاقات العمل ومن ثم عدم الرغبة في الظهور أمام الناس.
 - 4- ثم تكون مرحلة الاحتراق النفسي والوظيفي والانفعالي، حيث تشخص حالات من التذمر المتواصل من العمل، وعدم الرغبة في الأداء، والانجاز، والانكفاء عن الآخرين وعدم الرغبة في التعامل مع الزبائن أو مدخلات العمل الأخرى، ومن ثم الانعزال عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة.
- (رمضان، 1999، ص 14)

وأيضا تشير باربرا براهام بأن هناك أربعة مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه إلى الاحتراق الوظيفي وهي:

- 1 . الانشغال الدائم والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم .
 - 2 . تأجيل الأمور السارة والأنشطة الاجتماعية من خلال الاقتناع الذاتي بأن هناك وقتا لمثل هذه الأنشطة .
 - 3 . العيش حسب قاعدة (يجب وينبغي) يصبح هو السائد في حياة الفرد . الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسية الفرد لما يظنه الآخرون ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه . وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين، التي تصاحب هذه القاعدة، فإنه يجد ذلك ليس بالأمر السهل عليه.
 - 4 . فقدان الرؤية أو المنظور الذي يؤدي إلى أن يصبح كل شئ عنده مهما وعاجلا وتكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح، ويجد نفسه كثير التردد عند اتخاذ القرارات .
- (عسكر، 2003، ص 122 ص 124) .

2- النتائج:

توصلت دراسة (الزهراني، 2008) :أنه من الناحية النفسية، الاحتراق الوظيفي ما هو إلا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتمل والعملية تبدأ عند ما يشتكي المهني من ضغط أو إجهاد من

النوع الذي لا يمكن تقليله والتخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات والتغيرات في الاتجاهات وأنواع السلوك المصاحبة للاحتراق النفسي توفر هروباً نفسياً وتحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي . بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة :

- 1 . تقليل الإحساس بالمسئولية.
- 2 . تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي.
- 3 . استنفاد الطاقة النفسية.
- 4 . التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص.
- 5 . لوم الآخرين في حالة الفشل.
- 6 . نقص الفعالية الخاصة بالأداء.
- 7 . كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي. (الزهراني، 2008، ص36)

من خلال ما سبق لقد تنوعت وتباينت أعراض الاحتراق الوظيفي، فمن الباحثين من اتفق على الأعراض التي تظهر على البدن، وآخرون تطرقوا للأعراض المعرفية، ومنهم من اتجه للأعراض التي تشمل الاضطرابات النفسية وبعض النواحي الاجتماعية، كما اتفق مجموعة أخرى على الأعراض التي مظاهر السلوك الفرد وأدائه .

لكن بالرغم من ذلك فإن تلك المظاهر لا تكون بنفس الدرجة لدى جميع الأفراد وهذا كما جاء به لكلام ميداس في دراسته حيث قسم الأعراض إلى أعراض من الدرجة الأولى تدل على المستوى المبكر للاحتراق، وأخرى تدل على المستوى المبكر للظاهرة المدروسة، وأيضا المؤشرات الأربعة أيضا التي ذكرها باربرا براهام التي تشير بأن الفرد في طريقه إلى الاحتراق الوظيفي كما لا يشترط أن تظهر كل هذه المظاهر لدى فرد واحد، ولا في وقت واحد؛ وذلك يعود لاختلاف الأفراد فيما بينهم، كما أنه قد ينجح البعض في مواجهتها والتكيف معها فيستمر عطاؤه، قد ترهق وتستنزف قدرات البعض الآخر ويصابون بالتوتر وتظهر عليهم مظاهر الاحتراق الوظيفي . مما تترتب عليه آثار بارزة على مستوى أدائه في وظيفته، وسلوكه مع مجموعة العمل.... وغيرها من آثار.

وجملة هذه الأعراض المختلفة الظاهرة لدى الموظف، والتي تشير إلى حالة الاحتراق الوظيفي مهما كانت درجته لا بد من وجود أسباب ومصادر لذلك فما هي ؟

7- أسباب ومصادر الاحتراق الوظيفي:

لقد أشارت عدة دراسات ميدانية، والتي أجريت بينات مختلفة إلى العديد من الأسباب والعوامل المؤدية إلى حدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي لخصها جيرنس كما يلي :

7-1-1- العوامل الخاصة بالبعد الفردي: حيث اتفقت معظم الدراسات على أن الإنسان الأكثر انتماء والتزاما بعمله وإخلاص له هو الأكثر تعرضا للاحتراق الوظيفي من غيره من العاملين، ويفسر هؤلاء ذلك إلى أن هذا الإنسان يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه.

7-1-2- العوامل المتعلقة بالبعد الاجتماعي: تجد العديد من المؤسسات نفسها أحيانا ملتزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلغون بأعبائهم عليه، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي المنوط بالعاملين الذين يعملون في هذه المؤسسات وإزاء محاولات هؤلاء التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه ورسالته ومصلحة المواطنين، يجد العاملون الأكثر التزاما وانتماءا لمهنتهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يدفع بهم

إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم، وبالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن ويجعلهم عرضة للاحتراق الوظيفي.

7-1-3- العوامل الخاصة المتعلقة بالبعد المهني: لما كانت المهنة ومتطلباتها هي الجانب البارز والبعيد الأهم الذي يحدد للعامل فيها انتمائه لعمله والتزامه به وبأهدافه، فإن ظروف العمل وبيئته تسهمان إلى حد بعيد في زيادة أو انخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل، وعلى هذا فإن إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل، وكذلك إحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقود به إلى حالة من المعنوية المنخفضة، وعدم الرضا عن العمل بأبعاد مختلفة وبالتالي إلى الاحتراق الوظيفي. (أبو مسعود، 2010، ص27ص28).

نرى أن العوامل التي تؤثر في حدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي متعددة، منها الفردية، و الأخرى اجتماعية، وكذا المهنية وتتجمع هذه العوامل فيما بينها وتتفاعل لتحدث ظاهرة الاحتراق الوظيفي، فهذه الظاهرة تتميز بالتعقيد والتشابك حيث يتفاعل عدد من العوامل في إثارتها وتحديد اتجاهاتها ومداه.

7-2- المصادر: اختلف الباحثون في تصنيف مصادر الاحتراق الوظيفي وبعد مراجعة عدة دراسات في هذا المجال تم تصنيف تلك المصادر كما يلي:

7-2-1- المصادر الوظيفية والمؤسسية

7-2-2- المصادر الشخصية

7-2-3- المصادر الاجتماعية

7-2-4- المصادر الطبيعية (الفيزيكية)

7-2-5- المصادر الاقتصادية

7-2-1- المصادر الوظيفية والمؤسسية: إن العمل والمؤسسة التي يعمل بها الفرد المصاب بالاحترق الوظيفي لها علاقة مهمة جدا بإصابته بالاحترق، وذلك لأن هذا العمل قد يملك من الضغوط ما يجعل الفرد غير قادر على التكيف معها، فالجانب الوظيفي يؤدي دورا مهما في حدوث الاحتراق أو منعه ؛ حيث إن العمل قد يؤثر سلبا أو إيجابا في الفرد وفي أدائه ؛ حيث إنه يؤدي دورا مهما في حياة الفرد فيساعد ه في تحقيق حاجاته الأساسية، ويمده بالمال إلا أن فشل الفرد في تحقيق حاجاته سوف يشعره بالضغوط وعدم الرضا الوظيفي، وينتهي به الأمر للوصول إلى الاحتراق الوظيفي.

(الخرابشة وعربيات، 2005، ص303)

ولذلك فإن المصادر الوظيفية المسببة للاحتراق يمكن تصنيفها كما يلي:

1 - علاقات العمل الشخصية .

2- نقص المساندة الاجتماعية.

3 - أعباء العمل .

4- ضغوط الدور.

5 - ثقافة المنظمة أو المؤسسة (شخصية المنظمة) .

و فيما يلي بيان وتفصيل لهذه المصادر :

1 - علاقات العمل الشخصية: إن طبيعة العلاقات التفاعلية التي تحدث بين الفرد والمواطنين أو المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المنظمات وبين الفرد وزملائه وبين الرئيس ومرؤوسيه لها دور كبير في إثارة الفرد مما يولد حالات الاحتراق الوظيفي. واعتبر كوردس ودورتي، (1993) التفاعل بين العاملين والمواطنين من أهم العوامل لحدوث الاحتراق الوظيفي . إن التفاعلات التي تتم مع المواطنين ولتي تكون مباشرة ومتكررة ومستمرة لمدة طويلة، أو أن تكون مشاكل المواطنين مستديمة تؤدي إلى حدوث مستويات عالية من الاحتراق الوظيفي لدى الفرد.

وترى (Maslach, 1982) ،أنه تتوقف قوة ومدى الاحتراق الوظيفي تبعا لطبيعة وضع المواطن وطبيعة احتياجاته . يكون المواطن أحيانا تعسفا وهجوميا ويتفاعل بقسوة مع الموظف، بينما يكون أحيانا سلبيا وغير مبال . وفي بعض الأحيان يكون المواطن دفاعيا لاعتماده الكلي على المنظمة لحصوله على الخدمة المطلوبة، كما يتوقف على عدد المواطنين الذين يخدمهم الموظف فكلما كان عددهم كبيرا كلما كان عرضة لحدوث الاحتراق الوظيفي. وتزداد الحالة سوءا عندما يكون الفرد مسئولا عن مستقبل المواطن وحياته مما يعني عبئا مرهقا وحملًا رهيبا عليه مما يستنزف قدراته العاطفية والنفسية .

و وجد (فان يبيرن وزملاؤه ، 1992) :أن هناك علاقة ايجابية بين التفاعل بين المواطنين والاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، كما وجدت (ماسلاك وجاكسون ،1991) أن هناك علاقة بين الاحتراق الوظيفي وأبعاده الثلاثة وبين الرغبة في التعامل مع المواطنين حتى لو كان لفترة قصيرة وأيضا مع الزملاء .

إن طبيعة العلاقة التي تنشأ بين الفرد وزملائه داخل المنظمة لها دور في خلق جو من التوترات والاحتراقات الوظيفية أو جو من الانسجام والتآلف . كما أن العلاقات غير الجيدة التي لا تقوم على الاحتراق المتبادل بين الفرد وزميله تعطي مؤشرا لمناخ غير صحي يسود المنظمة مما يسبب حدوث الاحتراق الوظيفي .

فقد أشارت الدراسة التي قام بها (ولش ولافان،1981) إلى أنه كلما كان الموظفون متعاونين وعلاقتهم طيبة كلما قل الاحتراق الوظيفي . أما بالنسبة لطبيعة علاقة الرئيس بمروؤوسيه، فقد أشارت الدراسة التي قام بها (Buck،1972) إلى أن العلاقة إذا كانت قائمة على أساس من التعسف، الأنانية، وعدم الاهتمام بأمور الآخرين فإن مجال حدوث الاحتراق الوظيفي كبير جدا مما يضر بمصالح المنظمة والأفراد الأمر الذي يستوجب وضع استراتيجيات للتعامل معه بحيث يكف مصالح الأطراف ذات العلاقة.

وجدت دراسة (ليتر وماسلاك ،1988) أن هناك علاقة ايجابية بين رئيس غير مرح وبين الإنهاك العاطفي والتقليل من الانجازات الشخصية، بينما هناك علاقة سلبية بين رئيس مرح وعدم الإنسانية. كما وجدت الدراسة أيضا أن هناك علاقة ايجابية بين التفاعل مع الزملاء، المواطنين، وبين الانجازات الشخصية (أبو مسعود ،2010، ص33 ص34)

2 - نقص المساندة الاجتماعية: تلعب المساندة الاجتماعية دورا مهما في وقوع أو وقاية الفرد من الوقوع في الاحتراق الوظيفي ؛ ويعرف عسكر (1988) مفهوم المساندة الاجتماعية إلى " الشعور بالراحة والمساعدة أو المعلومات التي تلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي وغير الرسمي بالجماعات والأفراد"

إن وجود هذه المساندة له أثر كبير على التخفيف من معاناة الفرد من الاحتراق الوظيفي والعوامل المسببة له وتتم المساندة الاجتماعية من خلال إقامة علاقات ود وصداقة حميمة مع مجموعة من الأشخاص الذين يرتاح لهم ويتصفون بالحكمة، الروية، ورجاحة العقل، يتحدث معهم ويتبادل الآراء ووجهات النظر حول ما يعانیه من احتراق وظيفي، ومسبباته. وهذا ما يعرف بـ" التنفيس عن النفس " عند علماء الصحة النفسية الذي يكون له أثر كبير على جوانب عديدة للصحة والاستقرار النفسي والعاطفي والشعور بالراحة النفسية بدلا من المعاناة والقلق والاكتئاب (هنداي، 1994، ص126).

3- أعباء العمل: يري (هيجان، 1997) : إن الفرد العامل عندما يلتحق بالعمل يصبح مسئولا عن القيام بأعمال معينة لابد من أدائها بأعلى درجة من الكفاءة، وذلك مقابل مجموعة من المميزات ومنها : أنها تساعد في إثبات الشخصية للفرد من خلال ما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد

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

النوع الأول : أعباء العمل الزائد: (يري المشعان، 2000) أنه قد يتعرض الفرد لمجموعة من الضغوط التي تفوق قدراته، مما يجعلها أعباء زائدة، فأعباء العمل الزائد من مصادر ضغوط العمل ؛ حيث إن الفرد يحاول القيام بمهام تفوق طاقته، لا يستطيع إنجازها في الوقت المناسب ، لهذا فالموظف الذي يطلب منه القيام بأعمال كثيرة، كما أنها لا تتناسب مع قدراته ؛ تزيد احتمالية أن يتعرض للاحتراق الوظيفي ؛ فهو لا يمتلك القدرات اللازمة للقيام بمثل تلك الأعمال، ومن جانب آخر فلا يتوافر له الوقت المناسب لأداء تلك الأعمال.

كما تتعدد أعباء العمل الزائدة، وتنقسم إلى قسمين حسب (حمدان، 2002) :

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

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

النوع الثاني : أعباء العمل المنخفض : يقول (عسكر ،2000) إذا كانت أعباء العمل الزائدة تمثل ضغطا على الفرد، فإن نقص تلك الأعباء أيضا عن حد معين يمثل ضغطا آخر على الفرد ؛ حيث أن قلة الحمل الوظيفي تعتبر مصدرا لإزعاج الفرد، وذلك يتمثل في وجود الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد ولا تتحدى قدراته، كما أن ردود أفعال الفرد تجاه أعباء العمل المنخفضة أو كما تسمى "البطالة المقنعة " يمكن أن تكون : الانسحاب من العمل، والتغيب، والشعور بالنقص، وكثرة النقد للمؤسسة.

كما يرى (عبد معطي، 2006) : إن أعباء العمل المنخفضة من مصادر الضغوط النفسية ؛ حيث إنها تؤدي للملل، بل تفقد الفرد الدافعية، وتجعل الفرد فريسة سهلة للمرض، بل تؤدي - على مستوى المؤسسة - لنقص الإنتاج واستنزاف طاقة العاملين (أبو مسعود، 2010، ص30ص31)

4- ضغوط الدور : إن دور الفرد في عمله يمكن أن يكون من مصادر الضغوط والاحتراق الوظيفي، وتتعدد ضغوط الدور مما قد يؤدي للاحتراق الوظيفي، فنجد ما يلي:

1- غموض الدور :

إذا كان الفرد يتعرض لمجموعة من الضغوط سواء كانت تزيد أو تقل عن قدراته، فإنه قد يتعرض كذلك لعدم وضوح الدور المطلوب منه أدائه في تلك الأدوار، فغموض الدور ينشأ عندما يكون دور الفرد غير واضح أمامه كأن يكون صعب الفهم مثلا، أو أن يكون دور الفرد ليس له أهمية، أو أن يكون الفرد غير متأكد تماما من المهمة التي يجب عليه القيام بها .(أبو مسعود، 2010، ص32)

2- صراع الدور : قد يطلب من الفرد القيام بمجموعة من المهام، منها ما يتصل بالمنزل، ومنها ما يتصل بالعمل المهني وقد يحدث بينهما تعارض كأن يتعارض في وقت إنجازهما مثلا، فصراع وتعارض الدور يحدث نظرا لوجود أكثر من عمل مطلوب من الفرد القيام به ... وتوجد عدة أنماط لصراع الدور (عسكر، 2000، ص96).

حيث ذكر كل من كان وكوبر (1993) أنماط لصراع الدور :

2-1- ضغوط دور الفرد مع فرد آخر ؛ حيث إن الدور الوظيفي للفرد يتعارض مع الدور الوظيفي لفرد آخر، وأن قيمه تختلف عن قيم شخص آخر.

2-2- صراع وتداخل الدور بين جماعات العمل ؛ حيث إن العضوية في منظمة واحدة تتعارض تحتها العضوية في الجماعات الأخرى الموجودة فيها.

2-3- صراع وتعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة، وتنشأ عندما تحطم متطلبات الدور الوظيفي للفرد القيم الأخلاقية أو تقود طموحات العمل الفرد إلى سلوكيات غير مقبولة أخلاقيا (Kahn & Cooper , 1993, p 41).

و يرى هيجان (1997) : أن صراع الدور يشمل تعارضا في المطالب الوظيفية من حيث الأولويات ؛ حيث يتعرض الفرد لصراع وظيفي نتيجة لحاجته لإنجاز الأعمال التي تملئها عليه أدواره اليومية، وكذلك الأعمال التي يكلفه بها القادة.

- وصراع الدور بهذا سبب في الإنهاك النفسي فالعامل عليه أدوار كثيرة ولكنه لا يعلم بالتحديد بأيها سيبدأ مما يمثل صراعا بالنسبة له وصراع الدور على هذا النحو يسبب للفرد ضغوطا بالإضافة للضغوط الموجودة أصلا على كاهله (أبو مسعود، 2010، ص36)

3- صدمة الدور :إن قيام الفرد بعمله يجعله يألف ذلك العمل وما به من أعباء، ولكنه حينما يقابل شيئا جديدا غير مألوف فإنه قد يزيد من ضغوطه، وقد يعرضه لصدمة الدور والتي تمثل الضغوط والتوترات التي تظهر كعدم القدرة على التواصل عندما يتحول الفرد من الدور المألوف إلى دور غير مألوف، وهذا الدور غير المألوف يمكن أن يكون جديدا على الفرد، كما يمكن أن يكون دورا قديما مألوفا، ولكنه يلعب بطريقة مبتكرة في مواقف جديدة، وذلك مثل : التجار الذين يتعرضون للخسارة بعد المكسب، وكذلك المعلمون الذين يتعرضون للفشل في التدريس بعد النجاح كل ذلك يمثل مصدرا للاحتراق الوظيفي لهذا الفرد حينما يتعرض لخبرة الفشل بعد النجاح فإنه يصاب بصدمة تتعلق بالدور الذي كان يؤديه وقت نجاحه، وتغير ذلك الدور بعد فشله مما قد يعرضه للإنهاك النفسي الذي يمثل ردا سلوكيا لذلك الفشل

(علي، 2008، ص 56).

5- ثقافة المنظمة أو المؤسسة (شخصية المنظمة) : يرى هيجان (1997) إن المؤسسة كيان له طبيعته الخاصة التي تختلف من منظمة لأخرى - فلكل منظمة شخصيتها وقيمها الخاصة بها - والتي

إن لم يستطع الفرد العامل تبنيها سوف يؤدي إلى وجود فجوة بينه وبين المؤسسة، مما يشكل ضغطا على الفرد هذا من جانب، ومن جانب آخر فإن الزملاء المحيطين بالفرد قد يمثلون - بما يحملونه من قيم وأفكار - ضغطا جديدا على الفرد، مما يزيد من الضغوط الواقعة على كاهل الفرد.

(هيجان، 1997، ص150)

أما كاهن وكوبر (1993) يقولان : فالفرد قد يصاب بالضغط بل قد يصل للاحتراق الوظيفي عندما لا يقبل الثقافة التنظيمية للعمل حوله ؛ حيث لا تتسق تلك الثقافة مع ما يحمل الفرد من قيم . (Kahn & Cooper , 1993,p 52)

وأجمل بعض الباحثين على أن ثقافة المنظمة تشمل جميع ظروف العمل داخل تلك المؤسسة، بل ما يدور حولها، كما جاء عند :

-حمدان(2002): إن ثقافة المنظمة تشمل الأبنية والوسائل الموجودة فمشكلات الأبنية، وما بها من أدوات ووسائل تعتبر من الضغوط التي تعرقل الفرد العامل، كما يدخل ضمن ثقافة المنظمة طريقة تقييم الأداء .فعملية تقييم الأداء تمثل مصدرا مهما من مصادر الضغوط النفسية الواقعة على الموظف، فالتقييم السلبي وغير الموضوعي للأداء يمكن أن يجعل الموظف يفقد ويترك وظيفته وذلك يعد من مظاهر الاحتراق الوظيفي فعدم التقييم الموضوعي يؤدي إلى إحباط الأهداف والتوقعات، مما يساعد في الوصول إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي (حمدان، 2002، ص27)

- الزبور (2002) : إن الرتابة في العمل، وعدم التجديد يجعل الموظف يقوم بنفس العمل تقريبا يوميا، مما يجعله يفقد المعنى من ذلك العمل، ويشعر بالملل الذي يفتح الطريق للمعاناة من الاحتراق الوظيفي والسبب ثقافة المؤسسة وما تحمله من جمود . (الزبور، 2002، ص203).

- هذا وفي مصدر آخر أشارت ماسلاك وليتر (1997) إلى نفس المصادر (المؤسسية التنظيمية) التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات ولخصتها على النحو الآتي:

1- ضغط العمل : يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة مناهة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة. وكثير من المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية إلى

الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمالة، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.

2- محدودية صلاحيات العمل : إن احد المؤشرات التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل .. وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراء المناسب من قبل الموظف.

3- قلة التعزيز الايجابي : عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مؤشرا آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.

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

5- عدم الإنصاف والعدل : يتم أحيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها. وعند إخلاله بها يتم محاسبته . وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعسا من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية مقتدرة لأداء الواجبات المطلوبة.

6- صراع القيم : يكون الموظف أحيانا أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه . (مجلة الكوت، العدد 27 أيلول، 2017)

اتضح مما سبق أن المصادر الوظيفية والمؤسسية التي تؤدي بالاحتراق الوظيفي اشتملت جملة من العناصر وهي : علاقات العمل الشخصية، نقص المساندة الاجتماعية، أعباء العمل، ضغوط الدور، ثقافة المنظمة أو المؤسسة (شخصية المنظمة)، حيث يبدو أن الوسط الاجتماعي أي علاقة العمل الشخصية مصدرا يتيح الراحة والاطمئنان في حالة العلاقة الجيدة والسليمة مع الزملاء، ورؤساء وعملاء يتعامل معهم الفرد، في حين أنها قد تكون مصدر للضغط والوصول للاحتراق في حالة سوء العلاقة أو سوء الوسط الاجتماعي المهني المحيط بالفرد.

هذا وإن المساندة الاجتماعية تلعب دورا مهما في حياة الموظف المهنية، وفي تحقيق التوازن والتوافق ولهذا فالفرد في أي مجال يحتاج لمن يدعمه ويسانده سواء بالقول أو الفعل، فالمعلم مثلا الذي يعمل ويجد الدعم المناسب في الوقت المناسب، فإنه يكرر ذلك السلوك الذي صاحبه الدعم، وإن لم يدعم فإنه ينطفئ وتظهر اللامبالاة ويزداد ضغط المعلم، مما قد يعرضه للاحتراق الوظيفي.

وبالنسبة لأعباء العمل، فمن المنطق أن تتضح لنا أن أعباء العمل الزائدة تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي مما يترتب عنها من ضغوط ومتاعب، ولكن الذي لم يكن متوقع عند البعض أن الموظف الذي يعاني ضغوطا منخفضة هو الآخر يصل إلى حالة الاحتراق، وهذا أمر قد يبدو أنه غير منطقي لدى بعضنا، ولكن عندما نعرف أن الفرد إذا لم يجد ما يتحدى قدراته فإنه يعتاد الكسل ويشعر بالملل، مما يساعد في وصوله لمرحلة الاحتراق الوظيفي وظهور مظاهره عليه، فيتغيب عن العمل، وينسحب منه، ويقل تقديره لذاته ويشعر بالنقص، ويزداد نقده للمؤسسة التي يعمل فيها، لذا تعتبر أعباء العمل المنخفضة من مصادر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي. أما ضغوط الدور الناجمة عن عناصرها الثلاث من غموض وصراع وصدمة الدور، فبطبيعة الحال الفرد عندما يطلب منه القيام بأكثر من عمل وفي غموض، وبدون مراعاة قدراته مما قد يؤدي لحدوث نوع من الصراع بينهما، وهذا الصراع تتعدد أنواعه، فقد يتعارض دور الفرد مع فرد آخر مما يعطل الإنتاج، وكذلك قد يتعارض الدور المهني للفرد مع الدور الاجتماعي له، بل قد يتعارض دوره المهني مع سياسة المنظمة نفسها، مما قد يقود في النهاية لزيادة ضغوط الفرد وتعرضه للاحتراق الوظيفي .

ما العنصر الآخر من المصادر الوظيفية المؤسسية وهو ثقافة المؤسسة فله أهمية كبيرة في وقاية أو إصابة العامل بالاحتراق الوظيفي، فإذا توفرت الوسائل المساعدة للوصول إلى التقدم المهني والشخصي، وتوفّر له التدريب الكافي، وأعطته الفرصة في إعطاء الرأي والمشاركة في أخذ القرارات، وتتيح له وقتا مناسباً لإنجاز عمله، فلا يعمل لفترات طويلة دون راحة فستترك الفرصة للفرد لأن يتقدم مهنياً، وسيقيم ذاته ايجابياً، ويستحيل له الوقوع في حالة الاحتراق الوظيفي.

7-2-2-المصادر الشخصية :

قد يرجع الاحتراق الوظيفي لمصادر شخصية ترتبط بسمات شخصية الفرد، لذلك فقد اهتم الباحثون بالدور الذي تلعبه الشخصية في التعرض للضغوط النفسية والاحتراق وقد توصل بعضهم لمجموعة من الصفات المرتبطة بالاحتراق الوظيفي ومنها ما يلي:

1. مركز الضبط
2. نمط الشخصية (أ)
3. الالتزام
4. الصلابة النفسية
5. الذكاء الوجداني.

1. مركز الضبط : يقول السمادوني (1991) : يمثل مركز الضبط أو عدمه مصدرا مهما لحدوث الاحتراق الوظيفي حيث إن الاحتراق الوظيفي للموظف يرتبط بنوع مركز الضبط لديه، حيث نجد أن صاحب مركز الضبط الخارجي، وهو ذلك الشخص الذي تتحكم فيه قوى خارجية، ويرى نفسه واقعا تحت ضغوط خارجية لا يستطيع التأثير فيها، ولذلك فلا يبذل جهدا عاليا ؛ لأنه يتوقع أن جهده سوف لا يكون له الأثر الفعال في النتائج، وهو أكثر تعرضا للاحتراق. ويرى (مخيمر 2002) : أن النمط الآخر من مركز الضبط فهو صاحب وجهة الضبط الداخلية ؛ إن الفرد يشعر فيها بالمسؤولية الشخصية نحو تصرفاته، وإنه المسئول عنها بالدرجة الأولى. (أبو مسعود، 2010، ص34ص35)

2. نمط الشخصية (أ): توصل الباحث دردير (2007) : إلى أن من سمات الشخصية التي تعد مصدرا للاحتراق الوظيفي أيضا نمط الشخصية (أ)؛ حيث إن هناك نمطين من الشخصية الأول : يسمى نمط الشخصية (أ) وهو انفعال سلوكي مركب يتضمن استعدادات وصفات سلوكية معينة مثل : الاهتمام بالمواعيد، والتحدث بسرعة، والنشاط، والرغبة القوية في الإنجاز مما يجعله يشعر في الغالب بالضغوط بدرجة أعلى من النمط الآخر (ب) ؛ حيث إن الأفراد الذين يتسمون بالنمط (ب) يظهرون تحررا من العدوان، ولديهم قدرة قوية على الاسترخاء، والمشاركة في الأنشطة الترويحية، ولا يشعرون بضغوط الوقت، مما يجعل النمط (أ) أكثر تعرضا للاحتراق الوظيفي من النمط (ب) .

(دردير، 2007، ص104)

ج - الالتزام: من جهة يقول عبد الله (1995) : إن الفرد الملتزم قد يجد صعوبة في مسايرة بعض الأمور ؛ ولهذا فنجد تباينا حول الالتزام كسمة من سمات الشخصية ودوره في الاحتراق الوظيفي ؛ حيث إن الشخص الأكثر حرصا أقل احتراقا؛ وذلك لأن من يتسم بالحرص يتسم بالتروي وتأمل الأمور، ومن هنا فهو أقدر على حل مشكلاته، مما يقلل من إحساسه بالضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي.

ومن جهة آخر يرى (2000) : أن الفرد الأكثر التزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر تعرضا للاحتراق الوظيفي ؛ حيث إن الفرد الملتزم والمخلص تقع عليه ضغوط العمل، إضافة إلى وجود ضغط

داخلي يدفعه للبقاء، بل إنه يواجه ظروفًا وتغيرات خارجية لا يملك السيطرة عليها، لذلك فهو معرض للوقوع في الاحتراق الوظيفي والتعرض لمخاطره.

ويوضح لنا علي (2008) : أنه ليس هناك تعارض بين ما جاء به عبد الله (1995) و(عسكر، 2000) ؛ حيث إن الشخص الملتزم والحريص أقل إنهاكا لأنه يتسم بالتروي وفهم الأمور، ولكن بشرط ألا يجد ما يضغط عليه خارجيا، فالحرص واق من الإنهاك شرط توافر جانب من المرونة. ولهذا فالالتزام سمة تكون لدى الفرد نحو نفسه وكذلك المجتمع حوله بمن فيه؛ إن الالتزام يعني أن يلتزم الفرد تجاه نفسه وأهدافها والمجتمع حوله، وينظر إلى الموقف الضاغط على أن مواجهته ذات معنى، لهذا فقد يتعلم مواجهة الموقف بطريقة غير مناسبة، مما يعرضه للضغط والاحتراق الوظيفي .

(أبو مسعود، 2010، ص35ص36)

د - الصلابة النفسية : تمثل الصلابة النفسية إحدى الخصائص الشخصية ذات العلاقة بالاحتراق الوظيفي، فمفهوم الصلابة النفسية يشير لإدراك الفرد وتقبله للتغيرات والضغوط النفسية التي يتعرض لها وإنها تعمل كواق من عواقب الضغوط، وتساهم في خفض الضغوط والوقاية من الاحتراق الوظيفي باعتباره مرحلة متقدمة من الضغوط .

(البهاص، 2002، ص 391).

كما أشارت كوبازا ومادى (1982) إلى أن الصلابة النفسية مفيدة لمقاومة الضغوط والاستنزاف النفسي؛ حيث إنها تعدل من إدراك الفرد للأحداث وتجعلها أقل أثرا، فتكسب الفرد قدرا من المرونة، ولهذا فالصلابة النفسية تزيد من قدرات الفرد لمواجهة الضغوط المختلفة، وكذلك الوقاية من الاحتراق الوظيفي حيث تتعدد مكوناتها، فقد أشار جاروسا وآخرون إلى أن مكونات الصلابة النفسية ثلاثة (التحدي، والالتزام، والسيطرة والتحكم) ترتبط بالاحتراق الوظيفي ارتباطا سلبيا، فالفرد المتمس بالصلابة النفسية، أي يتسم بالتحدي، والالتزام، والسيطرة فإنه يكون أكثر مقاومة للضغوط المختلفة وبالتالي أقل تعرض للاحتراق الوظيفي (علي، 2008، ص 61)

هـ - الذكاء الوجداني: يرتبط الذكاء الوجداني بالاحتراق الوظيفي، ويعتبر من العوامل المساعدة في التخلص من الضغوط المختلفة، والوقاية من التعرض للاحتراق الوظيفي، ولكن قلة تحلي الفرد به قد يجعله معرضا للإنهاك النفسي حيث إن الذكاء الوجداني يساعد في الوقاية من الاحتراق الوظيفي، وأن قلة ذكاء الفرد وجدانيا يعرضه للإصابة بالضغوط مما يجعله يصل في النهاية للاحتراق الوظيفي؛ حيث إنه لا يستطيع حل مشكلاته، كما يتعامل مع الآخرين بطريقة سلبية، حيث إن الذكاء الوجداني يساعد في تحمل

الإحباط وزيادة الوعي الذاتي والنظرة الإيجابية للحياة والقدرة على تقديم المساعدة لهذا فوجود الذكاء الوجداني يعد واقيا من الاحتراق؛ حيث يعطي للفرد مرونة في تعاملاته مع الآخرين، وتزداد ثقته في ذاته، كما تزداد قدرته على مواجهة ضغوطه، وتحمله ما ينتج عنها من أعباء، والتكيف معها بطريقة مقبولة، لهذا فقلة الذكاء الوجداني للفرد قد يعرضه للاحتراق الوظيفي. (علي، 2008، ص 61، ص 62).

لاحظنا أن الشخصية عامل مهم في وقوع الفرد بالاحتراق الوظيفي أو تجنبه، خاصة وأن الفرد معرض للضغوط، ولكن نجد أن شخصا ما يتوافق معها، في حين أن آخر لا يستطيع تحقيق التوافق، مما يعرضه لاستمرار في الضغط، ويترتب عليه التعرض للاحتراق الوظيفي، لذلك فإن الفرد إذا توافرت فيه سمات معينة مثل : أن تتحكم القوى الخارجية فيه، أو أن تكون شخصيته من النمط (أ)، أو أن يكون فقيرا في الذكاء الوجداني، أو الصلابة النفسية... فذلك الفرد تزيد نسبة احتمال تعرضه للاحتراق الوظيفي، لهذا فلا بد من مراعاة شخصية العامل حينما نختاره لعمل ما، فلا بد أن تتفق شخصيته وطبيعة العمل، أي نضع الفرد المناسب في المكان المناسب، حتى نقلل من ضغطه، ونزيد من حبه لعمله، وبالتالي يقل تعرضه للاحتراق الوظيفي.

3 . المصادر الاجتماعية: تتعدد الضغوط الاجتماعية التي تقع على الموظف في علاقاته المختلفة ؛ ومن المصادر الاجتماعية للاحتراق الوظيفي ما يلي:

* التغيرات السلبية في العلاقات الاجتماعية للفرد وعدم اطمئنانه للمحيطين به، وكذلك عدم احترامهم له كل ذلك يؤدي للضغط النفسي والشعور بالاحتراق الوظيفي .

* تدني النظرة الاجتماعية للموظف تزيد ضغوطه، وبالتالي تعرضه للاحتراق الوظيفي .

* عدم وفاء المجتمع بحاجات أفرادهِ ؛ حيث إن الفرد الموظف عليه واجبات نحو مجتمعه، مقابل إشباع حاجاته ؛ حيث إن المجتمع عليه واجبات نحو الفرد الموظف، لهذا ينبغي على المختصين توفير أكبر قدر ممكن من الرعاية لموظفيهم بما يساعدهم لتحقيق حاجاتهم، ووقايتهم من المخاطر التي من الممكن أن يتعرضوا لها، ولا شك في أن الاحتراق الوظيفي من أعظم تلك المخاطر.

* زيادة الحمل العائلي ووجود الأعباء الأسرية للفرد الموظف .

* ارتفاع مستوى الطموح غير الواقعي . (علي، 2008، ص 62، ص 63)

ما يلاحظ مما سبق ذكره أنّ الجانب الاجتماعي يعد مصدرا مهما من مصادر التعرض للاحتراق الوظيفي أو تجنبه فالفرد جزء من المجتمع لا يمكن فصله، وكل ما يجري حوله من تغيرات اجتماعية

سواء كانت مساعدة لتجنب الاحتراق أو تزيد من التعرض له، فالتغيرات السلبية في العلاقات الاجتماعية مثلا، وتدني النظرة الاجتماعية للموظف، وعدم وفاء المجتمع بحاجات أفراد، وكذا زيادة الحمل العائلي والأعباء الأسرية، وارتفاع مستوى الطموح الغير منطقي... كلها عوامل اجتماعية تزيد من الضغوط على الموظف ووقوعه بالاحتراق الوظيفي .

4 . المصادر الطبيعية (الفيزيائية) : إن الطبيعة بما فيها قد تكون من العوامل المسببة للضغط على الفرد ؛ فالكوارث الطبيعية (الكونية) بما فيها من زلازل وحروب، وتلوث البيئة التي يعيش فيها الفرد إلى جانب الزحام السكاني والمروري كل ذلك له دور في زيادة الضغط، والاحتراق الوظيفي

(عبد العال، 2002، 134).

نستنتج من ذلك أنّ المصادر الطبيعية (كالحالة الجغرافية للجو، وارتفاع درجات الحرارة، وحدوث الزلازل والبراكين ..) تعد هي الأخرى من المصادر التي تزيد من حدة الضغوط ووقوع الموظف في الاحتراق الوظيفي، بل تشمل البيئة المحيطة أيضا حتى الضوضاء التي حول الفرد، وما يجده من زحام وصعوبة في التنقلات، فالموظف في البيئة الصحراوية مثلا يختلف نسبيا عن الموظف في البيئة العمرانية في الإحساس بالضغوط النفسية والتعرض للاحتراق الوظيفي.

5 . المصادر الاقتصادية: يمثل الجانب الاقتصادي جانبا مهما في معاناة الفرد من الاحتراق الوظيفي حيث يمثل دخل الفرد الموظف وأجره أحد العوامل الاقتصادية ذات الصلة بالاحتراق الوظيفي، حيث تشير نظم الأجور والحوافز إلى أن الأجر والحوافز التي يحصل عليها الفرد تتساوى مع الجهد المبذول والخدمات التي يقدمها، إذ أن الحصول على الحوافز المادية أو المعنوية إحدى الطرق التي من خلالها يستطيع الأفراد قياس مستوى أدائهم ومستوى نظرة الآخرين لهم، أما إذا كانت الرواتب ضعيفة أو نظم الحوافز غير فعالة بحيث تكون أداة غير مناسبة للثواب والعقاب يتولد لدى الفرد شعور بالإحباط والقلق وعدم الرغبة في بذل الجهد مما يحدث لديه استنفادا عاطفيا ويحاول اختلاق الأساليب لمحاولة التهرب من أداء المهام المطلوبة حتى لا يقع في المساءلة بالإضافة إلى أنه يزداد شعوره بالعزلة الأمر الذي يولد عدم الإنسانية وتنتابه حالات من السخط وعدم الاهتمام ويكثر غيابه، ويحتمل تعرضه

(Jackson , 1984,p 105).

يتضح لنا مما سبق أن الجانب الاقتصادي هو الآخر مصدرا مهما من المصادر التي لها الأثر في إمكانية وقوع الموظف أو تجنب الاحتراق الوظيفي ، لاسيما في أيامنا الحالية وما نشاهده من غلاء معيشي، فالفرد يعمل جاهدا للحصول على الدعم المادي للتغلب على الأعباء الاقتصادية، بل يبحث عن مصادر دخل أخرى، ولكن مقابل ذلك كله إذا لم لا يحصل على دخل كافٍ لتحقيق ما يريد، وخصوصا إذا قارن بين جهده في عمله ودخله منه يجدهما لا يتناسبان فحتما سيتعرض للمعاناة من الضغوط بدرجة عالية، والوصول لمرحلة الاحتراق الوظيفي.

ويمكن أن نقول عموما على جميع المصادر السابقة أن الاحتراق الوظيفي يمثل مشكلة يمكن أن تصيب الفرد من مصادر متعددة منها ما يرجع لبيئة العمل وظروفها، ومنها ما يرجع لشخصية الفرد ووجود استعداد لديه، وسماته الشخصية المؤدية إليه، ومنها ما يرجع لعوامل اجتماعية، ومنها ما يرجع لعوامل فيزيقية طبيعية، ومنها ما يرجع لعوامل اقتصادية، والاحتراق الوظيفي يحدث نتيجة تفاعل تلك العوامل جمعا، حيث يعيش الفرد تحت ضغوط معينة تلازمه ولا يستطيع التكيف معها، مع مراعاة الفروق الفردية بين الأفراد في طرق التعامل مع تلك الضغوط، وليس من الضروري اجتماع كل تلك المصادر لتعرض الفرد لاحتراق الوظيفي بل يمكن أن يتعرض له من خلال مصدر واحد.

- وبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك نظريات نفسية ثلاث تناولت ظاهرة الاحتراق نعرضها كالاتي :

8 - النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي وبعض النماذج :

8-1-1- النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي: لم يدرس مفهوم الاحتراق الوظيفي بشكل محدد واضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية، وتم ربطه بضغوط العمل، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها، وبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك نظريات نفسية ثلاث تناولت ظاهرة الاحتراق الوظيفي وهي:

8-1-1-1- النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي.

8-1-1-2- النظرية السلوكية.

8-1-1-3- النظرية المعرفية أو الوجودية.

وسوف يتم التطرق بإيجاز لهذه النظريات بإيجاز، وبيان مدى العلاقة بينها في تحديدها وتفسيرها
 لظاهرة الاحتراق الوظيفي (أبو مسعود، 2010، ص19)

8-1-1-1- نظرية التحليل النفسي: يعتبر فرويد مؤسساً لتلك النظرية، حيث جاءت عقب عصر كان الناس ينظرون للاضطرابات على أنها نوع من الجنون، فقد ذكر جمعة يوسف (2001) أن فرويد قد ركز على مكونات ثلاثة للشخصية (الهو، الأنا، الأنا الأعلى) وحدد لكل مكون دوره في نمو الشخصية وتفاعلها، فذلك فقد نظر للاضطرابات والمرض الذي يصيب الفرد على ضوء الصراع الذي يحدث بين مكونات الشخصية السابقة (علي، 2008، ص45) .

حيث فسّر فرويد في نظريته " التحليل النفسي "

على أنه الاحتراق الوظيفي ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للطلبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق الوظيفي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلقت به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق الوظيفي كالتفيس الانفعالي (ألاء حمدي إدعيس، 2012، ص46)

8-1-2- النظرية السلوكية: تفسر النظرية السلوكية الاحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلاً الذي يعمل في مدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية اللازمة، ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونين، وكذلك تلاميذ لا تتوفر لديهم دافعية صادقة للتعلم، بل تقع عليه ضغوط من قبل العائلة، إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم، وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة، وإذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفية مقبولة فإنه يتعلم سلوكاً غير سوي يسمى بالاحتراق الوظيفي، ومع ذلك فيمكن استخدام فنيات تعديل الاحتراق لمواجهة تلك المشكلة. ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق الوظيفي : فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط، والاسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة (ألاء حمدي إدعيس، 2012، ص46 ص47)

8-1-3- النظرية الوجودية: فتركز في تفسيرها للاحتراق الوظيفي على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعاً من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق الوظيفي؛ لذلك فالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لنا القول؛ إذ إن الاحتراق الوظيفي يؤدي لفقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي للاحتراق الوظيفي (علي، 2008، ص 48 ص 49)

حاولت بعض النظريات تفصيل القول في ظاهرة الاحتراق حيث أن هذا المصطلح لم يدرس بشكل محدد واضح في كل النظريات، وإنما بدأ بصورة استكشافية، وتم ربطه بضغط العمل، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها، مع هذا فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء، فنقول أن الاحتراق الوظيفي هو مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به .

حيث نظر فرويد للاضطرابات على أساس الصراع الذي يحدث بين مكونات الشخصية الثلاث (الهو، الأنا، الأنا الأعلى)، وفسر الاحتراق الوظيفي في نظريته على أنه ناتج إما من ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة من خلال الجهد الزائد المبذول في العمل، أو قد ينتج عن كبت الرغبات المتعارضة مع مكونات الشخصية الثلاث، أو من خلال فقدان الأنا للمثل الأعلى وحدوث الفجوة، مما ينتج عنه صراع ينهي بالموظف إلى حالة الاحتراق، وفي هذه الحالة اقترح استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي كالتنقيس الانفعالي لعلاج الظاهرة .

أما السلوكيين فقد فسروا الاحتراق الوظيفي على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة الغير مناسبة، ولموجهته لأبد من تطبيق فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، والضبط الذاتي، والاسترخاء...

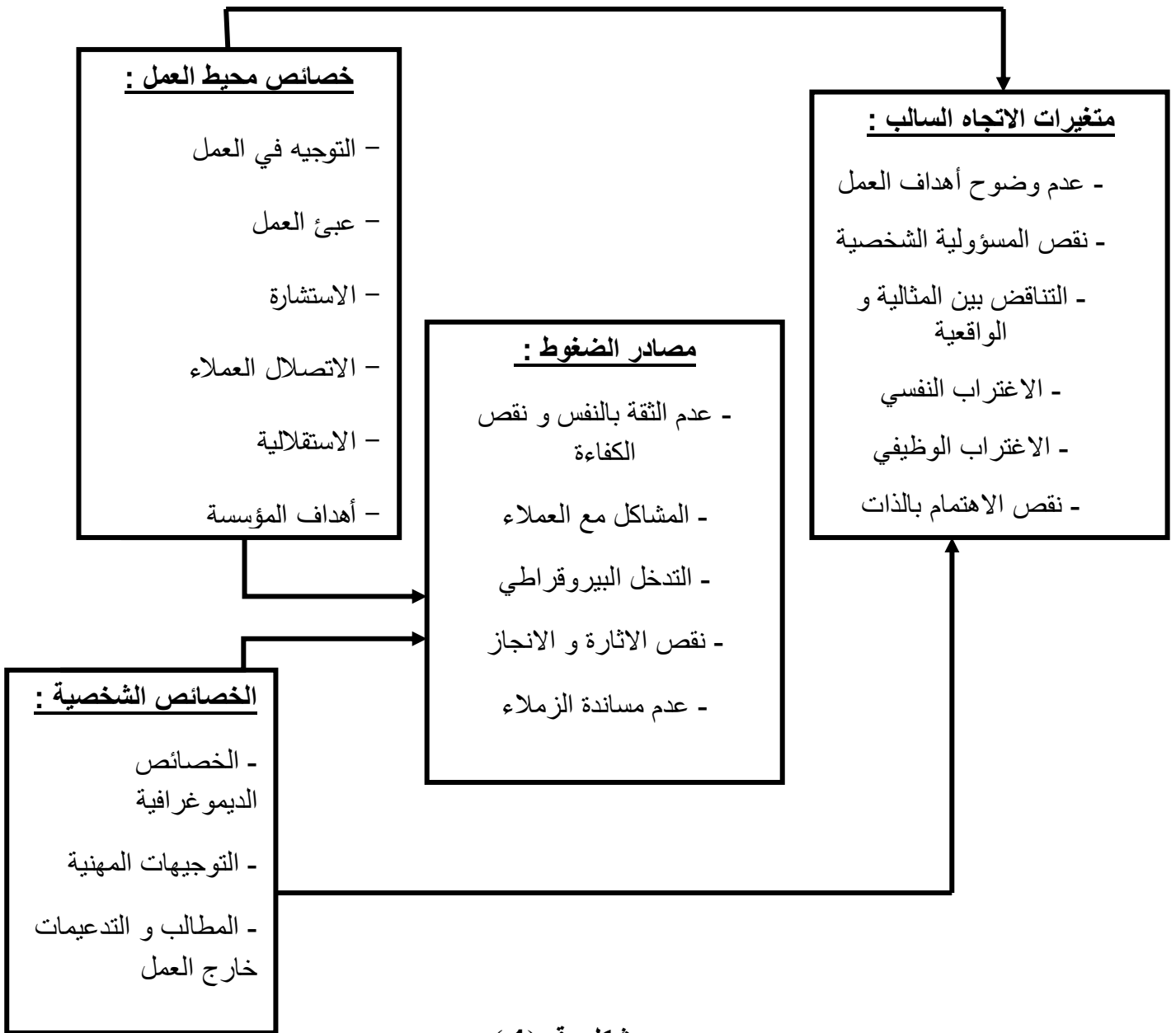
هذا وقد اتجه أصحاب النظرية المعرفية أو الوجدانية في نظرتهم للاحتراق الوظيفي على أنه هو حالة عدم وجود المعنى في حياة الفرد، وأن كل منهما يؤدي إلى حدوث الآخر، أي هناك علاقة تبادلية بين الاحتراق وفقدان المعنى من حياة الفرد.

- وفيما يلي نقدم بعض النماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي:

8-2- بعض النماذج للاحتراق الوظيفي:

8-2-1- نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي 1985:

قدم تشيرنس (1985) النموذج الشامل للاحتراق الوظيفي، وقد قابل مع معاونيه ثمانية وعشرون مهنيًا مبتدئًا في أربعة مجالات هي: مجال الصحة، ومجال القانون، ومجال التمريض في المستشفيات العامة، ومجال التدريس في المدارس الثانوية، وتم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين، ويوضح الشكل التالي نموذج تشيرنس (الزهراني، 2008، ص41)



شكل رقم (1)

يوضح نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي 1985 (Graham, Scott, 1993 , p33)

ويشير هذا النموذج إلى :

*** خصائص محيط العمل:**

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

التوجيه في العمل، عبء العمل، الاستثارة، الاتصال بالعملاء، الاستقلالية، أهداف المؤسسة، القيادة والإشراف، العزلة الاجتماعية.

*** المتغيرات الشخصية:** وهي تضم الخصائص الديموغرافية، بالإضافة إلى التأييد الاجتماعي من خارج محيط العمل.

*** مصادر الضغط :** وضع تشيرنس خمسة مصادر للضغط كمقدمات للاحتراق الوظيفي وهي:

- عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة
- المشاكل مع العملاء
- التدخل البيروقراطي
- نقص الإثارة والإنجاز
- عدم مساندة الزملاء

*** متغيرات الاتجاهات السالبة:** حدد تشيرنس اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط وتتمثل في:

- عدم وضوح أهداف العمل
- نقص المسؤولية الشخصية
- التناقض بين المثالية والواقعية
- الاغتراب النفسي
- الاغتراب الوظيفي

* **متغيرات إضافية:** أضيفت بعض المتغيرات الأخرى مثل المتغيرات المرتبطة بالعمل وهي:

الرضا الوظيفي ، الغياب عن العمل ، الاتجاه نحو ترك المهنة ، الأعراض السيكوسوماتية، الرضا الزوجي، صراع الدور، الصحة الجسمانية ،استخدام العقاقير.

- وقد أوضح تشيرنس أنه كلما زادت صدمة الواقع وزاد التعرض للضغط كلما زاد الاحتراق الوظيفي، كما أوضح النموذج أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية في الاحتراق الوظيفي هم الذين يتلقون مساندة اجتماعية ضعيفة ويوضح هذا النموذج أيضاً أن العوامل الديموغرافية مثل السن والجنس وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحتراق الوظيفي، بناء عليه وطبقاً للنموذج فإن من يحصلون على درجات احتراق مرتفعة هم العاملون الذين يشعرون بأعراض سيكوسوماتية (نفسية) نقص الاهتمام بالذات (جسدي): وهي الاضطرابات الجسدية الناشئة عن اضطرابات عقلية أو عاطفية ،، وهم الذين يستخدمون الأدوية بشكل متزايد، ويعانون من عدم الرضا الزوجي، ومن صراع الدور، وقلة الرضا الوظيفي، وترتفع نسب غيابهم، كما أنهم يميلون إلى ترك المهنة.

(الزهراني، 2008، ص 42 ص 43 ص 44 ص 45)

2/2/8 . نموذج شفاف وآخرون للاحتراق الوظيفي 1986:

يشير هذا النموذج إلى المصادر والمظاهر والمصاحبات السلوكية للاحتراق الوظيفي وذلك كما هو موضح بالشكل التخطيطي على النحو التالي:

الاحتراق الوظيفي	
مصادره	
عوامل خاصة :	عوامل ومتغيرات شخصية :
* صراع الدور	* الجنس، السن
* غموض الدور	* سنوات الخبرة
* عدم المشاركة في القرار	* المستوى التعليمي
* تأييد اجتماعي رديء	* التوقعات المهنية
مظاهره (الأبعاد)	المصاحبات السلوكية
01 - استنزاف انفعالي	* ترك المهنة
02 - فقدان الهوية الشخصية	* زيادة معدل الغياب
03 - نقص في الإنجاز الشخصي	* التعب لأقل مجهود

شكل رقم (2)

يوضح نموذج شفاف وآخرون. (1986) (الزهراني، 2008، ص52)

- يتضح من هذا الشكل التخطيطي: أن صراع الدور وغموضه، وعدم مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات والتأييد الاجتماعي الرديء، وثانيهما يرتبط بالموظف ذاته مثل توقعاته نحو دوره المهني، بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية الأخرى الخاصة به مثل سنه وجنسه وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي.

2- أشار النموذج أيضاً إلى مظاهر أو مكونات أو أبعاد الاحتراق الوظيفي والتي تتمثل في الاستنزاف أولاً : النموذج يشير إلى نوعين من مصادر الاحتراق الوظيفي : أولهما يرتبط بمكان العمل والذي الانفعالي وفقدان الهوية الشخصية والشعور بالإنجاز الشخصي المنخفض.

3- أشار النموذج إلى المصاحبات السلوكية للاحتراق الوظيفي والتي تتمثل في رغبة الموظف ترك المهنة والتعب لأقل مجهود والتمارض وزيادة معدل التغيب عن العمل. (الزهراني، 2008، ص52)

8-2-3- نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية : لجين بريزي وآخرون 1988

وهو نموذج لتحديد أحسن مجموعة من المتغيرات المنبئة بالاحترق الوظيفي وقد ضم هذا النموذج مجموعتين من المتغيرات البيئية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية الهامة مثل الحالة الاجتماعية والاقتصادية لمكان العمل، مدى فعالية التحكم الشخصي في الموقف المهني، مدى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار. ركزت المجموعة الثانية على المساندة من مصادرها المختلفة:

الإدارة، الزملاء، الأصدقاء . كما ضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص الديموغرافية مثل الجنس وسنوات الخبرة وركزت المجموعة الثانية على متغيرات شخصية مثل الكفاءة المهنية وتقدير الذات والمستوى التعليمي .وفي كل مراحل النموذج وجد أن المتغيرات البيئية والشخصية ذات ارتباط دال بالاحترق الوظيفي. (الزهراني، ص 56)

لقد ظهرت خلال فترة الثمانينات مجموعة من النماذج لظاهرة الاحترق الوظيفي التي من بينها النموذج الشامل لتشيرنس (1985)، بأربع مجالات (الصحة، القانون، التمريض في المستشفيات العامة، ومجال التدريس في المدارس الثانوية)، وتفاعلت فيه مجموعة من العناصر أدت إلى حدوث ظاهرة الاحترق الوظيفي وهي : عنصر محيط العمل بخصائصه الثمانية، التي تعتبر عوامل ضغوط، وعنصر المتغيرات الشخصية، وكذا عنصر مصادر الضغط، وعنصر متغيرات الاتجاهات السالبة الناتجة عن الضغوط . أما نموذج شفاف وآخرون (1986) الذي ضم نوعين من مصادر الاحترق الأول العوامل الخاصة وترتبط بمكان العمل، والنوع الثاني، العوامل والمتغيرات الشخصية التي ترتبط بالموظف ذاته، كما أشار النموذج إلى مظاهر الاحترق بكل أبعادها، ثم السلوكيات المصاحبة له الظاهرة على الموظف . أما نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية لجين بريزي وآخرون (1988) فقد حدد فيه أحسن مجموعة من المتغيرات المنبئة بالاحترق الوظيفي مركزين على الخصائص التنظيمية الهامة، ثم المساندة من مصادرها المختلفة (إدارة، زملاء ...) . كما ضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية أهمها الخصائص الديموغرافية (الجنس، سنوات الخبرة ..)، والمتغيرات الشخصية (الكفاءة المهنية ، وتقدير الذات ...)، وتم التوصل في الأخير أن كل هذه المتغيرات لها علاقة بوجود الاحترق الوظيفي .

- وكما ذكرنا سابقا من خلال تعريف الاحترق الوظيفي أنه مجموعة من الضغوطات المتسلسلة تصل لحد معين فينتج عنه ما يسمى بالاحترق، وهذا ما يفسر أن له مراحل لحدوثه ومستويات، والتي سيتم التطرق إليها في العنصر الموالي :

9- مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي ومستوياته :**9-1- المراحل :**

الاحتراق الوظيفي لا يحدث فجأة بل يحدث عقب عدة مراحل، حيث اختلف الباحثين في عدد تلك المراحل فمنهم ذكر أن له ثلاث مراحل، والآخر أشار إلى أن له أكثر من ثلاث مراحل، وهو ما سيتم عرضه فيما يلي:

فحسب الخرابشة وعربيات (2005) عملية الاحتراق الوظيفي تمر بثلاث مراحل وهي كالآتي:

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

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

3-المرحلة الثالثة: وهي مجموعة التغيرات في اتجاهات الفرد وسلوكه، مثل : الميل لمعاملة الأشخاص المتعامل معهم بطريقة آلية، وانشغاله عنهم بالاتجاه نحو إشباع حاجاته الشخصية، مما ينجم عنه القليل من الالتزام الذاتي بالمسئولية الوظيفية (الخرابشة وعربيات ،2005،ص301)

أما حسب علي (2008) فإن ظاهرة الاحتراق لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية:

1 - مرحلة الاستغراق: حيث يكون في بدايتها مستوى الرضا الوظيفي مرتفعا، ولكن مع عدم حدوث ما يتوقعه الفرد من العمل، وقلة الدعم المقدم له، فيبدأ انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للفرد، ويدخل المرحلة الثانية.

2- مرحلة التبدل: حيث ينخفض فيها مستوى الرضا الوظيفي تدريجيا وتقل الكفاءة ويشعر الفرد بالاعتلال، وينقل اهتمامه لمظاهر أخرى غير مجال العمل مثل : الهوايات.

3 - مرحلة الانفصال: حيث يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب نفسيا، وتعتل الصحة البدنية والنفسية للفرد، ويرتفع مستوى الإجهاد النفسي.

4- **مرحلة الأزمة والإحراج** : وهى أعلى مراحل الإنهاك النفسي ؛ حيث تزداد المظاهر البدنية، والنفسية، والسلوكية سوءاً، ويفكر الفرد في ترك العمل بل يصل لمرحلة الانفجار، وقد يفكر في الانتحار. (علي، 2008، ص44)

أما الدكتور فوزي شعبان جاء في ندوته لضغوط العمل والصراعات وورشة عمل التعامل مع ضغوط العمل في كتاب ضغوط وصراعات العمل (مصادر ومسببات ضغوط العمل والآثار الايجابية والسلبية الناجمة عنها) الصادر من المنظمة العربية للتنمية الإدارية - القاهرة - جمهورية مصر العربية - الشارقة - الإمارات العربية المتحدة ، بأن الاحتراق الوظيفي يحدث وفق المراحل التالية :

1- المرحلة الأولى : (المعاناة العاطفية) (Emotionna exhaustion)، ويحدث فيها :

- الشعور بالاستنزاف بواسطة العمل
- الشعور بالإجهاد العصبي في الصباح
- الشعور بالإحباط
- عدم الرغبة في العمل مع الآخرين

2- المرحلة الثانية : الاعتبارات للنواحي الشخصية (إنكار الذات) (Dépersonnalisation)، ويحدث فيها :

- الشعور بالقسوة والغلظة من الوظيفة
- معاملة الناس مثل الأشياء وليس كونهم بشر
- عدم الاهتمام بما يحدث للآخرين من الناس
- الشعور بلوم الآخرين له عن مشاكلهم

المرحلة الثالثة : (الانجاز الشخصي المنخفض) (Low personal accomplishment)، ويحدث فيها :

- عدم الاستطاعة للتعامل بفاعلية مع المشاكل .
- ليس له تأثير إيجابي على مشاكل الآخرين أو التضامن العاطفي معم .
- الشعور بعدم الابتهاج من الوظيفة لأمد طويل (فوزي شعبان ، 2006 ، ص10)

9-2- المستويات :

إذا كان الاحتراق الوظيفي يحدث عبر مراحل متعاقبة، فإن له بعض المستويات المتدرجة، ومنها ما ذكرته منى بدران (1997) أن له ثلاثة مستويات:

- 1 - احتراق وظيفي معتدل : حيث ينتج عن نوبات متكررة من التعب والقلق والإحباط .
- 2 - احتراق وظيفي متوسط : وينتج عن نفس مصادر المستوى السابق، ولكنها تستمر لمدة أطول أسبوعين على الأقل مع عدم القدرة على مواجهتها بفاعلية.
- 3 - احتراق وظيفي شديد : وينتج عن بعض المظاهر الجسمية مثل القرح، ونوبات الصداع المزمن الشديد، وآلام الظهر المزمنة (علي، 2008، ص43)

* هذا ولقد اتفق مجموع الباحثين الذين قسموا مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي إلى ثلاث خطوات، على أن للاحتراق الوظيفي ثلاثة مستويات، انطلاقاً من تلك المراحل الثلاث التي تبدأ بالانتباه لمصدر الضغط والخطر وملاحظته، وفي الغالب ما يكون ذلك الخطر أكبر من قدرات الفرد، ثم يدخل المرحلة الثانية ؛ حيث يحاول التكيف مع ذلك الضغط وكذلك المحافظة على حالته واتزانه فإن استطاع فخير ونعمة، وإلا فيدخل المرحلة الثالثة حيث تنهك قواه، وتُستنزف قدراته، ويعاني اضطرابات متعددة هذا من جانب . ومن جانب آخر نجد إنه من الضروري وجود درجة معينة من الضغوط ؛ كي تسير عجلة الحياة ؛ حيث إن الفرد لا بد له من مستوى معين من الضغط كي ينتج بشكل فعال، مع العلم أن ذلك المستوى يختلف من فرد لآخر ؛ نظراً لوجود الفروق الفردية بين الأفراد، ولذلك فقد رأى ذلك الفريق أن الاحتراق الوظيفي له مستويات ثلاثة، تبدأ بالمعتدل ثم المتوسط ثم الشديد.

(علي، 2008، ص43 ص44)

لقد اختلف الباحثون في تقديمهم وشرحهم لمراحل حدوث الاحتراق الوظيفي إلا ان جميعها تصب في معنى واحد حيث مجملها يوضح لنا أن الاحتراق الوظيفي يحدث عبر مراحل ثلاثتبدأ بتنبيه الفرد وإنذاره بوجود خطر يقابله، ثم يبدأ الفرد في حشد قدراته ومحاولة مواجهة ذلك الخطر والتكيف معه، وفي حالة عجز الفرد عن ذلك فإنه يدخل المرحلة الثالثة حيث تنهك قواه وتحترق مقاومته ، لهذا فالاحتراق الوظيفي أعلى مراحل الضغوط . ومن خلال تلك المراحل أعطي للاحتراق الوظيفي ثلاث مستويات : احتراق وظيفي معتدل، ثم احتراق وظيفي متوسط إلى الاحتراق الوظيفي الشديد.

10- أبعاد الاحتراق الوظيفي :

حسب الباحثين هناك مجموعة من الأبعاد للاحتراق الوظيفي وهي:

توصلت نتائج دراسة مشتركة أجرتها الباحثتان ماسلاك وجاكسون (1981) حول ظاهرة الاحتراق

الوظيفي إلى وجود الأبعاد التالية

التي تختص بهذه الظاهرة وهي:

1- البعد المتعلق بالإجهاد الانفعالي أو النفسي Emotional Exhaustion

2- البعد المتعلق بتباعد الشعور Depersonalization

3- البعد المتعلق بنقص الشعور بالإنجاز Lack of Personal Accomplishment

كما أن كلا من بيرلمان وهارثمان (1982) قد توصلا في دراستهما حول ظاهرة الاحتراق، إلى نفس الأبعاد التي تتعلق بالظاهرة، وخاصة تلك المتعلقة بمنهجية الاتصال مع الآخرين من خلال العمل، إلى جانب الأداء المنخفض والإنتاج الرديء للذين تعرضوا للاحتراق الوظيفي.

وفيما يلي سنقدم الشرح المفصل لتلك الأبعاد الثلاثة:

البعد الأول (بالإجهاد الانفعالي أو النفسي) Emotional Exhaustion : ويتمثل في فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية، وكذلك فقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة. وهذا الشعور بالإرهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، حينما يشعر الموظف انه لم يعد قادرا على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل، ومن الأعراض الشائعة للإرهاك العاطفي شعور الموظف بالرغبة والفرع حين التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم. وتحدث حالة الإرهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور الذين يتلقون خدماتهم، ويعكس مصطلح الإرهاك العاطفي فرضا أساسيا مهما لباحثي ظاهرة الاحتراق، فأعراض الاحتراق متصلة إلى حد كبير بشاغلي الوظائف الذين يتطلب عملهم انغماسا كبيرا في العمل . كما يفترض حالة من التيقظ المسبق، على عكس الضجر، الذي قد يشعر به من يشغلون الوظائف الذين يكون عملهم على وتيرة واحدة أو يتسم بالملل (أبو مسعود، 2010، ص40)

البعد الثاني (تبدل المشاعر)، (عدم الإنسانية) Depersonalization: وقد يسمى فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل فيتمثل في نزوعهم نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، سواء كان هؤلاء المستفيدين من داخل المنظمة أو خارجها. ويعني فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر، وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد، وتوجيه اللوم لزملائه في العمل، وكذلك للمستفيدين والمنظمة، كما يتسم الموظف في هذه الحالة بالبرود، وعدم المبالاة، والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة، وقلة العناية بهم . كما ينعكس في فلسفته للمواقف المختلفة في العمل، وفي الانسحاب من خلال اللجوء إلى الفترات الطويلة للراحة، أو المحادثات المطولة مع زملاء العمل، وكذلك في الاستخدام المفرط للمصطلحات الفنية الخاصة بالعمل . وفي الواقع فإن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر بها الموظف والذي قد يؤثر على أداء العمل في حالات الطوارئ. وبالتالي فإنه يمثل وسيلة للتعامل مع الاستنزاف العاطفي للموظف، ويستخدم كوسيلة دفاعية لتقليل من الشعور بالذنب والإحباط الناتجين عن العمل . وتعد المستويات المتوسطة من فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة وضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف.

(الكلامي ورشيد، 2001، ص117)

البعد الثالث (نقص الشعور بالإنجاز) Lack of Personal Accomplishment : وهو الشعور بتدني الانجاز الشخصي، الذي يتسم بالميل نحو تقويم الذات تقويماً سلبياً، وشعور الأفراد من خلاله بالفشل، وكذلك تدني إحساسهم بالكفاءة في العمل والانجاز الناجح لأعمالهم أو تفاعلهم مع الآخرين. ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل. وتتمثل أعراض هذا البعد في مشاعر الموظف الذي توقع به باستمرار عقوبات تأديبية من رئيسه.

ولم يحظ هذا العنصر الذي قدمته كل من ماسلاك و جاكسون(1993) إلا بالقليل من الاهتمام بين الباحثين. ولكن الدراسات المتعلقة بالافتقار إلى الدوافع في أداء العمل تبين أن الحالات التي تخفق فيها محاولات الأفراد باستمرار في تقديم نتائج ايجابية، تؤدي إلى ظهور أعراض للتوتر والاكتئاب، وعندما يعتقد الأفراد أنه لن تكون لجهودهم نتيجة فعالة، فإنهم يتخلون عن تلك المحاولات.

(أبو مسعود، 2010، ص41)

الاحترق الوظيفي حالة نفسية ناتجة عن أوضاع العمل المتصل بالأفراد مباشرة، خاصة الذين يقدمون خدمات إنسانية واجتماعية كموظفي البلدية في مكاتب الشؤون الاجتماعية مثلا، وله أبعاد ثلاثة:

الإجهاد الانفعالي أي استنزاف الوضع النفسي للموظف وإحساسه بالإرهاق، وفقدان الثقة بالذات والروح المعنوية مما يعوقه عن الإنتاج، وبعد تبدل المشاعر أي الشعور السلبي نحو الآخرين ومع من يتعامل معهم، وعدم الإحساس بقيمتهم، والتعامل مع الأفراد كأنهم جماد وثالثا بعد تدني الشعور بالإنجاز أي تقييم الموظف لنفسه بشكل سلبي في المجال المهني والاجتماعي أي في علاقاته بالمواطنين والزملاء، وتدني الإحساس بالكفاءة المهنية، والوصول إلى هذا الوضع تجعل الموظف غير قادر على مواجهة تلك الضغوط المعرض لها، حيث لا يمتلك الأساليب المناسبة لمقابلتها، وبالتالي تؤول إلى الاحترق الوظيفي.

- من خلال ما مررنا به حول ظاهرة الاحترق الوظيفي يبقى السؤال المطروح كيف تقاس هذه الظاهرة وكيف نعرف ما إذا كان الفرد يعاني من الاحترق الوظيفي ؟

11- كيفية قياس الاحترق الوظيفي وبعض مقاييسه:

1111-1- كيف يقاس الاحترق الوظيفي :

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الاحترق الوظيفي القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثون في تصميم أدوات تساعدهم على الإجابة على التساؤل فيما إذا كان الفرد بخير أو محترق وظيفيا وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على عبارات تقديرية بالموافقة أو عدم الموافقة عليها، أو الإجابة نفسها من بعد منظور تدريجي على مقياس يتفاوت من ثلاثة إلى إحدى عشر خياراً. وفيما يلي أمثلة لمضمون العبارات التي تتضمنها هذه الأدوات:

- مدى الشعور بالتعب والإرهاق.
- أسلوب المعاملة مع الآخرين.
- مدى الشعور بالألم رغم غياب الأمراض البدنية.
- مدى العزلة أو القرب من الآخرين.
- أسلوب الاتصال مع الآخرين.
- النظرة الشخصية للعمل.
- درجة التفاؤل أو التشاؤم في النظرة الشخصية للعمل.
- درجة التفاؤل أو التشاؤم في النظرة الشخصية للحياة.

- مدى المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.
- مدى الرغبة في مساعدة الآخرين.
- غياب أو غموض الأهداف في حياة الفرد. (عسكر، 2003، ص 127 ص 128)

11-2 بعض مقاييس الاحتراق الوظيفي :

11-2-1-1 مقياس ماسلاك Maslach Burnout Inventory :

ماسلاك وسوزان جاكسون عام (1981)، ويتكون من ثلاثة مقاييس فرعية : أعدت

- إجهاد انفعالي

- تباد مشاعر

- نقص الانجاز الشخصي

و هو يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة، كما أنه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي، وقد استخدم في العديد من الدراسات، وترجم إلى العديد من اللغات : كالأسبانية، والعربية، فقد ترجمه للعربية (زيد البتال (2000)، ونصر يوسف (1991) ، وفاروق عثمان (2001).

يتكون المقياس من (21) عبارة، يجاب عنها من خلال بعدين، الأول بعد التكرار، ويعني عدد مرات تكرار إحساس الفرد بالشعور، الذي تدل عليه العبارة التي يقرأها، وذلك على متصل من (1) إلى (6)، البعد الثاني بعد الشدة، ويعني درجة قوة شدة الإحساس، ويجاب عنها من خلال متصل من (1) إلى (7)

-أمثلة على عبارات المقياس:

- أشعر بأن طاقاتي مستنزفة مع نهاية يوم عملي.
 - إن التعامل المباشر مع الجمهور يسبب لي ضغوطا نفسية شديدة.
 - أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ من النوم لمواجهة يوم عمل جديد.
 - اشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنتي.
- (بطاينة والجوارنة، 2004، ص 75 ص 76) .

ويعتبر الاحتراق منخفضا إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول والثاني، ودرجة مرتفعة على البعد الثالث، ويكون الاحتراق متوسطا عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة، بينما يكون الاحتراق مرتفعا، إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول، والثاني ومنخفضة على البعد الثالث. وذلك من خلال الاستجابة لمقياس من سبعة درجات (صفر =أبدأ، 1 =بضع مرات في السنة، 2 = مرة في الشهر أو أقل، 3 = بضع مرات في الشهر، 4 =مرة كل أسبوع، 5 =بضع مرات في الأسبوع، =6 كل يوم تقريبا). ويبين الجدول (02) توزيع مستويات الاحتراق الذي وصلت إليه ماسلاك للمهن المختلفة بعد تطبيق مقياسها على أكثر من 11000 مستجيب (القرني، 2000، ص14 ص15) .

الجدول رقم (02) يوضح تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الاحتراق. (القرني، 2000، ص15) .

البعد	عالي	متوسط	منخفض
الإجهاد الانفعالي	27 فأكثر	26.17	16 فأقل
التبدل الإحساسي	13 فأكثر	12.07	06 فأقل
الإنجاز الشخصي	31 فأقل	38.32	39 فأكثر

حيث أن هذه الدراسة هي عن الاحتراق الوظيفي، فسيتم توظيف مقياس ماسلاك للاحتراق لتطبيقه على عينة الدراسة، يعد هذا المقياس من أ قدر المقاييس التي تقيس درجة الاحتراق و الذي تم استخدامه من قبل عدد كبير من الباحثين والمؤسسات والمنظمات في مسعى للتعرف على الخبرات التي تولدت لدى المشتغلين في تلك الجهات .ويعد المقياس موثوقا حيث يقوم بتقدير حجم القدرات والمشاركة ومدى المشاركة والانجاز للعاملين في المؤسسات والشركات والهيئات . وتوجد ثلاث طبقات لهذا المقياس.

الطبقة الأولى مخصصة للمهن المعنية بتقديم الخدمات الإنسانية مثل التمريض وغيره من التخصصات الصحية، والثانية هي معدلة جزئيا ومعنية بالتعليم والقطاعات الثقافية، والثالثة طبعة عامة مخصصة لقياس علاقة الموظف بالعمل وليس بالعلاقات الخدمية التي يقدمها الموظف، وقد تبنت

الدراسة الحالية هذه الطبعة حيث وصفت الدرمان هذا المقياس بأنه الأكثر استخداما لقياس الضغوط المهنية، حيث تم توظيفه في أكثر من 180 دراسة منذ وضعه من قبل كرسستينا ماسلاك عام 1981 م .

(القرني، 2000، ص15)

11-2-2- مقياس الاحتراق لفرويدنبرجر 1980 Freudenberger Brunout Questionnaire

و يهدف إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي، ويتكون من (18) عبارة، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام، وذلك على متصل يتراوح من صفر إلى 5 ، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق الوظيفي ويقسم الأفراد كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (03) يوضح تقسيم الأفراد حسب درجات مقياس الاحتراق لفرويدنبرجر 1980 (دردير، 2008، ص36).

من 00 إلى 25	الفرد بحالة جيدة
من 26 إلى 35	بداية الإحساس بالضغوط
من 36 إلى 50	إرهاصات الإصابة بالاحتراق الوظيفي
من 51 إلى 65	الفرد محترق
من 65 فأكثر	وضع الخطر

-أمثلة على عبارات المقياس :

- هل تتعب بسهولة ؟
- هل تعمل بجهد، ولكن إنجازك منخفض ؟
- هل تشعر بفترات من الحزم غير واضحة السبب؟
- هل أصبحت أكثر عصبية ؟ (دردير ، 2008، ص35-36).

نستخلص مما سبق ذكره أنه في بداية الثمانينات ظهرت مقاييس للاحتراق الوظيفي أشهرها مقياس ماسلاك عام (1981)، المتكون من ثلاثة مقاييس فرعية :- إجهاد انفعالي، تبرد مشاعر، نقص الانجاز الشخصي. ويمكن معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي عن طريق هذا المقياس من خلال الدرجات المتحصل عليها الموظف المفحوص، حيث يعتبر الاحتراق منخفضا إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول، والثاني، ودرجة مرتفعة على البعد الثالث، ويكون الاحتراق متوسطا عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة، بينما يكون الاحتراق مرتفعا، إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول، والثاني ومنخفضة على البعد الثالث.

- إضافة لمقياس ماسلاك فقد سبقه مقياس آخر وهو- مقياس الاحتراق لفرويدنبرجر 1980 - الذي يهدف هو الآخر إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي، ويتكون من 18 عبارة، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق الوظيفي.

- حالة الاحتراق الوظيفي ليست بالدائمة وبالإمكان تغاؤها والوقاية منها فقد وضع مجموعة من الباحثين بعض الحلول والاستراتيجيات للتخلص من الظاهرة ومواجهة أو التقليل منها، يتم عرضها في العنصر الموالي :

12. وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي :

الاحتراق الوظيفي هو حالة غير دائمة، حيث يمكن تغاؤها والوقاية منها، ولا توجد وسيلة أو وصفة سحرية قادرة على التصدي للاحتراق الوظيفي إلا أن الدراسات العديدة التي تناولت الموضوع قدمت حلولاً واستراتيجيات يمكن توظيفها للتخفيف من حدته وبالتالي مواجهته. ولقد تنوعت استراتيجيات الباحثين واختلفوا في طرق طرحهم لهته الحلول، إلا أنها جميعها حلول لمواجهة الاحتراق الوظيفي والتخفيف منه، وفي هذا الصدد نذكر :

1- جاء في مصدر النفيعي (2000) : أنه من الوسائل العديدة المتخذة لمواجهة مسببات الاحتراق الوظيفي في العمل، والتي تهدف إلى إحداث التغيير المطلوب هي الوسائل الفردية، والتنظيمية .

1 . الوسائل الفردية:

يقصد بها الأساليب الشخصية التي يمكن للفرد أن يتبعها للتخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي ومن أهمها الكشف الطبي والراحة، الانغماس، المساندة الاجتماعية، العلاج الروحي، وفرص العمل البديلة . وهناك وسائل أخرى من أهمها تغيير فلسفة الحياة وإعادة تقويم أسلوب الحياة والتأييد الاجتماعي من الزملاء والتمارين الرياضية، كما اقترحت طرق لعلاجها من خلال التحدث مع الآخرين، وتقويض السلطة، والمشاركة والنظرة التفاؤلية، والانتماء إلى مجموعات ممارسة الرياضة، والتخطيط المسبق لكيفية التصرف مع الاحتراق، والانسحاب من مواجهة الواقع، وتغيير نمط السلوك من خلال التدريب.

2 . الوسائل التنظيمية:

تتعلق الوسائل التنظيمية لمواجهة مسببات الاحتراق الوظيفي بدور الإدارة في مساعدة العاملين بها على التخلص من الاحتراق الوظيفي والوقاية منه. و للتعامل معه اقترحت بعض الوسائل من أهمها تحسين العلاقة بين كافة العاملين وحسن استغلال تقويم الأداء وتوضيح معايير الترقية، وتغيير نظام الأجور والحوافز، وتحليل الأدوار، وإعادة تصميم الوظيفة، والاهتمام بالإثراء الوظيفي، والتقدم المهني والمشاركة في اتخاذ القرارات، وتطوير برامج الاختيار والتعيين، واستخدام نظم تدريب متطورة والتشجيع على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية وإيجاد برامج لمساعدة العاملين. (النفيعي، 2000،ص69)

2- أما الزهراني (2008) فيرى: أنه هناك مجموعة من الخطوات يمكن اعتبارها كجهود رامية لتقليل أو منع ظهور الاحتراق بين العاملين في مجال الخدمات المهنية، بحيث تتفاوت مواقع العمل في مدى نجاحها تبعاً للظروف المحيطة بها، والمتمثلة في :

- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية .
- المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع .
- وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني .
- تغيير الأدوار والمسئوليات .
- الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكلة .
- زيادة المسؤولية والاستقلالية للمهني .
- المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري

- وجود روح التآزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية ، الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.
- الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين نمو مهنيًا ونفسيًا .
- التعامل الإيجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط (الزهراني، 2008، ص 37)
- 3- هذا وجاء عند (يوسف ، 2006) مجموعة من الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق الوظيفي ومحاولة التغلب عليه ، والتي إذا اتبعها الشخص المعرض للاحتراق الوظيفي يتمكن من تقاويه والتغلب عليه وهي:
- فهم الشخص لعمله، وكذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط، لأنه فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك غير الفعالة، وبالتالي محاولة تغييرها.
- إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه وأولوياته، فالأهداف غير الواقعية - المثالية - للوظائف والأداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك، أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ.
- تقسيم الحياة إلى مجالات : العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه، وألا نسمح لضغوط مكان أن تؤثر على مكان آخر.
- العمل على بناء نظام للمساعدة الاجتماعية (يوسف، 2006 ، ص 40 ص 41)
- 4- وجاء عند عسكر (2003) أنه يوصى بصورة عامة بإتباع الخطوات التالية:
- 1 - إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق الوظيفي.
 - 2 - تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باللجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب.
 - 3 - تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة.
 - 4 - تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها :تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم فني اجتماع، إدارة الوقت، تنمية هوايات، مواجهة الحياة كتحدٍ للقدرات الذاتية، الابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك، الاستعانة بالمتخصصين، والاعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها.
- 5 - تقييم الخطوات العملية التي اتبعها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر (عسكر، 2003، ص 127).

6- أما علي (2008) فقد جمع طرق مواجهة الاحتراق الوظيفي التالية :

1 . بناء الذات الإيجابية: ترتبط الذات الإيجابية بالصحة النفسية ارتباطاً وثيقاً، فالفرد الذي يشعر بالثقة في ذاته، وأن له ذات إيجابية، فإنه يتمتع بقدر وفير من الصحة النفسية، فقد أشار عبد الرحمن هيجان (1997) إلى أن الفرد كما يستجيب للعالم الخارجي بما فيه، فإنه يستجيب لعالمه الداخلي ولذاته مما يساعد في تشكيل الهوية لديه من خلال بعض النقاط، ومنها : تحديد جوانب القوة لدى الفرد والعمل على زيادتها، وجوانب الضعف والعمل على تحسينها مما يزيد الفرصة لوجود الصحة النفسية لديه . كما أضاف عبد الرحمن

توفيق (2004) أن التصور الإيجابي للذات أمر ضروري للشعور بالرضا والسعادة ، ويمكن تنمية الشعور الإيجابي للذات من خلال الاهتمام بالأشياء الحسنة التي فعلها الفرد والتركيز علي الشعور بالسعادة .

فيتضح مما سبق أنه يمكن التخفيف من الضغط النفسي على الفرد، ومواجهة الإنهاك النفسي، من خلال تنمية ثقة الفرد بذاته والتركيز على إيجابيات الفرد، وتحويل نقاط الضعف إلى قوة، من خلال الوقوف على المشكلة وحلها حلاً حقيقياً، وإبراز جوانب القوة في حياة الفرد، حتى وإن كانت قليلة.

2 - الاسترخاء والتأمل: إن الفرد الذي يعاني من الاحتراق الوظيفي يجد شداً في أغلب أعضائه، لهذا فمن المفيد معه أن يسترخي ويتأمل، إضافة لأخذ الراحة المناسبة ؛ حيث ذكر فاروق عثمان (2001) أن الاسترخاء يمكن أن يساعد الفرد في التخلص من الضغوط القوية والتوتر الذي يشعر به، ومواجهة الاحتراق الوظيفي، وذلك شرط أن يقوم به الفرد بشكل سليم ؛ حيث إن الاسترخاء يساعد في تقليل الآلام والمعاناة التي يعيشها الفرد نتيجة الضغوط التي تحيط به ، ويؤيد ذلك المعنى آرثور روشان (2001)، حيث ذكر أن الاسترخاء والتأمل يساعدان في تقليل الشعور بالضغوط النفسية والتحكم فيها حتى لا يصل الفرد للاحتراق الوظيفي، شرط أن يكون الاسترخاء والتأمل في المكان والوقت المناسبين، حيث الهدوء والسكون.

03 - المساندة الاجتماعية: تلعب المساندة الاجتماعية دوراً مهماً في مواجهة الاحتراق الوظيفي، حيث ذكر شعبان الرضوان، وعادل هريدي (2001) أن المساندة الاجتماعية من مصادر شعور الفرد المعلم بالأمن النفسي في بيئة العمل، خاصة عند مقابلة الضغوط التي في الغالب ما تفوق قدرات الفرد.

- ولأهمية المساندة الاجتماعية ذكر فليدمان وآخرون (2002) أن المساندة الاجتماعية بمصادرها المتعددة (الأسرة، والزملاء في العمل، والإدارة والإشراف الوظيفي) تعتبر عاملا واقيا للفرد بل المؤسسة كلها من الوقوع في خطر الضغوط المهنية والاحترق الوظيفي وهذا ما أشارت إليه نتائج بعض الدراسات مثل : دراسة فوقية راضي (1999)، ودراسة براج (2003)

إذا يتضح لنا أن المساندة الاجتماعية لها دور مؤثر في وقاية الفرد من التعرض للاحتراق الوظيفي، بما تحمله من دعم وتأييد للفرد سواء كان ذلك الدعم ماديا أو معنويا وكلاهما مهمان للفرد، فالإنسان كائن اجتماعي لا بد له من التفاعل مع غيره والحصول على الدعم المناسب مقابل ذلك التفاعل، مما يقف حائلا بينه وبين الاحتراق الوظيفي . ولهذا يمكن تقديم الدعم الاقتصادي والمالي للفرد إذا وقع في ضائقة مالية للتخلص من ذلك الموقف الحرج، والمساعدة السلوكية من خلال المشاركة في أداء الأعمال، مع ضرورة إعطاء النصائح والتعليمات للفرد بأسلوب مناسب لا يهينه ولا ينقص من قدره، وهكذا تلعب المساندة دورا مهما في وقاية الفرد من التعرض للضغوط والاحتراق الوظيفي.

4 - تحليل وتوصيف الوظائف: يتم تحليل وتوصيف الوظائف من جانب المؤسسة التي يعمل فيها الفرد، فقد ذكر على عسكر (2000) أن تحليل الوظائف يساعد المؤسسة لتعرف درجة الضغوط في الأعمال المختلفة، وبالتالي تسند العمل المناسب للفرد المناسب الذي يمتلك القدرات التي تمكنه من القيام به، بل التكيف مع تلك الوظائف مع مراعاة الحمل الوظيفي لكل عامل. لهذا فنجد بعض المؤسسات تهتم بالتقييم المستمر لعمالها، بغية معرفة الأعباء الوظيفية التي يتحملها الفرد، ومحاولة تخفيفها، أو زيادتها حسب حالة الفرد، ولذلك فتقوم بعملية تحليل لوظائفها ومن يوجد بها من عمال، أي تقوم بالتحليل على مستوى الوظائف وكذلك الأفراد، حتى تتمكن من وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، فيقل الضغط الواقع على كل فرد، وبالتالي لا يتعرض للاحتراق الوظيفي ؛ حيث يتحمل الفرد عبئا مناسباً لقدراته.

5 - بعض الاستراتيجيات المعرفية: إن الاحتراق الوظيفي يؤثر في الجانب المعرفي، حيث يقل الانتباه والتركيز، كما يختل الإدراك، لهذا فقد أشار علي عسكر (2000) أن التعرض لمصدر الضغط في حد ذاته لا يسبب الانزعاج والاحتراق الوظيفي ، وإنما رد فعل الفرد وإدراكه لذلك الضغط والتصرف نحوه هو الذي يحدد النتيجة النهائية، وغالبا ما يكون للاستعداد الذهني دور في ذلك . ولذلك فلا بد من استخدام بعض الاستراتيجيات المعرفية ؛ حيث ذكر حسن مصطفى (2006) أن الاستراتيجيات والطرق المعرفية

تعتمد على التحليل المنطقي للمشكلة ومحاولة الفرد فهم وتقييم الموقف من كل جوانبه، مما يساعد في الوقاية من التعرض إلى الاحتراق الوظيفي ومن الاستراتيجيات المعرفية ما يلي:

* التحليل المنطقي وإعادة التفسير الإيجابي للموقف.

* وضع أهداف واقعية بعد فهم قدرات الفرد وظروف واقعه.

* التفكير الإيجابي في شتى جوانب الحياة (في نفسك، والعمل، والأسرة)، والميل للتفاؤل.

* استخدام أسلوب حل المشكلات من خلال تحديد المشكلة، وتقسيمها لأجزاء سهلة التعامل، واستخدام الإستراتيجية المناسبة للحل.

* العمل والاستفادة من الحدث والموقف؛ حيث يستفيد الفرد من المواقف في حياته، فيصحح مساره بالنسبة لتوقعاته المستقبلية، فهو ليس مستسلماً دائماً للضغط، وإنما يحاول التخفيف من خلال التفكير المبني على خبراته المختلفة، مما يدعم أهمية المواجهة. (علي، 2008، ص 67، 68، 69، 70).

6- وجاء في كتاب - روائع الإعجاز النفسي في القرآن الكريم - (الكحيل، نسخة الكترونية) أن هناك منهجين أساسيين يتبعهما الموظف في مواجهة هذه الظاهرة المدروسة يتمثلان في :

1. الصبر: إن المؤمن هو أبعد الناس عن الضغط النفسي، لأن الله تعالى زوده بعلاج قوي ألا وهو الصبر، يقول تبارك وتعالى: [... وَإِنْ تَصَبَّرُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ ذَلِكَ مِنْ عَزْمِ الْأُمُورِ] (آل عمران 186) فالمؤمن نراه يصبر ابتغاء وجه الله، فهو يصبر ويعالج الضغوط النفسية بكل هدوء ورضا

وسعادة، فتجده وهو في أشد حالات الضغط النفسي سعيداً راضياً بقضاء الله وقدره، ولذلك قال حبيبنا صلى الله عليه وسلم: (عجبت لحال المؤمن ... إذا أصابته ضراء صبر فكان خيراً له، وإن أصابته سراء شكر فكان خيراً له). ويقول الله: عز وجل: [... وَاصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ] (الأنفال 46). فهل هناك أجمل من أن يكون الله معك في كل لحظة؟ أليس هذا الشعور كافياً لعلاج أي ضغط نفسي مهما كان نوعه؟

إن هذا النص الرائع يمنح المؤمن القوة والقدرة على علاج أكبر الضغوط النفسية مهما كان نوعها، مادامت النتيجة ستكون الجنة ورضا الله، يقول تعالى: (وَالَّذِينَ صَبَرُوا ابْتِغَاءَ وَجْهِ رَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَنْقَضُوا مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ سِرًّا وَعَلَانِيَةً وَيَدْرءُونَ بِالْحَسَنَةِ السَّيِّئَةَ أُولَئِكَ لَهُمْ عُقْبَى الدَّارِ (22)

جَنَّتْ عَدْنٍ يَدْخُلُونَهَا وَمَنْ صَلَحَ مِنْ آبَائِهِمْ وَأَزْوَاجِهِمْ وَذُرِّيَّاتِهِمْ وَأَمْلَأَتْكُمْ يَدْخُلُونَ عَلَيْهِمْ مِنْ كُلِّ
-24].بَابِ سَلَامٍ عَلَيْكُمْ بِمَا صَبَرْتُمْ فَنِعْمَ عُقْبَى الدَّارِ (22) [(الرعد 22-24)].

(الكحيل، نسخة الكترونية، ص 58 ص 59)

02 - الصلاة : لقد صح عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه كان إذا حزن من أمر فزع إلى الصلاة (رواه أحمد)، وفيما يلي عرض للأسرار العلمية والطبية والنفسية الكامنة وراء هذه العبادة العظيمة التي هي عماد الدين:

- إن توقيت الصلوات الخمسة بما يتوافق مع بزوغ الفجر وشرق الشمس وزوالها وغيابها وغياب الشفق تتوافق مع العمليات الحيوية للجسم، مما يجعلها كالمُنظَّم لحياة الإنسان وعملياته الفسيولوجية. ومن الاكتشافات الحديثة عن أسرار الصلاة أن الحركات التي يؤديها المؤمن في صلاته من ركوع وسجود تجدد نشاط الدورة الدموية وتعيد تنظيم ضغط الدم في كافة أجزاء الجسم . فالصلاة تعتبر من أفضل أنواع الرياضات لأنها تلازم المؤمن طيلة حياته وينظام شديد الدقة.

- هنالك آثار نفسية عظيمة للصلاة، فعندما يتم المؤمن خشوع الصلاة فإن ذلك يساعده على التأمل والتركيز والذي هو أهم طريقة لمعالجة التوتر والإرهاق العصبي . كذلك الصلاة علاج ناجع للغضب والتسرع والتهور فهي تعلم الإنسان كيف يكون هادئاً وخاشعاً وخاضعاً لله عز وجل وتعلمه الصبر والتواضع . هذه الأشياء تؤثر بشكل جيد على الجملة العصبية وعلى عمل القلب وتنظيم ضرباته وتدفق الدم خلاله.

- إن الصلاة هي صلة العبد بربه، فعندما يقف المؤمن بين يدي الله تعالى يحس بعظمة الخالق تعالى ويحس بصغر حجمه وقوته أمام هذا الإله العظيم . هذا الإحساس يساعد المؤمن على إزالة كل ما ترسب في باطنه من اكتئاب وقلق ومخاوف وانفعالات نفسية لأنها تزول جميعاً بمجرد أن يتذكر المؤمن أنه يقف بين يدي الله وأن الله معه ولن يتركه أبداً ما دام مخلصاً في عبادته لله عز وجل.

- ممارسة العبادة والتأمل يخفض من ضغط الدم وهرمونات الإجهاد ويبطئ معدل نبضات القلب بالإضافة إلى مفعول مهدئ . ويؤكد بعض الباحثين أن ممارسة الصلاة والعبادة في جميع الأديان يؤدي إلى تحسن أداء النظام المناعي للإنسان.

- الصلاة راحة للإنسان وهذا ما عبر عنه النبي صلى الله عليه وسلم بقوله لسيدنا بلال (أرحنا بها يا بلال)

- ممارسة "رياضة الخشوع" كل يوم لمدة نصف ساعة فقط، تغيير الكثير من الأشياء في حياتنا، فنصبح أكثر قدرة على مواجهة المصاعب، وأكثر تحملاً لأعباء الحياة، وأكثر قدرة على اتخاذ القرارات السليمة، وكذلك سوف يعالج الكثير من الأمراض والمخاوف والهموم بهذه الطريقة . حتى إن العلاج لكثير من الأمراض النفسية والجسدية لا يحدث إلا بالخشوع ولذلك قال تعالى: [واستعينوا بالصبر والصلاة وإنها لكبيرة إلا على الخاشعين] (البقرة 45) (الكحيل، نسخة الكترونية، من ص 79 إلى ص 90)

لقد تعددت طرق مواجهة ومكافحة الاحتراق الوظيفي، واختلفت أساليب واستراتيجيات الباحثين في ذلك، فمنهم من وضع مجموعة من الوسائل أبو مسعود (2010)، وقدم أيضا الزهرني (2008) حلول في مجموعة من النقاط، أما يوسف (2006) فقدم هو الآخر مجموعة استراتيجيات لمواجهة الظاهرة، وكذلك أتى الباحث عسكر (2003) بحلول في خطوات عامة ، أما علي (2008) جمع بعض طرق المواجهة، وقدم أيضا الكحيل مناهج متبعة لعلاج الاحتراق الوظيفي في كتابه - روائع الإعجاز النفسي في القرآن الكريم.

واستخلاصا من ذلك فالاحتراق الوظيفي كمرحلة من مراحل الضغوط النفسية، يمكن مواجهته من خلال الدمج بين الطرق السابقة، واختيار الفرد ما يناسبه ويناسب حالته، ونؤكد على اختيار الفرد المناسب للمكان المناسب وتكلفته بمهام مناسبة لقدراته ووضع الوظيفي، وتزويده بالدعم اللازم، كما لا بد أن يفصل الفرد بين ما يقابله من مشكلات في العمل، وسلوكه في البيت، والحياة عامة ... مع التأكيد على النزوع للمولى - عز وجل - وإلى العبادات الروحية مثل الصلاة والدعاء ... كل ذلك من شأنه التخفيف من الضغوط المختلفة، ومواجهة الاحتراق الوظيفي.

13 - تعريف دائرة تقرت

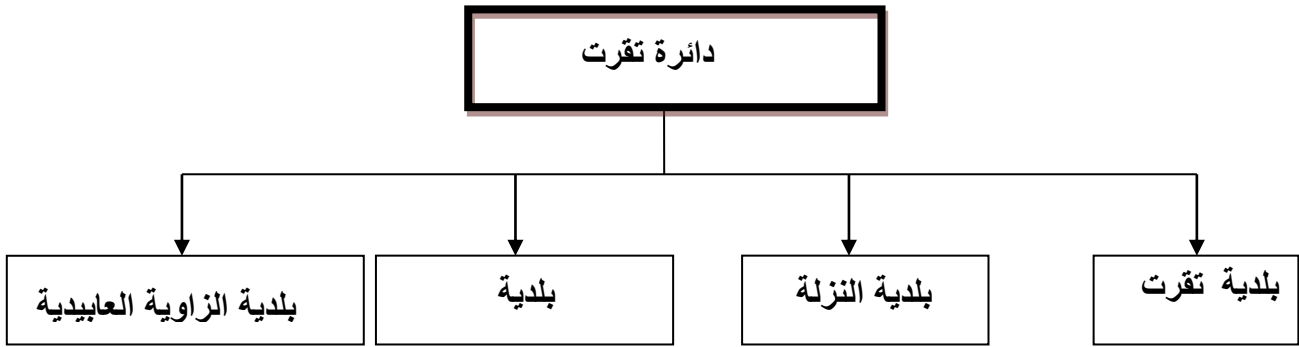
دائرة تقرت هي إحدى دوائر ولاية ورقلة، تعتبر من أكبر التجمعات السكانية في منطقة وادي ريغ، وتبعد عن مقر الولاية ب: 160 كلم، وعن مقر العاصمة ب: 620 كلم، وهي مقر دائرة تمت ترقيتها إلى ولاية منتدبة بناء على القرار الرئاسي الصادر عن رئاسة الجمهورية في الجريدة الرسمية بتاريخ 2015/05/21.

وتقع دائرة تقرت شمال ولاية ورقلة وتتكون من أربع بلديات وهي: تقرت، النزلة، تبسبست والزاوية العابدية، يحدها شمالا دائرة المقارين ومن الجنوب دائرة تماسين ومن الشرق دائرة الطيبات ومن الغرب دائرة الحجيرة .

أما عن تقسيمها الإداري فهو كمايلي :

14 - التقسيم الإداري لدائرة تقرت:

وقد كانت تشمل سبع بلديات (بلدية النزلة، تماسين، بلدية بلدة عمر، المقارين، تبسبست، سيدي سليمان الزاوية العابدية) ولقد انفصلت عنها طبقا لتقسيم الإداري الأخير لسنة 1984 بمقتضى القانون رقم 09/184 المؤرخ في 1984/02/04 وأصبحت أربع بلديات موضحة في الشكل رقم (03)



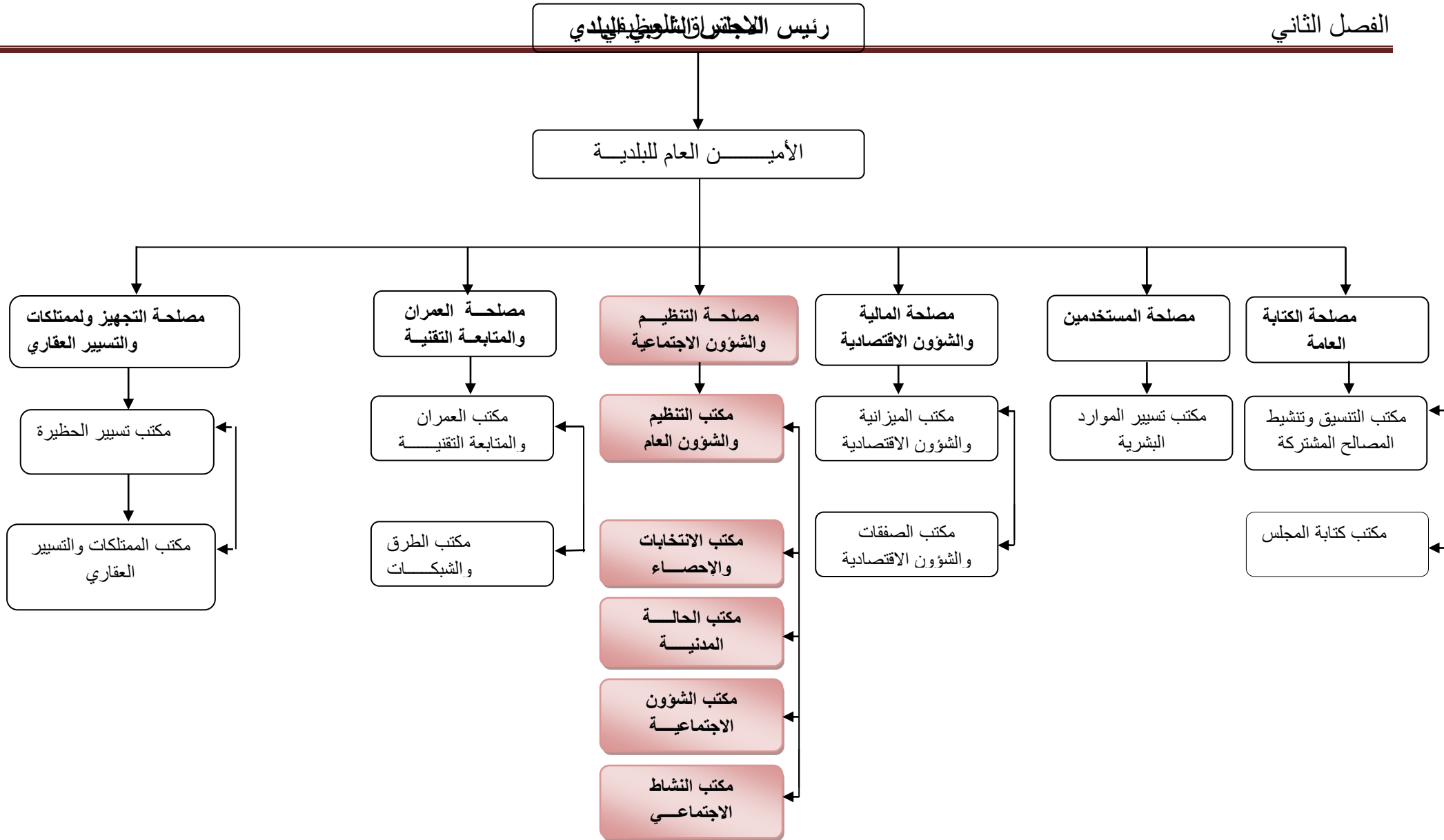
الشكل رقم (03): يوضح التقسيم الإداري لدائرة تقرت

من خلال الشكل اتضح أن دائرة تقرت تتضمن أربع بلديات وهي النزلة وتقرت، وتبسبست والزاوية العابدية، ومن خلال البحث الميداني تبين لنا أن أكبر بلدية من حيث عدد الموظفين بها هي بلدية النزلة وأقل عددا كانت بلدية الزاوية العابدية

وبما أن بلدية تقرت تعتبر البلدية الأم للدائرة وأقدم بلدية اخترنا تقديم هيكلها التنظيمي كنموذج لباقي البلديات

الهيكل التنظيمي لبلدية تقرت :

لكل بلدية هيكل تنظيمي تسير عليه، حيث يحتوي الهيكل التنظيمي للبلدية على مختلف المصالح الموجودة به، كما هو موضح في الشكل (04) لبلدية تقرت .



الشكل رقم (04): يوضح الهيكل التنظيمي لبلدية تقرت.

من خلال الشكل (04) اتضح لنا أن بلدية تقرت تكونت من ستة مصالح وهذه الأخيرة كل منها تفرع لمجموعة من المكاتب وتبين أن مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية أنها المصلحة الأكثر تفرعا لعدد المكاتب حيث تكونت من ستة مكاتب، وقد يزيد عن هذا في باقي البلديات الثلاث وذلك لتمايز كل بلدية عن أخرى في الخصائص، وعدد السكان... إلخ .

وبما أن مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية هي مقر تواجد عينة بحثنا وجب علينا التعرف عليها وعلى مهامها .

15 . تعريف مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية بالبلدية:

تعتبر هذه المصلحة عصب البلدية، فعلى مستواه يتم تقديم مختلف الخدمات المتعلقة بالمواطن، وكذا التنظيم والتنسيق بين المكاتب التابعة لها وبين المصالح الأخرى للبلدية ، حيث يتولى رئيسها تحت سلطة الأمين العام تنشيط مكاتبها، والتنسيق فيما بينها، حيث تفرع هذه المصلحة إلى المكاتب التالية : مكتب المنازعات والعقار ،مكتب الشؤون العانة ،مكتب النشاط الاجتماعي، مكتب الحالة المدنية ،مكتب الخدمة الوطنية والإحصاء و الانتخابات ،مكتب الفلاحة، مكتب الوقاية، مكتب شهادات الميلاد الأصلية ،مكتب جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية، مكتب السيارات والبطاقة الرمادية ، إلا أن هذا التفرع قد يختلف اختلافا بسيطا كما ذكرنا سابقا من بلدية إلى أخرى أو قد تختلف التسمية (نعيمه حمادي، 2014،ص68).

* مهام الموظف بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية :

يقوم الموظف بمختلف مكاتب مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية بانجاز المهام المكلف بها تحت سلطة رئيس مكتبه الذي تخول إليه المهام من طرف رئيس المصلحة، حيث يتعامل الموظف بهذه المصلحة مع المواطن مباشرة، وتتنوع الخدمات التي يقدمها وفيما يلي المهام بكل مكتب :

- مهام الموظف بمكتب التنظيم والشؤون العامة :

التنظيم العام ،العقود والصفقات العمومية (الجانب التنظيمي) ،الإحصاء العام للسكان،تنظيم الأسواق وحركة المرور، رسم خريطة النقل الحضري داخل المدينة، تتبع ملف المخطط الرئيسي للتهيئة والتعمير ومخططات شغل الأراضي(الجانب التنظيمي) ،نشر ومتابعة النصوص القانونية

والتنظيمية، المؤسسات المصنفة (الجانب التنظيمي) إجراء التحقيقات حول محاسن ومساوئ إقامة هذه المؤسسات.

- مهام الموظف بمكتب الانتخابات والإحصاء :

تسجيل الناخبين الذين وصلوا السن القانوني (18 سنة)، تسجيل المواطنين المحولين من منطقة بلديات أخرى إلى البلدية، شطب المواطنين الذين يطلبون التحويل إلى البلديات أخرى والمواطنين المكررين في القوائم الانتخابية، المراجعة الاستشارية في حالة إجراء العملية الانتخابية، يقوم بتسليم شهادة السكن للمواطنين الذين يقطنون عبر التراب البلدية، شطب الوفيات عن طريق سجل البلدية

- مهام الموظف بمكتب الحالة المدنية :

المسك الحسن والمحافظة على سجلات الحالة المدنية، تسجيل الملاحظات الهاشمية، حفظ الأختام ووثائق الحالة المدنية، إعداد وتسليم مختلف وثائق الحالة المدنية، السهر على تنفيذ العمليات المرتبطة بالخدمة الوطنية، تسجيل المواليد والوفيات، إبرام عقود الزواج وتسجيلها، تسجيل الأحكام القضائية (الميلاد، الزواج، الطلاق، التصحيحات... الخ).

- مهام الموظف بمكتب الشؤون الاجتماعية :

شطب وتسجيل السيارات في البطاقة الرمادية، المصادقة على الوثائق، استخراج شهادات عدم العمل، استخراج التصريحات بكل أنواعها (شرفية، أبوية، الخ)

- مهام الموظف بمكتب النشاط الاجتماعي :

يهتم بمتابعة قضايا قضايا المسنين والمعاقين والفئات المحرومة .

- مهام الموظف بمكتب التنظيم والمنازعات :

متابعة المنازعات وتحليلها، إعداد العرائض القضائية، تمثيل البلدية أمام القضاء بتفويض من رئيس المجلس الشعبي البلدي، السهر على اتخاذ الإجراءات الضرورية لتنفيذ الأحكام والقرارات القضائية.

- مهام الموظف بمكتب التشغيل والتمهين :

التمهين والتشغيل(العمل المأجور المؤقت ومختلف البرامج الأخرى ذات الصلة بعالم التكوين والتشغيل).

- مهام الموظف بمكتب الوقاية:

مباشرة كل عمل من شأنه الوقاية من الأمراض ،فحص المياه ،وصيانة شبكة صرف المياه القدرة، ممارسة الطب البيطري، الإشراف على عمليات جمع القمامات والفضلات من المنازل والمحلات والأمان العمومية، وعملية تنظيف الشوارع .

- مهام الموظف بمكتب الفلاحة :

تشجيع مبادرات تجميل المحيط ،متابعة عمليات الاستصلاح، التكفل بإشغالات الفلاحين (إعداد القوائم، والمحاضر، تسليم شهادات الفلاح ...)، متابعة مخالفات بعض الفلاحين ...

- مهام الموظف بمكتب الشبكة الاجتماعية:

- يهتم بمتابعة القضايا الاجتماعية الخاصة (المجاهدين، العمل، السكن ..)

(نعيمة حمادي، 2014، ص69- ص70).

-خلاصة الفصل :

بعد التعرف على الاحتراق الوظيفي مرور بمفهوم ضغوط العمل كونها أول مراحل الاحتراق ،قمنا بتوضيح العلاقة بينه وبين بعض المفاهيم المشابهة له ،بعدها تطرقنا إلى آلية الاحتراق ثم المصادر والأسباب المؤدية لهذه الظاهرة، كما سلطنا الضوء على أهم النظريات المفسرة لهاته الظاهرة وبعض النماذج ،وكذا مبرزين مراحل حودث الاحتراق الوظيفي ومستوياته، لنصل إلى الأعراض والنتائج ،ومن الأمور المهمة أيضا التي لزم الوقوف عندها هي أبعاد الظاهرة، وكذا كيفية قياسها، وفي الأخير قدمنا وسائل وطرق المواجهة والتقليل من الاحتراق الوظيفي ثم أشرنا لمجال تطبيق الدراسة الميدانية.

**الباب الثاني : الجانب الميداني
للدراسة**

الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة المنهجية

تمهيد :

1- المنهج المتبع .

2- مجتمع الدراسة وحجم العينة الأساسية

2-1- مجتمع الدراسة

2-2- عينة الدراسة الأساسية

3- الدراسة الاستطلاعية

4- أدوات الدراسة

4-1- أداة قياس الاحتراق الوظيفي لماسلاك Maslach Burnout Inventory

4-2- الخصائص السيكومترية للأداة

5- إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية .

خلاصة الفصل

تمهيد:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية هي العنصر المهم الذي يربط بين ما تناولناه نظريا وما سنتناوله في الجانب الميداني فمن خلالها يتمكن الباحث من جمع المعلومات والبيانات حول موضوع دراسته، وتحديد قيمة النتائج التي يصل إليها، وهي تشمل أهم العناصر التي يتوقف عليها نجاح أي بحث لاسيما في مجال العلوم الاجتماعية وتشمل المنهج المتبع، ومجتمع الدراسة وحجم العينة، وكذا أدوات جمع البيانات وتحديد خصائصها السيكومترية، وتبين أيضا كيفية تطبيق الدراسة ميدانياً، وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة والإجابة على تساؤلاتها.

1- المنهج المتبع :

يعرف المنهج بأنه مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف، ولقد تنوعت المناهج، منها المنهج التجريبي، والتاريخي، والمنهج الوصفي... إلخ. بحيث يستخدم كل منهج بحسب طبيعة الدراسة والموضوع المتناول. ففي دراستنا الحالية استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، لأننا بصدد وصف الظاهرة وصفا موضوعيا، وجمع المعلومات الأكثر دقة ووضوحا، وكذا استيضاح العلاقات بين بعض المتغيرات (العمر، الجنس،...) بهدف إصدار أحكام. والمنهج الوصفي التحليلي هو أحد فروع المنهج الوصفي المتخصصة، حيث يقوم بوظيفة إضافية أكثر مرونة وفائدة بجانب وصف الظاهرة عن طريق الملاحظة وطرقها المختلفة، حيث يقوم بعمل ما يطلق عليه تحليل الظواهر ومقارنتها بشكل أكثر تفصيلا، ومن هنا جاء تعريفه على أنه ذلك المنهج المتعمق عندما يقوم الباحث العلمي بوصف الظواهر والمشاكل العلمية المختلفة، وحل المشكلات والتساؤلات التي تقع بدائرة البحث، ثم يتم تحليل البيانات التي تم جمعها، حتى يمكن إعطاء التفسير والنتائج المناسبة عن تلك الظاهرة، ومن أهم الميزات التي يتميز بها هذا المنهج :

2- مجتمع الدراسة وحجم العينة الأساسية:

2-1- مجتمع الدراسة : ويقصد بالمجتمع المجال العام لكل الملاحظات الممكن التعرف عليها وفق شروط محددة، فهي مجموع العناصر التي تتمتع بالسمة أو الخاصية موضوع الدراسة ويسعى الباحث أن يعمم عليها نتائج بحثه، وتتحدد هذه العناصر في الدراسة الحالية بمجموع الموظفين الإداريين بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت. ونعني بذلك مجموع الموظفين الذين يعملون في مصالح التنظيم بالبلديات الموجودة في

دائرة تقرت وهي بلدية تقرت ، وبلدية النزلة ، وبلدية تبسبست، وبلدية الزاوية العايبدية ، ويقدر عدد هؤلاء الموظفين بـ 174 موظف وموظفة موزعين على 04 بلديات، وبعد استثناء عدد عمال العينة الاستطلاعية أصبح عدد الموظفين 144 موظف وموظفة والجدول رقم (04) يوضح توزيع الموظفين بمصالح التنظيم والشؤون الاجتماعية لكل بلديات دائرة تقرت:

جدول (04) : يوضح توزيع العمال بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعي عبر

بلديات دائرة تقرت

النسبة المئوية	عدد العمال بمصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية	البلدية
26.44%	46	بلدية تقرت
29.31%	51	بلدية النزلة
25.29%	44	بلدية تبسبست
18.96%	33	بلدية الزاوية العايبدية
100%	174	المجموع

نلاحظ من الجدول عدد بلديات دائرة تقرت هو (04) وبالتالي عدد مصالح التنظيم هو

(04) مصالح يعمل بها 174 موظف وموظفة .

2-2- عينة الدراسة الأساسية :

في كثير من الدراسات لا يمكن للباحث أن يتناول كل وحدات المجتمع الأصلي، لذلك يلجأ الباحثون إلى اختيار بعض الوحدات الممثلة له وهذه العملية تسمى المعاينة، وفي الدراسة الحالية كان من الأرجح اختيار العينة العشوائية الطبقية لأن مجتمع الدراسة مقسم لطبقات، من الممكن اختيار عينة من كل طبقة إلا أن ظروف الدراسة كان في وضع وباء (كوفيد 19) لم يمكنني من تطبيق شروط العينة العشوائية الطبقية بأخذ نسبة كل طبقة، ففرض الوضع علينا اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة وهي الطريقة التي تمنح جميع أفراد المجتمع فرصا متساوية في التمثيل للعينة ، وتوجد عدة طرق للاختيار العشوائي، سواء من خلال جداول عشوائية أو عن طريق السحب اليدوي... الخ، والسحب اليدوي عبارة

عن إجراء احتمالي يختار بواسطته الباحث يدويا من بين كل عناصر مجتمع البحث، وفي هذا البحث بعد ما تم الحصول على المعلومات الخاصة بعينة الدراسة قررنا إجراء الدراسة على عينة بحجم 118 موظف وموظفة وهي تعادل نسبة 82%

وهذا استنادا لجدول تحديد حجم العينة المناسب عند مستويات مختلفة من مجتمع الدراسة الأصلي لـ (Sekaran ,1992).

- بعد الحصول على الموافقة من الجهات المعنية ، تمت عملية المعاينة والتي مرت بالخطوات التالية:

- حصر كل مصالح التنظيم والشؤون الاجتماعية (بجميع مكاتبها) الموجودة بالبلديات الأربع

- استثناء الموظفين الذين أجريت عليهم الدراسة الاستطلاعية .

- حصر عدد الموظفين بكل مكتب

-توزيع 118 استمارة بالاستعانة بموظفين المكاتب ورئيس المصلحة قصد المساعدة في عملية التطبيق دون استثناء أمكتب من تلك المصالح وتحوى كل واحدة من الاستمارات على أداة قياس الاحتراق الوظيفي بالإضافة إلى المعلومات الشخصية والمتمثلة في الجنس، العمر، ومتغير ممارسة الوظيفة بالبيت .

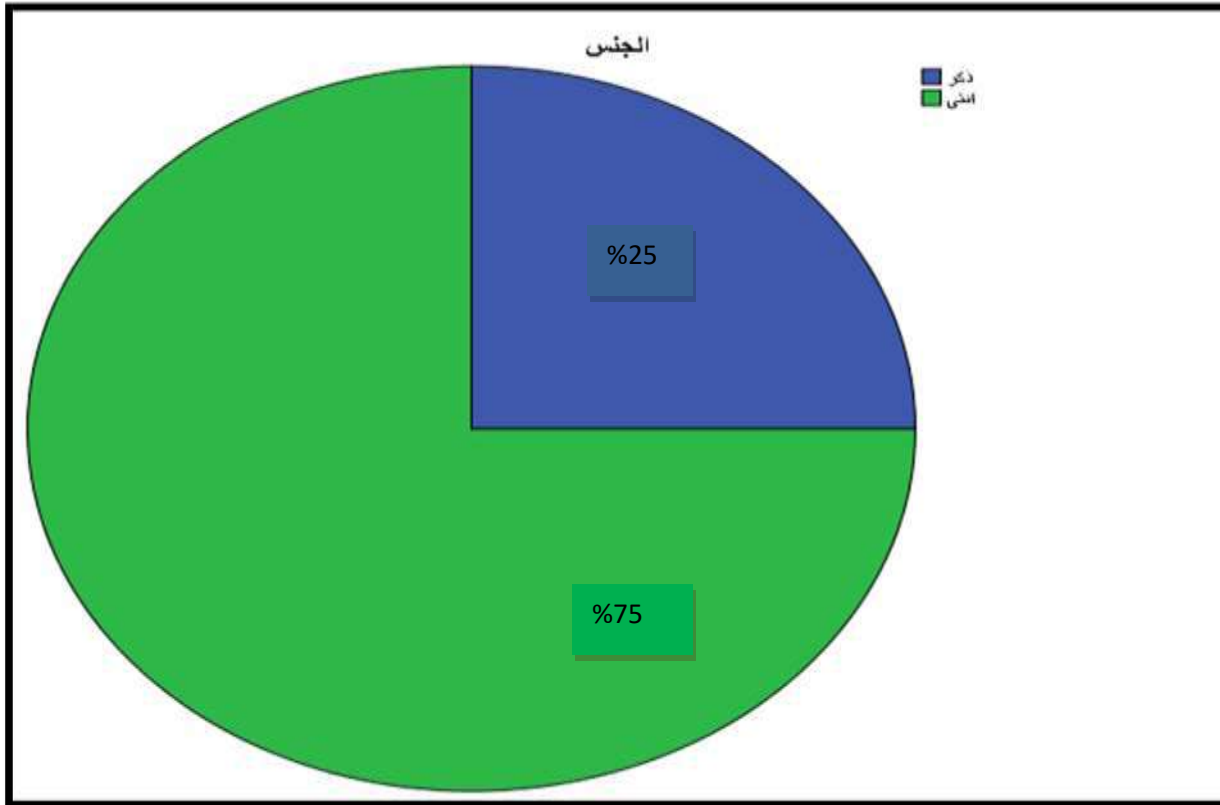
- بعد أربعة أسابيع من توزيع الاستمارات تم استرجاعها، بعدها تمت عملية الفرز بهدف تحديد الاستمارات الصالحة للدراسة حيث من خلاله تم استثناء الاستمارات التي تحمل أخطاء في الاستجابة أو عدم الاستجابة على بعض البنود أو كلها كما تم استثناء الاستمارات التي لا تحمل معلومات شخصية وبالتالي تم الحصول على 76 استمارة صالحة للدراسة أي بنسبة 64.41% من بين حجم العينة المتمثل في 118 فرد أما نسبة الاستمارات الصالحة مقارنة بالمجتمع الأصلي المساوي لـ 144 فرد فتقدر بـ 66,67% أي تفوق نصف المجتمع الأصلي وهي نسبة عالية .

* خصائص العينة في هذه الدراسة فهي تتصف بالخصائص التالية:

الجنس : من حيث الجنس :يوضح الجدول رقم (05) توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث الجنس:

الجدول رقم (05) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث الجنس.

النسبة المئوية	عدد الموظفين	جنس الموظفين
% 25	19	ذكور
% 75	57	إناث
% 100	76	المجموع



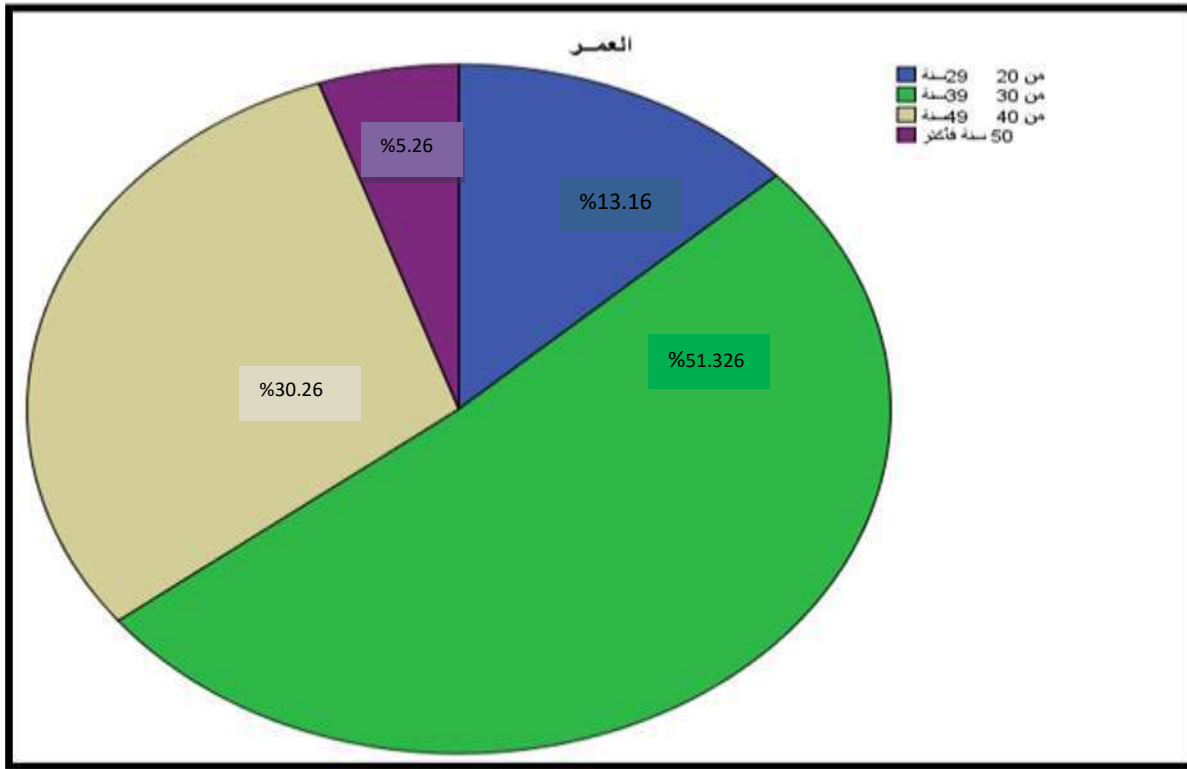
الشكل رقم (05) يوضح التمثيل البياني لعدد أفراد عينة البحث موزعين حسب الجنس

يلاحظ من خلال الجدول (05) والشكل رقم (05) أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة كانت من الإناث بلغ عددهم يقدر ب 57 موظفة أي بنسبة 75 % ، وأن عدد الذكور يقدر ب 19موظف أي بنسبة 25%.

من حيث العمر : يتوزع أفراد عينة البحث حسب العمر من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (06) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث العمر.

عمر الموظفين	عدد الموظفين	النسبة المئوية
(من 20 إلى 29 سنة)	10	13.16%
(من 30 إلى 39 سنة)	39	51.32%
(من 40 إلى 49 سنة)	23	30.26%
(من 50 فأكثر)	4	5.26%
المجموع	76	100%



الشكل رقم 06 يوضح التمثيل البياني لعدد أفراد عينة البحث موزعين حسب العمر

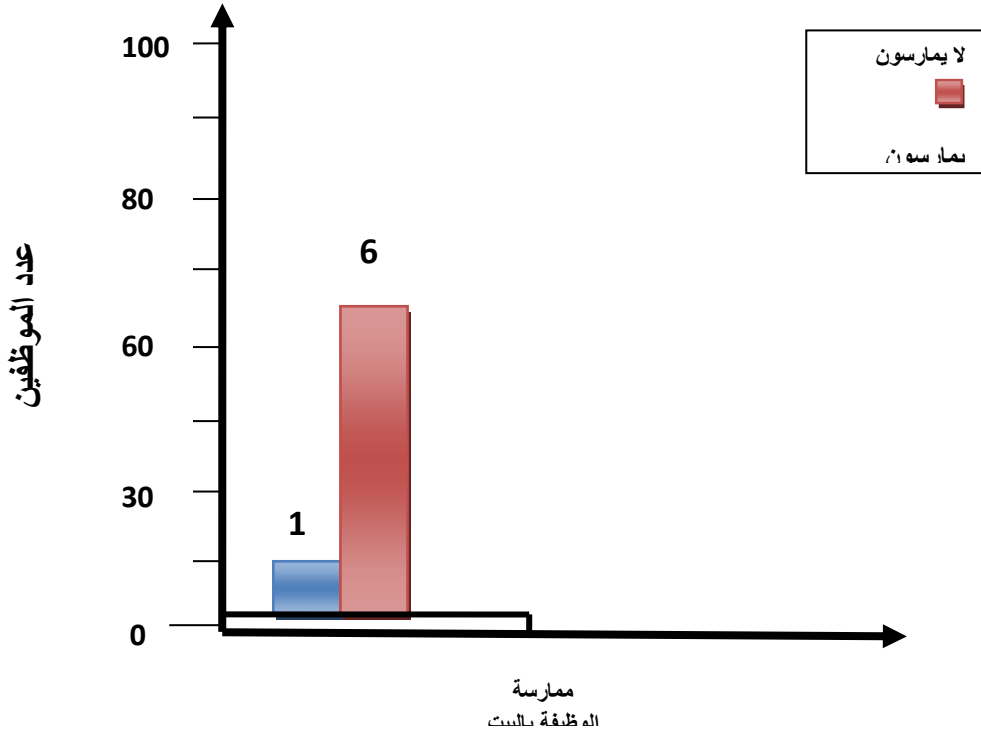
يلاحظ من خلال الجدول (06) والشكل رقم (06) أعلاه أن عينة الدراسة تشكلت من الموظفين الذين يتراوح عمرهم (من 30 إلى 39 سنة) التي تمثل أكبر عدد مقدر بـ 39 أي بنسبة 51.32% ثم تلتها الفئة (من 40 إلى 49 سنة) بحجم 23 أي نسبة 30.26%، وبعدها الفئة (من 20 إلى 29

سنة (بعدد أقل مقدر بـ10 موظفين بنسبة 13.16%، أما الفئة (من 50 سنة فأكثر) فكانت أقل عدد تكونت منه عينة الدراسة مقدر بـ04 موظفين أي بنسبة 50.26%

-من حيث ممارسة الوظيفة بالبيت: يتوزع أفراد عينة البحث حسب ممارسة الوظيفة بالبيت من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (07) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة من حيث ممارسة الوظيفة بالبيت .

النسبة المئوية	عدد الموظفين	ممارسة الوظيفة بالبيت
14.47%	11	الموظفين الذين يمارسون وظيقتهم بالبيت
85.53%	65	الموظفين الذين لا يمارسون وظيقتهم بالبيت
100%	76	المجموع



الشكل رقم (07) يوضح التمثيل البياني لعدد أفراد عينة البحث موزعين حسب ممارسة الوظيفة بالبيت يلاحظ من خلال الجدول (07) والشكل رقم (07) أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة كانت من الذين لا يمارسون الوظيفة بالبيت بلغ عددهم يقدر ب 56موظف أي بنسبة 85.53%، وأن عدد الذين يمارسون الوظيفة بالبيت 11موظف أي بنسبة 14.47%.

3- الدراسة الاستطلاعية :

3-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية: تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف

وهي:

- التأكد من قدرة العينة على الاستجابة على أدوات الدراسة الأساسية.
- التعرف على الصعوبات التي يمكن أن تظهر أثناء تطبيق الدراسة الأساسية.
- قياس الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأدوات الدراسة بهدف التأكد من صلاحيتها للاستخدام في الدراسة الأساسية.
- التأكد من وضوح العبارات الواردة في أدوات الدراسة، من حيث الصياغة اللغوية والعلمية.
- تساعد الباحث على تخطي المخاوف الناجمة عن مواجهة العينة الأساسية.

- 2-3 عينة الدراسة الاستطلاعية : تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 30 موظف وموظفة، ينحدرون من أربع مصالح التنظيم والشؤون الاجتماعية للبلديات الأربع السابق ذكرها، وقد تم تطبيق أداة الدراسة على كل الموظفين في هذه المصالح حيث بلغ عددهم 30 موظف وموظفة وبعد أسبوع من توزيع الاستبيانات تم جمعها وتفرغها، حيث لم يتم استبعاد أي استبيان وذلك للحرص الشديد أثناء الإجابة وتتبع العينة فردا فردا، فكل الاستبيانات كانت صالحة، وبالتالي تحددت العينة الاستطلاعية ب 30موظف وموظفة والجدول رقم (08) يوضح ذلك:

الجدول رقم (08) يوضح توزيع الموظفين على المصالح والعينة الاستطلاعية.

العينة الاستطلاعية	عدد الموظفين	المصلحة
08	51	مصحة التنظيم والشؤون الاجتماعية بلدية تقرت
07	46	مصحة التنظيم والشؤون الاجتماعية بلدية النزلة
08	44	مصحة التنظيم والشؤون الاجتماعية بلدية تبسبت
07	33	مصحة التنظيم والشؤون الاجتماعية بلدية الزاوية العايدية
30	174	المجموع

4- أدوات الدراسة:

04 بهدف الإجابة على التساؤلات واختبار الفرضيات تم الاعتماد على أداة لجمع المعلومات والبيانات.

4-1- أداة قياس الاحتراق الوظيفي لماسلاك Maslach Burnout Inventory:

حيث قمنا بتكييف أداة مقياس الاحتراق الوظيفي لماسلاك Maslach Burnout Inventory حتى تتناسب مع أهداف وعينة الدراسة وذلك لقياس الاحتراق الوظيفي ، وحصل عليها من رسالة ماجستير مقدمة من طرف سماهر مسلم عياد أبو مسعود 2010 (ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها) حيث قامت الباحثة بعرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين من الجامعة الإسلامية بغزة تألفت من (6) متخصصين في العلوم الإدارية والإحصائية، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2) ، وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين وقامت

بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية
-انظر الملحق رقم (01)

و هو عبارة عن أداة لقياس الاحتراق الوظيفي طورتها ماسلا ك وجاكسون والمعروفة بـ " قائمة ماسلا ك للاح تراق الوظيفي " حيث ينقسم المقياس إلى 3 مجالات فرعية هي) الإجهاد الانفعالي ويتكون من (9) فقرات - عدم الإنسانية ويتكون من (5) فقرات .
-لإنجاز الشخصي ويتكون من (7) فقرات وبذلك يكون مجموع الفقرات (21) فقرة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول ()

.09

جدول : (09) درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

-04-2 - الخصائص السيكومترية للأداة: يقصد بالخصائص السيكومترية تقنين الأداة عن طريق حساب صدقها وثباتها وذلك بهدف التحقق من صلاحيتها للاستخدام في الدراسة الحالية.

1-صدق الأداة: تعتبر الأداة صادقة إذا كانت تقيس ما وضعت، ويوجد عدة طرق لقياس الصدق وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على ثلاثة أنواع من الصدق وهي : صدق الاتساق الداخلي ، الصدق البنائي .

1-1- الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قمنا بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه كما هي مبينة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الإجهاد الانفعالي وبعد عدم الإنسانية، وبعد الانجاز الشخص والدرجة الكلية للمجال

القيمة الاحتمالية Sig (دالة / غير دالة)	معامل الارتباط بيرسون	الفقرات	البعد
.080	.325	1 - أشعر بأنني استنزفت عاطفيا.	البعد الأول الإجهاد الانفعالي
.000	.755**	2- أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي	
.000	.789**	3- أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.	
.000	.771**	4- التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.	
.000	.667**	5- أشعر بالضجر والملل بسبب عملي.	
.001	.585**	6- أشعر بالإحباط في عملي.	
.001	.559**	7- أشعر أنني ابذل جل جهدي في عملي.	
.000	.797**	8- التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي.	
.005	.494**	9- أشعر بالاختناق وقرب النهاية.	
.000	.773**	10- أشعر بأنني أعامل بعض فئات المواطنين وكأنهم جمادات لا حياة فيها.	
.000	.640**	11 - أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل.	
.000	.790**	12 - أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلدا في مشاعري.	
.000	.802**	13 - إنني في الواقع لا أعبأ بما يحدث للآخرين.	
.001	.561**	14 - أشعر أن المواطنين يلومونني على بعض المشاكل التي يعاني منها.	
.003	.524**	15 - أستطيع أن أفهم كيف يشعر المواطنون تجاه مهنتي.	البعد الثالث إنجاز الشخصي
.023	.415*	16 - أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة الآخرين.	

.000	.598**	17 - أشعر بالنشاط والحيوية.
.008	.473**	18 - استطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.
.000	.770**	19 - أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المواطنين.
.000	.675**	20 - في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية.
.079	.326	21 - حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

يوضح جدول (10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الإجهاد الانفعالي وبعد عدم الإنسانية، وبعد الانجاز الشخص والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$. وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه

1-2-الصدق البنائي Structure Validity يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي

يقيس مدى تحقق الأهداف التي تزيد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة. يبين جدول (11) أن معاملات الارتباط لكل المجالات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك تعتبر هذه المجالات صادقه لما وضعت لقياسه

جدول (11) معامل الارتباط بين كل درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للإستبانة .

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل الارتباط بيرسون	البعد
* 0.000	0.638	البعد الأول
* 0.000	0.713	البعد الثاني
* 0.000	0.540	البعد الثالث

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

1-2- صدق المقارنة الطرفية: وهو نوع من الصدق الذي يتم حسابه باستخدام معادلة النسبة التائية الدالة على الفرق بين متوسطي مجموعة الأفراد الأقوياء ويمثلون المجموعة العليا والمحدد نسبتهم ب 33 % وبين المجموعة الدنيا وهم الضعفاء ونسبتهم % 33 (معمرية، 2002 ، ص 84).

و للتأكد من صدق الأداة عن طريق صدق المقارنة الطرفية تم تفرغ النتائج في جداول إحصائية ثم الاستعانة ببرنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ولجدول رقم (12) يبين نتائج صدق المقارنة الطرفية لأداة فاعلية القائد وتكيفه:

الجدول رقم(12) يبين نتائج صدق المقارنة الطرفية لأداة الاحتراق الوظيفي.

الأدوات المتغيرات	المتوسط الحسابي - X	الانحراف المعياري S	ت المحسوبة	ت المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الدرجات العليا %33	75.90	5.93	6.787	2.552	18	0.01
الدرجات الدنيا %33	60.10	4.35				

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (12) أن قيمة (ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين القيم العليا والقيم الدنيا لأداة الاحتراق الوظيفي وهي (6.787) أكبر من قيمة (ت) المجدولة وهي (2.552) وهذا عند

مستوى الدلالة 0,01 ، أي أنها توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعة العليا والمجموعة الدنيا، وعليه فإن الأداة تتمتع بالقدرة على التمييز بين المجموعة العليا والمجموعة الدنيا وبالتالي الأداة صادقة.

2-الثبات: سيتم من خلال هذه النقطة التأكد من مدى موثوقية أداة القياس المستخدمة والمتمثلة في المقياس ،حيث تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات أداة الدراسة والتي يقصد بها مدى استقرارها وعدم تناقضها مع نفسها، أي أنها تعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها على نفس العينة وتحت نفس الظروف، وقد تم الاستخدام في ذلك احد معاملات الثبات كمعامل ألفا كرونباخ.

2-1- ثبات " ألفا كرومباخ: " و هو من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للأداة فهو يربط بين ثبات الأداة وثبات بنودها، فازدياد نسبة تباينات البنود بالنسبة للتباين الكلي يؤدي إلى انخفاض معامل الثبات (معمرية، 2002، ص 213) وبتطبيق معادلة " ألفا كرومباخ " على النتائج المتحصل عليها وذلك باستخدام برنامج (SPSS V25) وقد تم التوصل للنتائج التالية المبينة في الجدول رقم(13):

الجدول رقم (13): نتائج اختبار ألفا كرونباخ

الأبعاد	عدد العبارات	الفا كرونباخ
البعد الأول	9	0.795
البعد الثاني	5	0.704
البعد الثالث	7	0.733
المجموع	21	0.776

تبين من خلال الجدول رقم (13) أن معامل ألفا كرونباخ الكلي يقدر ب(0.776) وهي قيمة اكبر من (0.6) مما يدل على أن أداة القياس تمتاز بثبات عال فيما يخص عينة الدراسة وهي قيمة جيدة ويمكن قبولها لأغراض التحليل إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات وهو ما يعني إمكانية الاعتماد على المقياس في قياس المتغيرات المدروسة لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة .

5. إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية :

تنقسم الدراسة الميدانية إلى قسمين، الأول الدراسة الاستطلاعية والهدف منها تقنين أدوات الدراسة وذلك من خلال قياس صدقها وثباتها حيث تم تطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية قوامها 30 فردا موزعين على أربعة (4) مصالح التنظيم بالأربع بلديات بدائرة تقرت وتم ذلك في شهر ماي 2020 ، وبعد أسبوع من توزيع الاستمارات تم استرجاعها ثم تفرغها في جداول وبعدها تم حساب صدقها وثباتها بالاستعانة ببرنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) .و قد أظهرت النتائج صلاحية الأدوات ومناسبتها لعينة الدراسة. أما القسم الثاني فهو الدراسة الأساسية والتي تهدف إلى اختبار الفرضيات ودامت شهرين وهما جوان وجويلية 2020 وقد استغرق التطبيق مدة طويلة نتيجة توزيع العينة في أربع مصالح التنظيم بلديات مختلفة بدائرة تقرت، وكذلك ظروف العمل في وضع الوباء (كوفيد 19)، وبعد

التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة والحصول على المعلومات الضرورية للمجتمع الأصلي من مصالح التنظيم الأربع ببلديات دائرة تقرت وأخذ موافقة التطبيق من هذه الجهة، تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة، ثم تطبيق الأدوات على العينة التي تقدر ب 144 موظف وموظفة ، وودام ذلك شهرا كاملا، وبعد استرجاع الاستمارات تحددت العينة ب 76 فردا وذلك بعد حذف الاستمارات التي لا تتوفر على الشروط الضرورية في هذه الدراسة .

خلاصة الفصل

تم في هذا الفصل إجراء كل الخطوات المهمة واللازمة لاختبار فرضيات البحث، وتطبيق أدوات الدراسة على أفراد العينة ،وحددت بعد التحقق من خصائصها السيكومترية، حتى نتمكن من في بعد من عرض وتحليل النتائج .

الفصل الرابع : عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها

تمهيد

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة.

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة

-خلاصة الفصل.

تمهيد :

بناء على الدراسة الميدانية التي قمنا بها حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي إدارة مصالح التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت ، توصلنا إلى النتائج التي سوف يتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل، وذلك بعدما تم تفرغ البيانات في جداول إحصائية .

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:

و تنص الفرضية العامة على أنه : " يعاني عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت من الاحتراق الوظيفي " ، وللتحقق من صحة هذا الفرض لجأنا لطريقة المقارنة بين المتوسط النظري ومتوسط العينة، وذلك عن طريق اختبار (ت) لعينة واحدة، وبعد إدخال البيانات في برنامج الرزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول رقم (14) التالي :

جدول رقم (14) : نتائج اختبار (ت) لعينة واحدة لاختبار معاناة أفراد العينة للاحتراق الوظيفي

البيانات المتغيرة	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي النظري	المتوسط الحسابي المحسوب	قيمة (ت)	درجة الحرية	قيمة sig
الاحتراق الوظيفي	76	63	66	2.651	75	0.010

* عند مستوى الدلالة 0.05

من خلال الجدول (14) أعلاه يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي النظري تساوي 63 وهي أقل من قيمة المتوسط الحسابي المحسوب المقدرة بـ 66 ، كما نلاحظ أن القيمة الدالة $\text{sig} = 0.010$ وهي أقل من $\alpha = 0.05$ أي أن الفروق دالة إحصائيا (ت) = 2.651 وهذا يعني أن أفراد العينة يعانون من الاحتراق الوظيفي .

02 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

* وتنص الفرضية الأولى على أنه : " يوجد اختلاف في مستوى الإجهاد الانفعالي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت يعزى لمتغير العمر " ، وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (أنوفا) لأكثر من مجموعتين ، والجدول رقم (15) التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (15) : نتائج اختبار (ت) تحليل التباين الأحادي (أنوفا) لبعء الإجهاد الانفعالي مع متغير العمر

البيانات العلاقة	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار F	القيمة الاحتمالية Sig
داخل المجموعات	35.759	3	11.920	272	0.845
بين المجموعات	3150.281	72	43.754		
المجموع	3186.039	75	55.674		

* مستوى الدلالة 0.05

من خلال الجدول (15) يلاحظ أنه القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.845 وهي قيمة أكبر من $0.05 = \alpha$ وعليه نرفض الفرضية البديلة التي تنص على أنه : " يوجد اختلاف في مستوى الإجهاد الانفعالي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت يعزى لمتغير العمر " ونقبل الفرضية الصفرية (لا يوجد اختلاف في مستوى الإجهاد الانفعالي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت يعزى لمتغير العمر) . وبالتالي لا يوجد اختلاف في مستوى الإجهاد الانفعالي لدى أفراد العينة باختلاف العمر

03 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

* وتنص الفرضية الجزئية الثانية على أنه : " يوجد اختلاف في مستوى عدم الإنسانية لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مدينة تقرت يعزى لمتغير ممارسة الوظيفة بالبيت " ، وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (T test) ، والجدول رقم (16) التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (16) : نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين
(لبعد عدم الإنسانية مع متغير ممارسة الوظيفة بالبيت)

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (ت)	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية sig
لا أمارس وظيفتي بالبيت	65	12.784	4.299	0.109	74	0.187
أمارس وظيفتي بالبيت	11	12.636	3.264			

* مستوى الدلالة 0.05

من خلال الجدول (16) يلاحظ أنه المتوسط الحسابي لعدم الإنسانية للأفراد الذين لا يمارسون وظيفتهم بالبيت بلغ قيمته (12.784) بانحراف معياري يساوي (4.299) وهو يتساوى تقريبا مع المتوسط الحسابي لعدم الإنسانية للأفراد الذين يمارسون وظيفتهم بالبيت الذي بلغ قيمته (12.636) بانحراف معياري (3.264)، كما جاءت نتيجة اختبار (ت) تساوي (0.109) بقيمة احتمالية sig تقدر بـ (0.187) هي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وعليه نرفض الفرضية البديلة التي تنص على أنه : (يوجد اختلاف في مستوى عدم الإنسانية لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت يعزى لمتغير ممارسة الوظيفة بالبيت) ونقبل الفرضية الصفرية التي تقول : (لا يوجد اختلاف في مستوى عدم الإنسانية لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت يعزى لمتغير ممارسة الوظيفة بالبيت)، وهذا يعني أنه لا يوجد اختلاف في مستوى الممارسة الإنسانية لدى أفراد العينة في وجود متغير ممارسة الوظيفة بالبيت

04 . عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

* وتنص الفرضية الجزئية الثالثة على أنه : " يوجد اختلاف في مستوى الانجاز الشخصي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت يعزى لمتغير الجنس " ، وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (T test) ، والجدول رقم (17) التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (17) : نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (بعد الانجاز الشخصي مع

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار (ت)	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية Sig
الذكور	19	27.157	4.609	0.582	74	0.909
الإناث	57	26.473	4.383			

متغير الجنس (

* مستوى الدلالة 0.05

من خلال الجدول (17) يلاحظ أنه المتوسط الحسابي للإنجاز الشخصي للذكور بلغ قيمته (27.157) بانحراف معياري يساوي (4.609) وهو يتساوى تقريبا مع المتوسط الحسابي للإنجاز الشخصي للإناث الذي قدر بـ (26.473) بانحراف معياري (3.383)، كما جاءت نتيجة اختبار (ت) تساوي (0.582) بقيمة احتمالية sig تقدر بـ (0.909) هي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وعليه نرفض الفرضية البديلة التي تنص على أنه : (يوجد اختلاف في مستوى الانجاز الشخصي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت يعزى لمتغير الجنس) ونقبل الفرضية الصفرية التي تقول : (لا يوجد اختلاف في مستوى الانجاز الشخصي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت يعزى لمتغير الجنس)، وهذا يعني أنه لا يوجد اختلاف في مستوى الانجاز الشخصي لدى أفراد العينة في وجود متغير الجنس

خلاصة الفصل

شمل هذا الفصل عرض نتائج الدراسة حيث بدأنا بالفرضية العامة التي كانت نتيجتها أن أفراد العينة يعانون من الاحتراق الوظيفي ثم انتقلنا للفرضيات الثلاث على الترتيب والتي توصلنا فيها إلى أنه لا يوجد اختلاف في مستوى الاحتراق الوظيفي لكل بعد مع المتغير الذي اخترناه له، ليتم تفسير النتائج في الفصل الآتي.

الفصل الخامس : تفسير نتائج الدراسة

تمهيد

- 1 - تفسير نتائج الفرضية العامة.
- 2 - تفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى .
- 3 - تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية .
- 4 - تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة .

تمهيد :

بناء على الدراسة الميدانية التي قمنا بها وهي دراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال إدارة مصالح التنظيم ببلديات دائرة تقرت تم عرض النتائج المتحصل عليها ،وفي هذا الفصل جاءت أهم خطوة في البحث وهي مرحلة مناقشة نتائج اختبار الفرضيات وتفسيرها

01 . تفسير نتائج الفرضية العامة :

مضمون الفرضية العامة هو : " يعاني عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت من الاحتراق الوظيفي " ،ومن خلال النتائج المتحصل التي تم عرضها في الجدول رقم (14) تبين أن : قيمة المتوسط الحسابي النظري تساوي 63 وهي أقل من قيمة المتوسط الحسابي المحسوب المقدرة ب66 ، و القيمة الدالة $\text{sig} = 0.010$ وهي أقل من $\alpha = (0.05)$ أي أن الفرق كانت دالة إحصائيا (ت) = 2.651 وهذا يعني أن أفراد العينة يعانون من الاحتراق الوظيفي .

- وهو ما يتوافق مع دراسة (النفيعي، 2001) التي هدفت إلى توضيح مفهوم الاحتراق الوظيفي ومصادره وكيفية التعامل معه، وإلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي عند العاملين في المنظمات الحكومية الخدمية ، ومن بين نتائجها أظهرت أن أفراد العينة يعانون من الاحتراق الوظيفي وبمستوى متوسط (النفيعي، 2001، ص55)

- كما اتفقت النتيجة مع دراسة (الكلابي ورشيد، 2001) حيث هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستويات الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة وتوصلت إلى أن الموظفين في العينة المختارة يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي. (أبو مسعود، 2010، ص69).

- وكان اتفاق نتيجة بحثنا أيضا في دراسة (أبو مسعود، 2010) التي أظهرت أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي .

(أبو مسعود، 2010، ص129)

- وهناك دراسة أخرى أيضا اتفقت نتيجتها مع دراستنا وهي دراسة (لنا حسن منصور، 2013) التي هدفت إلى معرفة درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية عند الموظفين الإداريين في

مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل وأسفرت نتيجتها بوجود درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة (لنا حسن منصور، 2013، ص93).

- كما لا ننسى أيضا دراسة (حلي مصطفى ،وخلفان رشيد ،2016) على عينة من أطباء مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو التي أسفرت نتائجها بمعاناة العينة من الاحتراق الوظيفي بمستوى مرتفع .

- وقد اختلفت نتيجة بحثنا الحالي مع ما توصلت إليه دراسة (آلاء حمدي ،2012) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين تطبيق مؤسسات الأعمال الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة والاحتراق الوظيفي واستخداماتها والتي لم تبين وجود احتراق وظيفي لدى أفراد العينة (آلاء حمدي ،2012، ص122)

- من خلال العرض الملخص لبعض الدراسات التي اتفقت نتائجها مع النتيجة التي توصل لها البحث الحالي ،نستنتج أن أغلب المؤسسات والمنظمات يعاني العمال بها من الاحتراق الوظيفي وبمستويات مختلفة رغما اختلاف العينات المدروسة ومكان تواجدها، وقد يعود ذلك إلى أن أغلب العينات كانت تنتمي للقطاع العام الذي يتعامل مباشرة مع الجمهور، وهذا في حد ذاته سببا لخلق الضغوطات وخاصة في وجود المصادر الوظيفية التي ذكرها (النفيعي ،2000)، والتي اعتبرها مصادرا رئيسية للاحتراق وهي : مصادر تنظيمية، ومتطلبات الوظيفة، وخصائص الدور، وعلاقات العمل الشخصية، والدعم الاجتماعي، والتوقعات الشخصية.

- أما بالنسبة لاختلاف نتائج الدراسة المذكورة أعلاه مع ما توصلنا إليه قد يرجع ذلك كون العينة من العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية وهي شركة متخصصة، ومجتمع الدراسة كان 100 عامل فقط ، وقد يعود ذلك أيضا لاستخدام الأنظمة الحديثة التي قلل من معاناة الموظف، وهذا كما ذكره (آلاء حمدي ،2012، ص122) أن موظفي شركة الاتصالات الفلسطينية لديهم مستوى قلق منخفض في العمل بعد تطبيق النظام الجديد لم يصل إلى الدرجة التي تشعرهم بالاحتراق الوظيفي .

- وفي بحثنا قد ترجع معاناة موظف مصالح التنظيم والشؤون الاجتماعية للاحتراق الوظيفي بطبيعة العمل بتلك المكاتب والضغوطات المترتبة عن ذلك ،فمكتب الحالة المدنية على سبيل المثال يكاد لا يخلو من توافد المواطنين على طول ساعات العمل وتنوع مهام الموظف فيه .بالإضافة إلى قلة التعزيز والنظرة الدونية للموظف من طرف المجتمع .

02 . تفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

* وتنص الفرضية الجزئية الأولى على أنه : " يوجد اختلاف في مستوى الإجهاد الانفعالي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت يعزى لمتغير العمر " ، ومن خلال النتائج التي تم عرضها بالجدول رقم (15) التي تبين أن القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.845 وهي قيمة أكبر من $\alpha=0.05$ حيث رفضنا الفرضية البديلة التي تنص على وجود الاختلاف وقبلنا الفرضية الصفرية (لا يوجد اختلاف في مستوى الإجهاد الانفعالي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت يعزى لمتغير العمر) ، وهذا يعني أنه لا يوجد اختلاف في مستوى الإجهاد الانفعالي لدى أفراد العينة باختلاف العمر

- وقد اتفقت نتائج دراستنا مع ما توصل إليه (سليمان أحمد الطلاع، 2005) التي أجريت على 69 موظف وموظف بشركة سونلغاز بقطاع غزة ، حيث توصلت إلى وجود احتراق وظيفي مرتفع لبعد الإجهاد الانفعالي، وفي نفس الوقت أسفرت الدراسة إلى عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق باختلاف العمر أي أنه لا يوجد اختلاف في مستوى الاحتراق الوظيفي في وجود متغير العمر، وقد يعود ذلك بأن العاملين بمختلف أعمارهم يعيشون نفس مستوى الاحتراق الوظيفي لبعد الإجهاد الانفعالي رغم التفاوت في العمر وهذا ما قد يرجع إليه أيضا في دراستنا الحالية .

- واختلفت النتيجة مع ما توصل إليه جملة من بعض الباحثين : (النفيعي، 2000) حيث كان هناك اختلاف والفئة العمرية الأكثر احتراقا هي (من 20 إلى 29) ، و أيضا (الكلابي ورشيد، 2001) ، وبحث (Babcock، 2003) والتي أعطت أن الفئة العمرية الأكبر من 50 سنة هي الأقل احتراقا ، ويفسر بأنها الأقل عرضة للإجهاد الانفعالي الذي كان منخفضا .

- وفسرنا في بحثنا عم وجود اختلاف في مستوى الإجهاد الانفعالي في وجود متغير العمر إلى أن مختلف الفئات العمرية كانت تمارس نفس الدور، وتبدل نفس المجهود طيلة اليوم، كما أن توزيع الفئات العمرية للعمال يكاد يكون متعادلا بالمكاتب مما خلق تقاربا في توزيع الدور والجهد المبذول.

03 . تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

* وتنص الفرضية الثانية على أنه : " يوجد اختلاف في مستوى عدم الإنسانية لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات مدينة تقرت يعزى لمتغير ممارسة الوظيفة بالبيت "،

حيث استخلصنا من نتائج الجدول رقم (16) أن نتيجة اختبار (ت) تساوي (0.109) بقيمة احتمالية sig تقدر بـ (0.187) هي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وعليه نقبل الفرضية الصفرية التي تقول : (لا يوجد اختلاف في مستوى عدم الإنسانية لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت يعزى لمتغير

- ومن بين الأبحاث التي طابقت نتائجها ما خرجت به هذه دراسة هي بحث (الحاج ، 2002) ودراسة (Gurbu et al.,2007) و كذلك (النجار ، 2006) حيث لم يكن هناك فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة بما فيها بعد تبدل المشاعر في وجود متغير ممارسة الوظيفة في البيت الذي لم يذكر مباشرة في الدراسات الثلاث المذكورة، بحيث تم استنتاجه من خلال المتغيرات التي تشير إليه ففي الدراسة الأولى والثانية درست الفروق مع متغير مكان العمل والدراسة الثالثة مكان العمل والعلاقات الاجتماعية، والمقصود بذلك أن كل مكان العمل يقرب من مكان السكن ووجدت هناك علاقات شخصية زاد الطلب على الموظف بتقديم خدمات خارج مكان عمله أي ممارسة الوظيفة بالبيت.

- أما الدراسات التي تضاربت نتائجها في هذا الشأن دراسة (القاسم ، 2008) التي وجدت أن هناك فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي بمختلف أبعاده بما فيها بعد تبدل المشاعر في وجود متغير العلاقات الاجتماعية حيث وجدنا في الجانب الميداني أن أغلب الأشخاص الذين لهم علاقات اجتماعية كثيرة هم أنفسهم الذين يمارسون وظيفتهم بالبيت مما يفسر ربطنا لمتغير العلاقات الاجتماعية بمتغير دراستنا وهو ممارسة الوظيفة بالبيت

أما تفسير النتيجة التي توصلنا إليها على عينة بحثنا الحالي، فقد نرجع سبب عدم وجود الفروق في مستوى بعد تبدل الشاعر في وجود متغير ممارسة الوظيفة بالبيت إلى الظروف القائمة في الفترة التي كان يمر بها الموظف في ظل ظروف الوباء (كوفيد 19)، حيث كان يفضل مجموعة من المواطنين استعمال علاقاتهم الشخصية، والذهاب لبيت الموظف وطلب بعض الخدمات مما جعل الموظف بتلك

المصالح يقدم خدمات بالبيت مثلما يقدم بالمكتب وخصوصا الوثائق التي لا تستدعي حضور المواطن شخصيا فيكلف الموظف بذلك ولهذا فلم يكن هناك اختلاف .

5. تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

تضمن الفرضية الجزئية الثالثة على أنه : " يوجد اختلاف في مستوى الانجاز الشخصي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت يعزى لمتغير الجنس " ، ومن خلال الجدول رقم (17) اتضح أن قيمة نتيجة اختبار (ت) تساوي (0.582) بقيمة احتمالية sig تقدر بـ (0.909) هي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وعليه نقبل الفرضية الصفرية التي تقول : (لا يوجد اختلاف في مستوى الانجاز الشخصي لدى عمال إدارة مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت يعزى لمتغير الجنس)، وهذا يعني أنه لا يوجد اختلاف في مستوى الانجاز الشخصي لدى أفراد العينة في وجود متغير الجنس .

بالنسبة للدراسات التي تطابقت نتيجتها مع نتيجة هذا البحث دراسة (Sunbul Murat، 2003)، التي أعطت أن مستوى الانجاز الشخص كان بدرجة مماثلة بين الذكور والإناث لدى معلمي المدارس العليا بمدينة Konya بتركيا وكذلك أبحاث كل من (حلي مصطفى، وخلفان رشيد، 2016) ودراسة (الحاج، 2002) وأيضا (Gurbuz & Others, 2007) كلها توصلت إلى عدم وجود فوارق في مستوى الاحتراق الوظيفي بكل أبعاده في وجود اختلاف الجنس، التي قد ترجع لتكافؤ الأدوار في العمل ويقدمون نفس الانجاز

- كما نجد بعض الدراسات اختلفت على ما توصلنا إليه كما هو الحال عند (آلاء حمدي، 2012)

كان مستوى الاحتراق بكل أبعاده لدى موظفي شركة الاتصال الفلسطينية لصالح الذكور ،وكذا بحثي (النجار، 2006) و(منصور السيد، 2001) حيث توصلنا إلى وجود اختلاف في مستوى الاحتراق بكل الأبعاد لدى عينة الدراسة لصالح الإناث نظرا للتغيرات الاجتماعية والأسرية التي طرأت على الأسرة والمجتمع لاسيما بعد خروج المرأة للعمل وتحملها أعباء العمل الوظيفي إضافة للعبء الأسري، وأيضا موضوع ضغوط العمل في الوزارات الأردنية (مظاهرها، أسبابها، وطرق علاجه) للباحث (أبو سعدة، 2008) الذي استخلص أن هناك فارق في مستوى الاحتراق بكل أبعاده مع متغير الجنس .

- وفي دراستنا تطابق مستوى الاحتراق الوظيفي لبعد الشعور بالانجاز الشخصي بين الذكور والإناث أي أن هناك شعور بتدني الانجاز الشخص متساوي بين الموظفين والموظفات، وقد يرجع لذلك للفترة الحرجة للوباء التي كان يعمل بها كل من الجنسين بتلك المكاتب بنفس الدور والمهام، حيث لم يعد الموظف سواء الذكور أو الإناث يستطيع فهم كيف يشعر المواطنين تجاه مهنتهم، كما أصبح كلاهما يفقد الحيوية والنشاط .

وهذا كما جاء ذكره في نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي 1985 بأن العوامل الديموغرافية مثل السن والجنس وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحتراق الوظيفي

خلاصة الفصل

نستنتج من خلال النتائج المتوصل إليها والتحليل أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي موجودة لدى عينة دراستنا ، ومقارنة مع البحوث السابقة المطلع عليها هناك من تطابقت نتائجها مع ما توصلنا إليه، بعض الدراسات الأخرى اختلفت نتائجها ، وهذا سواء من حيث الكشف عن الظاهرة ،أو من جهة تأثيرها ببعض المتغيرات المحيطة بها كالمتغيرات الديموغرافية، ويعود ذلك كون الاحتراق الوظيفي كظاهرة له مصادر مختلفة كمصادر الضغط الخمس التي وضعها (تشيرنس ،1985) في نمودجه المقترح للاحتراق الوظيفي المعتبرة كمقدمات للاحتراق الوظيفي وهي:- عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة- المشاكل مع العملاء- التدخل البيروقراطي- نقص الإثارة والإنجاز- عدم مساندة الزملاء، وهذه المصادر وغيرها تختلف من مؤسسة لأخرى ، وقد لا يتميز مستوى الاحتراق الناجم عنها من موظف لآخر أي للعينة وخصائصها الشخصية أيضا دورا في ذلك

- أما بالنسبة لنتائج بحثنا للفروق في مستوى الأبعاد للاحتراق الوظيفي مع المتغير المدروس لكل بعد فلم نجد هناك اختلاف في جميعها، ويمكن تفسير ذلك بعدة عموما، من بينها الخلل العارض في نظام العمل في فترة إجراء الدراسة الميدانية في فترة (كوفيد 19) نتج عنه غموض بعض الأدوار وتغيير توقيت عمل بعض المكاتب .

استنتاج عام :

من خلال هذه الدراسة التي مست فئة مهمة من القطاع العام وهي عمال مصالح التنظيم والشؤون الاجتماعية ببلديات دائرة تقرت، والتي تعتبر طبقة ذات أهمية بالمجتمع نظرا لما تقدمه من خدمات اجتماعية، إدارية للمواطن.

وتبعاً للنتائج المتحصل عليها من خلال هذا البحث يدفعنا القول بأن موظفي تلك المصالح يعانون من احتراق وظيفي، وضغوطات مهنية تؤثر على مستوى أداء وظيفتهم ودافعية الانجاز لديهم كما أنها سوف تقودهم إلى حالة من المعنوية المنخفضة، وعدم الرضا عن العمل بأبعاد مختلفة وانطلاقاً من ذلك بات من الضروري الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي في مصالح البلديات وخصوصاً التي تتعامل بشكل مباشر مع المواطن بشكل كبير ولمدة عمل أطول كالمصلحة المدروسة بالبحث، وهذا وجب خصوصاً على رؤساء البلديات، وكل المسؤولين الذين لهم صلاحية في ذلك مراعاة معاناة هذا الفئة من الموظفين .

ومن هنا وضعنا بعض التوصيات التي قد يعمل بها لمواجهة الظاهرة والتقليل من حدتها

التوصيات :

- 1 - التأكيد على البعد الديني كضرورة التسلح بالصبر والتقوى والعمل على ما وصانا به رسولنا الكريم كإخلاص في العمل .
- 02 - النظر في الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي سواء التي تتعلق بالبعد الفردي، البعد الاجتماعي، أو المهني، ، كتقديم تحفيز للفرد الأكثر إخلاصاً وتقانياً في العمل كونه المرجح للتعرض للاحتراق الوظيفي
- 03 - محاولة رفع الضغط على المكاتب التي تعاني من توافد المواطنين يومياً، وذلك بجعل يوم مخصصاً لاستخراج مجموعة الوثائق التي يكثر عليها الطلب مثلاً.
- 04 - معالجة المصادر التي تولد الاحتراق الوظيفي لدى الموظف بتلك المصالح، كتحسين علاقات العمل الشخصية، ومساندة الموظف في ظروفه الاجتماعية الخاصة
- 05 - نقترح خلق منصب عمل للمختص النفسي في علم النفس العمل والتنظيم بالبلديات حتى يتسنى للموظف طرح مشاكله والضغط النفسية، والمهنية التي يعاني منها لأجل معالجتها، أو التخفيف منها، وكذا لأجل تطبيق عملية تحليل المنصب والفرد أثناء المرور بعملية التوظيف لوضع الموظف المناسب بالمكتب المناسب .

- 06 - تنظيم الأدوار في العمل للتخفيف من الأعباء الناجمة عن ضغوط الدور، وغموضه الذي يؤدي للصراع
- 07 - كما نوصي بأن الموظف الذي فرض عليه الوضع التعامل لفترة طويلة تحت ضغط العمل وتقديم خدمات للمواطنين أن يطبق البرامج التي تساعد من تخفيف الضغط، كالتنفيس الانفعالي حسب نظرية التحليل النفسي لفرويد، وكذا فنية التعزيز، والاسترخاء، وأخذ الحمامات الدافئة كما جاء ذكره في النظرية السلوكية .
- 08 - تطبيق أسلوب الإثراء الوظيفي والتوسع الوظيفي، والتدوير الوظيفي بين العاملين من خلال تغيير مكان العمل أو طبيعته، أو إجراءاته أو بيئته المادية

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا . المراجع العربية :

- 01- أبو مسعود، سماهر، (2010)، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية في غزة، فلسطين .
- 02- أحمد، عد الأمير ناصر، 2017، ضرورات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية . كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط .
03. آلاء حمدي، إدعيس، 2012، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها . دراسة حالة، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين .
- 04- البهاص، سيد، 2002، الإنهاك النفسي وعلاقته بالصلافة النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، مجلة كلية التربية - جامعة طنطا، المجلد (1) العدد (31) .
- 05- بوحفص، عبد الكريم، 2005، الإحصاء المطبق في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 06- بطاينة، أسامة، والجوارنة، المعتصم بالله، 2004، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة ومعلماتها في محافظة اربد وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، المجلد 2، العدد 2، جامعة دمشق.
- 07- بن حفيظ، شافية، 2012، علاقة النمط القيادي حسب نظرية " هيرسي وبلانشارد " بالولاء التنظيمي لدى عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمدينة ورقلة، رسالة ماجستير، جامعة ورقلة، الجزائر، ورقلة.
- 08- جابر، رمزي، 2000، دراسة تقويمية لظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب، مجلة جامعة الأقصى، المجلد الحادي عشر، العدد الأول، فلسطين .
- 09- دردير، نشوة، 2007، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ) و (ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير، جامعة الفيوم .
- 10- هيجان، عبد الرحمن، 1997، ضغوط العمل - مصادرها ونتائجها وكيفية إدارته، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- 11- الهنداوي، وفية، 1994، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، العدد 56 .

- 12- الزهراني، نوال، 2008، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- 13- الزيور، نادر، 2002، واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن، مجلة العلوم التربوية، كلية التربية - جامعة قطر، العدد 1
- 14 - حلي مصطفى، وخلفان رشيد، 2016، الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء - دراسة ميدانية في مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو، مجلة مجتمع تربية عمل، الجزائر، العدد 01 جوان 2016 .
- 15- حنفي، عبد الغني، وآخرون 2002، أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الأردنية الحكومية . دراسة ميدانية تحليلية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن .
- 16- يوسف، جمعة، 2006، إدارة ضغوط العمل، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، مصر، القاهرة
- 17- الكحيل، عبد الدايم، روائع الإعجاز النفسي في القرآن الكريم، نسخة الكترونية غير معروف تاريخ النشر، www.kaheel7.com
- 18- الكلابي، سعد، ورشيد، مازن، 2001، الاحتراق الوظيفي - دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود العلوم الإدارية، م 13.
- 19- لنا حسن، محمد منصور، 2013، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة القدس
- 20 - موريس، أنجيس، 2006، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصبه للنشر والتوزيع، الجزائر.
- 21- مصطفى، إبراهيم وآخرون، 1998، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية، للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية.
- 22- معمريه، بشير، 2002، القياس النفسي وتصميم الاختبارات النفسية، ط1، منشورات شركة باتنيت، باتنة.

- 23- مقدم، عبد الحفيظ، 2003 ، الإحصاء والقياس النفسي والتربوي، ط2 ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر .
- 24- نعيمة، حمادي، 2014، أثر الإدارة الالكترونية على أداء مصالح البلدية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة تقني سامي كاتبة مديرة المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني، تقرت، الجزائر .
- 25- النفعي، ضيف الله، 2000 ، الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة المملكة العربية السعودية - جامعة الملك عبد العزيز : الاقتصاد والإدارة، م14 ، ع 1 .
- 26- عبد الفتاح، عز حسن، 2017، مقدمة في الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي باستخدام SPSS، ط1، خوارزم العلمية للنشر، الأردن
- 27- عبد الرحمن، علي ، 1992، مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- 28- علي، حسام ، 2008، الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا، رسالة ماجستير، جامعة المنيا، ج . م . ع ، كلية التربية .
- 29 - علوطي .عاشور، ومغار عبد الوهاب، 2016 ،علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي - دراسة ميدانية على مستشاري التوزيع والارشاد المهني لولاية سكيكدة ،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد31/ 12/ 2017
- 30- عسكر، علي، 2000، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، ط2، دار الكتاب الحديث ، الكويت
- 31- فوزي، شعبان، 2006، مصادر ومسببات ضغوط العمل والآثار الايجابية والسلبية الناجمة عنها، ندوة ضغوط العمل والصراعات وورشة عمل التعامل مع ضغوط العمل، جامعة القاهرة - كلية التجارة، مصر، القاهرة .
- 32- القريوتي، إبراهيم، والخطيب فريد، 2006 ، الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن ، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، ع. 23 - 154
- 33- القرني، علي ، 2000، الإعلام والاحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، الرياض.

- 34- رمضان، جهاد، 1999، ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جامعة النجاح الوطنية ، رسالة ماجستير غير منشورة، نابلس، فلسطين.
- 35- سليمان، أحمد الطلاع، 2015، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء محافظات غزة، مجلة جامعة الأزهر - جامعة غزة، المجلد 17، العدد 2 أ
- 36- الخرابشة، عمر، وعربيات، أحمد، 2005، الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر ، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، م 17 ، ع 2

ثانيا . المراجع الأجنبية :

- 01-Babcock, Jesse H.,(2003)," Burnout Among Licensed Master Level Social Workers in Maine" master study , University of Southern Maine.
- 02 - Ghassemi,Gh.R. & Yousefy,A.R. : " Job Burnout in psychiatric and medical nurses in Isfahan",Islamic Republic of Iran, La Revue de Sante de la Mediterranee orientale , Vol.12 , No.5 , 2006 , p p 662-669
- Ghorpade, Jai, Jim Lackritz &Gangaram Singh, (2007), Burnout and Personality:Evidence From Academia, Journal of career assessment, Vol 15 No. 2,
- 04 - Graham,Scott,(1993):"Staff burnout & job induced tesion;the buffering effects of social support and locus of control', master study , Simon Fraser university
- Jackson, S. (1984) Organizational Practices for Preventing Burnout. In A. Sethi and R. Sehular (Eds.),05 Handbook of Organizational Stress Coping Strategies, Cambridge, MA: Ba Uinger.
- 06 - Kahn, H. & Cooper, C . (1993) , " Stress In The Dealing Room" . London , New Fetter Lane .
- 07 - Maslach , C. and Jackson, S. (1981) , " the Measurement of Experienced Burnout" , Journal of Occupational Behavior, 2, pp 99-113

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي (aslach Burnout Inventory)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الطالبة: المقدم سعيدة
استبيان خاص بعنوان :

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الاحتراق الوظيفي لدى عمال إدارة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

مصالح التنظيم والشؤون الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

ببلديات دائرة تقرت

تخصص علم النفس عمل وتنظيم

رقم الاستبانة :

وتسيير الموارد البشري

تاريخ تعبئة الاستبانة :

تحية طيبة للأخوة والأخوات السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد:

إيماننا من الباحثة بأهمية دراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي بهدف التعرف على مدى انتشار هذه الظاهرة لدى موظفي إدارة مصالح التنظيم والشؤون الاجتماعية بببلديات دائرة وذلك استكمالاً لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، فقد تم توجيه هذه الإستبانة لحضرتكم.

لذا نرجو منكم التكرم بقراءة فقرات هذه الإستبانة، والإجابة عليها بوضع علامة (x) في المكان المناسب الذي يمثل وجهة نظركم، مع العلم أن الإستبانة تتكون من جزئيين، فالأول يمثل المعلومات العامة، والثاني بنود استبانة الاحتراق الوظيفي .
أتمنى أن تتم الإجابة بالدقة والموضوعية التامة، علماً أن أية معلومات ستدلى بها سوف تعامل بسرية تامة من أجل استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكراً تعاونكم و اقبلوا القدير والاحترام

01 - الجنس : ذكر أنثى

02 - العمر : من 20 إلى 29 سنة من 30 إلى 39 سنة

من 40 إلى 49 سنة من 50 سنة فأكثر

03 - أمارس وظيفتي بالبيت : نعم لا

مثال:

العبرة	موافق بشد	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
- التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.		x			

البعد	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول الإجهاد الانفعالي	01 - أشعر بأنني استنزفت عاطفياً.					
	02 - أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.					
	03 - أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.					
	04 - التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.					
	05 - أشعر بالضجر والملل بسبب عملي.					
	06 - أشعر بالإحباط في عملي.					
	07 - أشعر أنني ابذل جل جهدي في عملي.					
	08 - التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً علي.					
	09 - أشعر بالاختناق وقرب النهاية.					
البعد الثاني عدم الإنسانية	10 - أشعر بأنني أعامل بعض فئات المواطنين وكأنهم جمادات لا حياة فيها.					
	11 - أصبحت شخصاً قاسياً على الناس منذ بدأت هذا العمل.					
	12 - أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبدلاً في مشاعري.					
	13 - إنني في الواقع لا أعاباً بما يحدث للآخرين.					
البعد الثالث الإنجاز الشخصي	14 - أشعر أن المواطنين يلومونني على بعض المشاكل التي يعاني منها.					
	15 - أستطيع أن أفهم كيف يشعر المواطنون تجاه مهنتي.					
	16 - أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجاباً في حياة الآخرين.					
	17 - أشعر بالنشاط والحيوية.					
	18 - أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.					
	19 - أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المواطنين.					
	20 - في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية.					
	21 - حققت أشياء كثيرة جدية بالتقدير في هذا العمل.					

الملحق (02) : نتائج الفرضية العامة

T-TEST
 /TESTVAL=63
 /MISSING=ANALYSIS
 الاحتراق_الوظيفي /VARIABLES=
 /CRITERIA=CI (.95) .

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاحتراق_الوظيفي	76	66.1053	10.21317	1.17153

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 63					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الاحتراق_الوظيفي	2.651	75	.010	3.10526	.7715	5.4391

الملحق (03) : نتائج الفرضية الجزئية الأولى على برنامج الرزم الإحصائية في العلوم
الاجتماعية spss (نتائج اختبار أنوفا)

ONEWAY الإجهاد_الانفعالي BY العمر
/MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

ANOVA

الإجهاد_الانفعالي

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	35.759	3	11.920	.272	.845
Intragroupes	3150.281	72	43.754		
Total	3186.039	75			

الملحق (04): نتائج الفرضية الجزئية الثانية على برنامج الرزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية spss (نتائج اختبار Ttest لمجموعين مستقلتين)

T-TEST GROUPS= (1 2) الممارسة
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES= عدم_الإنسانية
/CRITERIA=CI (.95) .

Test T

Statistiques de groupe

الممارسة	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
لا أمارس	65	12.7846	4.29932	.53326
أمارس	11	12.6364	3.26413	.98417

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
Hypothèse de variances égales	1.777	.187	.109	74	.914	.14825	1.36099	-2.56357	2.86008
Hypothèse de variances inégales			.132	16.511	.896	.14825	1.11936	-2.21873	2.51523

الملحق(05): نتائج الفرضية الجزئية الثالثة على برنامج الرزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية spss

(نتائج اختبار Ttest لمجموعين مستقلتين)

T-TEST GROUPS= الجنس (1 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES= الانجاز_الشخصي
/CRITERIA=CI (.95) .

Test T

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الذكور	19	27.1579	4.60993	1.05759
الاناث	57	26.4737	4.38384	.58065

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
Hypothèse de variances égales	.013	.909	.582	74	.563	.68421	1.17616	-1.65933	3.02775
Hypothèse de variances inégales			.567	29.622	.575	.68421	1.20651	-1.78112	3.14954