

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم : علم النفس و علوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم النفس

التخصص: عمل وتنظيم

من إعداد الطلبة :

بهاء الدين الصافي

سهام الهلة

بعنوان:

الإحتراق الوظيفي لدى القابلات بالمؤسسة الإستشفائية
المتخصصة الأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة
- دراسة ميدانية -

تاريخ المناقشة:

2022 /06 /14

لجنة المناقشة مكونة من السادة		
مشرفا	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	د-خميس عبد العزيز
مناقشا ورئيسا	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	د-قدوري الحاج
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة	د-كادي الحاج

السنة الجامعية 2022/2021

الإهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وصحبه وسلم تحية وسلام ثم أما بعد :

أيام مضت من عمرنا بدأناها بخطوة وهانحن اليوم نقطف ثمار مسيرة أعوام كان هدفنا فيها واضحا هاقد وصلنا وبيدنا شعلة العلم ، الحمد لله على البلوغ والتمام أهدي ثمرة جهدي إلى ملاكي في الحياة وإلى معنى الحب والحنان لمن كنت لها الأمل الذي راودها في حياتها فحلمت أن تراني في مثل هذا اليوم ولمن ضحت لتتبر طريقي **لأمي العزيزة والغالية حفظها الله**.

إلى الذي دعمني في مشواري الدراسي وكان مصدر قوتي والداعم المعنوي والروحي لي والشمعة التي احترقت ليضئ لي درب النجاح **أبي الغالي أطال الله في عمره**

إلى التي كانت السند لي في حياتي عمتي الغالية وإلى كل إخوتي وأخواتي " نور الهدى ، عادل ، محمد الهادي ، عبد الرحيم ، عبد التواب ، نور الجيهان " حفظكم الله .

إلى القلوب التي انتظرت تخرجي وكانوا أقرب لي من قلبي لمن شاركوني الهموم وعبأ الدراسة لمن شجعوني وفرحو لفرحي وكافئوني بفخرهم شكرا لكم من صميم قلبي .

الصافي بهاء الدين

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 فارغا ليسقيني فكرة حب .. إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة ..

إلى من حصد الأشواك عن دري ليمهد لي طريق العمل إلى القلب الكبير والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمّة الحياة وسر الوجود أمي الغالية

إلى سندي في الحياة خالد ،... إلى من عليهم أعتد .. إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها .. إلى من عرفت معهم

معنى الحياة أحواتي ، صديقاتي

إلى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أنسى وأجمل العبارات

أساتذتي الكرام

الهلة سهام

شكر و عرفان

يقول الله عز وجل في محكم تنزيله
" و إذا تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم "
(سورة إبراهيم ، الآية 07)
نحمد الله تعالى ونشكره هو الذي أمدنا بالعقل والجهد
ووفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع
أتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور الفاضل والمحترم
" خميس عبد العزيز "

الذي لم ييخل علينا بعبائه العلمي وأرائه وأفكاره ونصائحه وإرشاداته من خلال مراحل هذا
البحث المتواضع، فجزاه الله عنا كل خير ووفقه إلى ما يحبه ويرضاه.
كما نتقدم بالشكر إلى جميع أساتذة قسم علم النفس ، وخاصة الأستاذ "عبان عبد القادر "
ولا يفوتنا إلا أن نتقدم بجزيل الشكر وفائق الإحترام إلى عاملات (القابات) المؤسسة الإستشفائية المتخصصة
للأم والطفل بوخرىص عمر بمدينة ورقلة على ماقدموه لنا من تسهيلات لإجراء الدراسة الميدانية وتوزيع الإستمارة
في ظروف صعبة
نشكر كل من ساندنا من قريب او بعيد (اصدقاء ،زملاء إخوتنا وأحبابنا)
وأخيرا نتقدم بفائق شكرنا وامتناننا لجميع الذين كان لهم الفضل في إنجاز
مذكرتنا

إلى جميع هؤلاء شكرا

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى محاولة التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى قابلات المؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة ودراسة لفروق باختلاف المتغيرات التصنيفية التي تشمل (السن ، الأقدمية ، الحالة الإجتماعية) وتكونت عينة الدراسة من 45 قابلة من المؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة خلال الموسم الجامعي 2022/2021 والتي تم إختيارهم بطريقة قصدية ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي ، وبتطبيق أداة قياس الإحتراق الوظيفي لماسلاك والذي تم تبنيه من طرف سماهرمسلم عباد أبو مسعود (2010) واشتملت الأداة على 21 فقرة تدرجت نحو الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي (الإجهاد الانفعالي ، عدم الإنسانية ، الإنجاز الشخصي) ولمعرفة صحة التساؤلات والتحقق من الفرضيات تم استخدام الأساليب الإحصائية المتمثلة في (اختبار " ت " لعينة لعينة واحدة) وبعد تطبيق أدوات الدراسة وتحليل النتائج احصائيا توصل الباحثين إلى النتائج التالية :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى القابلات تعزى لمتغير السن .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى القابلات تعزى لمتغير الأقدمية .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى القابلات تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية .

وبعد الحصول على هذه النتائج تم تفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة .

STUdy Summary:

The present study aims at identifying the level of the functional professionalism for the midwives of the mother and child hospital named Boukhreis Omar in Ouargla. So it studies the differences of the variable classifications like (age, experience, social state), this study dealt with a sample of 45 midwives who were chosen thoroughly from the mentioned hospital during 2021/2022. And to reach the goal of this study, a descriptive approach was selected and applying the measuring tool of the functional professionalism for MASLAK which was adopted by SAMHAER MUSLIM Abad Abou Messaoud (2010) this tool includes 21 paragraphs more developed towards the three dimensions for the functional professionalism (emotional, exhaustion, in humanity, personal achievement).

To know the truth of the requests and the certainty of assumptions, statistical methods were used represented in (experiments for one sample). After applying the tools of the study and analyzing the results statistically, researchers found the following results.

- the high level of the functional professionalism for the midwives of the hospital.
- there are no statistical differences between the midwives in the functional professionalism concerning the age variable.
- There are no statistical differences between the midwives concerning the experience variable.
- there are no differences between the midwives in the functional professionalism concerning the variable of the social state.
- these results were explained in the light of the theoretical frame and the related previous studies.

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
أ	-الإهداء 1
ب	- الإهداء 2
ج	-شكر وتقدير
د	-ملخص الدراسة
هـ	-فهرس المحتويات
و	-قائمة الجداول
ز	-قائمة الأشكال
1	-مقدمة

الفصل الأول :تقديم موضوع الدراسة

1	1/-عرض إشكالية الدراسة
3	2/-تساؤلات الدراسة
3	3/-فرضيات الدراسة
5	4/-أهمية الدراسة
5	5/-أهداف الدراسة
5	6/- أسباب إختيار الموضوع
5	7/-التحديد الإجرائية للمفاهيم الأساسية للدراسة
5	8/-حدود الدراسة

الفصل الثاني : الإحتراق الوظيفي

7	-تمهيد
8	1/-تعريف الإحتراق الوظيفي

10	2/- الفرق بين الإحتراق الوظيفي وبعض المفاهيم الأخرى
12	3/- التطور التاريخي لمفهوم الإحتراق الوظيفي
13	4/- آلية الإحتراق الوظيفي
14	5/- أسباب ومصادر الإحتراق الوظيفي
28	6/- أعراض ونتائج الإحتراق الوظيفي
33	7/- مؤشرات الإحتراق الوظيفي
34	8/- مراحل حدوث الإحتراق الوظيفي ومستوياته
37	9/- النظريات المفسرة للإحتراق الوظيفي وبعض النماذج
44	10/- أبعاد الإحتراق الوظيفي
46	11/- كيفية قياس الإحتراق الوظيفي وبعض مقاييسه
51	12/- كيفية منع الإحتراق الوظيفي ووسائل مواجهته
55	- خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الإجراءات التطبيقية للدراسة

57	- تمهيد
57	1/- منهج الدراسة المتبع
57	2/- مجتمع الدراسة (وحجم الدراسة الأساسية)
57	3/- الدراسة الإستطلاعية
61	4/- أدوات الدراسة
64	5/- إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية
65	6/- الأساليب الإحصائية المستخدمة
66	- خلاصة الفصل

الفصل الرابع: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

68	- تمهيد
----	---------

68	1/- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
70	2/- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
72	3/- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
74	4/- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
	-خلاصة الفصل

78	-خاتمة
80	-قائمة المراجع
85	-الملاحق
85	-الملحق رقم 1 : استبيان قياس الإحترق الوظيفي لماسلاك
87	-الملحق رقم 2 نتائج الفرضية الأولى على برنامج الحزم الإحصائية SPSS
87	- الملحق رقم 3 : نتائج الفرضية الثانية على برنامج الحزم الإحصائية SPSS
88	-الملحق رقم 4 : نتائج الفرضية الثالثة على برنامج الحزم الإحصائية SPSS
89	- الملحق رقم 5: نتائج الفرضية الرابعة على برنامج الحزم الإحصائية SPSS

– قائمة الجداول –

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
49	يبين تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الاحتراق الوظيفي	01
50	يبين تقسيم الأفراد حسب درجات مقياس الاحتراق لفرويدنبرجر 1980	02
58	يبين توزيع عينة الدراسة حسب السن	03
59	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	04
60	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	05
62	يبين درجات مقياس ليكرت	06
63	يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية	07
63	يوضح الثبات بقيمة معامل ألفا كرونباخ	08
64	يوضح الثبات بقيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لمقياس	09
69	يوضح نتائج اختبار (t test لعينة واحدة لدراسة دلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على استبيان الإحتراق الوظيفي	10
70	يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الإحتراق الوظيفي تبعا لمتغير السن	11
72	يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الإحتراق الوظيفي تبعا لمتغير الأقدمية	12
74	يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الإحتراق الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية	13

– قائمة الأشكال –

الصفحة	الأشكال	الرقم
40	يوضح نموذج تشيرنس 1985 للإحتراق الوظيفي	01
42	يوضح نموذج شفاف وآخرون 1986 للإحتراق الوظيفي	02
59	يوضح التمثيل البياني لعدد أفراد عينة البحث موزعين حسب السن	03
60	يوضح التمثيل البياني لعدد أفراد عينة البحث موزعين حسب الأقدمية	04
61	يوضح التمثيل البياني لعدد أفراد عينة البحث موزعين حسب الحالة الاجتماعية	05

مقدمة

يتعرض الناس جميعا للضغوط بشكل أو بآخر ولكنهم لا يتعرضون جميعا لمخاطرها بالدرجة نفسها ، وذلك لأن تأثير الضغوط يختلف من فرد لآخر ، وكذلك التهديد ومستواه يختلفان من فرد لآخر ، لذا فإن استجابة الفرد إليها تختلف تبعا لنمط شخصيته وتكوينه ،

ونوع البيئة و الوسط الاجتماعي الذي يتحرك فيه ، ويؤثر في شخصيته ونموها وتحديد أسلوب التعامل مع الحدث أو الضغط ، وكذلك الحيل الدفاعية النفسية ومطالبة الشخصية في الرد لإحداث التوازن الداخلي . (الديحاني، 2000)

وقد حظيت ظاهرة الاحتراق الوظيفي باهتمام العديد من الباحثين ، نظرا لآثارها السلبية على الناس في مجال العمل والإنجاز ، فإذا ما اتجهنا إلى الطابع الخدماتي نجد أن العاملين بالمؤسسات الإستشفائية من أكبر الشرائح المعرضة للضغوط وخصوصا فئة القابلات ، اللاتي يواجهن يوميا هاته الضغوط نظرا لحساسية المهنة اللاتي يعملن فيها .

والاحتراق الوظيفي تعبير جديد حيث يعتبر (هيربرت فرويدنبرجر) المحلل النفسي الأمريكي أول إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974 م ، وناقش تجاربه النفسية التي (burnout) من أدخل مصطلح الاحتراق الوظيفي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك ، وقد لاحظ فرويدنبرجر أن الذين يعملون في المهن والخدمات الإنسانية كانوا أكثر تعرضا لحالات الاحتراق الوظيفي وذلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من الناس ، مع عدم قدرتهم على تحقيق كل ما هو متوقع منهم (عودة 1998) .

هذا وقد تطور الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الباحثين والدارسين على حد سواء ، وركزت أبحاثها على الموظفين في قطاع الخدمات ذات البعد الإنساني ، بما في ذلك بما في ذلك القابلات ، التي تتطلب أعمالهن اتصال مباشر ومستمر مع الجمهور ، كما تتطلب توفر مهارات اتصال وعلاقات وادارة للانفعالات المترتبة على التفاعل مع الأشخاص من مستويات اجتماعية وأوضاع صحية ونفسية متباينة ...

تهدف دراستنا إلى الوقوف على ظاهرة العياء المهني عند شريحة هامة من الموظفين (القابلات) ، والخدمات التي تقدمها للمواطنين بإستمرار ، والكشف عن مستوى تواجد الظاهرة لدى العينة المدروسة ، وحتى نحقق أهداف دراستنا فقد تناولنا هذا الموضوع في خمسة فصول:

الفصل الأول : واحتوى على التساؤلات المطروحة .الفرضيات ، . أهمية واهداف الدراسة ، وأسباب اختيار الموضوع ، التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة. ثم حدود الدراسة.

الفصل الثاني : قدمنا نظرة شاملة حول (الاحتراق الوظيفي) من مجموعة من تعاريف وعلاقته ببعض المفاهيم (الضغط ،التهرب النفسي ،حالة عدم الرضا ،ترك الفرد لعمله ،القلق ،التعب ،ضغط العمل) ومعرفة الفروق بينهما ، التطور التاريخي للمفهوم ، آلية الاحتراق ، اسباب ،مصادر ، الأعراض والنتائج

والمؤشرات ، مراحل حدوث الاحتراق ومستوياته ، والنظريات المفسرة للاحتراق وبعض النماذج ، الأبعاد ، كيفية قياسه وبعض مقاييسه ، كيفية منعه ووسائل مواجهته .

الفصل الثالث : يتمثل الحديث فيه عن الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية بدءاً بالمنهج المتبع في الدراسة ، ومجتمع الدراسة ، وحجم العينة وكذا الدراسة الإستطلاعية ، ثم تطرقنا إلى الاداة المستعملة مروراً بخصائصها السيكمترية ، تم قدمنا إجراءات تطبيق الدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة لها .

الفصل الرابع : تمثل في عرض جميع نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها ، وختم البحث بخاتمة للدراسة ، وذكر بعض المقترحات للدراسة .

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- فرضيات الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- أسباب إختيار الموضوع
- 7- التحديد الإجرائي للمفاهيم الأساسية للدراسة
- 8- حدود الدراسة

باستخدام مقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية ،حيث هدفت هذه الدراسة إلى إستكشاف مستويات الإحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة،من خلال إستخدام بيانات جمعت من (654)موظفا وموظفة يشغلون مواقع وظيفية مختلفة في القطاعين الخاص والعام بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وتم قياس درجات الإحتراق الوظيفي باستخدام مقياس ماسلاك المكون من 22فقرة ،وهناك من تعدت دراسته الكشف عن مستوى الظاهرة فقط،إلى دراستها مع متغيرات أخرى وعن العلاقة بينهما مثل ماجاء في دراسة سلوى عبدالله الحاج (2002): بعنوان "الإحتراق الوظيفي وعلاقته بالضغط المهني ،وبعض المتغيرات الديمغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم"، والتي هدفت إلى الوقوف على واقع الإحتراق المهني والضغط المهني لدى معلمي مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية مثل :الخبرة والمؤهل الأكاديمي والعمل بعد الدوام ،حيث إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي ومقياس ماسلاك للإحتراق الوظيفي، ومقياس الضغط المهني كأداة البحث ،وتكونت عينة البحث من (530)معانا ومعلمة يعملون بالدراسة الحكومية والخاصة بمحافظة الخرطوم، والتي تمثلها محليات، وإستخدمت كذلك الباحثة منهج الدراسات الإستكشافية الإرتباطية انها حاولت توضيح العلاقة السببية بين المتغيرات المستمرة (الإحتراق المهني والضغط المهني) مع المتغيرات التصنيفية (النوع، العمل بعد الدوام ،الحالة الإجتماعية...إلخ)

إضافة إلى الدراسات السابقة ماجاءت به الباحثة فوزية القاسم (2008): بعنوان "محددات الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص"، والتي هدفت إلى التعرف على محددات الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية ،حيث إستخدمت المنهج الوصفي الذي طبق على عينة حجمها (488)موظفا وموظفة في القطاعين العام والخاص لمعدل عشر وزارات حكومية في الرياض، وإثنى عشر شركة خاصة.

تطورت البحوث والدراسات حول الظاهرة إلى دراسة أسبابها وكيفية علاجها،ومن الباحثين في ذلك دراسة سماهر مسلم عبادة ابو مسعود (2010) بعنوان: "الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة-أسبابها وكيفية علاجها- إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إنتشار ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الإحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديمغرافية (الجنس، العمر، الراتب، المؤهل العلمي، المستوى

الإداري، الحالة الإجتماعية،،،)وتحديد أسباب ومصادر إنتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها ،وطبقت الدراسة على (258)موظفا تم إختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة ،من أصل مجتمع الدراسة (821)موظفا وموظفة .

كما لم تخلو دراستنا في هذا الموضوع من الدراسات الأجنبية ،فنذكر دراسة مارتينيسن وزملائه **Martinussnet antres2007** بعنوان:”متطلبات الوظيفة وموارد الوظيفة والإحتراق بين ضباط الشرطة”التي هدفت إلى البحث في العلاقة بين متطلبات وموارد الوظيفة والإحتراق ،وبحث إمكانية التنبؤ بالنتائج ذات العلاقة بكل من الإحتراق،العمل والصحةبين ضباط الشرطة ،حيث إستخدام المنهج الوصفي على عينة شملت (223)ظابطا من الشرطة منهم 48إمرأة و(175)رجلا،وإضافة إلى ذلك ،ماقدمه **Gurbuz & others2007**في دراستهم الإستكشافية بعنوان :”الإحتراق الوظيفي لدى المحاضرين العاملين في جامعة أتاتورك ،جامعة عثمان غازي ،جامعة الأناضول بتركيا “ وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة ،وتم إستخدام مقياس ماسلاك للإحتراق النفسي ،تكونت عينة الدراسة من 108محاضرا يعملون في الجامعات المذكورة من مناطق مختلفة في تركيا .

وتمثلت الدراسات الوطنية نذكر دراسة الباحثان(حلي مصطفى ،وخلفان رشيد،2016) “الإحتراق الوظيفي لدى الأطباء والممرضين “دراسة ميدانية بمصلحة الإستعجالات بالمستشفى ندير محمد بتييزي وزو ،لدى 47طبيب وطبيبة ،والى معرفة إن كان هناك فروق في مستوى الإحتراق في وجود متغيرات السن والجنس .

بالرغم من التنوع والإختلاف في عينات الدراسة لهذا الموضوع إلا أنها لم نلمس التطرق للقابلات،الأمر الذي أدى بنا إلى ضرورة دراسة الإحتراق الوظيفي لديها ،ومما لاشك فيه فإن الإحتراق الوظيفي يترك آثارا وخيمة على الصحة النفسية الجسمية المعرفية والسلوكية على المؤسسة الإستشفائية التي تعمل فيها القابلات ،هذا ما يظهر في تدني مستوى الرعاية الصحية المكونة لأفراد المجتمع .

2- تساؤلات الدراسة:

وقد جاءت الدراسة الحالية للكشف عن الاحتراق الوظيفي لدى قابلات المؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة و على ضوء الدراسات السابقة تم صياغة تساؤلات الدراسة على النحو الآتي :

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق الوظيفي لدى القابلات بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية في الإحتراق الوظيفي لدى القابلات بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق الوظيفي لدى القابلات بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية؟

3-فرضيات الدراسة :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق الوظيفي لدى القابلات بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن .
- توجد فروق دالة إحصائية في الإحتراق الوظيفي لدى القابلات بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق الوظيفي لدى القابلات بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية .

4-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي

- توعية القابلات ومساعدتهم لزيادة فاعليتهم وكفاءتهم
- الأخذ بعين الإعتبار العوامل التي تزيد من إنتشار الظاهرة ، والإستفادة من النتائج المتوصل إليها

- العمل على وضع مقترحات كفيلة بتحسين ظروف العمل للقابات مما يخفف من ظاهرة الاحتراق الوظيفي

5/- أهداف الدراسة:

- هدفت هذه الدراسة الحالية إلى محاولة معرفة مايلي :
- التعرف على مدى إنتشارالاحتراق الوظيفي لدى القابات بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للام والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة
- معرفة إن كان هناك تفاوت في درجة الإحتراق الوظيفي لدى القابات
- الكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى القابات

6/-أسباب إختيار الموضوع :

- يعتبر الموضوع حيوية وحديث ،خاصة في ظروف الجائحة التي مرت بها المستشفيات .
- موضوع الإحتراق الوظيفي من المواضيع ذي الأهمية الكبيرة لما له من تأثير على صحة العامل ومردودية العمل .
- إثراء الرصيد المعرفي وتوسيع المدارك العلمية والثقافية .

7/- التحديد الإجرائي للمفاهيم الأساسية للدراسة:

- عرفنا إجرائيا الإحتراق الوظيفي بأنه حالة تصيب القابات بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة ، من إرهاق وتعب نتيجة مجهود وطاقة زائدة عن قدراتهم وهو ما يقيسه مقياس الإحتراق الوظيفي لماسلاك .

7/-حدود الدراسة:

شملت الدراسة الحدود التالية:

- **الحدود المكانية:** طبقت هذه الدراسة في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بورقلة .
- **الحدود الزمانية:** أنجزت هذه الدراسة في الموسم الجامعي 2021/2022
- **الحدود البشرية:** أجريت هذه الدراسة على قابلات المؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة .
- **الحدود الموضوعية:** تم تبني أداة مقياس الاحتراق الوظيفي لماسلاك وتطبيقه .

الفصل الثاني : الاحتراق الوظيفي

-تمهيد

- 1/-تعريف الاحتراق الوظيفي
 - 2/-الفرق بين الاحتراق الوظيفي وبعض المفاهيم الأخرى
 - 3/-التطور التاريخي لمفهوم الاحتراق الوظيفي
 - 4/-آلية الاحتراق الوظيفي
 - 5/-أسباب ومصادر الاحتراق الوظيفي
 - 6/- أعراض ونتائج الاحتراق الوظيفي
 - 7/-مؤشرات الاحتراق الوظيفي
 - 8/-مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي ومستوياته
 - 9/-النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي وبعض النماذج
 - 10/-أبعاد الاحتراق الوظيفي
 - 11/-كيفية قياس الاحتراق الوظيفي وبعض مقاييسه
 - 12/-كيفية منع الاحتراق الوظيفي ووسائل مواجهته
- خلاصة الفصل

تمهيد :

حينما أردنا التعرف على ظاهرة الاحترق الوظيفي كان لابد علينا من التطرق على مفهوم آخر أولاً وهو ضغط العمل ، حيث تبين لنا أن الاحترق لا يحدث دفعة واحدة ، بل يبدأ في صورة تدريجية عبر فترات زمنية ممتدة ، بحيث يمر الفرد بسلسلة من ضغوط العمل والضغوط النفسية لا يستطيع التغلب عليها ، فتصل به في النهاية إلى حد الاحترق ، نظراً للتداخل و التشابه بينهما ، كما ترجع أهمية الاحترق الى المهم ذات طابع إنساني كالطب والتمريض .. كاعلى المهن الضاغطة خاصة إذا لم تتوفر الظروف والشروط لأداء هذه المهن ، فكلما كان الانسان يتمتع بدافعية الإنجاز بنسبة عالية ومهارة مميزة ، سوف يختار مجال مهني معين ، يطمح لإشباع حاجاته ويسعى لتحقيق حياة أفضل ، فعندما يجد نفسه محاط بمجموعة من الضغوط تحيل تحقيق أهدافه الخاصة والمهنية ، وهكذا حتما سوف يجد نفسه مهددا الوقوع في الاحترق ، وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى مجموعة من النقاط التي تختص هذا الشأن لتوضيح الصورة أكثر .

1/- تعريف الاحتراق الوظيفي :

لغة: بالكشف في المعجم الوسيط عن الفعل "يحترق - حرق" نجد أن معناه "يفشل - فشل" وينهار او يصبح منهكا نتيجة للعمل الزائد على الطاقة المقدرة ، ومن ثم فإن الإحتراق الوظيفي ماهو إلا حالة من حالات الإنهاك والشد العصبي الناتجة عن زيادة عبء العمل ومتطلباته.(مصطفى،إبراهيم وآخرون،1998م،ص 168)

إصطلاحا : على الرغم من أنه طرأ في الأونة الأخيرة تقدم ملحوظ على فهم طبيعة الإحتراق الوظيفي، إلا أن تعريف الإحتراق في الواقع لايزال محيرا إلى حد ما .في كثير من الأحيان فإن ملاحظة حالات للإحتراق تكون أيسر من تعريف أعراضه ،وبالرغم من الحادثة النسبية لدراسة ظاهرة الإحتراق الوظيفي ، كان هناك العديد من الدراسات التي تصفه وتصنفه بطرق متعددة ، الأمر الذي أدى إلى ظهور تعريف متنوعة للإحتراق تتسم بعدم الإتفاق على مفهومه .(الكلابي ورشيد ،2001، ص116).

وفيما يلي عرض لمجموعة من التعاريف :

- عرفه هريبون فرويد نبيرجر (H.Frudenbrger:1974) بأنه "حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم" (الطحاينة،1995،ص8).

- تعريفه كلا من ماتيسون وافانسفيتش (1982) Mattesson & Ivanceveich أنه الإستجابة الفسيولوجية أو السيكولوجية التي يقوم بها الفرد في مواجهة حدث أو حالة خارجية .(ابو مسعود،2010،ص16).

- أما ماسلاك (1982) فعرفته : بأنه مجموعة أعراض تتمثل في الإجهاد العصبي وإستنفاد الطاقة الإنفعالية والتجرد من النواحي الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز في المجال المهني. والتي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس . (القريوتي والخطيب ،2006،ص133).

- وعرفه كلا من بينيس وارونس (PiNES and ARONOSON(1983) الإحتراق

بأنه: حالة من الإجهاد البدني،والذهني ،والعصبي، والإنفعالي ،وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة ،وفي مواقف نحتاج إلى بذل مجهود إنفعالي مضاعف .(جابر ،2007، ص 131).

-وكما عرفه Kyricom,1987 بأنه مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد في مجال العمل ولفترة طويلة .(نادر فهمي الزبيد ،2002،ص206).

- الرشدان (ويعرفه 1995): بأنه حالة إستنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي "الإضطراب" التي تظهر نتيجة الضغوط 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).

-وعرفته الحايك(2000): بأنه حالة من الإضطراب والتوتر ،وعدم الرضا الوظيفي ،تصيب العاملين في المجال الإنساني ،والإجتماعي ،ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل تؤدي به إلى إستنزاف طاقاته ،وجهوده مما تتحدر به على مستوى غير مقبول من الأداء .(الحايك ،2000،ص21).

-وعرفه ليفي : (Levi(1984 بأنه إستجابة الجسم غير المحددة لجميع التأثيرات والتغيرات والمتطلبات والضغوطات التي يتعرض لها ومحاولته التكيف معها .(Levi,1984,p2)

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

- وعرفت كارولينا (Karollina في سنة 2010 الإحتراق أنه "حالة من التعب الجسدي والعاطفي الناجم عن ظروف العمل غير ملائمة".(Abied and Khalil,2019،. (p73)

2/- الفرق بين الإحتراق الوظيفي وبعض المفاهيم الأخرى:

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

(1)- الإحتراق الوظيفي والضغط النفسية : يختلف الإحتراق الوظيفي عن الضغوط النفسية فغالبا مايعاني الفرد من ضغط مرقت ويشعر كما لو أنه محترقا نفسيا لكن بمجرد أن يتم التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الضغط على أغلب الأحوال وينتج عن عدة عوامل محددة ولمدة قصيرة من الزمن ، ولكن الإحتراق الوظيفي هو عرض طويل الأجل مرتبط بعوامل ضاغطة ومصادر اخرى مثل الإحباط والتي تؤدي إلى الإستنزاف الإنفعالي. (بدران ، 1997، ص35-36).

(2)- الإحتراق الوظيفي والتهرب النفسي : غالبا ماتستخدم المصطلحات بنفس المعنى إلا أن التهرب النفسي يمكن إعتباره تمارض ينتج عن إحساس الفرد بأنه ليس على مايرام فيحمي 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 مايتذرع الإنسان بأعذار للتهرب من تحمل المسؤولية ، مثلا 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 الفرد على مستوى الوعي لحماية نفسه أما الإحتراق الوظيفي فهو حالة جسمانية وانفعالية وسلوكية على مستوى اللاوعي، تتحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت.

(3)- الإحتراق الوظيفي وحالة عدم الرضا : إن حالة عدم الرضا في حد ذاتها لا تعتبر إحتراقا وظيفيا ومع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار، والتعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي إلى الإحتراق الوظيفي بسبب ارتباط القوى بضغط العمل .

(4)- الإحتراق الوظيفي وترك الفرد لعمله : ترك الفرد لعمله قد ينتج 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، ص 46ص47)

(5)-**الاحترق الوظيفي والقلق** : يتكون القلق من أعراض جسمية ، ومشاعر وافكار 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)

إن الشعور بالقلق قد يتكون لدى الفرد منذ الطفولة بعكس الإحترق الوظيفي الذي يرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني ويتمكن من الفرد ابتداءً من مرحلة الرشد ، والقلق هو عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنها عدائية. (دردير،2007، ص5)

(6)-**الإحترق الوظيفي والتعب** : ليس بالضرورة أن كل من يشعر بالتعب فهو محترق نفسياً ، وإن كان الشعور بالتعب والإرهاك من سمات الإحترق الوظيفي ، هذا الأخير الذي يتسم بالثبات والإستمرارية ويكون من جراء ظروف العمل و علاقة الفرد مع مجتمع وبيئة العمل وبناء اتجاهات سلبية نحو العمل ، بينما التعب فيظهر في فترات العمل كحالة جسدية أو حتى شعورية سرعان ماتنتهي بعد إنتهاء العمل ، فهو حالة مؤقتة . (حمدي، 2008 ،ص178)

(7)-**الإحترق الوظيفي وضغط العمل** : إن الاحترق الوظيفي قد يكون نتيجة لضغوط شديدة ، إلا أن المصابين بضغوط العمل يشعرون بتحسّن إذا استطاعوا السّيارة على مسببات الضغوط بخلاف الإحترق الذي يشعر فيه الشخص بالفراغ ويفقد الرغبة في بذل أي مجهود ، كما أنه لايرى أي أمل في تحسّن الوضع .

-أن الشخص عندما يكون تحت ضغط عمل شديد يشعر بذلك بينما في حالة الإحترق لايشعر الشخص لحقيقة حالته .

-ان الموظف عندما يشعر بضغط العمل فذلك يعني أنه ينتمي كثيرا للعمل الذي يؤديه، بينما الموظف الذي يعاني الإحترق لا يكثرث لعمله .(هاشم ،غ،م،ص18)

3/- التطور التاريخي لمفهوم الإحتراق الوظيفي:

1)- المرحلة التنويرية :

وفي بدايتها لم يعرف مصطلح الاحتراق الوظيفي، إنما وجدت مصطلحات بديلة _بدأت هذه المرحلة في بداية الستينيات من القرن العشرين (1960) حيث لاحظ بعض الباحثين في مجال الصناعة تدني أداء بعض العاملين ذوي الأداء المرتفع ، مع ظهور بعض المتغيرات السلوكية السلبية ، منها التغيب المستمر عن العمل لفترات طويلة ، ولقد أطلق على ذلك مصطلح “ الوهج المنطفئ ” 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 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 كريستينا ماسلاك (1976) Maslash وهي باحثة في علم النفس الإجتماعي ، 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 الاحتراق الوظيفي على أنه يصيب من يعمل في المهن الصحية التي يتصل الفرد فيها بالمرضى كالممرضات ، إن الاهتمام بدراسة الاحتراق الوظيفي كان قاصرا في البداية على مهم الرعاية الصحية ، ثم إمتد ليشمل باقي الفئات الأخرى التي تتطلب التعامل مع الجمهور .

يتضح مما سبق أن النظرة العامة إلى الاحتراق الوظيفي أنه يصيب العاملين في مجال الرعاية الصحية ، حيث إنهم يتعرضون لدرجة عالية من الضغوط فهم يتعاملون مع المرض مما يترك أثرا سلبيا على الفرد ، ويشاهدون وفاة المرضى الذين يتعاملون معهم ، إضافة للصراعات التي يجدونها في العمل من قبل المديرين والزلاء ، إضافة إلى أن الاحتراق في مجال الرعاية الصحية أكثر وضوحا من المهن الأخرى ، مما جعلهم قصروا التعرض له على تلك المهن ، ولكن تغيرت تلك النظرة فيما بعد .

(2)-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 Maslash & Jackson وذلك في سنة (1981) وقدمتا خلالها أول محاولة جادة لقياس الاحتراق في مجال الرعاية الصحية ، ثم طورتا تلك الأداة سنة (1986) لقياس الاحتراق للعاملين في مجال المهم الاجتماعية ، ولذلك المقياس ثلاثة أبعاد : الإجهاد النفسي ، وتبلد 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 ، و المناخ 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، ص36-38)

4/-آلية الإحتراق 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 بالإرهاك العاطفية 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 ، خصوصا عندما يعمل في بيئة لا توفر إلا قدرا محدودا 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 تقويم 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 ، والأمر الذي يؤدي إلى تفكك مجموعات العمل للمتلاحمين ، وانهايار 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 ، ص 56)

5/- أسباب ومصادر الإحترق الوظيفي :

تعددت أسباب الاحتراق الوظيفي لدى الباحثين ولكن تشرنس (cherniss

(في سنة 1980 حدد تلك الأسباب في الآتي (التلبناني ،الآغاء وسعدالله ،2015،ص704ص703)

1/1/5-العوامل الخاصة بالبعد الفردي : حيث انققت معظم الدراسات على أن الإنسان الأكثر انتماء والتزاماً بعمله وإخلاص له هو الأكثر تعرضاً للاحتراق الوظيفي من غيره من العاملين ، ويفسر هؤلاء ذلك إلى أن هذا الإنسان يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه .

2/1/5-العوامل المتعلقة بالبعد الاجتماعي : تجد العديد من المؤسسات نفسها أحياناً ملتزمة بتحتمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلغون بأعبائهم عليها ، 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 التزاماً وانتماءاً لمهنتهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يدفع بهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعاتهم ، وبالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن ويجعلهم عرضة للاحتراق الوظيفي .

3/1/5-العوامل الخاصة المتعلقة بالبعد المهني : لما كانت المهنة ومتطلباتها هي الجانب البارز والبعده الأهم الذي يحدد للعامل فيها إنتمائه لعمله والتزامه به وبأهدافه ، فإن ظروف العمل وبيئته

تسهمان إلى حد بعيد في زيادة أو انخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل ، وعلى هذا فان 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)

من خلال هذا نرى بان هناك عدة عوامل تؤثر في حدوث الاحتراق الوظيفي ، بحيث تتجمع وتتفاعل مع بعضها لتحداث ظاهرة الاحتراق الوظيفي ، كما تتميز هذه الظاهرة بالتعقيد والتشابك حيث يتفاعل عدد من العوامل في إثارتها وتحديد اتجاهاتها ومداهها .

2/5-المصادر : اختلف الباحثون في تصنيف مصادر الاحتراق الوظيفي وبعد مراجعة عدة دراسات في هذا المجال تم تصنيف تلك المصادر كما يلي :

1/2/5-المصادر الوظيفية والمؤسسية .

2/2/5-المصادر الشخصية .

3/2/5-المصادر الاجتماعية .

4/2/5-المصادر الطبيعية (الفيزيائية) .

5/2/5-المصادر الاقتصادية .

1/2/5-المصادر الوظيفية والمؤسسية: إن العمل والمؤسسة التي يعمل بها الفرد المثال بالاحتراق الوظيفي لها علاقة مهمة جدا باصابته بالاحتراق ، 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 فيساعده في تحقيق حاجاته الأساسية ويمده بالمال إلا أن فشل الفرد في تحقيق حاجاته سوف يشعره بالضغط وعدم الرضا الوظيفي ، وينتهي به الأمر للوصول إلى الاحتراق الوظيفي . (الخرابشة وعريبات ، 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)

وفيما 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 وليت 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 والتي تكون مباشرة متكررة 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 للطبيعة 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 وحملا رهيبا عليه مما يستنزف قدراته العاطفية والنفسية .

ووجد (فان بيبيرن وزملاؤه،1992): أن هناك علاقة إيجابية 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 وأيضاً مع الزملاء.

إن طبيعة العلاقة التي تنشأ بين الفرد وزملائه داخل المنظمة لها دور في خلق جو من التوترات والاحتراقات الوظيفية أو جو من الإنسجام والتألف. كما أن العلاقات غير الجيدة التي لا تقوم على الاحتراق المتبادل بين الفرد وزميله تعطي مؤشراً لمرام 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 بمرؤوسيه، فقد أشارت الدراسة التي قام بها (Buck, 1972) إلى أن العلاقة إذا كانت قائمة على أساس من التعسف، والأناكية، وعدم الاهتمام بأمور الآخرين فإن مجال حدوث الاحتراق الوظيفي كبير جداً 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 إيجابية بين رئيس غير مرح وبين الإنهاك العاطفي والتقليل من الانجازات الشخصية، بينما هناك علاقة سلبية بين رئيس مرح وعدم الإنسانية. كما وجدت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين التفاعل مع الزملاء، المواطنين، وبين الانجازات الشخصية. (أبو مسعود، 2010، ص33، ص34).

2-نقص المساندة الاجتماعية : تلعب المساندة الاجتماعية دوراً مهماً 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 حمية مع مجموعة من الأشخاص الذين نرتاح لهم ويتصفون بالحكمة، الروية، ورجاحة العقل، يتحدث معهم ويتبادل الآراء ووجهات النظر حول ما يعانيه من احتراق وظيفي، ومسبباته. وهذا ما يعرف بـ "التفيس عن النفس" عند علماء الصحة النفسية الذي يكون له أثر كبير على جوانب عديدة للصحة والاستقرار النفسي والعاطفي والشعور بالراحة النفسية بدلاً من المعاناة والقلق والاكتئاب. (هنداوي، 1994، ص126)

3- أعباء العمل : يرى (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 الفرد من خلال ماتحملة في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد -ولقد تناول الباحثون أعباء العمل كمصدر للاحتراق الوظيفي من خلال نوعين :

النوع الأول : أعباء العمل الزائدة : (يرى 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 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 يقدر صعوبتها الشديدة ، أي ليس لديه القدرة للأداء بفاعلية ، مما يمثل ضغطا عليه .

النوع الثاني : أعباء العمل المنخفض : يقول (عسكر ، 2000) إذا كانت أعباء العمل 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 مايلي :

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 أداءه 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 مايتصل بالمنزل ، ومنها ما يتصل بالعمل المهني وقد يحدث بينهما تعارض كان 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 :

1-2-ضغوط دور الفرد مع فرد آخر : حيث إن الدور الوظيفي للفرد يتعارض مع الدور الوظيفي لفرد آخر ، وإن 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 .

(Khan & cooper ، 1993، p41

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

- وصراع الدور بهذا سبب في الإنهاك النفسي فالعامل عليه أدوار كثيرة ولكننا لايعلم 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)

4-صدمة الدور : إن قيام الفرد بعمله يجعلها يألف ذلك العمل وكاين من أعباء ، ولكنها 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 للاحترق الوظيفي لهذا فالفرد حينما يتعرض لخبرة الفشل بعد النجاح فإنه يصاب لصدمة 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،ص56)

5-ثقافة المنظمة أو المؤسسة (شخصية المنظمة): يرى هيجان (1997) إن المؤسسة كيان له طبيعته الخاصة التي تختلف من منظمة أخرى - 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 المحيطات بالفرد قد يمثلون - بما يحملونه من قيم وأفكار - ضغطا جديدا على الفرد ، مما يزيد من الضغوط الواقعة على كلها الفرد . (هيجان ،1997،ص150)

أما كاهن وكوبر (1993) يقولان : فالفرد قد يصاب بالضغط بل قد يصل للاحترق الوظيفي عندما لايقبل الثقافة التنظيمية للعمل حوله ؛ حيث لا تتسق تلك الثقافة مع ما يحمل الفرد من قيم . (Kahn & Cooper , 1993, p52

وأجمل بعض الباحثين على أن ثقافة المنظمة تشمل جميع ظروف العمل داخل تلك المؤسسة ، بل مايدور 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 التقويم الموضوعي يؤدي إلى إحباط الأهداف و التوقعات ، 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 و العاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات ولخصتها على النحو الآتي :

1-ضغط العمل : يشعر الموظف بان لديه أعباء كثيرة مناطة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة . وكثير من المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية إلى الترشيح 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 أحد المؤسسات التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل .. وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لاتعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراء المناسب من قبل الموظف .

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

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

5- عدم الإنصاف والعدل : يتم أحيانا تحميل الموظف مسئوليات 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 ، وإضافة 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)

انتضح من خلال ماسبق أن المصادر الوظيفية والمؤسسية التي تؤدي بالاحترق الوظيفي اشتملت جملة من العناصر المتمثلة في : 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 للاحترق في حالة سوء العلاقة أو سوء الوسط الاجتماعي المهني المحيط بالفرد .

كما تلعب المساندة الاجتماعية دورا مهما في حياة الموظف المهنية ، وفي تحقيق التوازن والتوافق ولهذا فالفرد في أي مجال يحتاج لمن يدعمه ويسانده سواء بالقوة 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 الضغط لدى المعلم ، مما قد يعرضه للاحترق الوظيفي.

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

يتمثل العنصر الآخر من المصادر الوظيفية المؤسسية في ثقافة المؤسسة وله أهمية كبيرة في وقاية أو إصابة العامل بالاحتراق الوظيفي ، فإذا توفرت الوسائل المساعدة للوصول إلى التقدم المهني والشخصي وتوفير التدريب الكافي له ، بحيث أعطته الفرصة في إعطاء الرأي والمشاركة في أخذ القرارات ، وتتيح له وقتا مناسباً لإنجاز عمله ، فلا يعمل فترات طويلة دون راحة فتمنح الفرصة للفرد لكي يتقدم مهنياً ، ويقيم ذاته ايجابياً ، ويستحيل له الوقوع في حالة الاحتراق الوظيفي .

2/2/5- 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 مايلي :

- 1.مركز الضبط
- 2.نمط الشخصية (أ)
- 3.الالتزام
- 4.الصلابة النفسية

5. الذكاء الوجداني

1. مركز الضبط : يقول السمدوني (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 الترويجية ، و لا يشعرون بضغوط الوقت ، مما يجعل النمط (أ) أكثر تعرضا للاحتراق الوظيفي من النمط (ب) . (دردير ، 2007 ، ص 104)

3.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 و تأمل الأمور ، ومن هنا فهو أقدر على حل مشكلاته ، مما يقلل من إحساسه بالضغوط النفسية و الاحتراق الوظيفي . ومن جهة أخرى يرى عسكر (2000) : أن الفرد الأكثر التزاما و إخلاصا في عمله يكون أكثر تعرضا للاحتراق الوظيفي ؛ حيث إن الفرد الملتزم والمخلص تقع عليه ضغوط العمل ، إضافة إلى وجود ضغط داخلي يدفعه للعطاء ، بل إنه يواجه ظروفًا و تغيرات خارجية لا يملك السيطرة عليها ، كذلك فهو معرض للوقوع في الاحتراق الوظيفي و التعرض لمخاطره .

ويوضح لنا علي (2008) : أنه ليس هناك تعارض بين ماجاء 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 والاحترق الوظيفي. (أبو مسعود ، 2010، ص35ص36)

4.الصلابة النفسية : تمثل الصلابة النفسية إحدى الخصائص الشخصية ذات العلاقة بالاحترق 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 الاحترق الوظيفي باعتباره مرحلة متقدمة من الضغوط . (البهاس ، 2002، ص391) .

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 الاحترق الوظيفي حيث تتعدد مكوناتها ، فقد أشار جاروسا و آخرون إلى أن مكونات الصلابة النفسية ثلاثة (التحدي ، والالتزام ،والسيطرة والتحكم) ترتبط بالاحترق الوظيفي ارتباطا سلبيا ، فالفرد المتمس بالصلابة النفسية ، أي يتسم بالتحدي ، والالتزام ، والسيطرة فإنه يكون أكثر مقاومة للضغوط المختلفة وبالتالي أقل تعرض للاحترق الوظيفي. (علي ، 2008، ص 61)

5.الذكاء الوجداني : يرتبط الذكاء الوجداني بالاحترق الوظيفي ، ويعتبر من العوامل المساعدة في التخلص من الضغوط المختلفة ، والوقاية من التعرض للاحترق الوظيفي ، ولكن قلة تخلي الفرد به قد يجعله معرضا للإنهاك النفسي حيث إن الذكاء الوجداني يساعد في الوقاية من الاحترق الوظيفي ، و أن قلة ذكاء الفرد وجدانيا يعرضه للإصابة بالضغوط كما يجعله يصل في النهاية للاحترق 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 الاحترق ؛ حيث يعطي الفرد مرونة في تعاملته مع الآخرين ، وتزداد ثقته

في ذاته ، كما تزداد قدرته على مواجهة ضغوطه، وتحمله ماينتج عنها من أعباء ، والتكيف معها بطريقة مقبولة ، لهذا فقلة الذكاء الوجداني للفرد قد يعرضه للاحتراق الوظيفي . (علي ، 2008 ، ص61ص62)

لاحظنا أن الشخصية عامل هام ومهم في وقوع الفرد بالاحترق الوظيفي أو تجنبه ، خاصة و أن الفرد معرض للضغوط ، ولكن نجد أن شخصا ما يتوافق معها ، بينما هناك آخر لا يستطيع تحقيق التوافق ، مما يعرضه لإستمرار 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 من أن تتفق شخصيته بطبيعة العمل ، أي وضع الفرد المناسب في المكان المناسب ، حتى نقلل من ضغطه ، ونزيد من حبه لعمله ، وبالتالي يقل تعرضه للاحتراق الوظيفي .

3/2/5-المصادر الاجتماعية : تتعدد الضغوط الاجتماعية التي تقع على الموظف في علاقاته

المختلفة ؛ ومن المصادر الاجتماعية للاحتراق الوظيفي مايلي :

- التغيرات السلبية في العلاقات الاجتماعية الفرد وعدم اطمئنانه للمحيطين به ، وكذلك عدم احترامهم له كل ذلك يؤدي للضغط النفسي والشعور بالاحترق الوظيفي .
- تدني النظرة الاجتماعية للموظف تزيد ضغوطه ، وبالتالي تعرضه للاحتراق الوظيفي .
- عدم وفاء المجتمع بحاجات أفراده ؛ حيث إن الفرد الموظف عليه واجبات نحو مجتمعه ، مقابل إشباع حاجاته ؛ حيث إن المجتمع عليه واجبات نحو الفرد الموظف ، لهذا ينبغي على المختصين توفير أكبر قدر ممكن من الرعاية لموظفيهم بما يساعدهم لتحقيق حاجاتهم ، ووقايتهم من المخاطر التي من الممكن أن يتعرضوا لها ، ولاشك في أن الاحتراق الوظيفي من أعظم تلك المخاطر .
- زيادة الحمل العائلي ووجود الأعباء الأسرية الفرد الموظف .
- ارتفاع مستوى الطموح غير الواقعي . (علي ، 2008 ، ص 62ص63)

من خلال ما سبق ذكره نلاحظ بأن الجانب الاجتماعي يعد مصدرا مهما من مصادر التعرض للاحتراق الوظيفي أو تجنبه فالفرد جزء من المجتمع لا يمكن فصله ، وكل مايجري من 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 أفراده ، وزيادة الحمل العائلي وكذا الأعباء الأسرية ، إضافة إلى ارتفاع مستوى الطموح الغير منطقي ...كلها عوامل اجتماعية تزيد من الضغوط على الموظف ووقوعه بالاحتراق الوظيفي.

4/2/5-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،ص134)

من خلال ما سبق نستطيع القول أن المصادر الطبيعية (كالحالة الجغرافية للجو ، و ارتفاع درجات الحرارة ، و حدوث الزلازل والبراكين ...) تعد كذلك من المصادر التي تزيد من حدة الضغوط ووقوع الموظف في الاحتراق الوظيفي ، وكذا تشمل البيئة المحيطة أيضا حتى الضوضاء التي حول الفرد ، فالموظف في البيئة الصحراوية مثلا يختلف عن الموظف في البيئة العمرانية في الإحساس بالضغط النفسية والتعرض للاحتراق الوظيفي .

5/2/5-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 و الخدمات التي يقدمها إذا أن الحصول على الحوافز المادية أو المعنوية إحدى الطرق التي من خلالها يستطيع الأفراد قياس مستوى أدائهم ومستوى نظرة الآخرين لهم ، أما إذا كانت الروماني 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 لايقع 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 ,p105)

من خلال ما سبق يمكن أن نقول بأن الجانب الاقتصادي يعد كذلك مصدرا من المصادر المهمة في إمكانية وقوع الموظف أو تجنبه للاحتراق الوظيفي ، خاصة وما نعيشه حاليا من غياب نعيش ، فالفرد يعمل جاهدا للحصول على الدعم المادي للتغلب على الأعباء الاقتصادية ، وتجدد يبحث دائما عن مصادر دخل أخرى ،مقابل ذلك إذا لم يحصل على دخل كاف لتحقيق حاجاته ، خاصة ما إذا قارن بين جهده في عمله ودخله منه إذا ما وجدها غير متناسبان فحتما سيتعرض للمعاناة من الضغوط بدرجة عالية حتى يصل لمرحلة الاحتراق الوظيفي .

وعلى العموم يمكننا القول على أن جميع المصادر السابقة الذكر أن الاحتراق الوظيفي يمثل مشكلة يمكن أن تصيب الفرد من عدة مصادر منها مايرجع لبيئة العمل وظروفها ، ومنها مايرجع لشخصية الفرد ووجود استعدادات لديه ، وسماته الشخصية المؤدية إليه ، ومنها مايرجع لعوامل اجتماعية ، ومنها مايرجع لعوامل طبيعية (فيزيقية) ، ومنها مايرجع لعوامل اقتصادية ، و يحدث الاحتراق الوظيفي نتيجة تفاعل هذه العوامل ، بحيث يعيش الفرد تحت ضغوط معينة تلازمه ولا يستطيع التكيف معها ، مع مراعاة الفروق الفردية بين الأفراد في طرق التعامل مع هاته الضغوط ، كما أنه ليس من الضروري اجتماع كل المصادر ليتعرض الفرد للاحتراق الوظيفي بينما يمكن أن يتعرض له حتى من خلال مصدر واحد فقط .

- للاحتراق الوظيفي مجموعة من الأعراض والمظاهر ، و عدة نتائج تترتب عنه وهي كالتالي :

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 و روبرت زايل ، 1999. و عدنان الفرج ، 2001. وخضر مخيمر ، 2002. وسيد العال ،2003. وعوض العنزي وعويد المشعان ، وتلاميذه وآخرون ، 2006. و

سوننيشن وآخرون ،2007) أن المظاهر الفسيولوجية والبدنية تشمل العلامات التي تظهر على البلدان مثل الاضطرابات السيكوسوماتية والتي تتمثل فيما يلي :

- الصداع المستمر ، والاضطرابات المعوية ، والأرق وضيق التنفس .
- آلام الظهر ، وذبحة الصوت ، وفقدان الشخصية .
- 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 للعضلات ، ونقص المقاومة ، والروماتيزم .
- الضعف الجنسي ، وغزارة البول ،و الإسهال .
- مرض الأسكيميا وفقر الدم .
- حب الشباب ، والتهابات الجلد .
- ضعف الحيوية ، وقلة النشاط .

2/1/6-المظاهر المعرفية : اتفق جملة من الباحثين (محمد عبد السميع ،1990.جاكسون وآخرون ،1986. ونجاه موسى وسمية علي ،1999.ليندن وآخرون ، 2005) تشمل هذه المظاهر مايلي :

- 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 .

3/1/6-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 الزبور ،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 الإسترخاء ،وشد الأعصاب .

4/1/6-المظاهر السلوكية : اتفق جملة من الباحثين (صلاح مراد وأنور فتحي ،1991. ورافع الزغول وآخرون ، 2003. ووسام بريك ،2003، وجروسي وآخرون ،2003 .وعمر الخرايشة وأحمد عربيات ،2005. وأحمد الحراملة ، 2007.وراجيو مالاسرني ،2007 . ومارتينسين 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 .
 - العدوانية 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 والاجازات 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 بطوعية .
 - زيادة العنف لدى الأزواج ، وحدوث خلافات الزواج .
- هذا وفي دراسة لكالاميداس وجد أن أعراض الاحتراق يمكن تشخيصها على النحو التالي :
- 1.عندما يبدا الموظفون أو العمال بالحرص على الإجازات والعطل الأسبوعية .
 - 2.نلاحظ كذلك عند انتهاء الدوام اليومي وانصرافهم إلى بيوتهم بسرعة .
 - 3.نلاحظ كذلك رغبتهم في التقاعد والحديث عنه وعن مزاياه وعن دوره في تخلصهم من العمل .(علي ، 2008 ، ص65، ص66،ص67)

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

- 1-عندما تأخذ أعراض القلق النفسي والجسمي مكانها وموقعها على الصحة الجسمية .
- 2-وعندما تبدأ أعراض الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل ، تحنل مكانها في سلوكه المهنية وتؤثر سلبا على 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 وخاصة 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 وعن الآخرين وعدم الرغبة في التعامل مع الزبائن أو مدخلات العمل الأخرى ،ومن ثم الانعزال عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة .(رمضان، 1999، ص 14)

6/2-النتائج :

توصلت دراسة (الزهراني، 2008) : أنه من الناحية النفسية ، الاحتراق الوظيفي ما هو إلا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتمل والعملية تبدأ عندما يشتكى المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لايمكن تقليله والتخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات والتغيرات في الاتجاهات وأنواع السلوك المصاحبة للاحتراق النفسي توفر هروبا نفسيا وتحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي . بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الدائرة :

- 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 نستطيع القول بان هناك تنوع وتباين في أمراض الاحتراق الوظيفي ، فالبعض من الباحثين من أقرروا على الأعراض التي تظهر على البدن ، ومنهم من اتفقوا على الأعراض المعرفية التي تشمل الاضطرابات النفسية وبعض النواحي الاجتماعية ، كما اتفق آخرون على الأعراض السلوكية للفرد وأدائه .

7/- مؤشرات الإحترق الوظيفي :

ترى باربرا ابراهام Barbara braham بأن هناك أربعة مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الإعتبار ، كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه إلى الإحترق الوظيفي وهذه المؤشرات هي:

1-الإنتغال الدائم Busyness والإستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد ويسعى لتنفيذها كل يوم بطريقة ميكانيكية وآلية ويكون حضوره جسديا فحسب ، وبالتالي نجده يضحى بحاضره فلا يعيشه ولا يشعر به .

2-تأجيل الأمور السارة والأنشطة الإجتماعية من خلال إقناع الذات بأن لهذه الأمور وقتنا آخر حين يفرغ ، وتستمر عملية التأجيل بحيث لا يأتي زمن هذه الأنشطة المؤجلة ويعيش الفرد حينها في التسويف لأن التأجيل أصبح قاعدة ومعيارا في حياة الفرد.

3-العيش حسب قاعدة “ يجب وينبغي “ فلا يستطيع إرضاء نفسه ولا إرضاء الآخرين ، لأنه يتعامل بصرامة تجاه نفسه و تجاه الآخرين.

4-فقدان الرؤية أو المنظور Perspective و ذلك بسبب الإنهماك في العمل لأن كل شيء لديه يصبح مهما وعاجلا ، و يجد نفسه كثير التردد عند اتخاذ القرارات .(عسكر، 2003، ص123ص124)

8-مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي ومستوياته :

8-1-المراحل :

الاحتراق الوظيفي لا يحدث فجأة بل يحدث عقل عدة مراحل ، حيث اختلف الباحثين في عدد تلك المراحل فمنهم من ذكر أن له ثلاث مراحل ، والآخر أشار إلى أن له أكثر من ثلاث مراحل ، وهو ماسيتم 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 من التغيرات في اتجاهات الفرد وسلوكه ، مثل : الميل بمعاملة 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 لاتحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية :

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

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

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

4-مرحلة الأزمة والإحراج : وهي أعلى مراحل الإنهاك النفسي ؛ حيث تزداد المظاهر البدنية والنفسية، والسلوكية سواء ، 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 ، بان 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 النواحي الشخصية (إنكار الذات) (Dépersonnalisation)

،ويحدث فيها :

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

3-المرحلة الثانية : (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)

8-2-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 السابقة ، ولكنها تستمر لمدة أطول .أسبوعين على الأقل مع عدم القدرة على مواجهتها بفاعلية .
- 3-احتراق وظيفي شديد : وينتج عن بعض المظاهر الجسمية مثل القرع ، ونوبات الصداع المزمن الشديد ، وآلام الظهر المزمنة . (علي ، 2008، ص 43)

• هذا ولقد اتفق مجموع الباحثين الذين قسموا مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي إلى ثلاث خطوات ، على أن للاحتراق الوظيفي ثلاثة مستويات ، انطلاقا من تلك المراحل الثلاث التي تبدأ بالانتباه لمصدر الضغط والخطر وملاحظته ، وفي الغالب مايكون ذلك الخطر أكبر من قدرات الفرد ، ثم يدخل المرحلة الثانية ؛ حيث يحاول التكيف مع ذلك الضغط وكذلك المحافظة على حالات واتزانه فإن استطاع فخير ونعمة ، والا فيدخل المرحلة الثالثة حيث تنهك قواه ، وتستنزف 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 لابد من مستوى معين من الضغط كي ينتج بشكل فعال ، مع العلم أن ذلك المستوى يختلف من فرد لآخر ، نظرا لوجود الفروق الفردية بين الأفراد ، ولذلك فقد رأى ذلك الفريق أن الاحتراق الوظيفي له مستويات ثلاثة ، تبدأ بالمعتدل ثم المتوسط ثم الشديد .(علي ، 2008 ، ص43ص44)

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

9/- النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي وبعض النماذج:

لم يدرس مفهوم الاحتراق الوظيفي بشكل محدد 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 :

9-1-1- النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي.

9-1-2- النظرية السلوكية .

9-1-3- 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).

- 9-1-1- 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) و حدد 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 فسر 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 جهدا مستمرا لقدرات الفرد ، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للربغبات 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 كالتنفيس الانفعالي (ألاء حمدي إدعيس، 2012، ص 46).

-2-1-9 النظرية السلوكية :

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة ، فالمعلم مثلا 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 سلوكا 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، ص 46ص47).

-3-1-9 النظرية الوجودية : فتركز في تفسيرها للاحتراق الوظيفي على عدم المعنى في حياة الفرد ، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعا 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 . (على، 2008، ص 48 ص49).

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 فر ويد 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 الأ للمثل الأعلى وحدوث الفجوة مما ينتج عنه صراع ينهي بالمو ظف 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 لابد من تطبيق فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد ، والضبط الذاتي ، والاسترخاء

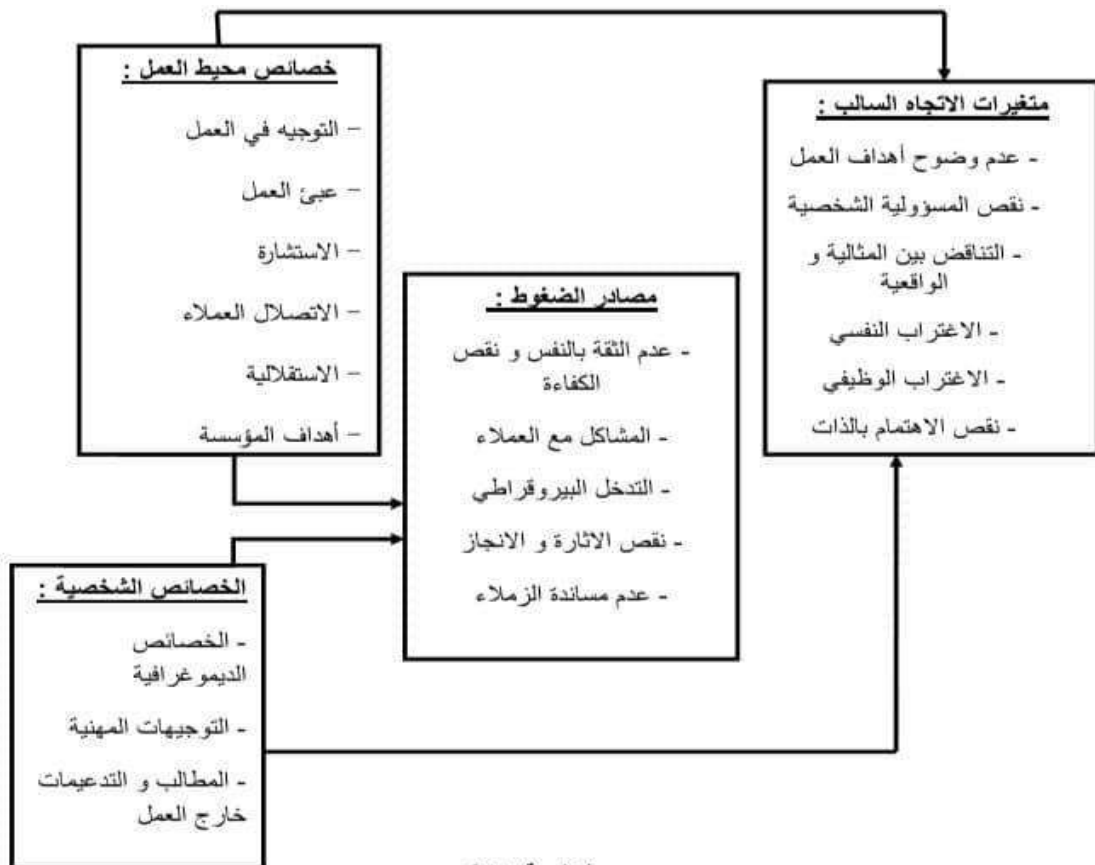
هذا وقد اتجه أصحاب النظرية المعرفية أو الوجدانية في نظرتهم للاحتراق الوظيفي على أنه هو حالة عدم وجود المعنى في حياة الفرد ، وأن كل منهما يؤدي إلى حدوث الآخر ، أي هناك علاقة تبادلية بين الاحتراق وفقدان المعنى من حياة الفرد.

-وفيما يلي نقدم بعض النماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي :

-2-9 بعض النماذج للاحتراق الوظيفي :

-1-2-9 نموذج تشير نس للاحتراق الوظيفي 1985:

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



شكل رقم (1)

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

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 تشير نس خصائص محيط العمل الثمانية منبئات لمتغيرات الاتجاهات السالبة ، والتي تشكل الاحتراق الوظيفي ، وهذه الخصائص هي:

التوجيه في العمل ، عبء العمل ، الاستشارة ، 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 تشير نس 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 تشير نس 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 الجسدية، استخدام العقاقير.

وقد أوضح تشير نس 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 أيضا أن العوامل الديموغرافية مثل السن والجنس وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحتراق الوظيفي ، وبناء عليه وطبقا 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 42ص43ص44ص.45)

2-2-9 نموذج شفاف و آخرون 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	*زيادة معدل الغياب
03- نقص في الإنجاز الشخصي	*التعب لأقل مجهود

شكل رقم (2): يوضح نموذج شفاف وآخرون.(1986)(الزهراني، 2008،ص52).

1- 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 أيضا إلى مظاهر أو مكونات أو أبعاد الاحتراق الوظيفي والتي تتمثل في الاستنزاف أولا: 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).

3-2-3- نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية: لجين بريزي وآخرون (1988): وهو نموذج لتحديد أحسن مجموعة من المتغيرات المنبئة بالاحتراق الوظيفي وقد ضم هذا النموذج مجموعتين من المتغيرات البيئية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية الهامة مثل الحالة الاجتماعية 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 بالاحتراق الوظيفي (الزهراني ، 2008 ،ص56)

لقد ظهرت خلال فترة الثمانينات مجموعة من النماذج لظاهرة الاحتراق الوظيفي التي من بينها النموذج الشامل لتشيرنس (1985)، بأربع مجالاته (الصحة، القانون ، التمريض في المستشفيات العامة، ومجال التدريس في المدارس الثانوية)، وتفاعلت فيه مجموعة من العناصر أدت إلى حدوث ظاهرة الاحتراق 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 الاحتراق الأول العوامل الخاصة وترتبط بمكان العمل ، والنوع الثاني ، العوامل والمتغيرات الشخصية التي ترتبط

بالموظف ذاته، كما أشار النموذج إلى مظاهر الاحتراق بكل أبعادها ، ثم السلوكيات المصاحبة له الظاهرة على الموظف .

أما بالنسبة لنموذج المتغيرات الشخصية والبيئية لجين بريزي وآخرون (1988) فقد حدد فيه أحسن مجموعة من المتغيرات المنبئة بالاحتراق الوظيفي حيث ركزوا على الخصائص التنظيمية الهامة ، ثم المساندة من مصادرها المختلفة (إدارة ، زملاء) ، والمتغيرات الشخصية (الكفاءة المهنية ، وتقدير الذات)، وتم التوصل في الأخير أن كل هذه المتغيرات لها علاقة بوجود الاحتراق الوظيفي.

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 بتبليد الشعور Depersonalization

3- البعد المتعلق بنقص الشعور بالإنجاز Lack Of Personal Accomplishment.

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

وفيما يلي سنقدم الشرح المفصل لتلك الأبعاد الثلاثة :

-البعد الأول (الإجهاد 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 أنه 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 بالرهبة والفرع حين التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم . وتحدث حالة الإنهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور الذين يتلقون خدماتهم ، ويعكس مصطلح الإنهاك 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 (تبرد 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 المصطلحات 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 للتقليل من الشعور بالذنب و الإحباط الناتجين عن العمل . و تعد المستويات المتوسطة من فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة وضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف . (الكلابي ورشيد ، 2001 ، ص 117)

-البعد الثالث (نقص الشعور بالإنجاز) : **Lack of personal Accomplishment** وهو الشعور بتدني الانجاز الشخصي ، الذي يتسم بالميل نحو تقويم الذات تقويما سلبيا ، 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 . وتمثل أعراض هذا البعد في مشاعر الموظف الذي توقع به باستمرار عقوبات تأديبية من رئيسه .

ولم يحظ هذا العنصر الذي قدمته كل من ماسلاك وجاكسون (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 و إجتماعية كالعقابلات بالمؤسسات الإستشفائية الخاصة بالتوليد مثلا ، وله ثلاثة أبعاد : الإجهاد الانفعالي أي استنزاف الوضع النفسي للموظف و إحساسه بالإرهاق ، وفقدان الثقة بالذات والروح المعنوية مما تعوقهم عن الإنتاج ، وبعد تبدل المشاعر أي الشعور السلبي نحو الآخرين ومع من يتعاملون معهم ، وعدم الإحساس بقيمتهم ، والتعامل مع الأفراد كأنهم جماد ، وثالثا وبعد تدني الشعور بالإنجاز أي تقييم الموظف لنفسه بشكل سلبي في المجال المهني و الاجتماعي أي في علاقاتهم بالمواطنين بالمرضى والزملاء ، وتدني الإحساس بالكفاءة المهنية ، والوصول إلى هذا الوضع تجعل الموظفين غير قادرين على مواجهة تلك الضغوط المعرضة لهم ، حيث لا يمتلكن الأساليب المناسبة لمقابلتها ، وبالتالي تؤول إلى الاحترق الوظيفي .

- ومن خلال مامرنا به حول ظاهرة الاحترق الوظيفي بقى السؤال المطروح في أذهاننا كيف تقاس هذه الظاهرة وكيف نعرف ما إذا كان الفرد يعاني من الاحترق الوظيفي ؟

11- كيفية قياس الاحترق الوظيفي وبعض مقاييسه :

11-1- كيف يقاس الاحترق الوظيفي :

تشكل الاستجابات السلوكية و المظاهر 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 خيارا .

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، ص127ص128)

11-2- بعض مقاييس الاحتراق الوظيفي :

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

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

- إجهاد انفعالي .
- تبدل المشاعر .
- نقص الانجاز الشخصي .

وهو 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 بان 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 .

-أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنتي . (بطانية والجوارنة ، 2004 ، ص75ص76)

ويعتبر الاحترق منخفضا إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين ، الأول و الثاني ، ودرجة مرتفعة على البعد الثالث ، ويكون الاحترق متوسطا عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة ، بينما يكون الاحترق مرتفعا ، إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول ، والثاني ومنخفضة على البعد الثالث . وذلك من خلال الاستجابة لمقياس من سبعة درجات (صفر = أبدا ، 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 (2) توزيع مستويات الاحترق الذي وصلت إليه ماسلاك للمهن المختلفة بعد تطبيق مقياسها على أكثر من 11000 مستجيب .

(القرني ، 2000 ، ص14ص15)

الجدول رقم (1) يوضح تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الاحتراق (القرني ، 2000 ، ص15)

البعد	عالي	متوسط	منخفض
الإجهاد الانفعالي	27 فأكثر	26,17	16 فأقل
التبند 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 أقدر المقاييس التي تقيس درجة الاحتراق والذي يتم 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 . الطبيعة الأولى مخصصة للمهن المعنية بتقديم الخدمات الإنسانية مثل التمريض وغيره من التخصصات الصحية ، وقد تبنت الدراسة الحالية هذه الطبعة ، والثانية هي معدلة جزئيا ومعنية بالتعليم والقطاعات الثقافية ، والثالثة طبعة عامة مخصصة لقياس علاقة الموظف بالعمل وليس بالعلاقات الخدمية التي يقدمها الموظف ، 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 1981م . (القرني ، 2000 ، ص15)

-2-11- مقياس الاحتراق لفرويدنبرجر 1980، Freudenberger Brunout Ouestionnaire

ويهدف 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 (2) يوضح تقسيم الأفراد حسب درجات مقياس الاحتراق لفرويدنبرجر 1980

(دردير ، 2008، ص36)

من 00الى 25	الفرد بحالة جيدة
من 26 الى 35	بداية الاحساس بالضغط
من 36 الى 50	ارهاصات الأصابة بالاحتراق الوظيفي
من 51 الى 65	الفرد محترق
من 65 فأكثر	وضع الخطر

: -أمثلة على عبارات المقياس :

- هل تتعب بسهولة ؟

- هل تعمل بجد ، ولكن إنجازك منخفض ؟

- هل تشعر بفترات الحزم غير واضحة السبب ؟

- هل أصبحت أكثر عصبية ؟

(دردير ، 2008 ، ص 35-36)

نستنتج من خلال ماسبق ذكره أنه في بداية الثمانينات ظهرت مقاييس للاحتراق الوظيفي ، ومن أشهرها مقياس ماسلاك (1981) ، المكون من ثلاث مقاييس فرعية المتمثلة في : إجهاد انفعالي ، تبدل المشاعر ، نقص الإنجاز الشخصي ، بحيث يمكن معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي عن طريق هذا المقياس ، وذلك من خلال الدرجات المتحصل عليها الموظف المفحوص ، بحيث يعتبر الاحتراق منخفضا ، إذا تحصل 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 ، في حين ما إذا كان مرتفعا إذا ماحصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول ، والثاني ومنخفضة على البعد الثالث .

- كما نجد مقياس آخر سبق مقياس ماسلاك وهو - مقياس الاحترق لفرويدنبرجر 1980 -والذي يهدف إلى قياس مستوى الاحترق الوظيفي ، حيث يتكون من 18 عبارة ، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحترق الوظيفي.

- حالة الاحترق الوظيفي ليست بالحالة الدائمة وبالإمكان تفاديها والوقاية منها ، فقد وضع مجموعة من الباحثين مجموعة حلول وإستراتيجيات لمواجهة الظاهرة أوالتقليل أو التخلص منها ، وهذا ماسيتم عرضه في العنصر الموالي :

12- كيفية منع الاحترق الوظيفي ووسائل معالجته :

1-12-1- كيفية منع الاحترق الوظيفي :

يشير الباحثون إلى أن منع أو تقليل الاحترق الوظيفي ليس بالأمر السهل ، نظرا للتباين بين المهمتين في القدرات والتوقعات ، الأمر الذي يجعل الحد من الاحترق النفسي أمرا صعبا ، وقد استخلص الباحثون عدة إجراءات يعتبرونها جهودا ترمي إلى منع أو تقليل الاحترق النفسي إلى أدنى درجة ممكنة وهذه الإجراءات بإيجاز هي :

- عدم المبالغة من الجانب المهني في توقعاته .
- توسيع نطاق المسؤولية للمرؤوسين والعمل على إيجاد فرص للمشاركة بالقرارات التي تخصهم مباشرة .
- إيجاد روح التأزر والاستعداد لتقديم الدعم النفسي في بيئة العمل .
- الابتعاد لفترة معينة عن العمل الاعتيادي والانشغال بمسؤوليات أخرى .
- تكوين صداقات مع الموظفين في مجالات غير المجال الذي يعمل به .
- الإعداد والتدريب على مهارات العلاقات والتعامل مع الآخرين بجانب الإعداد الشخصي .
- الاهتمام ببرامج التطوير والنمو من الناحية المهنية .
- معرفة طرق لتقليل الضغط العصبي والقلق الناتجين من ظروف العمل بمختلف جوانبها .

• النظرة القيم الإنسانية من جانب المسؤولين على أنها أهم القوانين والتنظيمات الإدارية التي تحكم المؤسسة .

ويقول سافكي وكولي أنه بإمكان العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية والإنسانية الحد من الاحتراق النفسي أو التعامل معه بطريقة ايجابية إذا استطاعوا فهم أعراضه وفهم العوامل الفردية والمؤسسة التي تسببه . (العلي، 2003، ص80)

-2-12 وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي :

حالة الاحتراق الوظيفي ليست بالإمكان تفاديها والوقاية منها. ويعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكملة للجهود المؤسسية في تفادي الاحتراق الوظيفي ، حيث لا توجد وسيلة أو وصفة سحرية قادرة على التصدي للاحتراق الوظيفي إلا أن الدراسات العديدة التي تناولت الموضوع قدمت حلولاً و استراتيجيات يمكن توظيفها للتخفيف من حدته وبالتالي مواجهته .

هناك وسائل عديدة لمواجهة مسببات الاحتراق الوظيفي في العمل و التي تهدف إلى إحداث التغيير المطلوب . و يمكن تقسيم هذه الوسائل إلى نوعين وهما :

1. الوسائل الفردية

2. الوسائل التنظيمية

1. الوسائل الفردية :

يقصد بها الأساليب الشخصية التي يمكن للفرد أن يتبعها للتخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي و من أهمها الكشف الطبي و الراحة و الإنغماس و المساندة الاجتماعية و العلاج الروحي وفرص العمل البديلة (هندوي، 1994:ص125). وهناك وسائل أخرى من أهمها تغيير فلسفة الحياة و إعادة تقويم أسلوب الحياة و التأييد الاجتماعي من الزملاء و التمارين الرياضية (النمر، 1994:ص24). كما اقترحت طرق لعلاجه من خلال التحدث مع الآخرين ، وتفويض السلطة ، والمشاركة والنظرة التفاضلية ، والانتماء على مجموعات ممارسة الرياضة ، والتخطيط المسبق لكيفية التصرف مع

الاحترق ، والانسحاب من مواجهة الواقع ، وتغيير نمط السلوك من خلال التدريب . (النفيعي ، 2000،ص 69)

2. الوسائل التنظيمية : تتعلق الوسائل التنظيمية لمواجهة مسببات الاحترق الوظيفي بدور الادارة في مساعدة العاملين بها على التخلص من الاحترق الوظيفي والوقاية منه ، وللتعامل معه اقترحت بعض الوسائل من أهمها تحسين العلاقة بين كافة العاملين وحسن استغلال تقويم الأداء وتوضيح معايير الترقية، و تغيير نظام الأجور والحوافز ، وتحليل الأدوار ، و إعادة 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 .

ومع أن استعراض الظروف المحيطة بهذه الظاهرة يوحي بالكآبة ومحدودية فرص التعامل معها، إلا أنه في الواقع هناك ما يمكن عمله لتقليل هذه الظروف وبالطبع تتفاوت مواقع العمل في مدى نجاحها تبعاً للظروف المحيطة بها. ويمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود رامية لتقليل أو منع ظهور الاحترق بين العاملين في مجال الخدمات المهنية :

- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية
- المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع
- وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني
- تغيير الأدوار والمسؤوليات
- الاستعانة بالاختصاصي نفسي للتغلب على المشكلة
- زيادة المسؤولية و الاستقلالية للمهني
- المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري
- وجود روح تآزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل لمواجهة مشاكل العمل اليومية ، الأمر الذي يتطلب الحوار مفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية .
- الاهتمام ببرامج تطوير ونمو العاملين نمواً مهنياً ونفسياً
- التعامل الإيجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط (الزهراني ، 2008، ص 37)

هذا ومن الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق الوظيفي ومحاولة التغلب عليه , وذلك من خلال عدد من الخطوات والتي إذا تبعها الشخص المعرض للاحتراق الوظيفي فبإمكانه تفاديه و التغلب عليه وهي

- فهم الشخص لعمله , وكذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط , لانه فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على انماط السلوك غير الفعالة , وبالتالي محاولة تغييرها
- إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه وأولوياته , فالأهداف غير الواقعية – المثالية – للوظائف والاداء ستعرض الفرد للإحباط و الارتباك , أو بمعنى اخر التاكيد من قابلية اهدافنا للتنفيذ
- تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل , المنزل , الحياة الاجتماعية , و التركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه , و ألا نسمح لضغوط مكان ان تؤثر على مكان آخر
- العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية . (يوسف, 2006, ص40_41) وبصورة عامة , يوصى باتباع الخطوات التالية:

1. ادراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير الى قرب حدوث الاحتراق الوظيفي
2. تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باللجوء الى الإختبارات 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 اجتماعي , إدارة الوقت , تنمية هوايات , مواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية , الابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك , الاستعانة بالمختصين , و الإعتراف 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, ص127)

- خلاصة الفصل :

بعد التعرف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي قمنا بالإشارة لمفهوم ضغوط العمل ، كونها اول مراحل الاحتراق، كما قمنا بتوضيح العلاقة بينه وبين المفاهيم المشابهة له ،وبعدها تطرقنا لمراحل تطوره ،وكذا الألية والاسباب المؤدية لهاته الظاهرة ، إضافة إلى المصادر والاعراض والنتائج والمؤشرات لها ،كما سلطنا الضوء على اهم النظريات المفسرة لهاته النظرية وبعض النماذج ،وكذا مبرزين مراحل حدوثه والمستويات ، ومن الأمور المهمة ايضا التي لزم الوقوف عندها هي أبعاد الظاهرة ،وكذا كيفية قياسها ، وفي الاخير قدمنا وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي للتقليل منها .

الفصل الثالث : الإجراءات التطبيقية للدراسة .

تمهيد

1- المنهج المتبع .

2- مجتمع الدراسة وحجم العينة الأساسية

1-2- مجتمع الدراسة

2-2- عينة الدراسة الأساسية

3- الدراسة الإستطلاعية .

4- أدوات الدراسة .

1-4- أداة قياس الاحتراق الوظيفي لماسلاك MaslachBumoutInvenory

2-4- الخصائص السيكومترية للأداة .

5- إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية .

6- الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة .

تمهيد

الإجراءات المنهجية للدراسة وهي العنصر الذي يربط ما قدمنا تناولناه في الجانب النظري وما سنتناوله في الجانب الميداني للدراسة ، فمن خلالها يتمكن الباحث من جمع المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة ، وتحديد النتائج المتوصل إليها ، ومن خلالها سيتم التطرق إلى المنهج المتبع في الدراسة وكذا مجتمع الدراسة وحجم العينة ، وكذا أدوات جمع البيانات وتحديد خصائصها السيكومترية ، ثم التطرق إلى الدراسة الأساسية واساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة وتحليل بيانات الدراسة .

1- المنهج المتبع :

يعرف المنهج بأنه مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف معين ، ولقد تنوعت المناهج منها المنهج الوصفي ، المنهج التاريخي ، المنهج التجريبي الخ ويتم استخدام كل منهج حسب طبيعة الدراسة وما يتلائم معها ، ولقد استخدمنا في دراستنا الحالية المنهج الوصفي كونه يدرس الظاهرة كما هي موجودة في الواقع ويهتم بوصفها وصفا موضوعيا دقيقا كون هدف الدراسة معرفة مستوى الإحترق الوظيفي لدى القابلات ومعرفة كذا الفروق حسب السن والأقدمية والحالة الإجتماعية .

2 - مجتمع وعينة الدراسة :

يقصد بمجتمع الدراسة جميع الأحداث أو الملاحظات الممكن التعرف عليها من خلال الأفراد أو المؤسسات ، وفي الدراسة الحالية أجريت عل عينة قوامها 45 قابلة اخدت بطريقة قصدية فيما تم تطبيق الدراسة الإستطلاعية على عينة مشابهة لها كان قوامها 30 قابلة في مستشفى الأم و الطفل عبد الوهاب خليل وهذا ما يسمى بأسلوب الحصر الشامل .

3- الدراسة الإستطلاعية :

تعتبر الدراسة الإستطلاعية المرحلة الأولية وعنصرا هاما في البحث حيث يعتمد عليها الباحث من أجل اكتشاف المجتمع واختياره الأداة المناسبة التي يستخدمها في الدراسة الأساسية وذلك لتفادي الوقوع في الخطأ وتنبه الباحث وتوجهه نحو كل الإجراءات والبيانات المتعلقة بموضوع بحثه ، وعليه هدفت الدراسة الإستطلاعية في الدراسة الحالية إلى مايلي :

3.1 . أهداف الدراسة الإستطلاعية :

. التعرف على خصائص عينة الدراسة .

. التأكد من مدى ملائمة وصلاحيه أداة الدراسة من حيث الصدق والثبات لإستخدامها لعينة الدراسة الأساسية .

. التأكد من مدى ملائمة عبارات المقياس على عينة الدراسة الأساسية من حيث الصياغة اللغوية والعلمية.

. التأكد من وجود متغيرات الدراسة في مجتمع البحث .

. التعرف على الصعوبات والعراقيل التي يمكن أن تظهر أثناء تطبيق الدراسة الأساسية .

3.2 وصف عينة الدراسة الإستطلاعية :

كما ذكرنا في السابق بمجتمع الدراسة واعتمدنا على أسلوب الحصر الشامل تم تطبيق الدراسة الإستطلاعية من مجتمع مشابهة تكونت من 30 قابلة تم تطبيق أداة الدراسة على كل القابلات البالغ عددهم 30 وبعد 4 أيام من توزيع الإستبيانات تم استرجاعها كلها وكانت صالحة والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية :

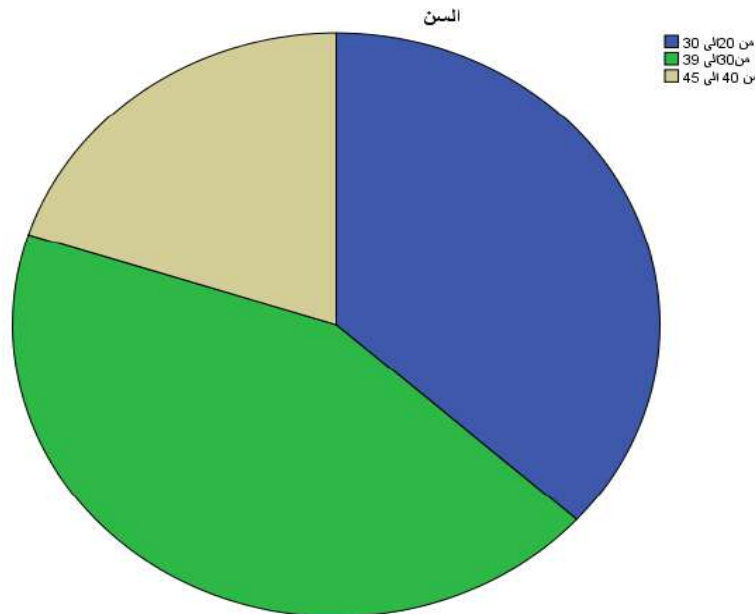
جدول رقم (3): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب السن :

التقييم		الفئة	المتغير
النسبة	التكرار		
37%	11	من 20 الى 29	السن
43%	13	من 30 الى 39	
20%	6	من 40 الى 49	
0%	0	50 فاكثر	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) ان توزيع عدد افراد العينة الاستطلاعية:

حسب متغير السن بالنسبة للذين كانت اعمارهم من من 20 الى 29 بلغ عددهم 11 وهو يمثل نسبة 37% اما بالنسبة للذين اعمارهم من 30 الى 39 كان عددهم ما يمثل نسبة 37% اما الذين كانت اعمارهم من 40 الى 49 كان عددهم 6 وهو ما يمثل نسبة 20% اما الذين كانت اعمارهم اكثر من 50 كان عددهم 0 وهو ما يمثل نسبة 0%.

الشكل رقم (3) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن



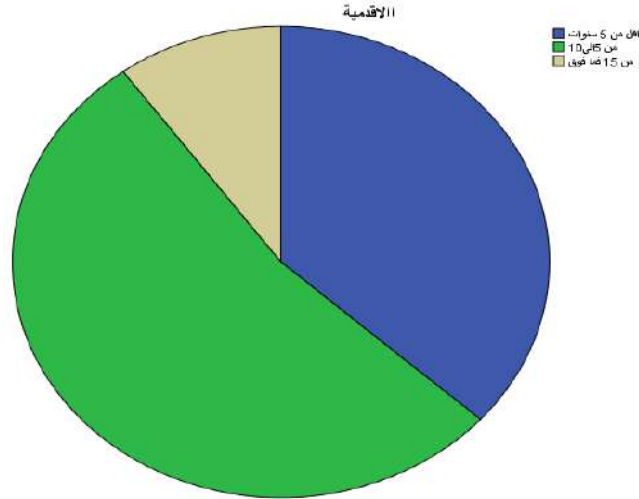
الجدول رقم (4) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

التقييم		الفئة	المتغير
النسبة	التكرار		
37%	11	اقل من 5	الأقدمية
53%	16	من 5 الى 10	
10%	3	15 فأكثر	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أن توزيع عدد أفراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الأقدمية أن بالنسبة للقابات أقل من 5 سنوات بلغ عددهم 11 قابلة وهو ما يمثل نسبة 37% ، أما بالنسبة للذين

لديهم من 5 إلى 10 سنوات فبلغ عددهم 16 وبالتالي فهو يمثل النسبة %53 ، أما بالنسبة للذين لديهم أكثر من 15 سنة فبلغ عددهم 3 وهو مايمثل النسبة %10 .

الشكل رقم (4) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

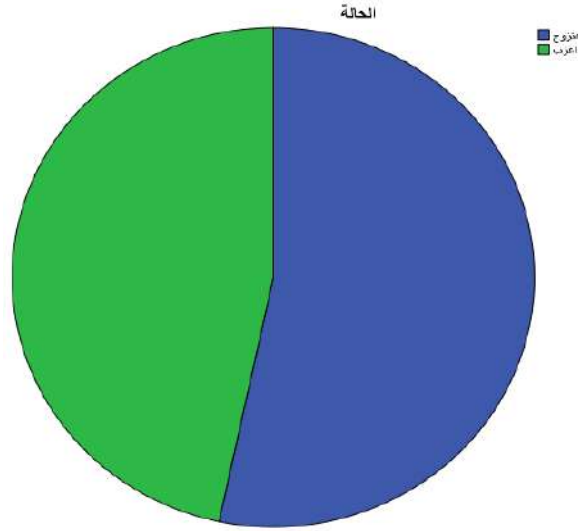


الجدول رقم (5) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الإجتماعية

المتغير	الفئة	التقييم	
		التكرار	النسبة
الحالة العائلية	متزوج	16	53%
	اعزب	14	47%
	ارمل	0	0%
	مطلق	0	0%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن توزيع عدد العينة الإستطلاعية حسب الحالة الإجتماعية فقد بلغ عدد المتزوجين 16 قابلة وهو مايمثل نسبة %53 ، أما بالنسبة للعزاب فقد بلغ عددهم 14 قابلة وهو مايمثل نسبة %14 ، فيما انعدمت النسبة في كل من الأرمل والمطلق .

الشكل رقم (5) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية



4- أدوات الدراسة:

بهدف الإجابة عن التساؤلات واختبار صحة الفرضيات تم الاعتماد في الدراسة الحالية على أداة الإستبيان والذي يعرف بأنه عبارة عن قائمة من الأسئلة ترسل أو تقدم إلى فرد أو أفراد للإجابة عنها وفق أفكارهم ومعتقداتهم وشعورهم فقد يجيبون بنعم أم لا أو بإجابة موجزة ومختصرة (الوافي ، 2016، ص110).

4 - 1 أداة قياس الإحتراق الوظيفي لماسلاك **maslachburnoutinventory**:

بعد الإطلاع على البحوث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الإحتراق الوظيفي ومن أجل التحقق من اهداف الدراسة الحالية قمنا بتبني أداة مقياس الإحتراق الوظيفي لماسلاك **maslach burnoutinventory** حتى تتناسب مع أهداف وعينة الدراسة وذلك لقياس الإحتراق الوظيفي ،قمنا بتبني استبيان جاهز حصل عليه من رسالة ماجستير مقدمة من طرف سماهر مسلم عباد أبو مسعود ،2010 (ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة . أسبابها وكيفية علاجها) حيث قامت الباحثة بعرض الإستبيان على مجموعة من المحكمين من الجامعة الإسلامية بغزة تألفت من 6 متخصصين في العلوم الإدارية والإحصائية ، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2) .

لقد تم تعديل الإستبيان ليخرج في صورته النهائية (انظر للملحق رقم (1)).

وهو عبارة عن أداة لقياس الإحترق الوظيفي طورها ماسلاك وجاكسون المعروفة ب " قائمة ماسلاك للإحترق الوظيفي " . ويتكون هذا المقياس من من ثلاثة مجالات فرعية وأبعاد وهي :

البعد الأول : الإجهاد الإنفعالي : يتكون من 9 فقرات وهي (1,2,3,4,5,6,7,8,9).

البعد الثاني : عدم الإنسانية : يتكون من 5 فقرات وهي (10,11,12,13,14).

البعد الثالث : الإنجاز الشخصي : يتكون من 7 فقرات وهي (15,16,17,18,19,20,21).

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الإستبيان حسب الجدول رقم (4) .

الجدول رقم (6) : درجات مقياس ليكرت

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

4 . 2 : الخصائص السيكمترية للأداة : وتعني التأكد من صحة الأداة وذلك عن طريق حساب صدقها وثباتها وللتأكد من صلاحية الأداة في الدراسة الحالية عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (20spss) .

1. الصدق : ونعني بالصدق أن الأداة تقيس ماوضع وأعد لقياسه وبالتالي تعتبر الأداة صادقة ، ويوجد عدة طرق لقياس الصدق وفي دراستنا الحالية اعتمدنا على طريقة صدق المقارنة الطرفية .

1.1 صدق المقارنة الطرفية : تم الإعتماد على طريقة "صدق المقارنة الطرفية " حيث تقوم هذه الطريقة في جوهرها على مقارنة متوسط درجات الأقوياء وهم المجموعة العليا في الميزان بمتوسط درجات الضعاف وهم المجموعة الدنيا في نفس ذلك الميزان (فؤاد البهي السيد، 1978، ص 44) للتأكد من صحة الأداة عن طريق صدق المقارنة الطرفية تم تفريغ بيانات العينة الإستطلاعية المقدر ب30 قابلة وتم الإستعانة ببرنامح الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) .

والجدول رقم (7) يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية :

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	المؤشرات الاحصائية الدرجة الكلية للأفراد
دال عند 0.01	16	9.22	62.22	79.66	9	الفئة العليا
		9.22	4.60	62.22	9	الفئة الدنيا

نلاحظ من خلال الجدول رقم (7) أن قيمة (ت) المحسوبة والتي تقدر بـ 9,22 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0,01 وهذا يدل على وجود فروق بين نتائج الفئة العليا ونتائج الفئة الدنيا ومنه يمكن القول أن الأداة صادقة وتتمتع بالصدق التمييزي .

2. الثبات : ونعني به مدى دقة واستقرار في نتائج الأداة أي أن الإختبار يعطي نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس المجموعة وفي نفس الظروف أي يحقق نفس النتائج في تطبيقه مرتين أو أكثر . (معمرية 2002، ص 167).

ولقد تم حساب أداة دراسة الحالية بطريقتين وهم ك طريقة ألفا كرونباخ ، وطريقة التجزئة النصفية .

1-2 : طريقة ألفا كرونباخ : وهو من أهم مقاييس الإتساق الداخلي للأداة فهو يربط بين ثبات الأداة وثبات بنودها ، فازدياد نسبة تباينات البنود بالنسبة للتباين الكلي يؤدي إلى انخفاض معدل الثبات (معمرية 2002، ص 2013) . وبحساب معامل ألفا كرونباخ تم الحصول على النتائج التالية : الجدول رقم (8)

الجدول رقم (8) : توضيح الثبات بقيمة معامل ألفا كرونباخ

المتغير	العدد	معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha
الاحتراق الوظيفي	21	0.73

. نلاحظ من خلال الجدول رقم (8) أن نسبة الثبات تقدر ب 0.73 وهي أكثر من 0.70 فالبنود تعتبر ثابتة. وعليه تم اعتماد المقياس لقياس الثبات ، ويمكن الاعتماد عليه في الدراسة الأساسية .

2.2 : طريقة التجزئة النصفية: تم الإعتماد على طريقة التجزئة النصفية والتي تقوم على تقسيم فقرات الإختبار إلى نصفين يحصل على درجة عن كل قسم ويعدها تصحح الأسئلة الفردية والزوجية ويضع لها درجة ثم يستخرج معامل الارتباط قبل وبعد التعديل ، والجدول رقم (9) يوضح ذلك :

الجدول رقم (9) يوضح الثبات بقيمة معامل الارتباط لتجزئة النصفية لمقياس

المتغير	معامل الارتباط (قبل التعديل)	معامل الارتباط (بعد التعديل)	مستوى الدلالة
الإحتراف الوظيفي	0.04	0,08	دالة عند 0.01

. نلاحظ من خلال الجدول رقم (9) أن نسبة معامل الارتباط قبل التعديل قدر ب 0.04 ونسبة معامل الارتباط بعد التعديل قدر ب 0.08 وهي دالة عند 0.01 وعليه يمكننا لقول بأننا لاستبيان يتمع بالثبات.

5 . اجراءات تطبيق الدراسة الميدانية :

تنقسم الدراسة الميدانية إلى قسمين الدراسة الإستطلاعية ودراسة الأساسية ، فالدراسة الإستطلاعية يتم من خلال قياس صدق وثبات الأداة ، حيث تم تطبيق الأداة على عينة استطلاعية قوامها 30 قابلة خلال الفترة الممتدة من 17 أبريل إلى 21 أبريل خلال السنة الدراسية 2022/2021 ليتم بعدها استرجاع الاستمارات ثم تفرغها في جداول وبعدها حساب صدقها وثباتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) وكانت النتائج المتحصل عليها تظهر صلاحية الأداة ومناسبتها لعينة الدراسة ، أما الدراسة الأساسية وكان الهدف منها اختبار صحة الفرضيات وبعد أخذ الإذن من الجهات بالتطبيق ، تم اختيار العينة بطريقة قصدية والتي قدرت ب45 قابلة في المؤسسة الإستشفائية الأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة خلال الفترة الممتدة من 23 أبريل إلى 6ماي خلال السنة الدراسية 2022/2021 وتم استرجاع جميع الإستمارات .

6. الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة :

اعتمدنا في دراستنا الحالية على مجموعة من الأساليب الإحصائية ، وتم معالجتها بالإستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss 20)ومنها :

1. الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لحساب ت لعينة واحدة

2 اختبارات لحساب الفروق

3 اختبارات لعينة واحدة لحساب الفرضية الأولى والثانية والثالثة والرابعة

4 التباين الأحادي أنوفا

خلاصة الفصل :

تم في هذا الفصل التعرف على خصائص العينة وأداة الدراسة وجمع البيانات والمعلومات المستخدمة في هذه الدراسة والمتمثلة في الإستبيان بعد التأكد من صلاحية وجاهزية الأداة من خلال حساب الصدق والثبات تم تطبيق الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة واختبار صحة الفرضيات ليتم عرضها ومناقشتها وتفسيرها في الفصل الموالي .

الفصل الرابع : عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة .

تمهيد

- 1- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة الفرضية الأولى .
- 2- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة الفرضية الثانية .
- 3- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة الفرضية الثالثة .
- 4- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير الفرضية الرابعة .

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة الحالية في ضوء الفرضيات التي تم طرحها، وهذا من خلال ما توصلنا إليه من نتائج بعد المعالجة الإحصائية للبيانات على عينة قوامها (45) قابلة فقد اهتمت الدراسة الحالية بمحاولة معرفة مستوى الإحترق الوظيفي لدى القابلات بالمؤسسة الاستشفائية وكذا محاولة معرفة دلالة الفروق في درجات الإحترق الوظيفي باختلاف (السن، الأقدمية، الحالة الاجتماعية)

1 - عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على ما يلي:

- ما مستوى الإحترق الوظيفي لدى القابلات بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة .

للتحقق من هذه الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة، علما أن المتوسط النظري للمقياس المعتمد في هذه الدراسة هو (63)، وتم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول التالي:

$$\text{المتوسط النظري} = (\text{الدرجة القصوى} + \text{الدرجة الدنيا}) / 2$$

$$\text{المتوسط النظري} = (5 \times 21) + (1 \times 21) / 2 = 63$$

الجدول رقم (10) يوضح: نتائج اختبار (t test) لعينة واحد لدراسة دلالة الفروق بين المتوسطات

النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على استبيان الاحتراق الوظيفي.:

المتغير	عدد البنود	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	قيمة Sig	مستوى الدلالة
الاحتراق الوظيفي	21	63	69.22	7.96	44	5.23	0.00	0.01

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة البالغ عددها (45) قد بلغ (69.22)، وانحراف معياري قدره (7.96)، كما تم حساب المتوسط الفرضي لأداة الدراسة وكان مقداره (63)، وتم اختبار الفرق بين المتوسطين وتبين أنه لصالح المتوسط النظري باعتماد الاختبار التائي (T. test) لعينة واحدة، إذ بلغت القيمة التائية (5.23) في حين بلغت القيمة الاحتمالية (sig) (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01) عند درجة الحرية (44) وهي دالة إحصائية، وعليه كلما كان المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط النظري فهذا يعني أن المستوى مرتفع، بينما تدل قيمة ت على أن الفروقات بين المتوسطين هي فروقات حقيقية.

مما يدل على تحقق الفرضية، وعليه نقبل الفرض الذي ينص على أن مستوى الاحتراق الوظيفي مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة .

أشارت نتائج التحليل الإحصائي الخاص بالفرضية الأولى إلى أن مستوى الإحتراق الوظيفي لدى القابلات مرتفع ، ومن الدراسات التي اتفقت مع دراستنا دراسة **حلي مصطفى ، خلفان رشيد (2016)** على عينة من أطباء مصلحة الإستعجالات بالمستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو والتي أسفرت نتائجها بمعاناة العينة من الإحتراق الوظيفي بمستوى مرتفع .

. كما أننا نجد دراسة

(Ghossemi , of job Burmout in psychiatric and medicalnurses in jafahm)

تؤيد دراستنا وهذا بدليل نتائجها والتي تنص على أن ممرضات الرعاية النفسية تعرضت لدرجة أكبر من الإجهاد الإنفعالي مقارنة بممرضات الرعاية الطبية عند مستوى دلالة 0.05.

- كما اختلفت نتائج دراستنا الحالية مع دراسة الكلابي ورشيد (2001) حيث هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف مستويات الإحترق الوظيفي بأبعاده المختلفة وتوصلت إلى أن الموظفين في العينة المختارة يعانون بدرجة متوسطة من الإحترق الوظيفي . (أبو مسعود ، 2010،ص69)

- كما نجد دراسة أبو مسعود (2010) التي أظهرت أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون من مستوى متوسط من الإحترق الوظيفي . (أبو مسعود ، 2010 ، ص 129)

- وفي هذا السياق نستخلص أن أغلب المؤسسات والمنظمات يعاني العمال بها من الإحترق الوظيفي وبمستويات مختلفة رغم 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 النفعي (2000) وفي دراستنا قد ترجع معاناة القابلات العاملین بمصلحة الأمومة والطفولة إلى طبيعة العمل بتلك المصلحة والضغوطات الناجمة عنها فمصلحة الأمومة والطفولة تكاد لا تخلو من النساء القابلين على الولادة والفوضى التي تعم المكان وهذا ما يولد عنه ضغط لدى القابلات .

2 - عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: تنص الفرضية الثانية على ما يلي - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير السن.
5-جدول رقم (11) يوضح : يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الاحترق الوظيفي تبعا لمتغير السن.:

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة Sig	م.د
الاحترق الوظيفي	بين المجموعات	515.96	3	171.98	3.09	0.03	0.05
	داخل	2277.81	41	55.55			

					المجموعات
		/	44	2793.77	الإجمالي

من خلال الجدول رقم (11) يتضح أن مجموع المربعات قدر بـ (515.96) ومتوسط المربعات قدر بـ (171.98) عند درجة الحرية (3) وهذا فيما بين المجموعات، أما داخل المجموعات فقد قدر مجموع المربعات بـ (171.98) وقدر متوسط المربعات بـ (55.55) عند درجة الحرية (41)، وبهذا يكون المجموع الكلي بالنسبة لمجموع المربعات هو (2793.77) ودرجة الحرية (44)، وعليه قدرت قيمة (F) بـ (3.09)، وهي قيمة دالة عند 0,5، مما يشير إلى تحقق الفرضية وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير السن توجر 50 سنة هي الأقل احتراقاً.

وقد اتفقت دراستنا مع النتيجة المتوصل إليها جملة مع بعض الباحثين فدراسة النفيعي (2010) نصت على أن فروق في الإحتراق الوظيفي يعزى لمتغير السن والفئة العمرية الأكثر احتراقاً من (50 سنة هي الأقل احتراقاً) ، وكذلك الكلابي ورشيد (2001) وbabcock (2003) قد توصلت إلى أن الفئة العمرية الأكبر من 50 سنة هي الأقل احتراقاً .

. كما نجد دراسة سماهر مسلم عباد أبو سعد (2010) قد توصلت إلى نفس النتيجة المتوصل إليها في دراستنا الحالية فنجد أنها وجدت أن 50 سنة هي الأقل احتراقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحتراق على بعد الإنجاز الشخصي تعزى لمتغير أن حيث وجدت الدراسة أن من هم أكبر من 50 سنة أقل معاناة من غيرهم من الفئات العمرية الأخرى على بعد الإنجاز الشخصي .

- كما اختلفت نتيجة دراستنا مع الدراسة التي توصل إليها سليمان أحمد الطلاع(2005) التي أجريت على 69 موظف وموظفة بشركة سونلغاز بقطاع غزة ، حيث توصلت إلى وجود فروق في مستوى الإحترق باختلاف السن أي أنه لا يوجد اختلاف في مستوى الإحترق الوظيفي في وجود متغير السن ، وقد يعود ذلك بأن العاملين بمختلف أعمارهم يعيشون نفس مستوى الإحترق الوظيفي رغم تفاوت السن .

- وفسرنا نتيجة بحثنا أن الفئة الأكثر فهما لأعمالهن بحكم خبرتهن فهن أكثر تمرسا لأعمالهن من غيرهن فيكون تقديرهن لأدائهن ايجابي بعكس الجدد الذين يكون مستوى طموحاتهن عالية في البداية ثم يتفاجؤوا بواقع العمل الذي لا يشبع طموحاتهن مما يؤثر على نفسيتهن .

3 - عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة : تنص الفرضية الثانية على ما يلي :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحترق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الأقدمية

5-جدول رقم (12) يوضح : يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الإحترق الوظيفي تبعا لمتغير الأقدمية.:

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة Sig	م.د
الإحترق الوظيفي	بين المجموعات	699.244	2	349.622	7.01	0.002	0.01
	داخل المجموعات	2094.533	42	49.870			
	الإجمالي	2793.778	44	/			

من خلال الجدول رقم (12) يتضح أن مجموع المربعات قدر بـ(699.244) ومتوسط المربعات قدر بـ(349.622) عند درجة الحرية (2) وهذا فيما بين المجموعات، أما داخل المجموعات فقد قدر مجموع المربعات بـ(2094.533) وقدر متوسط المربعات بـ(49.870) عند درجة الحرية (42)، وبهذا يكون المجموع الكلي بالنسبة لمجموع المربعات هو(2793.778) ودرجة الحرية (44)، وعليه قدرت قيمة (F) بـ (7.01)، وهي قيمة دالة عند 0,01، قد ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الأقدمية.

- ومن بين الأبحاث التي طبقت نتائجها مع ماخرجت به هذه الدراسة هي دراسة (النفيعي سنة 2000،) التي هدفت إلى تحديد مستوى الإحترق المهني في المنظمات الحكومية الخدمية والتي لها علاقة بالجمهور بمحافظة جدة ، وتحديد العوامل المسببة له والتميز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الإحترق الوظيفي طبقاً لخصائصهم الديموغرافية والإدارية ، ومن بين نتائج الدراسة أن الفئة التي لديها أكثر مستوى من المعاناة من الإحترق الوظيفي الذين لهم عمل من سنة إلى أقل من 5 سنوات.

- كما نجد دراسة الخرايشة وعريبات (2005) اتفقت مع دراستنا وهذا بدليل أنها توصلت إلى النتيجة التالية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الأبعاد الثلاثة بالنسبة لمتغير الخبرة ، ولصالح ذوي الخبرة ممن لديهم خمس سنوات فأكثر .

- كما اختلفت دراستنا مع دراسة عودة (1998) التي تنص على ظاهرة الإحترق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية وكانت نتائج الدراسة كما يلي : أنه لا توجد تأثيرات لمتغيرات (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، الحالة الإجتماعية ، الخبرة) وهذه

الأخيرة ما اختلفت معها دراستنا الحالية على كل من الإحترق النفسي وضغوط العمل وأنه لم تجد تأثيراً لمتغير الأقدمية على الإحترق الوظيفي .

- وتفسير هذا أنه كلما زادت سنين الخبرة والأقدمية أصبح الفرد أكثر نضجاً وبالتالي يصبح أكثر واقعية ومنتقناً لعمله على أكمل وجه مما يزيد عن رضاه وتوافقه في عمله .

4- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة: تنص الفرضية الثانية على ما يلي

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحترق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية.

- جدول رقم (13) يوضح : يوضح دلالة الفروق لدى أفراد عينة الدراسة في الإحترق الوظيفي تبعاً

لمتغير الحالة الاجتماعية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	قيمة Sig	م.د
الإحترق الوظيفي	بين المجموعات	240.696	2	120.348	1.98	0.15	0.05
	داخل المجموعات	2553.082	42	60.788			
	الإجمالي	2793.778	44	/			

من خلال الجدول رقم (13) يتضح أن مجموع المربعات قدر بـ(240.696) ومتوسط المربعات قدر بـ(120.348) عند درجة الحرية (23) وهذا فيما بين المجموعات، أما داخل المجموعات فقد قدر مجموع المربعات بـ(171.98) وقدر متوسط المربعات بـ(2553.082) عند درجة الحرية (42)، وبهذا يكون

المجموع الكلي بالنسبة لمجموع المربعات هو (2793.778) ودرجة الحرية (44)، وعليه قدرت قيمة (F) بـ (1.98)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، مما يشير إلى عدم تحقق الفرضية وعليه نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

- هذا واتفقت دراستنا مع دراسة (رمضان، 1999) التي توصلت بأن هناك فروق دالة احصائياً على بعد تبدل الشعور لصالح أعزب فيما اختلفت دراسة بحثنا مع دراسة (القراني، 2000) و(النفيعي، 2000) والذين توصلوا إلى النتيجة التالية: أن الفئات الأكثر تعرضاً للإحتراق هم المتزوجون وهذا ما اختلف مع دراستنا.

- وتفسيرنا في هذا أن حالة العامل الإجتماعية ليس لها تأثير على واقع العمل الذي يمتنه الفرد ولو كان فإنه يكون طفيفاً لا يولد احتراق مهني وظيفي بمختلف المؤسسات.

خلاصة الفصل :

تم التطرق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج المتوصل إليها في دراستنا باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة ، واختبار صحة الفرضيات المتحصل إليها من خلال البيانات المتحصل عليها وإظهار نتائجها بالقبول أو الرفض ، ثم مناقشة وتفسير فرضيات الدراسة .

خاتمة

من خلال هاته الدراسة التي مست فئة مهمة من القطاع الخدماتي ذات طابع الإنساني وهي القابلات بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة، نظرا للضغوطات المنزلية عليهن نتيجة اعمالهن الشاقة والمستمرة، ولما تقدمه من خدمات إنسانية إجتماعية للمواطنات (المقبلين على الولادة مثلا) ومن النتائج المنتحصل عليها من خلال هذا البحث، يمكننا القول بأن القابلات بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة للأم والطفل بوخريص عمر بمدينة ورقلة يعاون من احتراق وظيفي نتيجة للضغوطات المهنية التي تؤثر على مستوى أدائهن ودافعيتهن للإنجاز، التي تقودهم إلى حالة معنوية منخفضة، وبالتالي عدم رضاهن عن العمل بأبعاده المختلفة. نظرا لأهمية الموضوع وأهمية الفئة (القابلات) الحساسة من المجتمع، وجب من الضروري الإهتمام بالظاهرة (الاحتراق الوظيفي) في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة بالتوليد والأمومة رعاية الطفل، بشكل مستمر ومباشر مع المواطنين لهذا وجب مراعاة معاناة هذه الفئة من العاملين.

ومن هنا وضعنا بعض التوصيات التي قد تواجهها ونقل من حدوثها .

اقتراحات :

- 1- العمل على تحديد الأسباب المؤدية إلى الاحتراق الوظيفي، ومحاولة التخفيف والنقل منها وإيجاد حلول لها .
- 2- الإهتمام بالإحتياجات الأساسية للقابلات وضرورة التأكيد عليها، كوقت الاكل والراحة وكذا ممارسة التمارينات الرياضية لتخفيف الضغط .
- 3- النظر إلى الجانب الشخصي للقابلات، كتنظيم خرجات إرشادية ورحلات ترفيهية، أو إقامة حملات تحسيسية وتوعيتهم .
- 4- تحفيز القابلات ماديا ومعنويا للرفع من روحهم المعنوية .
- 5- إشعار القابلات بأهمية العمل وقيمه لهم وللمجتمع، والتسلح بالصبر، والتحمل والإخلاص في العمل
- 6- ضرورة القيام باعداد برامج تدريبية للقابلات خاصة الجدد منهم. مع المختصين ذو الطفرة الخبرة .
- 7- القيام بالمزيد من الدراسات العلمية للاحتراق أكثر على أبعاد ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى القابلات.

قائمة المراجع والمصادر

1- اللغة العربية :

- (1)- أبو مسعود ،سماهر مسلم عباد ،(2010)، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة ، (رسالة ماجستير) ، الجامعة الإسلامية غزة ،فلسطين .
- (2)- أحمد عبد الأمير ناصر ، 2017 ، ضرورات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي ، مجلة الكوت للعلوم الإقتصادية والإدارية ،كلية الإدارة والاقتصاد جامعة واسط .
- (3)- آلاء حمدي ،إدعيس ،2012 ، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها ،دراسة حالة ،رسالة ماجستير ،جامعة فلسطين ،الخليل .
- (4)- أنور أبو موسى ،يحي كلاب ، 2012 ،الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين ، دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية والتأصيل ،بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في ادارة منظمات المجتمع المدني ، معهد التنمية المجتمعية إدارة المجتمع المدني ، الجامعة الإسلامية غزة ،فلسطين .
- (5)- بدران ،منى ،(1997) ،الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته ببعض المتغيرات ،دراسة ميدانية ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة اليرموك ، اريد -اليرموك
- (6)- بطاينة أسامة ، والجوارنة المعتصم بالله ، 2004 ،مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة ومعلماتها في محافظة اريد وعلاقتها ببعض المتغيرات ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ،المجلد 2 ، العدد 2 ،جامعة دمشق
- (7)- البهاص ، سيد ،2002 ، الإنهاك النفسي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة ،مجلة كلية التربية -جامعة طنطا ، المجلد (1)،العدد (31).
- (8)- جابر ، رمزي ، 2007 ،دراسة تقويمية لظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب ، مجلة جامعة الاقصى ،المجلد الحادي عشر ،العدد الاول ،فلسطين .
- (9)- الحايك ، هيام ، 2000 ،مستويات الاحتراق لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية ،رسالة ماجستير ،فلسطين .

- (10)-حلي مصطفى ، وخلفان رشيد ، 2016 ، الإحترق الوظيفي لدى الأطباء - دراسة ميدانية في مصلحة الاستجالات بالمستشفى الجامعي نذير محمد بتيزي وزو - مجلة مجتمع تربية عمل ، الجزائر ، العدد 01 جوان 2016 .
- (11)-حمدي ، علي، 2008 ، سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل ، القاهرة ، دار الكتاب الحديث ، ط1.
- (12)-الخرابشة عمر ، عربيات أحمد ، 2005، الإحترق النفسي لدى للمعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر ،مجلة جامعة أم القرى العلوم التربوية والإجتماعية والإنسانية م 17 ع 2 .
- (13)-دردير ، نشوة ، 2007 ، الإحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ) و(ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات ،رسالة ماجستير ،جامعة الغيوم .
- (14)-الديحاني ،نواف ،2007،ضغوط العمل التي تواجه مديري المدارس الثانوية في دولة الكويت وأساليب مواجهتها ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة اليرموك ،إربد،الأردن .
- (15)-رمضان جهاد ،1999،ظاهرة الإحترق النفسي وإستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، جامعة النجاح الوطنية ،رسالة ماجستير غير منشورة ،نابلس ،فلسطين .
- (16)-الزهراي ،نوال ،2008، الإحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القرى ،المملكة العربية السعودية .
- (17)-الزيور ، نادر ، 2002، واقع الإحترق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن ،مجلة العلوم التربوية ،كلية التربية - جامعة قطر - العدد 1 .
- (18)-سليمان أحمد الطلاع ،2015،واقع الإحترق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء ،محافظات غزة ،مجلة جامعة الأزهر جامعة غزة ،المجلد 17العدد2.
- (19)-عسكر ،علي ،2000 ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، ط 2 ،دار الكتاب الحديث ،الكويت .
- (20)-علي ،حسام ،2008، الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا ،رسالة ماجستير ،جامعة المنيا ،ج ، م ، ع ،كلية التربية .
- (21)-العلي ،مهند ، 2003، مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديمغرافية وعلاقته بظاهرة الإحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي حنين ونابلس ،جامعة النجاح الوطنية ،نابلس ،فلسطين ،رسالة ماجستير غير منشورة .

- (22)- عودة ، يوسف ، 1998 ، ظاهرة الإحترق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين رسالة ماجستير غير منشورة.
- (23)- فؤاد البهي، السيد، 1978، علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري ، ط 3، دار الفكر العربي ، القاهرة مصر .
- (24)- فوزي ، شعبان ، 2006 ، مصادر ومسببات ضغوط العمل والآثار الإيجابية والسلبية الناجمة عنها ، ندوة ضغوط العمل والصراعات وورشنة عمل التعامل مع ضغوط العمل، جامعة القاهرة ، كلية التجارة ، مصر ، القاهرة .
- (25)- القرني ، علي ، 2000 ، الإعلام والاحترق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود الرياض.
- (26)- القريوتي ، إبراهيم ، والخطيب فريد ، 2006 ، الاحترق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالاردن ، مجلة كلية التربية ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، ع 23-154.
- (27)- الكلابي ، سعد ، ورشيد مازن ، 2001 ، الاحترق الوظيفي - دراسة إستكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية ، مجلة جامعة الملك سعود العلوم الإدارية ، م 14.
- (28)- لنا حسن ، محمد منصور ، 2013 ، الاحترق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم التربوية ، جامعة القدس .
- (29)- مصطفى ، إبراهيم وآخرون ، 1998 ، المعجم الوسيط ، المكتبة الإسلامية ، للطباعة والنشر ، والتوزيع ، الطبعة الثانية .
- (30)- معمريه بشير ، 2002 ، القياس النفسي وتصميم الاختبارات النفسية ، ط 1 ، منشورات شركة بانتيت ، بانتة .
- (31)- النفعي ، ضيف الله ، 2000 ، الاحترق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة ، مجلة الملكة العربية السعودية - جامعة الملك عبد العزيز : الاقتصاد والإدارة ، م 14 ، ع 1.
- (32)- هاشم ، ليلي (تطور المنظمات) .
- (33)- الهنداوي ، وفيه ، 1994 ، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري ، العدد 56 .

- 34)- هيجان ، عبد الرحمن ، 1997 ، ضغوط العمل -مصادرها ونتائجها وكيفية إدارته ،معهد الإدارة العامة ،الرياض .
- 35)- الوافي ،عبدالرحمان ، 2013،مدخل إلى علم النفس،ط6،دار هوما الجزائر .
- 36)- يوسف ،جمعة ،2006، إدارة ضغوط العمل ،القاهرة ،مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث ،كلية الهندسة ،جامعة القاهرة .
- المراجع الأجنبية :

- 37)- Abied, E, L, A., & Aly Khalil, H, M.(2019). The impact of organizational silence on job burnout applied study on doctors and musing staff at Ain Shams University Hospitals. Journal 104-Management System, 10(1),69
- 38)- Jackson, S. (1984) . In A. Sethi and R. Sehular (Eds.),
- 39)- Handbook of Organizational Stress Coping Strategies, Cambridge, MA: Ba Uinger.
- 40)- Kahn, H. & Cooper, C . (1993) , " " . London , New Fetter Lane .
- 41)- Levi, L ., (1984), " " , Geneva , I . L . O
- 42)- Ghassemi,Gh.R. & Yousefy,A.R. : 2006 , p p 662-669 " ,Islamic Republic of Iran, La Revue de Sante de la Mediterranee orientale , Vol.12 , No.5 ,

الملاحق

الملحق رقم (1) : استمارة مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي .

جامعة قاصدي مرباح " ورقلة "

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

شعبة علم النفس وعلوم التربية

المستوى :ثانية ماستر

تخصص :علم النفس عمل وتنظيم

وتسيير موارد بشرية

تحية طيبة للأخوات السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته أما بعد :

بهدف اعداد م مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم وتسيير موارد البشرية تحت عنوان :الاحتراق الوظيفي لدى القابلات بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم والطفل بخريص عمر بمدينة ورقلة نضع بين أيديكم هذا الاستبيان المتكون من عدة فقرات فالرجاء منكم الإجابة عليها بكل دقة وتمعن ، وذلك بعد قراءتك للفقرات ووضع علامة (x)في المكان المناسب والملائم فنرجو منكم ملئ المعلومات الشخصية بكل دقة ونأكد لكم أن الاستبيان لن يستخدم الا لغرض البحث العلمي واشكرا.....شكرا على تعاونكم وتجاوبكم معنا لإتمام هذا العمل.

المعلومات الشخصية

السن: من 20الى 29 من 30الى 39 من 40الى 49 من 50 سنة فاكثر

الأقدمية: أقل من 5سنوات 5 - 10 15 سنة فما فوق

الحالة الإجتماعية: متزوجة عزباء ارملة مطلقة

الملاحق :

مثال :

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
- التعامل مع الناس يسبب طوال اليوم يسبب لي التوتر		x			

الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. أشعر بأنني استنزفت عاطفيا .					
2. أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي .					
3. أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة عمل اخر					
4. التعامل مع الناس يسبب لي التوتر .					
5. أشعر بالضجر والملل بسبب عملي .					
6. أشعر بالإحباط في عملي .					
7. أشعر بأنني أبذل جل جهدي في عملي .					
8. التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي .					
9. أشعر بالإختناق وقرب النهاية .					
10. أشعر بأنني أعامل بعض فئات المواطنين وكأنهم جمادات لا حياة فيها					
11. أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل .					
12. أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلدا في مشاعري .					
13. إنني في الواقع لا أعبأ عما يحدث للآخرين .					
14. أشعر أن المواطنين يلومونني على بعض المشاكل التي أعاني منها.					
15. أستطيع أن أفهم كيف يشعر المواطنون اتجاه مهنتي .					
16. أشعر أنني من خلال عملي أؤثر ايجابيا في حياة الآخرين					
17. أشعر بالنشاط والحيوية .					
18. أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه					
19. أشعر بالإبتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المواطنين .					
20. في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية .					
21. حققت أشياء جديدة بالتقدير في هذا العمل .					

الملحق رقم (2) : نتائج الفرضية الأولى

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

T-Test

[DataSet0]

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاحتراق	45	69.2222	7.96837	1.18785

One-Sample Test

	Test Value = 63					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الاحتراق	5.238	44	.000	6.22222	3.8283	8.6162

الملحق رقم (3) : نتائج الفرضية الثانية

ONEWAY الاحتراق BY السن
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

[DataSet0]

Descriptives

الاحتراق

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					من 20 إلى 29	16		
من 30 إلى 39	18	70.3333	7.84407	1.84886	66.4326	74.2341	55.00	88.00
من 40 إلى 49	8	62.8750	4.96955	1.75700	58.7204	67.0296	58.00	72.00
أكثر من 50	3	65.0000	9.16515	5.29150	42.2325	87.7675	57.00	75.00
Total	45	69.2222	7.96837	1.18785	66.8283	71.6162	55.00	88.00

ANOVA

الاحتراق

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	515.965	3	171.988	3.096	.037
Within Groups	2277.813	41	55.556		
Total	2793.778	44			

الملحق رقم (4) : نتائج الفرضية الثالثة

ONEWAY الاحتراق BY الاقدامية

/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

[DataSet0]

Descriptives

الاحتراق

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					اقل من 5	15		
من 5 الى 10	15	72.4000	7.74412	1.99952	68.1114	76.6886	59.00	88.00
اكثر من 15	15	63.6667	5.87570	1.51710	60.4128	66.9205	55.00	75.00
Total	45	69.2222	7.96837	1.18785	66.8283	71.6162	55.00	88.00

ANOVA

الاحتراق

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	699.244	2	349.622	7.011	.002
Within Groups	2094.533	42	49.870		
Total	2793.778	44			

الملحق رقم (5) : نتائج الفرضية الرابعة

ONEWAY الاحتراق BY الحالة
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.

[DataSet0]

Descriptives

الاحتراق

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					متزوج	31		
اعزب	13	72.7692	7.45155	2.06669	68.2663	77.2722	62.00	88.00
ارمل	1	71.0000	71.00	71.00
Total	45	69.2222	7.96837	1.18785	66.8283	71.6162	55.00	88.00

ANOVA

الاحتراق

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	240.696	2	120.348	1.980	.151
Within Groups	2553.082	42	60.788		
Total	2793.778	44			