

جامعة عمار ثليجي بالأغواط  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا



الميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية  
شعبة: العلوم الاجتماعية

الموضوع:

الإحترق الوظيفي لدى عمال مديرية الكهرباء والغاز سونلغاز  
الأغواط (الأبعاد والمصادر)  
\_ دراسة ميدانية لعمال مصلحة الزبائن بالأغواط \_

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس  
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذ:

أ: صافي محمد

إعداد الطالبين:

- بورحلاوي خالد

- بوخاري عامر

السنة الجامعية 2017/2016

# المقدمة

## مقدمة :

تسعى منظمات الأعمال على اختلاف أنماطها وأشكالها إلى تعزيز إنتاجية الموظفين وتحقيق الاستفادة القصوى من أداائهم، ولكن في كثير من الأحيان نرى أن هذه القاعدة يصعب الإلتزام بها في كثير من المنظمات ، لأن الإستفادة من أداء العمال يعني توفير الجو المحفز سواء كان مادي أو معنوي ، فتعقيدات العمل اليوم و ما يحيط بها من ظروف بيئية صعبة تجعل من العامل تحت ضغوطات يصعب تسييرها و التخلص منها و بالتالي تؤثر سلبا في أدائه و إنتاجيته .

وقد يُصاب الشخص بحالة من الاحتراق الوظيفي **Burnout Job** الذي يأتي استجابة للمتطلبات التي تقع على الموظف، والتي تمثل عوامل توتر للموظف مثل عبء الدور و صراع الدور، وهي بدورها تزيد من التزاماته ومسؤولياته الشخصية ، و بسبب المستويات العالية من الإثارة التي تحدثها هذه المتطلبات، فإن الموظف يبدأ بالشعور بالإرهاك العاطفي نتيجة التعرض المتكرر لهذه المتطلبات، فيلجأ إلى فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين كوسيلة للتعامل مع هذه الحالة ، بعدها يعتري الفرد شعور بتدني الإنجاز الشخصي، خصوصا عندما يعمل في بيئة لا توفر إلا قدرأ محدوداً من التغذية الراجعة والمكافآت لتحقيق الإنجاز في العمل .

وقد يبدأ الاحتراق أولاً بتدهور العديد من الاتجاهات الإيجابية ذات الصلة بالعمل، 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، الأمر الذي يؤدي إلى تفكك مجموعات العمل المتلاحمة، وانهيار الدعم الاجتماعي للموظفين.

وفي نهاية المطاف لا يجد الموظف أمامه إلا السلوك نحو الانسحاب الوظيفي والذي يحدث عندما ينفصل الموظف من المنظمة سواء نفسياً أو جسدياً ، و التي يمكن أن تتخذ تلك السلوكيات العديد من الأشكال غالباً ما تكون مكلفة و ضارة، و ذات تأثير سلبي على نجاح وتقدم المنظمة ومن ثم على قدرتها التنافسية .

فالاحتراق الوظيفي بأبعاده و مصادره يشكلان محور دراستنا هذه و التي سنتطرق إليها بالتفصيل في هذه الفصول التالية :

- الفصل الأول : تحت عنوان المشكلة و إعتبراتها و فيه تطرقنا إلى الإشكالية ثم الفرضيات ، ثم أهداف الدراسة و أهميتها ، ثم تناولنا الدراسات السابقة سواء كانت العربية منها و الأجنبية ، ثم التعاريف الإجرائية و أخيرا أسباب و مبررات إختيار الموضوع .

- الفصل الثاني : تحت عنوان " ماهية الإحتراق الوظيفي " و فيه تناولنا الإطار النظري و فيه تطرقنا إلى مفهوم الإحتراق الوظيفي و كذا علاقته ببعض المصطلحات ، ثم أسباب نشوئه و أعراضه و مراحل تطوره ، و أخيرا تناولنا متغيري الدراسة و هما أبعاد الإحتراق الوظيفي و مصادره .

- الفصل الثالث : في هذا الفصل تطرقنا إلى الإجراءات الميدانية للدراسة و تتضمن منهج الدراسة و حدودها الزمانية و المكانية و البشرية ، ثم الدراسة الإستطلاعية و الهدف منها و خطوات إجرائها ، ثم نتناول أدوات جمع البيانات و خصائصها السيكومترية ، ثم مجتمع و عينة الدراسة ، و إجراءات التطبيق و أخيرا الأساليب الإحصائية .

- الفصل الرابع : و فيه تطرقنا إلى عرض و مناقشة و تفسير الفرضيات ، ثم الإستنتاج العام و أخيرا الإقتراحات .

تمهيد:

نتطرق في هذا الفصل إلى المشكلة وإعتمباتها من خلال تناولنا للإشكالية ويحيط بها من تناولات تخص الجانب التمهيدي لدراستنا وهذا ما سنحاول تناوله في هذا الفصل.

1/ إشكالية الدراسة :

لقد أثرت مشكلات العمل والتطور التكنولوجي وأحداث الحياة على الكثير من جوانب الشخصية، إذ يعتبر الكثير من الباحثين أن هذا العصر هو عصر الضغوط النفسية، وما تنعكس على ظروف الحياة التي يمر بها الإنسان، وما يرتبط بها من عقبات قد تعوق مجرى حياتهم، مما أصبحوا في حالة من عدم الإستقرار ونتيجة لهذه الضغوطات يدخل الأفراد في أزمات قد تصل إلى حالة الاحتراق الوظيفي.

( النفيعي ، 2001 : ص 43 )

يعد مفهوم الإحتراق الوظيفي من بين المفاهيم ذات العلاقة الوطيدة بالصحة النفسية للفرد، هذا المصطلح الذي أصبح شائع الاستخدام منذ بداية العقد الأخير من هذا القرن، وذلك بوصف الحالة النفسية للأفراد الذين يعملون في مختلف قطاعات العمل، ولقد إكتسب موضوع الإحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية، ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي و طب العمل، ولكن أيضا في مجال التطوير الإداري، لأن الإحتراق الوظيفي من المشكلات الإدارية الهامة في عالمنا المعاصر التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية والخاصة، ويعتبر مؤشرا على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التذني والإنحدار ويصيبها الفشل على المدى الطويل.

( النفيعي ، 2001 : ص 56 )

إن الإحتراق الوظيفي تعبير جديد، حيث يعتبر " هيربرت فرويدنبيرجر " المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الإحتراق الوظيفي إلى حيز الإستخدام الأكاديمي و ذلك عام (1974)، وناقش تجاربه النفسية في مدينة " نيويورك " وقد لاحظ " هيربرت " أن الذين يعملون في المهن والخدمات الإنسانية كانوا أكثر تعرضا لحالات الإحتراق الوظيفي و ذلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من الناس مع عدم قدرتهم على تحقيق كل ما هو متوقع منهم.

( عودة ، 1988 : ص 17 )

وضمن هذا الإطار لاحظت المحللة النفسانية " كريستينا ماسلاش " ورفاقها التي وضعت مقياس للإحتراق النفسي (1982)، أن حالة الإحتراق النفسي تصيب العمال الذين يواجهون معوقات تحول دون

قيامهم بمهامهم المهنية كاملة، فتسبب لهم الإحساس بالقصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب، وغالبا ما يترتب عن هذا الوضع حدوث ضغط نفسي يلزم العامل أن يتكيف معه، لكي يقلل من إحساسه بالعجز، حيث يتميز هذا النوع من التكيف بتدني مستوى الدافعية وعدم الشعور بالرضا وبالعلاقة الآلية الجافة التي تربطه بمن يتعامل معهم، هذا وقد عد غالبية الباحثين ظاهرة الإحترق النفسي كاستجابة رئيسية للتوتر الناتج عن أوضاع العمل وشدة الضغوط النفسية و المهنية المزمنة.

هذا وقد تطور الإهتمام بظاهرة الإحترق الوظيفي بين الباحثين والممارسين على حد سواء، وركزت أبحاث الإحترق الوظيفي على الموظفين في قطاع الخدمات الإنسانية، بما في ذلك الباحثون الإجتماعيون والمرضون والمعلمون، والمحامون والأطباء، وكذا رجال الشرطة والجيش والمهنيين الآخرين التي تتطلب أعمالهم إتصالا مباشرا ومستمرا مع الجمهور، وتظهر ظاهرة الإحترق الوظيفي في القطاعين العام والخاص، وبشكل خاص بين الأفراد الذين يبدون إهتماما بأعمالهم، ويتسمون بالمثالية والإلتزام، ولكن أعراض الإحترق الوظيفي قد تظهر كذلك في المهن الفنية مثل: تطوير برامج الحاسوب، والحقول الأخرى للبحث والتطوير، كما أن ثمة دراسات أظهرت وجود الإحترق النفسي بين المهندسين والسكرتارية، كما أظهرت الدراسات الحديثة أن الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الإنفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) يظهر في الوظائف الإدارية بصورة كبيرة في الوظائف التي يكون فيها العامل متصلا مع الزبائن.

### ( الكلابي و رشيد، 2001: ص 114 )

ومن خلال رؤيتنا لظروف العمل النفسية والإجتماعية والمهنية السائدة في مؤسسات القطاع العام في الجزائر لوحظ أنها تشكل حقا خصبا لنشأة ظاهرة الإحترق الوظيفي، حيث نجد أن الموظف قد يمكث في وظيفته بدون تغيير أو تطوير لمدة طويلة قد تصل إلى 20 عاما، وربما بعض الموظفين يبدأ مسيرته العملية ويتقاعد وهو في مصلحة أو إدارة معينة بدون أي تطوير أو تغيير، ولا شك أن مثل هذا الموظف أو الإداري يكون فريسة سهلة للإحترق الوظيفي، وبالتالي ضحية سائغة لأسلوب و نظام العمل الغير المرن، كما أن الإدارة التي يعمل فيها ضحية أيضا، لأن أداء وإنتاجية الإدارة التي يعمل فيها ستكون متدنية جدا، بل قد تكون معدومة مما يؤثر على كفاءة الجهاز الإداري ككل، ومن هنا كان لابد من إحداث تغيير في النظام المتبع في القطاع العام، وأصبح لابد من الإهتمام بشكل أكبر بالموظف وأصبح لزاما على المؤسسات الحكومية أن تعمل على التخلص من الإلتزام المهني المبالغ فيه، وكذا النظام البيروقراطي وأن تعمل على زرع مبدأ المنافسة والإبداع وخلق جو محفز ماديا ومعنويا لكل موظف

للإرتقاء بمستوى الأداء بدلا من الإستسلام للبيروقراطية، وهذا ما دفعنا لدراسة مشكلة الإحتراق الوظيفي في المؤسسة الحكومية من خلال الأبعاد والمصادر ونطرح من خلاله التساؤلات التالية:

- 1- هل يتعرض عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز للإحتراق الوظيفي من خلال الأبعاد ؟
- 2- هل يتعرض عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز للإحتراق الوظيفي من خلال المصادر ؟
- 3\_ هل يمكن التنبؤ بالإحتراق الوظيفي من خلال الأبعاد لدى عمال مديرية الكهرباء والغاز سونلغاز لمصلحة الزبائن بالأغواط ؟
- 4\_ هل يمكن التنبؤ بالإحتراق الوظيفي من خلال المصادر لدى عمال مديرية الكهرباء والغاز سونلغاز لمصلحة الزبائن بالأغواط ؟
- 5\_ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في أبعاد الإحتراق الوظيفي تعزى للجنس ؟
- 6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في مصادر الإحتراق الوظيفي تعزى للجنس ؟
- 7- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في أبعاد الإحتراق الوظيفي تعزى للأقدمية ؟
- 5\_ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في مصادر الإحتراق الوظيفي تعزى للأقدمية ؟
- 6\_ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في أبعاد الإحتراق الوظيفي تعزى للحالة المدنية ؟
- 10- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في مصادر الإحتراق الوظيفي تعزى للحالة العائلية؟

## 2/ الفرضيات:

- 1- يتعرض عمال مصلحة الزبائن لسونلغاز للإحتراق الوظيفي حسب الأبعاد.
- 2- يتعرض عمال مصلحة الزبائن لسونلغاز للإحتراق الوظيفي حسب المصادر.
- 3\_ نتوقع أن الأبعاد متغير مُنبئ في الإحتراق الوظيفي لدى عمال مصلحة الزبائن لسونلغاز الأغواط.
- 4\_ نتوقع أن المصادر متغير منبأ في الإحتراق الوظيفي لدى عمال مصلحة الزبائن لسونلغاز الأغواط.
- 5\_ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في أبعاد الإحتراق الوظيفي تعزى للجنس.
- 6\_ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في مصادر الإحتراق الوظيفي تعزى للجنس.
- 7\_ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في أبعاد الإحتراق الوظيفي تعزى للأقدمية.
- 8\_ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في مصادر الإحتراق الوظيفي تعزى للأقدمية.
- 9\_ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في أبعاد الإحتراق الوظيفي تعزى للحالة المدنية.
- 10\_ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال في مصادر الإحتراق الوظيفي تعزى للحالة المدنية.

### 3/ أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تناول موضوع الإحترق الوظيفي من خلال العلاقة بين الأبعاد والمصادر لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز فرع الأغواط، مصلحة الزبائن كعينة الدراسة وعموما تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

\* الكشف عن مدى تعرض عمال مصلحة الزبائن لسونلغاز الأغواط إلى الإحترق الوظيفي من خلال الأبعاد والمصادر.

\* التعرف على تأثير أبعاد الإحترق الوظيفي على العمال.

\* التعرف على تأثير مصادر الإحترق الوظيفي على العمال.

\* محاولة التعرف على مدى وجود فروق في الإحترق الوظيفي بين العمال حسب المتغيرات الديمغرافية.

\* لفت أنظار المهتمين بالصحة النفسية الإداريين ونحو ظاهرة الإحترق الوظيفي ومدى إنتشارها في المنظمات.

\* محاولة الخروج ببعض الحلول المناسبة والضرورية التي من شأنها أن تساهم في تخفيف مستوى الإحترق الوظيفي في مقابل تحسين الأداء والفعالية.

### 4/ أهمية الدراسة:

مما لا شك فيه، أن للعامل دور فعال في المنظمة وبالتالي: فإن أي تأثيرات سلبية على العامل تنعكس سلبيًا على العمل بأكمله، والاحترق الوظيفي من الظواهر ذات التأثيرات السلبية على العامل، ويظهر هذا التأثير في: انخفاض الأداء، والإجهد، وكثرة الغياب، والسلبية في التعامل مع الآخرين، هذا إلى جانب أن شخصية العامل بمقوماته وسماته وخصائصه تقف حائلًا في إصابته بالاحترق الوظيفي، ويمكن الإشارة إلى أهمية الدراسة فيما يلي:

1- إن دراسة ظاهرة الاحترق الوظيفي ضرورة من ضرورات الاهتمام بالصحة النفسية للأفراد بصفة عامة وللعمال بصفة خاصة، وذلك لأهمية دور العامل في المجتمع المهني، وكذلك خطورة ظاهرة الاحترق النفسي، حيث تأثيراتها السلبية على أفراد المجتمع المهني.

2- الكشف عن مثل هذه الظاهرة من خلال أبعادها ومصادرها، وتجنب تأثيراتها السلبية، يقي العامل ويساعده على التمتع بحالة نفسية مستقرة، وكذلك تحسين أداءه، والمتمثل في تقديم الخدمات على أكمل وجه دون أن يكون منهكًا، أو غير راض عن المهنة، أو تتقله ضغوطها ولا يقوى على مواصلة العطاء.

3- إلقاء الضوء على ظاهرة الإحترق الوظيفي التي يعاني منها عمال الخدمات.

4- الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

### 5/ الدراسات السابقة:

توجد العديد من الدراسات السابقة الأجنبية و العربية التي تناولت الاحتراق الوظيفي في مجال العمل بمختلف مجالاته و هذا ما سنتطرق إليه فيما يأتي:

#### أ- الدراسات الأجنبية:

##### 1/ دراسة (Adekla,2010):

حاولت هذه الدراسة التعرف على الفروق بين الجنسين كعامل في الخبرة تجاه الاحتراق الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وقد استخدمت الدراسة عينة من 1040 مفردة ممن شملهم الاستطلاع (549 من الذكور والإناث 491)، وقد استخدمت الباحثة مقياس ( Maslach ) لقياس الاحتراق بوصفها أداة لتقييم مستوى الاختلافات في الإجهاد الوظيفي، الشعور بتدني الانجاز، وفقدان العنصر الإنساني في التعامل لدى الموظفين من كلا الجنسين، ويطرح البحث ثلاث فرضيات تم اختبارها باستخدام اختبار (T) وأشارت النتائج إلى عدم وجود فرق في مستويات الإجهاد العاطفي لدى الموظفين الذكور والإناث. ومع ذلك، فإن متوسط درجات الشعور بتدني الانجاز أظهرت اختلافات كبيرة بين الجنسين، وأكدت نتائج الدراسة أيضا أن الموظفين ذوي الخبرة لديهم مستوى أعلى من الإنجازات الشخصية أكثر من نظرائهم من الذكور.

##### 2/ دراسة (Gurbuz & Others ، 2007):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المحاضرين العاملين في جامعة أتاتورك، جامعة عثمان غازي جامعة الأناضول في تركيا، تم استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي تكونت عينة الدراسة من 108 محاضر يعملون في الجامعات المذكورة من مناطق مختلفة في تركيا.

#### أهم النتائج:

- يتأثر مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المبحوثين بمجموعة من العوامل المستقلة والصفات الشخصية مثل (العمر، الجنس، مستوى التعليم، الخبرة، مكان السكن، الجامعة التي يعمل بها).
- يتأثر مستوى الاحتراق النفسي لدى المبحوثين بمجموعة من العوامل التابعة مثل (الرضا الوظيفي، الدعم الاجتماعي، بيئة العمل، وظروف العمل) طبقا للنتائج فإن الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة مرتبط بقوة مع المسمى الوظيفي أكثر مما يرتبط بالجنس.

##### 3/ دراسة ( senter ، 2003):

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى الاحتراق النفسي، والرضا الوظيفي، والرضا المعيشي لدى مجموعة من العلماء النفسيين، تم جمع البيانات من 203 دكتور نفسي يعملون بوظائف دائمة موزعين كالتالي: (44) يعملون في العدالة الإجرامية، (56) يعملون في مجال المحاربين، (49) يعملون في مراكز تقديم الاستشارات، و (54) يعملون في مستشفيات نفسية عامة كان العامل المميز مابين المجموعة المختارة هو مدة الخدمة.

### أهم النتائج:

- كل مجموعة من النفسانيين أظهرت بشكل عام مستوى متدني من الاحتراق و الرضا الوظيفي ومستوى عال من الرضا المعيشي.

- العاملين في علاج المرضى سجلوا فرق دال إحصائيا في مستوى الاحتراق مقارنة بالعاملين في تقديم الاستشارات.

- سجل العاملين في المستشفيات الصحية العامة انخفاض دال إحصائيا في مستوى الرضا المعيشي مقارنة بالعاملين في تقديم الاستشارات.

- سجل العاملين في تقديم العلاج و العاملين في المستشفيات مستوى رضا وظيفي أقل من العاملين في مراكز الخدمات النفسية.

الهوية المهنية والمتعلقة بالمركز الوظيفي كانت دالة إحصائيا بالنسبة لمستوى احتراق العلماء النفسين المبحوثين.

4/ دراسة ( HUI ; 1998 ):

لقد قامت هذه الدراسة بفحص العديد من الأفراد الذين يواجهون الاحتراق الوظيفي في العمل ومعرفة أثر المتغيرات الشخصية على خبرة الاحتراق الوظيفي وتكونت عينة الدراسة من (288) منها ( 144 ) ذكور، و (84) من الإناث استخدمت الدراسة العديد من المقاييس لقياس الاحتراق النفسي مثل مقياس (Maslach) ومقياس (Jacon) ومقياس ( Hovman )، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة الاحتراق الوظيفي كانت من الدرجة المتوسطة، لذلك كانت هناك استمرارية في الوظائف الحالية لأكثر وقت ممكن، وتوصلت كذلك إلى أن الشباب كانوا أكثر وأفضل في التعامل مع الإنهاك العاطفي، وكانوا أقل في درجة الاحتراق الوظيفي بسبب العمل، واتضح وجود علاقة عكسية بين الذكاء الوجداني والاحتراق الوظيفي.

5/ دراسة بولمن و لي ( Bollman&lee ;1994 ) :

هذه الدراسة حول الإحتراق النفسي عند المرشدين النفسانيين في ولاية جنوب كارولينا، هدفت إلى تقويم مستوى الإحتراق النفسي عند المرشدين النفسانيين في المدارس الحكومية، ولتحديد ما إذا كان المرشدون في مدارس الولاية يتفاوتون في مستوى الإحتراق النفسي عند كل منهم، إستنادا إلى متغيرات شخصية ومدرسية مختارة، طبقت الدراسة على عينة من (131) مرشدا في المدارس الحكومية في الولاية، بعد أن جرى إختيارهم بطريقة عشوائية من هذه المدارس، كما استخدمت الدراسة مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي عند المرشدين في مدارس الحكومة في ولاية كارولينا ذو مدى معتدل من حيث مقياس الإجهاد الإنفعالي، وذو مدى منخفض في الإكتئاب وكذلك في مجال الإنجاز الشخصي، كما لم تبرز دلالات ملموسة إحصائيا على الإختلاف في مستوى الإحتراق النفسي بين المرشدين فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية التي جرى إختبارها، إضافة لم تبرز دلالات ملموسة إحصائيا على إختلاف في مستوى الإحتراق النفسي عند هؤلاء المرشدين فيما يتعلق بالمتغيرات التي تم إختبارها في المدرسة .

6/ دراسة كريستينا ماسلاش و سوزان جاكسون (1982; Maslach, Jackson):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحتراق النفسي لدى عينات كبيرة من العاملين في مهن : المحاماة، الشرطة، التمريض، الطب النفسي، الإرشاد و التعليم، الإدارة، والعمل الإجتماعي، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

\* وجود فروق مهمة بين الذكور و الإناث في مختلف أبعاد الإحتراق النفسي، إذ أظهر الذكور شعورا بالإنجاز بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار والشدة، كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق مهمة في مستويات العمر والإحتراق النفسي، فقد أظهر أفراد العينة من فئة صغار السن شعورا سلبيا تجاه العملاء بدرجة أعلى من فئة كبار السن من حيث شدة الإجهاد الإنفعالي، وأظهرت النتائج أن كلا من غير المتزوجين والمطلقين عانوا من الإجهاد الإنفعالي بدرجة أعلى من الأفراد المتزوجين على مستوى التكرار والشدة .

2- الدراسات العربية:

1/ دراسة الزهراني، ( 2008 ) " الإحتراق النفسي و علاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الإحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي- الاجتماعية - السيطرة - المسؤولية) كذلك معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الإحتراق النفسي نتيجة لاختلاف (سنوات الخبرة- العمر - المؤهل - الحالة

الاجتماعية)، لدى عينة من العاملات، في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، وقد قامت الباحثة باختيار (150) عاملة بطريقة عشوائية ، حيث تم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي (ماسلاك )، ومقياس البروفيل الشخصي لجوردن ألبورت، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، لملائمته لطبيعة دراستها.

#### وكشفت الدراسة عن النتائج التالية:

1- توجد علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية: (الثبات الانفعالي، الاجتماعية، السيطرة )، كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سمة المسؤولية.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق النفسي، من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة في سمة الثبات الانفعالي، بينما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق في سمات: الاجتماعية، السيطرة، المسؤولية والدرجة الكلية 15 سنة الأكثر.

3- أظهرت الدراسة أن العاملات اللائي تراوحت سنوات خبرتهن أكثر من 10 سنوات الأكثر إحترقا .

4- أظهرت الدراسة أنه كلما زاد عمر المبحوثة كلما زاد مستوى المعاناة من الاحتراق.

5- أظهرت الدراسة أن المتزوجات أكثر احتراقا من غير المتزوجات.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي، لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف المؤهل التعليمي.

2/ دراسة الكلابي و رشيد، (2001) : "الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية "

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستويات الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة، وذلك باستخدام بيانات جمعت من 654 موظفا وموظفة يشغلون مواقع وظيفية مختلفة في القطاعين الخاص والعام في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وتمّ قياس درجات الاحتراق الوظيفي باستخدام مقياس ماسلاك المكون من 22 فقرة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

1- الموظفين في العينة المختارة يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي.

2- توجد فروق معنوية في درجات الاحتراق لبعض من مقاييس الاحتراق الوظيفي تعزى للعمر، ومدة الخدمة في الوظيفة الحالية.

3- لا توجد فروقات فيما يخص المستوى التعليمي أو جنس الموظفين في عينة الدراسة.

3/ دراسة القرني، ( 2000 ) :

هدف هذا البحث إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الإحتراق النفسي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية السعودية، وذلك من خلال مسح ميداني لمختلف منسوبي الأجهزة الإعلامية الرسمية والخاصة في المملكة العربية السعودية، وتم توظيف مقياس ماسلاك للإحتراق النفسي، إضافة إلى فقرات خاصة بالضغوط المهنية، على عينة عشوائية بلغت 134 فرداً.

ويمكن تلخيص أهم النتائج لهذه الدراسة على النحو التالي:

1- من خلال تطبيق مقياس ماسلاك للإحتراق النفسي أثبتت نتائج هذه الدراسة وجود درجات متوسطة من الاحتراق النفسي في أبعاده الثلاثة المتمثلة في الإجهاد الانفعالي والتبليد الإحساسي والإنجاز الشخصي في ممارسة العمل الإعلامي في المملكة العربية السعودية، ومثلت الإذاعة أعلى درجات الاحتراق النفسي مقارنة بوسائل الإعلام الأخرى المتمثلة في هذا البحث. واتضح من الدراسة أن المؤسسات الإعلامية الرسمية هي أكثر إحتراقاً من تلك الوسائل التابعة للقطاع الخاص.

2- منسوبي المؤسسات الإعلامية في القطاع العام من إذاعة وتلفزيون و وكالة أنباء هم الأكثر تعرضاً للضغوط الإعلامية مقارنة بمؤسسات القطاع الخاص المتمثلة في الصحافة، وكذلك يتعرض المشتغلون في إدارة الإعلام إلى ضغوط أكثر من نظرائهم في التحرير والإنتاج.

3- تشير نتائج البحث إلى أن الفئات الأكثر تعرضاً للضغوط المهنية في مجال الإعلام هي: (الذكور، المتزوجون، الأقل تعليماً، الأصغر سناً، الأكثر دخلاً، والأقل خبرة إعلامية).

4- يوجد إنسجام وتعاون بين زملاء العمل، في حين لا توجد فرص تدريبية كبيرة، مع توفر مساحة محدودة من التوجيهات الإدارية من الرؤساء ذات الصبغة السلبيية، كما أن إتاحة الوقت لممارسة الهوايات الشخصية ظلت محدودة.

5- أوضحت النتائج إلى أن حوالي نصف المبحوثين يرغبون بالإستمرار في محيط نفس العمل بالمؤسسة الإعلامية، بينما أبدى الباقي رغبة في تغيير المؤسسة إلى مؤسسة إعلامية أخرى أو إلى عمل آخر في غير المجال الإعلامي.

4/ دراسة النفيعي، ( 2000 ) : "الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة" هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدمية والتي لها علاقة بالجمهور بمحافظة جدة ، و تحديد العوامل المسببة له و التمييز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق الوظيفي طبقا لخصائصهم الديموغرافية والإدارية. وشملت الدراسة (376) موظفا من الذين يشغلون المرتبة الثانية حتى المرتبة السابعة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

#### من أهم نتائج الدراسة:

1- أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي.

2- أظهرت الدراسة أن الفئات التالية هي الأكثر معاناة من الاحتراق الوظيفي:

- الذين أعمارهم من 20 ، أقل من 29 سنة.
- الذين لهم خدمة من سنة إلى أقل من خمس سنوات.
- حملة الشهادة الجامعية البكالوريوس.

3- كما أوضحت النتائج أيضا أن من أهم المصادر الرئيسية التي تسبب الاحتراق الوظيفي ستة مصادر وهي: مصادر تنظيمية، ومتطلبات الوظيفة، وخصائص الدور، وعلاقات العمل الشخصية، والدعم الاجتماعي ، و التوقعات الشخصية .

5/ دراسة رمضان، (1999): "ظاهرة الاحتراق الوظيفي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في المقرات الرئيسة لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وتحديد العلاقة بين ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف وعدد من المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المركز الوظيفي)، وبلغ مجتمع الدراسة (1754) موظفا وموظفة، اختير منهم عينة عشوائية مكونة من (360) موظفا وموظفة بطريقة عشوائية طبقية بنسبة 20% من المجتمع الأصلي.

وقد استخدم الباحث استبانة ماسلاك لقياس الاحتراق النفسي، كما استخدم الباحث استبانة استراتيجيات التكيف.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- 1- مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية معتدلاً على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبدل الشعور، بينما كان عالياً على بعد نقص الشعور بالإنجاز.
  - 2- أن الدرجة الكلية لاستخدام استراتيجيات التكيف لدى العاملين كانت قليلة.
  - 3- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين على بعدي الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الجنس بخلاف بعد تبدل الشعور حيث كانت النتيجة لصالح الإناث.
  - 4- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
  - 5- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين على بعدي الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الخبرة بينما كانت الفروق دالة على بعد تبدل الشعور.
  - 6- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين على بعدي الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية بينما كانت الفروق دالة على بعد تبدل الشعور لصالح أعزب.
  - 7- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق تعزى لمتغير المركز الوظيفي.
  - 8- توجد علاقة ارتباطية سلبية دالة إحصائياً بين مجال (إستراتيجية الصحة الجسمية والإجهاد الانفعالي)، وبين مجال (إستراتيجية السلوك الإيجابي وتبدل الشعور) وبين مجال (إستراتيجية الإدارة وتبدل الشعور) وبين مجال (إستراتيجية حل المشكلات وتبدل الشعور).
  - 9- بينما كانت هناك علاقة ارتباطية ايجابية بين مجال (إستراتيجية الانسحاب ثم العودة للعمل وتبدل الشعور) وبين مجال (إستراتيجية الدعم الاجتماعي ونقص الشعور بالإنجاز).
- 6/ دراسة عودة، ( 1998 ) : "ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية ، وقياس مستوى ضغط العمل والتعرف على مصادره كما هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل وعدد من المتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية)، واستخدم الباحث مقياس ماسلاك في بحثه لقياس الاحتراق النفسي وقام ببناء استبانة لضغوط العمل، وبلغ

مجتمع الدراسة 5585 معلما ومعلمة أخذ منهم عينة عشوائية طبقية مكونة من (558) معلما ومعلمة بنسبة 10% من المجتمع الأصلي.

وكان من أهم نتائج دراسته:

1- أن مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في المدارس الثانوية بالضفة الغربية كان معتدلا.

2- ضغوط العمل كانت لديهم في مستوى فوق المتوسط وكانت هناك علاقة ايجابية ما بين الاحتراق النفسي وضغوط العمل.

3- لا يوجد تأثيرات لمتغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة) على كل من الاحتراق النفسي وضغوط العمل.

#### 7/ دراسة زيد السرطاوي (1997):

هدفت هذه الدراسة للكشف عن مستويات ومصادر الإحتراق الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، على عينة من المعلمين في معاهد ومراكز التربية الخاصة التابعة لوزارة المعارف السعودية بالرياض، وباستخدام مقياس ماسلاش للإحتراق الوظيفي تبين أن مستوى الإحتراق النفسي كان معتدلا على بعدي الإنجاز الشخصي والإجهد الإنفعالي، في حين كان المستوى متدنيا بخصوص عدم الإنسانية، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا بين إستجابات المتخصصين في التربية الخاصة الذين يعانون من نقص الإنجاز الشخصي أكثر من غير المتخصصين .

(فوزية الجمالي وآخرون، 2003، ص ص167-168)

#### 8/ دراسة على عسكر و آخرون (1986) :

تحت عنوان مدى تعرض معلمي الثانوية لظاهرة الإحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية)، وقد سعت هذه الدراسة إلى التحقق من وجود الإحتراق بين المعلمين، حيث قام الباحثون بتعميم إستبيان تحتوي على 28 فقرة تناولت مصادر الإحتراق الوظيفي في مهنة التدريس، وللإجابة على تساؤلات البحث تمت المقارنة على أساس الجنس والخبرة التدريسية، و قد أوضحت النتائج أن درجة الإحتراق الوظيفي حسب الخبرة التدريسية مرتفعة بين مجتمع الدراسة ما بين (5-9) سنوات في جميع مصادر الإستبيان، كذلك بينت أن الذكور كانوا أكثر إحتراقا من الإناث .

(علي عسكر وآخرون، 1986، ص10)

تعليق على الدراسات السابقة:

على الرغم من أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي خضعت لدراسات ميدانية عديدة وأشبعَت خواطرها والمتغيرات المتعلقة بها بحثًا ودراسة في بيئات كثيرة وفقًا للأدبيات التي تحدثت حول الموضوع فإن المكتبة العربية لا زالت تفتقر إلى مثل هذه الدراسات والأدبيات في حدود ما اطلعنا عليه، ومن خلال مراجعاتنا للمستخلصات والدوريات والكتب العلمية العربية.

يلاحظ أن معظم الدراسات المعروضة اهتمت بدراسة ظاهرة الاحتراق النفسي عند المعلمين والمتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، والعاملين في مجال الخدمة الاجتماعية والنفسية أو العاملين في المجال الصحي كالممرضات، فيما لم يتم تسجيل سوى ثلاث دراسات فقط اهتمت بدراسة الظاهرة لدى العاملين في وظائف الخدمة الإدارية وهي دراسة رمضان، (1999)، ودراسة النفيعي، (2000) ودراسة الكلابي ورشيد (2000)، هذا بدوره يعكس مدى العجز في مكتبة البحوث العربية للدراسات الإدارية التي تقيس هذه الظاهرة وتبحثها بأبعادها ومصادرها ونتائجها.

ومن الملاحظ أيضًا أن معظم الدراسات تناولت بالدراسة العلاقة ما بين الاحتراق وبين عدد من الظواهر الأخرى منها النفسية وغير النفسية كالضغوط، واستراتيجيات التكيف، والرضا الوظيفي، والرضا المعيشي، ومفهوم، والذكاء، كدراسات كل من دراسة senter (2003)، دراسة Hui (1998)، دراسة القرني (2000)، دراسة رمضان (1999).

و يلاحظ أن أغلب الدراسات تناولت مستويات و مصادر الإِحتراق الوظيفي في ضوء المتغيرات الديمغرافية، كدراسات كل من دراسة Gurbuz&others (2007)، ودراسة Maslach&jackson (1982)، دراسة الكلابي والرشيد (2001)، و دراسة رمضان (1999)، ودراسة عودة (1998)، دراسة زيد السرطاوي (1997)، و دراسة علي عسكر وآخرون (1986).

هذا وقد أظهرت الدراسات مستويات مختلفة من الإِحتراق الوظيفي لدى المبحوثين من معلمين وغيرهم إلا أن معظمها سجل مستويات معتدلة لانتشار الظاهرة مثل دراسة عودة (1998) ورمضان (1999)، ودراسة القرني (2000) النفيعي (2000) الكلابي ورشيد (2001) ودراسة

Gurbuz & Others (2007)، وهناك دراسة Hui (1998) حول الإِحتراق الوظيفي و علاقته ببعض المتغيرات (الخبرة) هذا فيما اختلفت الدراسات في تأثير بعض المتغيرات على وجود ظاهرة الإِحتراق النفسي لدى المبحوثين، فيما لم يتطرق الكثير من الباحثين لدراسة مصادر الإِحتراق باستثناء دراسة النفيعي (2000).

ومما سبق نستطيع أن نرى أن هذه الدراسة تتميز عن غيرها من الدراسات السابقة بأنها:

1/ توجه الأنظار صوب الموظف الإداري، وتساهم في اتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة التي من شأنه مساعدة الموظف على أن يكون أكثر تمتعا بصحة نفسية جيدة متمثلة في تكيفه مع نفسه ومع الآخرين وكذلك تهيئة المناخ المناسب لتطوير اتجاهاته تجاه ذاته ومهنته ليصبح أكثر فاعلية في الحياة الاجتماعية والمهنية وبالتالي أكثر دقة و اتقانا لما يقوم به من أعمال.

2/ بحثت في أسباب وعوامل ظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبالتالي الخروج بالإجراءات والسياسات الكفيلة بتخفيض معاناة الموظف من الاحتراق.

## 6/ التعاريف الإجرائية:

### \* الاحتراق الوظيفي:

أعباء إضافية، يشعر معها الفرد أنه غير قادر على تحملها و ينعكس ذلك على الأفراد العاملين والمتعاملين معهم، وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم.

(الخرابشة وعربيات، 2005، ص 301)

### \* أبعاد الإحتراق الوظيفي:

1- الإجهاد الانفعالي: هو شعور عام بالإرهاك الانفعالي والعقلي يأتي من عبء العمل الثقيل الذي يعاني منه الموظف عند ممارسته لمسؤولياته المهنية، فعند إحساسه بالتعب الشديد يصبح غير قادر على العطاء الذي عهد به.

2- تبدل الشعور أو عدم الإنسانية: هو حالة الموظف الذي يتولد لديه شعور سلبي ومواقف ساخرة ومتهكمة تجاه المراجعين اللامبالاة ويقاس بدرجات ثلاث حسب مقياس ماسلاك (عال، معتدل، متدن).

( العلي، 2003، ص 26 )

3- نقص الشعور بالإنجاز: هو ميل الموظف إلى تقييم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بأدائه لعمله وتقديمه للخدمة للمراجعين، وفقدان السعادة والرضا بالعمل، ويقاس بدرجات ثلاث حسب مقياس (عال، معتدل، متدن).

(حرتاوي، 1991، ص 13)

### \* مصادر الإحتراق النفسي:

1- صلاحيات العمل: هي الصلاحيات الموكلة للموظف لإنجاز عمله وتحديد مسؤولياته وحدود التصرف في وظيفته.

- 2- **ضغط العمل:** حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العامل الشخصية تسبب خلا في الاتزان البدني والنفسي تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.
- 3- **قلة التعزيز الإيجابي:** هي حالة بدل الموظف لجهد كبير في العمل ويستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مؤشرا عن الإحترق الوظيفي.
- 4- **العلاقات الإجتماعية:** هو طبيعة الجو الإجتماعي السائد بين العامل وزملائه والتي تتخللها مجموعة من التفاعلات العلائقية الغير الرسمية والتي تؤثر في الحالة النفسية للعامل سواء بالسلب أو الإيجاب.
- 5- **صراع القيم:** هو حالة من عدم التطابق بين القيم الشخصية والقيم التنظيمية في المؤسسة وهنا يكون التأثير السلبي موجه للعامل الذي لا يمكنه التوفيق بينهما.

#### \* **عمال مصلحة الزبائن:**

هم فئة العمال الذين يعملون في الوكالات التجارية التابعة لمديرية توزيع الكهرباء والغاز مصلحة الزبائن فرع الأغواط، وتتمثل مهامهم في تقديم خدمات للزبائن على مدار 8 ساعات يوميا و40 ساعة أسبوعيا.

#### 7/ أسباب إختيار الموضوع :

إن الأسباب وراء اختيارنا لهذا الموضوع نلخصه في النقاط التالية:

- \* أن أغلب رسائل التخرج سواء الماستر أو الماجستير لم تتناول هذا الموضوع من جانب العمال .
- \* جل الدراسات السابقة والأنية في الجزائر فصلت في الإحترق النفسي عند المعلمين والفئات الخاصة في حين لم تتعمق كثيرا عند العمال والإطارات.
- \* إلمامي بالمواضيع الخاصة بالاضطرابات النفسية في مجال العمل.
- \* محاولة إنجاز و لو دراسة بسيطة قد تفيد في مجال البحث العلمي.
- \* **خلاصة:**

حوصلة مما سبق نستخلص أن البحث العلمي دائما يبدأ بطرح التساؤلات في مواضيع معينة من أجل الانطلاق في وضع الفرضيات والتي بدورها نتيجة ما تراكم من دراسات سابقة واستطلاعات ميدانية حتى نعرف من أين نبدأ وأين نسير ومتى ننتهي من البحث و هذا المسار العلمي في البحث دائما ما يبدأ بالمشكلة واعتباراتها.

## الفصل الثاني : ماهية الإحتراق الوظيفي

- تمهيد
- تعريف الإحتراق الوظيفي
- علاقة الإحتراق الوظيفي ببعض المصطلحات
- أسباب نشوء الإحتراق الوظيفي
- أعراض الإحتراق الوظيفي
- مراحل تطور الإحتراق الوظيفي
- أبعاد الإحتراق الوظيفي
- مصادر الإحتراق الوظيفي
- خلاصة الفصل

### تمهيد:

إن التطرق لموضوع الإحترق الوظيفي يتطلب منا أن نتناوله في قالب نظري كي نفهم جوهره ومصدره العلمي، وقد ارتأينا أن نقدم في هذا الفصل ماهية الإحترق الوظيفي من خلال تناول تعاريفه وعلاقته ببعض المصطلحات وأيضاً نتطرق لأسباب نشوئه ومراحل تطوره، وخصصنا في هذا الفصل النظري لتناول أبعاد ومصادر الإحترق الوظيفي بما أنهما متغيري الدراسة الحالية.

### 1/ مفهوم الإحترق الوظيفي:

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعداً سلبياً له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الفعلي يمكن تعريفها بالإحترق النفسي أو الوظيفي (BURN OUT)، وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة وتناولتها العديد من الدراسات بالبحث، وأصبح موضوع الإحترق الوظيفي للعاملين مدار بحث و نقاش.

(الزهراني، 2008، ص 18)

وعلى الرغم من أنه طرأ في الآونة الأخيرة تقدم ملحوظ على فهم طبيعة الإحترق الوظيفي، إلا أن تعريف الإحترق في الواقع لا يزال محيراً إلى حد ما، وفي كثير من الأحيان فإن ملاحظة حالات للإحترق الوظيفي تكون أيسر من تعريف أعراضه، وبالرغم من الحداثة النسبية لدراسة ظاهرة الإحترق الوظيفي، كان هنالك العديد من الدراسات التي تصفه و تصنفه بطرق متعددة، الأمر الذي أدى إلى ظهور تعريف متنوعة للإحترق الوظيفي تتسم بعدم الاتفاق على مفهومه.

(الكلابي ورشيد، مرجع سابق، ص 8)

و في ما يلي عرض لمجموعة من التعاريف:

1- تعريف هريبون فرويدنبيرجر (H, Frudenberger): "هو حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم".

(الطحاينة، 1995، ص 8)

2- تعريف ماسلاك (Maslach, 1981: 109): "هو مجموعة من الأعراض تتمثل في الإجهاد العصبي واستنفاد 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".

(القرويتي والخطيب، 2006، ص 133)

3- تعريف الحرتاوي (1991): "هو حالة نفسية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن يكون في طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين، وهؤلاء العاملون عادة يعطون أكثر مما يأخذون.

(الحرتاوي، مرجع سابق، ص 3)

4- تعريف الرشدان (1995): "هو استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به على حالة من عدم التوازن النفسي، التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل، ومتطلباته مما تنعكس آثاره سلبا بشكل مباشر على العملاء، وعلى المؤسسة التي يعمل فيها الفرد.

### 2/ علاقة الإحترق الوظيفي ببعض المصطلحات:

للاحترق النفسي مجموعة من الأعراض التي يستدل منها على حدوثه، والتي تميزه عن غيره من المصطلحات التي سيرد ذكرها، حتى لا تختلط أعراضه بأعراض بعض المصطلحات الأخرى وهي:

#### 1- الإحترق الوظيفي والضغط النفسي:

الإحترق الوظيفي والضغط النفسي كلاهما يعبر عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي والبدني، لكن يختلف الإحترق عن الضغط، فغالبا ما يعاني العامل من ضغط مؤقت، ويشعر كما لو كان محترقا نفسياً، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور، فقد يكون الضغط داخليا أو خارجيا، وقد يكون طويلاً أو قصيراً، وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد، ويؤدي إلى انهيار في أداء وظيفته.

(جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاي، 1995، ص ص 3749- 3750)

أما الإحترق الوظيفي فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية، وبمصادر وعوامل أخرى، وبذلك فإن الضغط النفسي يكون سبباً في الإحترق الوظيفي إذا ما استمر، ولم يستطع الفرد التغلب عليه.

#### 2- الإحترق الوظيفي والإجهاد النفسي:

الإجهاد عبارة عن عبء انفعالي زائد، ناتج عن تعرض الفرد لمطالب زائدة، فتؤدي إلى الإنهاك البدني والنفسي، وإذا اعتبر قريباً من الإجهاد الانفعالي، فإنه يمثل أحد مكونات الإحترق الوظيفي، كما يعتبر عرضاً من أعراضه العديدة .

(جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاي، نفس المرجع، ص ص 3744 - 3745)

ويمكن أن نعتبر الضغط سابق على الإجهاد النفسي، كما أن الإجهاد يشكل ضغطاً . أيضاً. فهي علاقة دائرية، قد لا تكون لها نهاية بين الضغوط النفسية و الإجهاد النفسي.

### 3- الإحترق النفسي والقلق النفسي:

القلق عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنها عدائية قد تلتبس هذه الأعراض بمظاهر الإحترق النفسي، والذي من مظاهره: فقدان الاهتمام بالآخرين، والسخرية من الآخرين، والشك في قيمة الحياة، والعلاقات الاجتماعية، إلا أن الشعور بالقلق قد يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة بعكس الإحترق النفسي، فهو مرتبط بالأداء الوظيفي، أو المهني، ويكون الفرد في مرحلة الرشد.

(جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاي، نفس المرجع، ص 220)

ويمكن القول: إن الضغوط النفسية، والإجهاد النفسي، والقلق النفسي في علاقتهم بالإحترق النفسي هي علاقة دائرية، أي علاقة سبب ونتيجة.

### 3/ أسباب نشوء الإحترق الوظيفي:

يصف لنا (جمعة سيد 2006) أسباب الإحترق الوظيفي بأن أغلبها مرتبط ببيئة العمل، ومن فرص تساعد على تعظيم مستويات الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن، في المقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب.

(جمعة سيد يوسف، 2006، ص 40)

ففي الغالب يمكن أن تكون أسباب نشوء الإحترق الوظيفي هي نفسها أسباب نشوء الضغط، لكن باستثناء أنها قد تكون بشكل متزايد وهي كالتالي:

أ - أسباب متعلقة بالجانب التنظيمي: وتشمل ما يلي:

\* صراع الدور (Role Conflit) :

حيث يتضح صراع الدور في العمل حين تتعارض مهام وظيفة مع بعضها البعض، فقد يتعارض دور المعلم للأطفال مع دوره كإداري ومسؤول عن النظام في المدرسة، وقد يتعارض دور الأخصائي الاجتماعي مع حالة تعاطفه وتوحده مع العميل من زاوية قانونية، وقد يجد مدير شركة نفسه في صراع بين ولائه للشركة وبين طاعته لرؤساء أعلى .

(الفرماوي، 2009، ص 68 )

### \* غموض الدور ( Unclear rol specification ) :

ويقصد به عدم وضوح متطلبات وأهداف الوظيفة التي يشغلها الفرد، هذا ما قد يؤدي إلى إستغلال وقت العمل، وتحدث هذه الحالة عادة في حالات بداية إستلام عمل جديد، النقل، تعيين رئيس جديد، الترقية..... الخ .

( أحمد عبد الوهاب، 2000 ، ص 86 )

إن كل هذه المتغيرات تشكل تهديدا يمكن أن يكون مصدر للضغط والتوتر ومن ثم للإحترق الوظيفي، خاصة في حالة إستمرارية هذا الغموض، فالنتائج البحثية تؤكد على أن الغموض يرتبط إرتباطا وثيقا بإنخفاض الرضا الوظيفي، تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل، التوتر، إنخفاض درجة الثقة بالنفس، وهذه بحد ذاتها مكونات من الصعب إهمالها إذا كان الهدف تقليل العوامل المسببة للضغط والتوترات .

( علي عسكر ، 2005 ، ص 96 )

### \* زيادة الحمل الوظيفي ( Overload ) :

يشبه البعض هذا العامل بإنقطاع التيار الكهربائي عندما يزداد الحمل الإستهلاكي عن طاقة جهاز مولد الكهرباء، والحال نفسه عندما تزداد المهام المطلوب منه إنجازها من حيث الكمية أو مستوى الجهد العقلي والبدني، هاته الحالة غالبا ما تؤدي إلى مشكلات نفسية، بدنية وسلوكية تؤثر بدورها على الأداء .

( علي عسكر ، نفس المرجع، ص 99 )

### \* قلة الحمل الوظيفي ( Underload ) :

مثلا هناك نتائج سلبية لزيادة الحمل الوظيفي، فإن قلة الحمل الوظيفي التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد ولا تتحدى قدراته، وتصنف ضمن قلة الحمل النوعية، وتتجسد أيضا في الأعمال أو المهام التي تتطلب جزءا يسيرا من وقته، وهذه صورة لقلة الحمل الكمية، الأمر الذي يجد فيه العامل نفسه عرضة للملل، فبجانب النتائج السلبية للمنظمة، تمثل قلة الحمل الوظيفي مصدرا للصراع الداخلي وإهتزاز الثقة بالنفس وبخاصة عند التحدث عن الإنجازات الوظيفية التي تتم بين الأصدقاء من وقت إلى آخر، ويحدث ذلك حتى للذين يعبرون عن رضاهم بسبب قلة العمل أو بساطته، ويمكن أن نحصي الآثار السلبية لمثل هذه الحالة متمثلة في: الكآبة، فقدان الثقة بالنفس، فقدان الدافعية بصورة عامة، فهذه المؤشرات وغيرها تعبر كلها عن مظاهر الإحترق النفسي .

### \* نوبات العمل ( Work Shift ) :

يرتبط هذا العنصر بالعمل في أوقات غير تقليدية، فهناك مهن عديدة توفر خدمات للمواطنين على مدار الأربع و العشرين ساعة مثل : الشرطة، الأطباء، أفراد القوات المسلحة، موظفي الأقسام الفنية لقطاع الكهرباء والماء، و رجال الإطفاء .....الخ، فيمكن القول بأن العمل في أوقات مختلفة أصبح أمراً اعتيادياً في المجتمعات المتقدمة حيث لا تتوقف عجلة الإنتاج عن الدوران على مدار الساعة.

( علي عسكر ، نفس المرجع، ص ص 100-101 )

### ب- أسباب متعلقة بالجانب البيئي : و تشمل مايلي :

#### \* الحرارة ( Heath ) :

تكون الحرارة مصدراً للضغط والتوتر في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الإنخفاض، فقد تؤثر درجة الحرارة على أداء الفرد، بصفة خاصة عندما يكون العمل خارج المباني، وفي جو شديد الحرارة أو البرودة، فعندما تتجاوز درجة الحرارة القصوى لتحمل الفرد، فإن قرارته لن تكون بالجودة المطلوبة، ويصبح أكثر تعرضاً للحوادث لذا فإن إنخفاض أو ارتفاع درجة الحرارة عن الحدود المناسبة للفرد قد تعد عاملاً في حدوث الإحترق الوظيفي .

#### \* الضوضاء ( Noise ) :

قد تسبب الضوضاء مشكلة صحية كبيرة للعاملين، وتعد مشكلة فقدان السمع إحدى المشكلات الواسعة الإنتشار في الدول الصناعية الكبرى، لذلك يجب أن تحدد جهات الرقابة الصحية إرشادات عن مستويات الضوضاء المقبولة في المهن المختلفة، وقد يتطلب الأمر في بعض الأماكن إرتداء العمال لأجهزة حماية الأذن، لكن في حالة ما إذا ما أهمل الأمر فإن العامل قد يعاني الكثير من الضغوط والتوترات التي تؤدي هذي الأخيرة إلى الكثير من النتائج السلبية كالإحترق الوظيفي .

#### \* الإضاءة ( lighting ) :

يحتاج الأفراد في بعض المهن ( مثل الجراحة ) إلى كمية من الضوء تساوي نسبة أضعاف الكمية التي نحتاجها لكي نقرأ بإرتياح، فإذا كانت الإضاءة المتاحة لهذه المهن غير كافية، أدى ذلك إلى إصابة العين بالإرهاق، كما تسبب الإضاءة الضعيفة قضاء الفرد لوقت أطول في العمل مما يؤدي إلى شعوره بالإحباط، وبالتالي تعد من بين مصادر الضغوط وعدم الإلتزان النفسي في العمل .

( حمدي علي الفرماوي ، مرجع سابق، ص ص 87-88 )

ج- أسباب متعلقة بالعامل : و تشمل التالي :

\* الإلتزام و الإخلاص ( Commitment And Sincerity ) :

هناك شبه إلتفاق على أن العامل الأكثر إنتماءا و الإلتزاما بعمله وإخلاصا له هو الأكثر تعرضا للإحترق الوظيفي من غيره من العاملين، وذلك لأنه يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه، وكمثال على ذلك المعلم الذي يفني وقته من أجل مستقبل طلابه، ويسعى إلى إيصال المفاهيم والمعلومات إلى أذهانهم وإلى تحقيق الأهداف العامة والخاصة للمواد التي يدرسها، يجد نفسه مع مرور الوقت معرضا للإحترق الوظيفي بتأثير مشكلات العمل التي تواجهه وتسعى إلى إحباط عطائه وإندفاعه.

( مهند عبد السلام ، 2003 ، ص 48 )

\* الواقعية في التوقعات و الطموحات ( Realistic expectation and ambition )

كلما زادت درجة عدم واقعية العامل سواء في توقعاته أو طموحاته، كلما كان أكثر عرضة للإحترق الوظيفي، فالتركيز الشديد على العمل قد يترتب عليه زيادة التوقعات الشخصية المتصلة بالعمل على حساب إهتماماته الأخرى في الحياة، وكذا مستوى الطموح لدى الفرد، فكلما زاد مستوى طموحه في إحداث تغييرات إجتماعية كلما كان أكثر عرضة للإحترق الوظيفي، بسبب العقبات التي تقف أمامه في تحقيق و نشر أفكاره .

\* العيش بقاعدة " ينبغي و يجب " ( should and should ) :

إذ يصبح في حياة العامل الشيء السائد الوجوب و الإستلزام، الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسية العامل لما يظنه الآخرون، ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه، فحتى في حالة الرغبة بإرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة فإنه يجد ذلك ليس بالأمر السهل له .

( علي عسكر ، مرجع سابق، ص ص 113-114 )

\* غياب الدافعية و عدم الرضا ( The absence of motivation and dissatisfaction ) :

إن الإحباط وكثرة متطلبات العمل مع صعوبة التكيف معها، إضافة إلى عدم وجود المكافآت المناسبة على الأداء الجيد وعدم التحفيز، كل ذلك من شأنه أن يؤدي إلى مظاهر سلبية يمكن أن يبديها العامل في ميدان عمله كغياب الدافع مثلا وعدم الرضا، فربما لا تعتبر إحترقا وظيفيا، ومع ذلك ينبغي أخذها بعين الإعتبار لأن إستمرارها يؤدي للإحترق الوظيفي .

( lenora paradisi,1987 :122 )

### 4/ أعراض الإحترق الوظيفي :

هناك مجموعة من الأعراض المختلفة للإحترق الوظيفي التي تميزه عن غيره من الظواهر السيكولوجية، وضمن هذا الإطار قام عدد من الباحثين بتقديم تصنيف لهذه الأعراض، فنجد أن كل من "فيمين" و"سنتاور" ( Santaro & fimian ) صنفاها إلى ثلاث فئات هي:

\* أعراض إنفعالية \* أعراض سلوكية \* أعراض عضوية .

( Wilmar schaufeli,1988 :20 )

وهناك تصنيف آخر لـ " دونهايم " ( Dunhaim,1983 ) الذي يؤكد فيه على وجود خمسة أعراض يتكرر حدوثها هي: الشعور بالإجهاد والإستنفاد، الإحباط، النوم المتقطع، الإنعزال والإنطواء عن الموظفين الآخرين، والصداع الناجم عن التوتر، لكن وبعد الإطلاع على مختلف التصنيفات لأعراض الإحترق الوظيفي يمكننا أن نصنف الأعراض كالاتي :

أ- الأعراض العضوية ( البدنية ) : يمكن أن تظهر الأعراض العضوية على جسم الفرد كارتفاع ضغط الدم، كثرة التعرض للصداع، ضعف عام في الجسم، الإحساس بالإنهاك طوال اليوم، الأرق وآلام الظهر، الإعياء، نقص المناعة لمقاومة الأمراض .

( لطفي الشربيني ، 2001 ، ص 91 )

ب- الأعراض الإجتماعية و السلوكية : وهي في العموم أعراض مرتبطة بعلاقة الفرد بالآخرين وإتباعه لبعض السلوكات في حياته وتتمثل في: الإنسحاب من حياة الأشخاص الذين يتعامل معهم، الإتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، إنخفاض الأداء، عدم الرضا، التغيب المستمر عن العمل .

ج- الأعراض النفسية الإنفعالية : وتتمثل في: المشاعر والتغيرات السلبية، هذه الأخيرة التي تشمل مشاعر الغضب والإكتئاب الذي ينشأ عن فقدان الثقة بالنفس والإحساس بلوم الذات الناتج عن المشاكل الناشئة عن العمل الخاص، هذا ما يؤدي إلى إلال الصحة وضعف أداء العمل، والإحساس بالإحباط الناتج عن عدم الوصول إلى الأهداف المرغوب فيها، كما وقد تمتد هذه الأعراض من صدق العاطفة إلى الإرهاق العاطفي والإحساس بالعجز واليأس، بالإضافة إلى عدم القدرة على التركيز والبلادة .... الخ .

( لطفي الشربيني ، نفس المرجع، ص ص 14-15 )

### 5/ مراحل تطور الإحترق الوظيفي :

يؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى حدوث حالة الإحترق الوظيفي، ويشير الباحثون إلى أن المناخ البيروقراطي في المنظمة وزيادة الحمل الوظيفي يعتبران من أكثر المصادر مساهمة في نشوء الحالة، ولا يصل الفرد إليه بشكل مفاجئ بل عبر مراحل هي:

- **المرحلة الأولى** : وتعرف بمرحلة الإستثارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي (stress arousal) الذي يعايشه الفرد في عمله، خاصة في حالة عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرة الذاتية اللازمة لمواجهة تلك المتطلبات، وترتبط بالأعراض التالية:

\* سرعة الإنفعال \* القلق الدائم \* الأرق \* النسيان \* الصعوبة في التركيز \* الصداع \* ضربات القلب غير العادية \* فترات من ضغط الدم العالي .

- **المرحلة الثانية** : تعرف بمرحلة توفير أو الحفاظ على الطاقة (Energie Conservation) ويعاني فيها الفرد من الإجهاد والتوتر اللذين هما ردة فعل طبيعية ومباشرة وعاطفية لضغوط العمل، وتشمل عموماً إستجابات سلوكية مثل:

\* التأخير عن العمل \* تأجيل الأمور \* الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع \* انخفاض الرغبة الجنسية \* التأخير في إنجاز المهام \* زيادة في إستهلاك مشروبات المخدرة \* اللامبالاة \* الإنسحاب الإجتماعي \* السخرية و الشك والشعور بالتعب في الصباح .

- **المرحلة الثالثة**: وهي مرحلة الإستنزاف أو الإنهاك (Exhaustion) ، وترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل:

\* الإكتئاب المتواصل \* إضطرابات مستمرة في المعدة \* تعب جسدي مزمن \* إجهاد ذهني مستمر \* صداع دائم \* الرغبة في الإنسحاب النهائي من المجتمع \* الرغبة في هجر الأصدقاء وربما العائلة .

- وليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الإحترق الوظيفي في كل من هذه المراحل، بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة يمكن أن يشير إلى أن العامل يمر بأحد مراحل الإحترق الوظيفي .

( علي عسكر ، مرجع سابق، ص 116 )

### 6/ أبعاد الإحترق الوظيفي:

أشارت نتائج دراسة مشتركة أجرتها الباحثتان "ماسلاك و جاكسون" (Maslach & Jackson, 1981) حول ظاهرة الإحترق الوظيفي إلى وجود الأبعاد التالية التي تختص بهذه الظاهرة وهي:

- \* البعد المتعلق بالإجهاد الإنفعالي أو النفسي **Emotional Exhaustion**
- \* البعد المتعلق بتبليد الشعور **Deperdonalization**
- \* البعد المتعلق بنقص الشعور بالإنجاز **Lack of personal Accomplishment**

( Maslach & Jackson, 1981 :109)

كما أن كلا من " بيرلمان وهارثمان " ( Perlman & Hartman,1982 ) قد توصلا في دراستهما حول ظاهرة الإحترق الوظيفي، إلى نفس الأبعاد التي تتعلق بالظاهرة، وبخاصة تلك المتعلقة بمنهجية الإتصال مع الآخرين من خلال العمل، إلى جانب الأداء المنخفض والإنتاج الرديء للذين تعرضوا للإحترق الوظيفي .

وفيما يلي يشرح تفصيلي لهذه الأبعاد الثلاثة:

- **البعد الأول:** ويتمثل في فقدان الإحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية، وكذلك فقدانه للإهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، وإستفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة، وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط و الشد النفسي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادرا على الإستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل، ويعكس مصطلح الإنهاك العاطفي فرضا أساسيا مهما لباحثي ظاهرة الإحترق، فأعراض الإحترق الوظيفي متصلة إلى حد كبير بشاغلي الوظائف الذين يتطلب عملهم إنغماسا 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 .

( Maslach & Jackson, 1981 :110)

- **البعد الثاني :** و هو الشعور بتدني الإنجاز الشخصي ، الذي يتسم بالميل نحو تقويم الذات سلبيا، وشعور الأفراد من خلاله بالفشل، وكذلك تدني إحساسهم بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لأعمالهم أو تفاعلهم مع الآخرين، ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الإلتزام الشخصي في علاقات العمل، وتتمثل أعراض هذا البعد في مشاعر الموظف الذي توقع به بإستمرار عقوبات تأديبية من رئيسه أو في الشعور كما لو كان الفرد في سفينة تغرق وسط البحر وتتلاطمها الأمواج في كل إتجاه .

ولم يحظ هذا العنصر الذي قدمته كل من " ماسلاك " و " جاكسون " إلا بالقليل من الإهتمام بين الباحثين، ولكن الدراسات المتعلقة بالإفتقار إلى الدوافع في أداء العمل تبين أن الحالات التي تخفق فيها محاولات الأفراد بإستمرار في تقديم نتائج إيجابية، تؤدي إلى ظهور أعراض للتوتر والإكتئاب، وعندما يعتقد الأفراد أنه لن تكون لجهودهم نتيجة فعالة ، فإنهم يتخلون عن تلك المحاولات .

( Cords & Dougherty,1993:623 )

- **البعد الثالث:** ( فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل ) فيتمثل في نزوعهم نحو 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، وهذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الإنتقاد، 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، وكثيرا ما ينعكس ذلك على تسمية الموظف للأشياء، وفي الواقع فإن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من إحتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر بها الموظف والذي قد يؤثر على أداء العمل في حالة الطوارئ، وبالتالي فإنه يمثل وسيلة للتعامل مع الإستنزاف العاطفي للموظف، ويستخدم كوسيلة دفاعية للتقليل من الشعور بالذنب والإحباط الناتجين عن العمل، وتعد المستويات المتوسطة من فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة وضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف .

( Maslach & Pines,1977 :107 )

### 7/ مصادر الإحترق الوظيفي :

\*تم تصنيف تلك المصادر كما يلي:

- المصادر الوظيفية والمؤسسية.
- المصادر الشخصية.
- المصادر الاجتماعية.
- المصادر الطبيعية والفيزيقية.
- المصادر الاقتصادية.

وفيما يلي بيان لذلك:

### 1 - المصادر الوظيفية والمؤسسية:

إن العمل والمؤسسة التي يعمل بها الفرد المصاب بالاحترق الوظيفي لها علاقة مهمة جدا بإصابته بالاحترق، وذلك لأن هذا العمل قد يملك من الضغوط ما يجعل الفرد غير قادر على التكيف معها، فالجانب الوظيفي يؤدي دورا مهما في حدوث الاحترق 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 الاحترق الوظيفي

(الخرابشة وعربيات، مرجع سابق، ص 303)

ولذلك فإن المصادر الوظيفية المسببة للاحترق يمكن تصنيفها كما يلي:

أ -علاقات العمل الشخصية .

ب - نقص المساندة الاجتماعية.

ت - أعباء العمل.

ث - ضغوط الدور .

ج - ثقافة المنظمة أو المؤسسة (شخصية المنظمة).

وفيما يلي بيان وتفصيل لهذه الأسباب:

أ - ثقافة المنظمة أو المؤسسة (شخصية المنظمة):

إن المؤسسة كيان له طبيعته الخاصة التي تختلف من منظمة لأخرى، فالمدرسة أو المستشفى كمنظمة تختلف في ثقافتها عن مصنع للحديد والصلب مثلا، فلكل منظمة شخصيتها وقيمتها الخاصة بها، والتي إن لم يستطع الفرد العامل تبنيها، فذلك يعنى وجود فجوة بينه وبين المؤسسة، مما يشكل ضغطا على الفرد هذا من جانب، ومن جانب آخر فإن الزملاء المحيطين بالفرد قد يمثلون - بما يحملونه من قيم وأفكار - ضغطا جديدا على الفرد، مما يزيد من الضغوط الواقعة على كاهل الفرد.

(هيجان، 1997، ص 150)

فالفرد قد يصاب بالضغط بل قد يصل للاحترق الوظيفي عندما لا يقبل الثقافة التنظيمية للعمل حوله، حيث لا تتسق تلك الثقافة مع ما يحمل الفرد من قيم.

(Kahn & Cooper, 1993, 52)

كما 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 الإحترق الوظيفي فعدم التقييم الموضوعي يؤدي إلى إحباط الأهداف والتوقعات، مما يساعد في الوصول إلى مرحلة الإحترق الوظيفي.

(حمدان، 2002 ، ص 27)

لهذا فتقافة المؤسسة تشمل جميع ظروف العمل داخل تلك المؤسسة، بل ما يدور حولها، فالرتابة 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 الإحترق الوظيفي، والسبب ثقافة المؤسسة وما تحمله من جمود .

(الزيور، 2002، ص 203)

### ب - نقص المساندة الاجتماعية:

تلعب المساندة الاجتماعية دورا مهما في وقوع أو وقاية الفرد من الوقوع في الإحترق الوظيفي، ويشير مفهوم المساندة الاجتماعية إلى " الشعور بالراحة والمساعدة أو المعلومات التي تلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي وغير الرسمي بالجماعات والأفراد .

(علي عسكر، 1988، ص 18)

إن وجودها له أثر كبير على التخفيف من معاناة الفرد من الإحترق الوظيفي و العوامل المسببة له وتتم المساندة الاجتماعية من خلال إقامة علاقات ود وصداقة حميمة مع مجموعة من الأشخاص الذي يرتاح لهم ويتصفون بالحكمة والروية ورجاحة العقل، يتحدث معهم ويتبادل الآراء ووجهات النظر حول ما يعانیه من إحترق وظيفي ومسبباته، وهذا ما يعرف ب " التنفيس عن النفس " عند علماء الصحة النفسية الذي يكون له أثر كبير على جوانب عديدة للصحة والاستقرار النفسي والعاطفي والشعور بالراحة النفسية بدلا من المعاناة والقلق والاكتئاب.

(هنداوي، 1994، ص 126)

فقد أوضحت دراسة لاروكو وزملائه (Larocco, et al, 180, 216) أن هناك علاقة قوية بين المساندة الاجتماعية وبين الإحتراق الوظيفي بحيث كلما زادت المساندة الاجتماعية قلت الشكاوى المرتبطة بصحة الأفراد.

- ولا تقتصر المساندة الاجتماعية على شكل واحد ، بل تتعدد أشكالها لتشمل
- المساندة الانفعالية: والتي تتضمن الرعاية والثقة والقبول والتعاطف.
  - المساندة الأدائية: وتشمل المساعدة في الأعمال، والأموال.
  - المساندة الإرشادية: من خلال تقديم المعلومات والنصح والإرشاد اللازم لحل المشكلات.
  - مساندة الأصدقاء: من خلال تعزيز وتدعيم بعضهم بعضا في وقت الشدة.

(عبد الرزاق، 1998، ص 90)

بناء على ما تقدم فإن المساندة الاجتماعية تلعب دورا مهما في حياة الفرد ، وفي تحقيق التوازن والتوافق للفرد في شتى جوانب حياته.

ت - أعباء العمل:

إن الفرد العامل عندما يلتحق بالعمل يصبح مسئولا عن القيام بأعمال معينة لا بد من أدائها بأعلى درجة من الكفاءة، وذلك مقابل مجموعة من المميزات ومنها: أنها تساعد في إثبات الشخصية للفرد من خلال ما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد.

(هيجان، مرجع سابق، ص 169)

ولقد تناول الباحثون أعباء العمل كمصدر للإحتراق الوظيفي من خلال نوعين:

❖ أعباء العمل الزائد:

قد يتعرض الفرد لمجموعة من الضغوط التي تفوق قدراته، مما يجعلها أعباء زائدة، فأعباء العمل الزائد من مصادر ضغوط العمل، حيث إن الفرد يحاول القيام بمهام تفوق طاقته، ولا يستطيع إنجازها في الوقت المناسب.

(المشعان، 2000، ص209)

لهذا فالموظف الذي يطلب منه القيام بأعمال كثيرة، كما أنها لا تتناسب مع قدراته، تزيد احتمالية أن يتعرض للإحتراق 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.

(حمدان، مرجع سابق، ص 23)

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

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

### ❖ أعباء العمل المنخفض:

إذا كانت أعباء العمل الزائدة تمثل ضغطا على الفرد، فإن نقص تلك الأعباء أيضا عن حد معين يمثل ضغطا آخر على الفرد، حيث أن قلة الحمل الوظيفي تعتبر مصدرا لإزعاج الفرد، وذلك يتمثل في وجود الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد ولا تتحدى قدراته.

(علي عسكر، 2000، ص 100)

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.

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.

(عبد المعطي، 2006، ص 49)

يتضح مما تقدم أن الفرد الذي يعاني من أعباء العمل الزائدة يزيد تعرضه للاحترق الوظيفي، وكذلك الفرد الذي يعاني ضغوطا منخفضة، وهذا أمر قد يبدو أنه غير منطقي لدى بعضنا، ولكن عندما نعرف أن الفرد إذا لم يجد ما يتحدى قدراته فإنه يعتاد الكسل ويشعر بالملل، مما يساعد في وصوله لمرحلة الإنهاك النفسي وظهور مظاهره عليه، فيتغيب عن العمل، وينسحب منه، ويقل تقديره لذاته ويشعر بالنقص، ويزداد نقده للمؤسسة التي يعمل فيها، لذا تعتبر أعباء العمل من مصادر الضغوط النفسية والاحترق الوظيفي.

(العلي، 2008، ص 54)

### ث - ضغوط الدور:

إن دور الفرد في عمله يمكن أن يكون من مصادر الضغوط والاحترق الوظيفي، وتتعدد ضغوط الدور مما قد يؤدي للاحترق الوظيفي، فنجد ما يلي:

### ❖ 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.

(حمدان، مرجع سابق، ص 25)

ومما يدعم أهمية غموض الدور في إحداث الإحتراق الوظيفي ما ذكره زي لارس وآخرون (Zellars,et.al) من أن غموض الدور، وكذلك صراع الدور ارتبطا إيجابيا بالإحتراق الوظيفي وأبعاده الثلاثة (الإرهاك الانفعالي، وتبدل المشاعر الشخصية، ونقص الإنجازات الشخصية) وذلك على عينة من الإناث اللاتي تعملن في مجال الخدمات الإنسانية، حيث إن الفرد عندما يتعرض لغموض الدور يشعر بعدم فهمه، لهذا فستقل كفاءته الإنتاجية، ويشعر بضياح جهده المبذول، فيصبح روتينيا وجافا في معاملاته ويقل شعوره بالإنجازات الشخصية ولهذا يقيم نفسه بسلبية.

### ❖ صراع الدور:

قد يطلب من الفرد القيام بمجموعة من المهام، منها ما يتصل بالمنزل، ومنها ما يتصل بالعمل المهني وقد يحدث بينهما تعارض كأن يتعارضا في وقت إنجازهما مثلا، فصراع وتعارض الدور يحدث نظرا لوجود أكثر من عمل مطلوب من الفرد القيام به وذلك يتضح في الموظفة العاملة التي تعمل في مؤسسة ما مع أن لديها بيتا وأسرة من المفروض عليها الاهتمام بهما، بل إن مسؤوليتها الوظيفية تعطلها في الغالب عن أداء دورها في الأسرة، مما ينشأ عنه صراع وتعارض وظيفي يزيد الضغوط النفسية والمهنية فتظهر عليها علامات مثل: انخفاض الرضا الوظيفي، والإصابة بضغط الدم.

(علي عسكر، مرجع سابق، ص 96)

وتوجد عدة أنماط لصراع الدور، حيث ذكر كان و كوبر ما يلي كأنماط لصراع الدور:

- ضغوط دور الفرد مع فرد آخر، حيث إن الدور الوظيفي للفرد يتعارض مع الدور الوظيفي لفرد آخر، وأن قيمه تختلف عن قيم شخص آخر.
- صراع وتداخل الدور بين جماعات العمل، حيث إن العضوية في منظمة واحدة تتعارض تحتها العضوية في الجماعات الأخرى الموجودة فيها.

➤ صراع وتعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة، وتنشأ عندما تحطم متطلبات الدور الوظيفي للفرد القيم الأخلاقية أو تقود طموحات العمل الفرد إلى سلوكيات غير مقبولة أخلاقيا.

(Kahn & Cooper , 1993;41)

كما أن صراع الدور يشمل تعارضا في المطالب الوظيفية من حيث الأولويات، حيث يتعرض الفرد لصراع وظيفي نتيجة لحاجته لإنجاز الأعمال التي تملئها عليه أدواره اليومية، وكذلك الأعمال التي يكلفه بها القادة.

(هيجان، مرجع سابق، ص 177)

وصراع الدور بهذا سبب في الإنهاك النفسي فالعامل عليه أدوار كثيرة ولكنه لا يعلم بالتحديد بأيها سيبدأ مما يمثل صراعا بالنسبة له وصراع الدور على هذا النحو يسبب للفرد ضغوطا بالإضافة للضغوط الموجودة أصلا على كاهله.

❖ صدمة الدور:

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

(العلي، مرجع سابق، ص 56)

ج - علاقات العمل الشخصية:

إن طبيعة العلاقات التفاعلية التي تحدث بين الفرد والمراجعين أو المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المنظمات وبين الفرد وزملائه وبين الرئيس ومرؤوسيه لها دور كبير في إثارة الفرد مما يولد حالات الاحترق الوظيفي، واعتبر كوردس و دورتي (Cordes&Dougherty, 1993:628) التفاعل بين العاملين والمراجعين من أهم العوامل لحدوث الاحترق الوظيفي، إن التفاعلات التي تتم مع المراجعين والتي تكون

## الفصل الثاني : ماهية الإحترق الوظيفي

مباشرة ومتكررة ومستمرة لمدة طويلة، أو أن تكون مشاكل المراجعين مستديمة تؤدي إلى حدوث مستويات عالية من الاحترق الوظيفي لدى الفرد.

وتتوقف قوة ومدى الاحترق الوظيفي تبعاً لطبيعة وضع المراجع و طبيعة احتياجاته، يكون المراجع أحياناً تعسفياً وهجومياً ويتفاعل بقسوة مع الموظف، بينما يكون أحياناً سلبياً وغير مبال، وفي بعض الأحيان يكون المراجع دفاعياً لاعتماده الكلي على المنظمة لحصوله على الخدمة المطلوبة. كما يتوقف على عدد المراجعين الذين يخدمهم الموظف فكلما كان عددهم كبيراً كلما كان عرضة لحدوث الاحترق الوظيفي.

وتزداد الحالة سوءاً عندما يكون الفرد مسئولاً عن مستقبل المراجع وحياته مما يعني عبئاً مرهقاً وحملات رهيباً عليه مما يستنزف قدراته العاطفية والنفسية. (Maslach, 1982: 185).

فقد وجد فان بيبيرن وزملاؤه (Van Yperen, et al, 1992:185) أن هناك علاقة ايجابية بين التفاعل بين المراجعين والاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

كما وجدت ماسلاك وجاكسون (Maslach & Jackson, 1981:111) أن هناك علاقة بين الاحترق الوظيفي وأبعاده الثلاثة وبين الرغبة في التعامل مع المراجعين حتى لو كان لفترة قصيرة و أيضاً مع الزملاء.

إن طبيعة العلاقة التي تنشأ بين الفرد و زملائه داخل المنظمة لها دور في خلق جو من التوترات والاحترقات الوظيفية أو جو من الانسجام والتآلف، كما أن العلاقات غير الجيدة التي لا تقوم على الاحترق المتبادل بين الفرد وزميله تعطي مؤشراً لمناخ غير صحي يسود المنظمة مما يسبب حدوث الاحترق الوظيفي، فقد أشارت الدراسة التي قام بها ولس و لافان (Walsch & Lavan, 1981:1086) إلى أنه كلما كان الموظفون متعاونين وعلاقتهم طيبة كلما قل الاحترق الوظيفي، أما بالنسبة لطبيعة علاقة الرئيس بمرؤوسيه، فقد أشارت الدراسة التي قام بها بك (Buck, 1972:128) إلى أن العلاقة إذا كانت قائمة على أساس من التعسف والأنانية وعدم الاهتمام بأمور الآخرين فإن مجال حدوث الاحترق الوظيفي كبير جداً مما يضر بمصالح المنظمة والأفراد الأمر الذي يستوجب وضع استراتيجيات للتعامل معه بحيث يكف مصالح الأطراف ذات العلاقة.

وجدت دراسة ليدر و ماسلاك (leiter & Maslach, 1988: 303) أن هناك علاقة ايجابية بين رئيس غير مرح وبين الإنهاك العاطفي والتقليل من الانجازات الشخصية، بينما هناك علاقة سلبية بين رئيس

مرح وعدم الإنسانية. كما وجدت الدراسة أيضا أن هناك علاقة ايجابية بين التفاعل مع الزملاء والمراجعين وبين الانجازات الشخصية.

### 2- المصادر الشخصية:

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

أ - مركز الضبط.

ب - الذكاء الوجداني.

ت - الالتزام.

ث - الصلابة النفسية.

و فيما يلي بيان وتفصيل لهذه الأسباب:

### أ - مركز الضبط:

يمثل مركز الضبط أو عدمه مصدرا مهما لحدوث الاحترق الوظيفي حيث إن الاحترق 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 للاحترق.

(السمادونى، 1991، ص 733)

أما النمط الآخر من مركز الضبط فهو صاحب وجهة الضبط الداخلية، إن الفرد يشعر فيها بالمسؤولية الشخصية نحو تصرفاته، وإنه المسئول عنها بالدرجة الأولى.

(مخيمر، 2002، ص 273)

يتضح مما تقدم أن الفرد صاحب وجهة الضبط الخارجية كثيرا ما يتعرض لضغوط لا يمكنه التكيف معها بطريقة مقبولة، كما أنه لا يستطيع التحكم فيها، لأنه يجد نفسه يحرك من قبل الأحداث الخارجية ومن قبل الآخرين، مما يساهم في تعرضه للاحترق الوظيفي، عكس صاحب وجهة الضبط الداخلية الذي يمكنه السيطرة على الأمور، والتحكم في الضغوط المختلفة لأنه يجد نفسه المسئول الأول عن تصرفاته، مما قد يكون سببا في وقايته من الاحترق، لهذا فوجهة الضبط لها علاقة قوية بالاحترق الوظيفي.

(العميان، 2005، ص 89)

### ب - نمط الشخصية (أ)

ومن سمات الشخصية التي تعد مصدرا للاحترق 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 بالضغط بدرجة أعلى من النمط الآخر (ب) حيث إن الأفراد الذين يتسمون بالنمط (ب) يظهرون تحررا من العدوان، ولديهم قدرة قوية على الاسترخاء، والمشاركة في الأنشطة الترويحية، ولا يشعرون بضغط الوقت، مما يجعل النمط (أ) أكثر تعرضا للاحترق الوظيفي من النمط (ب) .

(دردير، 2007، ص104)

### ت - الالتزام:

إن الفرد الملتزم قد يجد صعوبة في مسايرة بعض الأمور، ولهذا فنجد تباينا حول الالتزام كسمة من سمات الشخصية ودوره في الاحترق الوظيفي، حيث أن الشخص الأكثر حرصا أقل احتراقا، وذلك لأن من يتسم بالحرص يتسم بالتروي وتأمل الأمور، ومن هنا فهو الأقدر على حل مشاكله، في : مما يقلل من إحساسه بالضغط النفسية والاحترق الوظيفي .

(عبد الله ، 1995، ص365 )

### ث - الصلابة النفسية :

تمثل الصلابة النفسية إحدى الخصائص الشخصية ذات العلاقة بالاحترق الوظيفي، فمفهوم الصلابة النفسية يشير لإدراك الفرد وتقبله التغيرات والضغط النفسية التي يتعرض لها وإنما تعمل كواقع من عواقب الضغط ، وتساهم في خفض الضغط والوقاية من الاحترق الوظيفي باعتباره مرحلة متقدمة من الضغط، كما أشارت كويازا و مادي (Kobasa & Maddi , 1982) إلى أن الصلابة النفسية مفيدة لمقاومة الضغط والاستنزاف النفسي ؛ حيث إنها تعدل من إدراك الفرد للأحداث وتجعلها أقل أثرا ، فتكسب الفرد قدر ا من المرونة، ولهذا فالصلابة النفسية تزيد من قدرات الفرد لمواجهة الضغط المختلفة، وكذلك الوقاية من الاحترق الوظيفي، حيث تتعدد مكوناتها .

(البهاص ، 2002، ص 391 )

فقد أشار جاروسا وآخرون (Garrosa,et.al) إلى أن مكونات الصلابة النفسية ثلاثة ( التحدي، والالتزام، السيطرة والتحكم ) ترتبط بالاحترق الوظيفي ارتباطا سلبيا ، فالفرد المتمسك بالصلابة النفسية، أي يتسم بالتحدي، والالتزام، والسيطرة فإنه يكون أكثر مقاومة للضغوط المختلفة وبالتالي أقل تعرضا للاحترق الوظيفي ومع إجماع أغلب الباحثين على أهمية دور الصلابة النفسية في مقاومة الإنهاك النفسي فقد أشار كايون و كرتز (Kayon & Kurtz,1985) إلى أن الصلابة النفسية كمتغير شخصي مستقل ,لا يؤثر في الاحترق الوظيفي، ولكن لو تفاعلت مع متغير مناخ العمل بما فيه (الإدارة، والزملاء، والأبنية) فإن ذلك يساعد في التنبؤ بالاحترق الوظيفي للفرد.

(العلي، مرجع سابق ، ص 60)

### ج - الذكاء الوجداني:

يرتبط الذكاء الوجداني بالاحترق الوظيفي ، ويعتبر من العوامل المساعدة في التخلص من الضغوط المختلفة ، والواقية من التعرض للاحترق الوظيفي ، ولكن قلة تحلّي الفرد به قد يجعله معرضا للإنهاك النفسي حيث إن الذكاء الوجداني يساعد في الوقاية من الاحترق الوظيفي ، وأن قلة ذكاء الفرد وجدانيا يعرضه للإصابة بالضغوط مما 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 للفرد مرونة في تعاملاته مع الآخرين ، وتزداد ثقته في ذاته ، كما تزداد قدرته على مواجهة ضغوطه، وتحمله ما ينتج عنها من أعباء ، والتكيف معها بطريقة مقبولة ، لهذا فقلة الذكاء الوجداني للفرد قد يعرضه للاحترق الوظيفي .

(العلي، نفس المرجع، ص ص 61-62)

### 3-المصادر الاجتماعية:

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

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

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

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

\* زيادة الحمل العائلي ووجود الأعباء الأسرية للفرد الموظف .

\* ارتفاع مستوى الطموح غير الواقعي .

لهذا فيمثل الجانب الاجتماعي بعدا مهما في إصابة الفرد بالإحترق الوظيفي أو عدمه، حيث لا يمكن عزل الفرد عن مجتمعه وما يحيط به من مشكلات، حيث يعيش الفرد في وسط اجتماعي ملئ بالتغيرات الإيجابية والسلبية على حد سواء ، وعليه التعايش معها سواء قبل أو رفض، إضافة للنظرة الاجتماعية للفرد ومهنته التي يعمل بها، وما يشهده المجتمع من تدني النظرة العامة نحو أفرادهِ، مما ساهم في زيادة الأعباء على الفرد، فهو مسئول عن الزوجة والأبناء، جوار ما يتحمل من أعباء حياتية ومهنية، مما يعطله عن التقدم المهني المنشود، كل ذلك يساهم في إنهاك الموظف نفسي .

(العلي، نفس المرجع، ص ص 62-63)

#### 4- المصادر الطبيعية الفيزيقية :

إن الطبيعة بما فيها قد تكون من العوامل المسببة للضغط على الفرد ؛ ف الكوارث 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 ، والإنهاك لذلك نجد أن المعلمين في إسرائيل يعانون درجة عالية من الإنهاك ؛ نظرا لظروف الحياة في إسرائيل .

(عبد العلي، 2002، ص 134)

يتضح مما سبق أن الفرد قد يتعرض للإحترق الوظيفي لأسباب طبيعية ترجع لما يوجد في البيئة من ظروف طبيعية، كالحالة الجغرافية للجو وارتفاع درجات الحرارة ، و حدوث الزلازل والبراكين ، بل تشمل الضوضاء المحيطة بالفرد ، وما يجده الفرد من زحام وصعوبة في التنقلات .

(هنداوي، مرجع سابق ، ص 132)

#### 5- المصادر الاقتصادية:

يمثل الجانب الاقتصادي جانبا مهما في معاناة الفرد من الإنهاك النفسي حيث يمثل دخل الفرد الموظف و أجره أحد العوامل الاقتصادية ذات الصلة بالإنهاك النفسي ، حيث تشير نظم الأجور و

الحوافز إلى أن الأجر و الحوافز التي يحصل عليها الفرد تتساوى مع الجهد المبذول و الخدمات التي يقدمه . فإذا كانت الرواتب ضعيفة أو نظم الحوافز غير فعالة بحيث تكون أداة غير مناسبة للثواب و العقاب يتولد لدى الفرد شعور بالإحباط و القلق و عدم الرغبة في بذل الجهد مما يحدث لديه استنفادا عاطفيا و يحاول اختلاق الأساليب لمحاولة التهرب من أداء المهام المطلوبة حتى لا يقع في المساءلة بالإضافة إلى أنه يزداد شعوره بالعزلة الأمر الذي يولد عدم الإنسانية و تتنابه حالات من السخط و عدم الاهتمام ويكثر غيابه كما أن الحصول على الحوافز المادية أو المعنوية إحدى الطرق التي من خلالها يستعطي الأفراد قياس مستوى أدائهم و مستوى نظرة الآخرين لهم . إن لضعف أو انعدام الحوافز أثرا كبيرا على فعالية الفرد و حدوث الإحترق الوظيفي بحيث إن عدم حصول الأفراد على الحوافز يجعلهم يشعرون بأن أداءهم لا يكف للحصول على تلك المكافآت، أو أن جهودهم ببساطة لم تصل إلى المعايير اللازمة للحصول عليها، أو أن هناك ضعفا أو انعدام التقدير للجهد المبذول .

(Jackson, 1984;105)

هذا فيما أشارت ماسلاك وليتر ( Maslach & Leiter, 1997 ) إلى مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الإحترق الوظيفي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي:

1. **ضغط العمل** : يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منطوية به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة وكثير من المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمالة، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.
2. **محدودية صلاحيات العمل** : إن أحد المؤشرات التي تؤدي الإحترق 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 الاجراء المناسب من قبل الموظف.
3. **قلة التعزيز الإيجابي** : عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات اضافية وأعمال ابداعية دون مقابل مادي او معنوي يكون ذلك مؤشرا آخر عن المعاناة والإحترق الذي يعيشه الموظف.

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

5. عدم الانصاف والعدل : يتم احيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعسا من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع امكانياتها ومحدودية برامجها، اضافة الى امكانية عدم وجود كفاءات فنية مقتدرة لأداء الواجبات المطلوبة.

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

ملاحظة : سيتم في هذه الدراسة التركيز على هذه الالعوامل و دراسة مدى مساهمتها فعليا في ظهور ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى عينة البحث.

### خلاصة الفصل :

مما سبق ذكره فإن الإحترق الوظيفي هو من بين النتائج السلبية للإنهاك المهني نتيجة التعرض لمختلف الضغوطات في بيئة العمل وخارجها، فالإحترق الوظيفي يمر بعدة مراحل ثم يتطور ويصبح لدينا أعراضه كنقص الأداء والمردودية، وبالتالي يصبح الموظف عاجز أمام جدار الإحترق الوظيفي الذي نكتشفه عن طريق الأبعاد والمصادر .

## الفصل الثالث : الإجراءات الميدانية للدراسة

- تمهيد
- منهج الدراسة
- حدود الدراسة
- الدراسة الإستطلاعية
- أدوات جمع البيانات
- مجتمع و عينة الدراسة
- إجراءات التطبيق
- الأساليب الإحصائية
- خلاصة الفصل

## تمهيد :

حتى يستطيع الباحث تحقيق أهدافه المرجوة و أغراضه المحددة من وراء بحثه والمتمثلة في دراسة الظاهرة موضوع البحث دراسة علمية دقيقة ومنظمة يتطلب الأمر منه إتباع خطوات منهجية متسلسلة ومضبوطة سيتطرق إليها هذا الفصل من البحث حسب الظاهرة المدروسة، حيث سيتناول عرضاً لإجراءات الدراسة الميدانية بكل خطواتها إذ تطرق في البداية إلى منهج البحث الذي يحدد طريقة دراسة متغيرات البحث كما يذكرنا هذا الفصل بفرضيات البحث ويعرض الدراسة الاستطلاعية التي من خلالها تم تقييم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وذلك من خلال دراسة خصائصها السيكومترية من صدق وثبات كما يوضح أيضاً أسلوب المعالجة الإحصائية المستخدم في معالجة ما تم جمعه من بيانات.

### 3-1 - منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وأسباب انتشارها و كيفية معالجتها، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر، ويقوم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معني يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

### 3-2 - حدود الدراسة:

\* **الحدود المكانية:** تم القيام بدراستنا الحالية في مصلحة الزبائن لمديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز فرع الأغواط التابعة لولاية الأغواط .

\* **الحدود الزمانية:** تم القيام بإجراء الدراسة الفعلية وتقديم أداء البحث الرئيسية (الإستبيان) لأفراد العينة بداية شهر فيفري 2017 واسترجاع الاستمارات في نفس الشهر، وعلى هذا الأساس فقد دامت الدراسة الميدانية 10 أيام.

\* **الحدود البشرية:** تم توزيع الاستبيان على عينة أولية قوامها 50 عاملاً يعملون في مصلحة الزبائن التابعة لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بالأغواط، وبعد مراجعة الاستبيانات يستقر عدد العينة إلى 36 عامل.

### 3-3 - الدراسة الاستطلاعية:

#### \* الهدف من الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية في الأساس إلى تحضير الدراسة الميدانية الأساسية للبحث، وإلى معرفة مدى تجاوب عينة الدراسة مع هذا النوع من البحوث و التأكد من قدرتهم على فهم أسئلة المقاييس

ومدى وضوحها، هذا من جهة ومن جهة أخرى، مدى مصداقية وصلاحيّة المقاييس، بالإضافة إلى الوقوف على أهم صعوبات إجراء البحث في المؤسسة.

وقد كانت الدراسة الاستطلاعية أساسية حيث سمحت لنا بما يلي:

\* أولاً: التعرف على ميدان البحث ومجتمع الدراسة.

\* ثانياً: دراسة الخصائص السيكومترية لأدوات البحث (مقياس الاحتراق الوظيفي لماسلاش 1981)، ومقياس مصادر الاحتراق الوظيفي، وذلك للتحقق من صدقها وثباتها على المجتمع الجزائري.

\* خطوات إجراء الدراسة الاستطلاعية:

تم توزيع 50 نسخة من كل مقياس على عمال مصلحة الزبائن لوكالات التجارية لسونلغاز الأغواط ودامت الدراسة الاستطلاعية مدة نصف شهر، وتم استرجاع 36 نسخة استغلت في دراسة الخصائص السيكومترية لمقاييس البحث ألا وهي مقياس الاحتراق الوظيفي (الأبعاد) ومقياس مصادر الاحتراق الوظيفي والتي سنتطرق إليها فيما سيأتي ، كما تمكنا خلال هذه الدراسة الأولية إلى معرفة ظروف العمل وكذا الإغرامات المهنية التي يواجهها عمال الوكالات التجارية التابعة لسونلغاز الأغواط.

\* عينة الدراسة الاستطلاعية:

كما ذكرنا سابقاً فإن عينة الدراسة الاستطلاعية كانت مفصلة كالآتي:

الجدول رقم ( 1 ) : توزيع أفراد عينة البحث الاستطلاعية

الجنس	الوكالة التجارية	المهنة	المجموع
ذكور	وكالة المعمورة	القابض	6
		متصرف إداري	14
إناث	وكالة وسط المدينة	القابض	5
		متصرف إداري	11
			36

وفضلنا أن يكون ملاً المقاييس فردياً ليتسنى لنا التحقق من وضوح العبارات، وكان متوسط السن يقدر ب 36,5 سنة وانحراف معياري 6,2 بالنسبة للإناث و 37,77 سنة وانحراف معياري 6,83 للذكور حيث أصغر سن هو 26 بالنسبة للذكور و 28 سنة بالنسبة للإناث.

3-4 - أدوات جمع البيانات :

تم إعداد الاستبيان حول " الاحتراق الوظيفي عند عمال مصلحة الزبائن لسونلغاز الأغواط الأبعاد والمصادر ".

- يتكون استبيان الدراسة من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس، الحالة الاجتماعية، الأقدمية، نوع الوظيفة).

- **القسم الثاني:** وهو عبارة عن مجالات الدراسة ويتكون الاستبيان من 61 فقرة موزعة على مجالين رئيسيين هما:

#### المجال الأول: مقياس الاحتراق الوظيفي

وهو عبارة عن أداة لقياس الاحتراق الوظيفي طورتها (ماسلاك و جاكسون) والمعروفة ب " قائمة ماسلاك للاحتراق الوظيفي، حيث ينقسم المقياس إلى 3 مجالات فرعية هي:

- الإجهاد الانفعالي ويتكون من (9) بنود وهي: (1، 2، 3، 6، 8، 13، 14، 16، 20)

- عدم الإنسانية ويتكون من (5) بنود وهي: (5، 10، 11، 15، 22)

- الإنجاز الشخصي ويتكون من (7) بنود وبذلك يكون مجموع الفقرات (21) فقرة وهي: (4، 7، 9، 12، 17، 18، 19، 21).

وبدلاً من تحديد تكرار الاحتراق كثافته الإجابة مرتين على العبارات كما تقترح الأداة التي طورتها (ماسلاك و جاكسون) ، فقد اكتفينا بتحديد مدى ما يعانيه العاملون من احتراق وظيفي وبشكل عام، وذلك تيسيراً على عينة الدراسة للإجابة على عبارات الاستبيان بالإضافة لتسهيل عملية تحليل البيانات، ويحدد المبحوث مدى ما يعانيه العامل من احتراق وظيفي وذلك باستخدام مقياس (ليكارت) المكون من خمس مستويات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وطبقاً (لماسلاك و جاكسون) فإن الدرجة العالية في الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية، والدرجة المنخفضة في الإنجازات الشخصية تعني أن الفرد يعاني من الاحتراق الوظيفي، وعلى هذا الأساس، لم يصنف الفرد على أنه محترق وظيفياً أو أنه غير محترق وظيفياً وإنما تم استخدام مقياس متدرج آخر مكون من ثلاث درجات بحيث تعني الدرجة الأولى مستوى منخفضاً من الاحتراق الوظيفي، والدرجة الثانية تعني مستوى متوسطاً من الاحتراق الوظيفي، والدرجة الثالثة تعني مستوى مرتفعاً من الاحتراق الوظيفي بحيث إجابات المبحوثين الواقعة ما بين المستويين (موافق بشدة وموافق) تعني مستوى مرتفع من الاحتراق والإجابة الواقعة على مستوى (محايد) تعكس مستوى متوسطاً من الاحتراق أما الإجابات الواقعة على المستويين (غير موافق وغير موافق بشدة) تعكس مستوى منخفضاً من الاحتراق.

#### - المجال الثاني: مصادر الاحتراق الوظيفي

- حيث ينقسم إلى 5 مجالات فرعية ويتكون من (40) بند:

1- صلاحيات العمل ويتكون من (6) فقرات.

2- العلاقات الاجتماعية ويتكون من (8) فقرات .

3- ضغط العمل ويتكون من (9) فقرات .

4- صراع القيم ويتكون من (8) فقرات .

5- قلة التعزيز الايجابي ويتكون من (9) فقرات .

طبقا (لماسلاك وجاكسون) فإن الدرجة العالية في ضغط العمل و قلة التعزيز الإيجابي و صراع القيم والدرجة المنخفضة في صلاحيات العمل والعلاقات الاجتماعية، تعني أن الفرد يعاني من الاحتراق الوظيفي، وعلى هذا الأساس، لم يصنف الفرد على أنه محترق وظيفيا أو أنه غير محترق وظيفيا وإنما تم استخدام مقياس متدرج آخر مكون من ثلاث درجات بحيث تعني الدرجة الأولى مستوى منخفضا من الاحتراق الوظيفي، والدرجة الثانية تعني مستوى متوسطا من الاحتراق الوظيفي، والدرجة الثالثة تعني مستوى مرتفعا من الاحتراق الوظيفي بحيث إجابات المبحوثين الواقعة ما بين المستويين (موافق بشدة وموافق) تعني مستوى مرتفع من الاحتراق والإجابة الواقعة على مستوى (محايد) تعكس مستوى متوسطا من الاحتراق أما الإجابات الواقعة على المستويين (غير موافق وغير موافق بشدة) تعكس مستوى منخفضا من الاحتراق.

و قد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول:

جدول رقم ( 2 ) : درجات مقياس ليكرت

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

- الخصائص السيكومترية للاستبيان :

نقصد بالخصائص السيكومترية كل من الصدق والثبات، فالصدق يقصد به التأكد من مدى تمكن الاستبيان من قياس ما وضع له، في حين أن الثبات يعني مدى تجانس النتائج لو أعيد استخدام نفس الاستبيان مرة ثانية.

- الثبات :

قبل عرض الاستبيان على عينة الدراسة الأصلية يجب أولا التحقق من مدى قابلية هذه الأخيرة للتطبيق، وضمن هذا الإطار قمنا باستعمال طريقة " إعادة الثبات "، وذلك بحساب معامل بيرسون والذي يعبر عن مدى الارتباط بين الدرجات المتحصل عليها عند تطبيقه لأول مرة والدرجات المتحصل عليها عند إعادة التطبيق، ومن أجل ذلك قمنا باختيار عينة تتكون من 20 عامل، وقد تم توزيع عليهم استبيان البحث بطريقة عشوائية، وحذفوا لاحقا من العينة النهائية المخصصة للدراسة، وبعد أسبوعين تم إعادة

توزيع الاستبيان، حيث تم استبعاد هؤلاء العمال من عينة الدراسة الأصلية، وفيما بعد تم حساب معامل الارتباط وكانت النتائج كالتالي:

وفق معامل الارتباط بيرسون تبين أن المقياس يتميز بنسبة ثبات عالية جدا حيث قدرت قيمته بـ:

$$R = (0.89) ، \text{ و هذا حسب التقديرات التالية:}$$

- أنه كلما اقترب من +1 يتميز بشدة الثبات.

- وكلما اقترب من 0.50 يتميز بالثبات.

- وكلما اقترب من -1 يتميز بضعف الثبات.

(مصطفى حسين باهي و آخرون ، 2001 ، ص 31)

جدول رقم ( 3 ) : يوضح معامل الارتباط بطريقة إعادة الثبات

الأفراد	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X.Y
1	188	178	35344	31684	33464
2	160	145	25600	21609	23520
3	169	151	28561	22801	25519
4	162	138	26244	19044	22356
5	160	158	25600	24964	25280
6	133	115	17689	13225	15295
7	182	184	33124	33856	33488
8	168	140	28224	19600	23520
9	155	146	24025	21316	22603
10	160	150	25600	22500	24000
11	154	144	23716	20736	22176
12	163	130	26659	16900	21190
13	168	172	26896	29584	28896
14	164	159	28224	25281	26076
15	203	193	41209	37249	39179
16	132	126	17424	15876	16632
17	191	188	36481	35344	35908
18	79	74	6241	5476	5846

13542	12321	14884	111	122	19
29097	25281	33489	159	183	20
487614	454647	525144	2963	3196	المجموع

( فوزية الجمالي و آخرون ، مرجع سابق ، ص 177 )

- الصدق :

على العموم فإن مقياس " ماسلاش للاحتراق الوظيفي " في صورته الأصلية يتمتع بمستوى عال من الصدق، إذ أظهرت النسخة الأجنبية مقدره عالية على التمييز بين فئات مختلفة من العاملين الذين يعانون من احتراق وظيفي عال واحتراق وظيفي متدن، وذلك من خلال دراسات مختلفة مثل دراسة

( MASLACH & JACKSON ;1981 ) , ( GOLD ;1985 ) , ( KRRIACOU ;1987 )

( CLOD ;1985 ) ، كما و قد أظهرت النسخة المعربة من المقياس على دلالات صدق عالية في البيئة العربية مثل دراسة (سمير أبو مغلي 1987، كمال الدواني 1989، محمد عليمات 1993، عدنان فرح 2001)، وفيما يلي:

جدول رقم ( 4 ) : يوضح معاملات الارتباط للمقاييس الفرعية بالدرجة الكلية للمقياس

البعء	معامل الارتباط
الإجهاد الانفعالي	0.95
عدم الإنسانية	0.93
الإنجاز الشخصي	0.89

( فوزية الجمالي و آخرون ، مرجع سابق ، ص 179 )

1. صدق المحكمين :

لصدق الاستبيان الحالي وضع لقياس متغيرات الدراسة الحالية، من أجل التأكد من مدى ملائمته لهذه الدراسة الحالية، تم تطبيق عليه صدق المحكمين من خلال عرضه على أربعة أساتذة في علم النفس العمل والتنظيم وعلم النفس العيادي حيث اتفقوا على صدق بنود الاستبيان، مع تغيير بعض المصطلحات العلمية للتماشي مع البيئة المحلية ليكون قابل لتطبيقه على البيئة المخصصة للدراسة.

## 2. الصدق الذاتي:

تم حساب الصدق الذاتي للاستبيان من خلال معامل الصدق الذاتي والذي يساوي قيمة الثبات تحت الجذر، حيث قدرت قيمته بـ (0.94) وحسب النتيجة المحصل عليها فإن المقياس يتمتع بمستوى عال جدا من الصدق.

### 3-5- مجتمع وعينة الدراسة:

#### - تعريف بمديرية التوزيع بالأغواط:

إن مديرية الأغواط هي مديرية جهوية تابعة للمديرية العامة لشركة توزيع الكهرباء والغاز الوسط S.D.C الموجود مقرها حاليا بالبلدية.

كانت سونلغاز الأغواط وفق الهيكل التنظيمي لسنة 1969 عبارة عن مقاطعة تحت اسم مقاطعة الواحات إلى غاية 1985 حيث أصبحت مركزا للتوزيع تابع لمنطقة التوزيع بورقلة إلى غاية مارس 2005 حيث أصبحت مديرية التوزيع بالأغواط.

#### - مهامها:

إيصال الكهرباء والغاز للزبائن الجدد.

تسيير منشآت توزيع الطاقة الكهربائية.

تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة .

استمرارية توزيع الطاقة الكهربائية و الغازية.

#### - مصلحة الزبائن :

هي مصلحة إدارية مالية تتعامل بشكل مباشر مع الزبائن ونجد على مستوى هذه المصلحة عدة

أفواج هي:

- فوج الفوترة والضغط المنخفض للزبائن العاديين (ADM) الإدارات.
- فوج الفوترة للتوتر والضغط المتوسط .
- فوج تغطية الديون.
- فوج الخزينة.

يتمثل مجتمع الدراسة مجموعة من العاملين في الوكالة التجارية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز التابعة لفرع الأغواط مصلحة الزبائن لكل من وكالة المعمورة و وكالة وسط المدينة، ممن يشغلون وظائف (إطار إداري، قابض)، وذلك رغبة في تقليل نسبة التباين بين مفردات العينة وزيادة درجة تجانسها من

وبنسبة 13.88%، وخلفها فئة المطلقين بتكرار 2 وبنسبة 5.55% ، فيما لم تحتوي عينة الدراسة على فئة الأرامل.

- جدول رقم ( 7 ) : وصف العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	9	25%
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	6	16.66%
أكثر من 10 سنوات	21	58.33%
المجموع	36	100%

من خلال الجدول رقم ( 7 ) الذي يصف العينة حسب الأقدمية نلاحظ العمال الذين لديهم أقدمية أكثر من عشر سنوات هم الأغلبية في عينة الدراسة بتكرار 21 وبنسبة 58.33%، تليها فئة الأقدمية أقل من 5 سنوات بتكرار 9 وبنسبة 25%، وأخيرا فئة الأقدمية من 5 سنوات إلى 10 سنوات بتكرار 6 وبنسبة 16.66% حسب عينة الدراسة فيما يخص الأقدمية.

### 3-6- إجراءات التطبيق:

قمنا بتطبيق الأداة على عينة الدراسة في أوقات متفرقة من الأسبوع، حيث تم تطبيق الأداة على بعض أفراد العينة في فترة الظهيرة أي في وقت الراحة لتناول الغداء وذلك لاستحالة تطبيقها في أوقات العمل، حيث شرحنا لأفراد العينة كيفية الإجابة عن فقرات الاستبيان بكل دقة، ثم وضع إشارة (X) في المكان المناسب لكل فقرة، وقد قام بعض من موظفين بالاستفسار عن بعض البنود، كذلك قد أبدى أغلب أفراد العينة تجاوبا في الإجابة على بنود المقياس بعد ذلك قمنا بجمع الاستبيانات بغرض تحليلها بصورة إحصائية.

### 3-7- الأساليب الإحصائية:

- 1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- 2- معامل الصدق الذاتي ومعامل الارتباط بيرسون بهدف قياس مدى صدق وثبات الاستبيان.
- 3- اختبارات لعينة واحدة.
- 4- اختبارات لعينتين مستقلتين T-test.
- 5- اختبار ANOVA.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل نستنتج أن الدراسة الميدانية هي العمود الأساسي في الجانب التطبيقي لأي بحث وذلك لما توفره من أرضية خصبة من المعلومات والخطوات المنهجية لإعداد الدراسة وبالتالي تكتسب أهمية كبيرة في ميدان البحث العلمي، والمعلومات الأولية التي تحصلنا عليها في هذا الفصل هي التي سنبنى عليها أسلوبنا الإحصائي في الفصل التالي الذي يتناول مناقشة وتفسير الفرضيات.

## الفصل الرابع : عرض و مناقشة و تفسير نتائج

### الدراسة

- عرض و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الأولى
- عرض و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثانية
- عرض و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثالثة
- عرض و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الرابعة
- عرض و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الخامسة
- عرض و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية السادسة
- عرض و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية السابعة
- عرض و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثامنة
- عرض و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية التاسعة
- عرض و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية العاشرة

جهة، ومن جهة أخرى لأهمية الدور الذي تقوم به هذه الفئة من خلال اتصالها المباشر مع الزبائن وتتفاعل معهم يوميا، وبلغ حجم مجتمع الدراسة 156 موظف وتقرر إجراء الدراسة على عينة بحجم 36 موظف، وهو ما يمثل نسبة 23 % من مجتمع الدراسة الحالية.

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، هذا وقد تم توزيع عينة استطلاعية حجمها 20 استبيان لاختبار الاتساق الداخلي وثبات الاستبيان، وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبيان للاختبار تم توزيع 50 استبيان على عينة الدراسة وتم الحصول على 36 استبيان.

- وصف عينة الدراسة:

من خلال الجداول التالية سنعرض وصف لعينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية كالآتي:

- جدول رقم ( 5 ) : وصف العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	20	%55.55
أنثى	16	%44.44
المجموع	36	%100

من خلال الذي يوضح وصف العينة حسب الجنس أن الذكور بتكرار 20 وبنسبة %55.55 أكثر من الإناث بتكرار 16 وبنسبة %44.44 حسب عينة الدراسة التي مجموعها 36 موظف.

- جدول رقم ( 6 ) : وصف العينة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	5	%13.88
متزوج	29	%80.55
مطلق	2	%5.55
أرمل	0	0
المجموع	36	%100

من خلال عرضنا للجدول الذي يخص وصف العينة حسب الحالة العائلية فإننا نلاحظ أن فئة المتزوجين يمثلون الأغلبية في عينة الدراسة بتكرار 29 وبنسبة %80.55، تليها فئة العزاب بتكرار 5

\* تمهيد :

نتطرق في هذا الفصل لعرض الفرضيات من خلال عرضها إحصائياً كمياً ثم مناقشتها و تفسيرها للخروج بنتائج تثبت أو تنفي وجودها و هذا بإستخدام الأساليب الإحصائية ، ثم الإستنتاج العام يشمل الدراسة و أخيراً نخرج بتوصيات حول متغيرات الدراسة .

4- عرض و مناقشة و تفسير الفرضيات :

4-1- عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الأولى :

تنص على أنه : " يتعرض عمال مصلحة الزبائن لسونلغاز للإحتراق الوظيفي حسب الأبعاد "

جدول رقم ( 8 ) : نتائج الفرضية الأولى (الأبعاد)

نسبة المستجيبين لدرجات الإحتراق						أبعاد الإحتراق
إحتراق عال		إحتراق متوسط		إحتراق منخفض		الإجهاد الإنفعالي
( 45-32 )		( 31-19 )		( أقل أو يساوي 18 )		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%61.11	22	%25	9	%13.89	5	
إحتراق عال		إحتراق متوسط		إحتراق منخفض		عدم الإنسانية
( 25-18 )		( 17-11 )		( أقل أو يساوي 10 )		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%47.22	17	%19.44	7	%33.33	12	
إحتراق منخفض		إحتراق متوسط		إحتراق مرتفع		الإنجاز الشخصي
( 35-25 )		( 24-15 )		( أقل أو يساوي 14 )		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%25	9	%33.33	12	%41.67	15	

بالنظر إلى ما سبق نلاحظ من خلال الجدول ( ) فيما يخص بعد الإجهاد الإنفعالي أن النسبة الأكبر من العينة تعاني من احتراق عال بنسبة (61.11%) تليها فئة الإحتراق المتوسط بنسبة (25%) ثم فئة الإحتراق المنخفض بنسبة (13.89%) .

أما فيما يخص بعد عدم الإنسانية نلاحظ أن ذوي الإحتراق العال يمثلون النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة (47.22%) ، تليها فئة الإحتراق المنخفض بنسبة (33.33%) ، ثم فئة الإحتراق المتوسط بنسبة (19.44%) .

أما فيما يخص بعد الإنجاز الشخصي نلاحظ أن النسبة الأكبر من العينة تعاني من إحتراق عال بنسبة (41.67%) تليها فئة الإحتراق المتوسط بنسبة (33.33%) ، ثم فئة الإحتراق المنخفض بنسبة (25%) .

- التفسير :

و مما سبق نستطيع أن نرى أن النسبة الأكبر من العينة يعانون من إحتراق وظيفي عال في كل الأبعاد و هذا ما بينته نتائج دراستنا و نعزي ذلك أن الموظفين لديهم قدر من المعاناة من الإجهاد نفسي و تبدل للشعور بما أنهم يتعاملون مباشرة مع الزبائن و هذا ما خلق لهم ضغوطات أثرت في أدائهم و في نفسياتهم مما سبب درجة عالية من الإحتراق الوظيفي ، هذا وتطابقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (رمضان ، 1999) ، و دراسة ( النفيعي ، 2000 ) و دراسة ( الخرابشة و عربيات ، 2005 ) ، طبقت على الموظفين العاملين في القطاع الحكومي الخدمي هذا بالإضافة لأن المبحوثين في هذه الدراسات طبيعة أعمالهم تفرض عليهم تعاملًا أكبر مع الزبائن و الأرقام ، و كذلك تخلق لهم نمط روتيني ينعكس في تعاملهم مع الأشخاص مما يخلق لهم عدم الإنسانية و بالتالي يصبحون أشخاص يعملون دون إحساس أو مشاعر .

4-2- عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الثانية :

تنص على أنه : " يتعرض عمال مصلحة الزبائن لسونلغاز للإحترق الوظيفي حسب المصادر "

جدول رقم ( 9 ) : نتائج الفرضية الثانية (المصادر)

نسبة المستجيبين لدرجات الإحترق						مصادر الإحترق
إحترق منخفض		إحترق متوسط		إحترق عال		صلاحيات العمل
( 30-22 )		( 21-13 )		( أقل أو يساوي 12 )		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%33.33	12	%19.44	7	%47.22	17	
إحترق عال		إحترق متوسط		إحترق منخفض		العلاقات الإجتماعية
( 40-29 )		( 28 - 17 )		( أقل أو يساوي 16 )		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%50	18	%19.44	7	%30.55	11	
إحترق عال		إحترق متوسط		إحترق منخفض		ضغط العمل
( 45-33 )		( 32-19 )		( أقل أو يساوي 18 )		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%58.33	21	%22.22	8	%19.44	7	
إحترق عال		إحترق متوسط		إحترق منخفض		صراع القيم
( 40-29 )		( 28-17 )		( أقل أو يساوي 16 )		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%13.89	5	%63.89	23	%22.22	8	
إحترق منخفض		إحترق متوسط		إحترق عال		قلة التعزيز الإيجابي
( 45-33 )		( 32-19 )		( أقل أو يساوي 18 )		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%27.8	10	%36.11	13	%36.11	13	

بالنظر إلى ما سبق نلاحظ من خلال الجدول رقم ( ) فيما يخص مصدر صلاحيات العمل أن النسبة الأكبر من العينة لها إحترق عال بنسبة (47.22%) ، تليها فئة الإحترق المنخفض (33.33%) ، ثم فئة الإحترق المتوسط بنسبة (19.44%) ، أما فيما يخص مصدر العلاقات الإجتماعية فأعلى نسبة تعود لصالح فئة الإحترق العال بنسبة (50%) ، تليها فئة الإحترق المنخفض بنسبة (30.55%) ثم فئة

الإحترق المتوسط بنسبة (19.44%) ، أما فيما يخص مصدر ضغط العمل فأعلى نسبة تعود لصالح فئة الإحترق العال بنسبة (58.33%) ، تليها فئة الإحترق المتوسط بنسبة (22.22%) ثم فئة الإحترق المنخفض بنسبة (19.44%) ، أما فيما يتعلق بمصدر صراع القيم فأعلى نسبة تعود لصالح فئة الإحترق المتوسط بنسبة (63.89%) ، تليها فئة الإحترق العال بنسبة (22.22%) ثم فئة الإحترق المنخفض بنسبة (13.89%) ، و أخيرا فيما يخص مصدر قلة التعزيز الإيجابي فأعلى نسبة متساوية بين فئة الإحترق العال و فئة الإحترق المتوسط بنسبة (36.11%) لكل منهما ، تليها فئة الإحترق المنخفض بنسبة (27.88%) .

- التفسير :

من خلال هذه النتائج نلاحظ أن المصادر كشفت لنا أن نسبة كبيرة من العمال في مصلحة الزبائن بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز فرع الأغواط يعانون من الإحترق الوظيفي ، فطبيعة عملهم تنعكس على خلق جو ملائم للإحترق ، تترجم في ضغوط العمل و محدودية الصلاحيات في تسيير المنصب و الحساسية في العلاقات الإجتماعية و صراع القيم نتيجة التكتلات بين الجماعات في العمل و التحزبية و الطائفية ، و قلة التعزيز الإيجابي و المحفزات المعنوية و المادية بسبب المحسوبية في الترقية و المعاملات ، فكل هذه المصادر تعبد الطريق للإحترق الوظيفي تتفق هذه النتيجة مع ما وجده كل من (Buck, 1972) و (Marchal & Cooper, 1979) أنه نتيجة لعدم إتاحة الفرصة للأفراد للمشاركة في اتخاذ القرارات يؤدي إلى شعورهم بالمعاناة و السلبية و انخفاض أدائهم و تدني مستوى رضاهم ، و يعود سبب هذه المعاناة إلى شعورهم بعدم الاهتمام من قبل المنظمة التي يعملون بها ، و شعورهم بالعجز ، أو فقدان التحكم في عملهم عندما لا يستطيعون التأثير على الأحداث الهامة بوظيفتهم ، و بالتالي يصيبهم الإنهاك الوظيفي .

#### 4-3- عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الثالثة :

تتص على أنه : "نتوقع أن الأبعاد منبئ للإحترق الوظيفي " للإجابة على هذه الفرضية قمنا بحساب إختبار ت لعينة واحدة كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم ( 10 ) : نتائج الفرضية الثالثة (الأبعاد كمنبئ للإحترق الوظيفي)

الأبعاد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إختبار t	درجة الحرية	قيمة sig	مستوى الدلالة
الإجهد الإنفعالي	36	2,92	,874	6,291	35	,000	0.05 دالة
عدم الإنسانية	36	2,31	,786	2,332	35	,026	
الإنجاز الشخصي	36	2,86	,683	7,570	35	,000	

من خلال نتائج الجدول رقم ( ) يتضح لنا أن قيم sig لبعدها الإجهاد الإنفعالي (0.000) و بعد عدم الإنسانية (0.026) وبعدها الإنجاز الشخصي (0.000) كلها أقل من مستوى الدلالة (0.05) و بالتالي الأبعاد مؤشر منبئ للإحترق الوظيفي ، فالمتوسطات الحسابية للأبعاد أكبر من المتوسط الفرضي الذي يساوي (2) .

- التفسير :

إن الأبعاد لها مؤشرات واضحة تكشف الإحترق الوظيفي، فكل بعد له أثره على عينة الدراسة بحسب النتائج المتوصل إليها، فالإجهاد الإنفعالي وعدم الإنسانية يوضحان مستوى الإنهاك الضغط الذي يعاني منه العمال و الذي ينعكس على إستجاباتهم و تعاملهم مع الزبائن ، أما الإنجاز الشخصي فهو محصلة للتأثير السلبي للبعدين الآخرين، وتتفق نتائج دراستنا مع دراسة "علي عسكر" 2001 حول مستوى الإحترق الوظيفي عند إطارات الجامعة و نصت النتائج على أن بعدي الإجهاد الإنفعالي و عدم الإنسانية منبئين للإحترق الوظيفي بنسبة 85% و هي نسبة تقارب الدرجة الكلية للإحترق الوظيفي .

#### 4-4- عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الرابعة :

تنص على أنه : " نتوقع أن المصادر منبئ للإحترق الوظيفي " للإجابة على هذه الفرضية قمنا

بحساب إختبار ت لعينة واحدة كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم ( 11 ) : نتائج الفرضية الرابعة (المصادر كمنبئ للإحترق الوظيفي)

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إختبار t	درجة الحرية	قيمة sig	مستوى الدلالة
36	2,63	0,76	5,033	35	,000	0.05

من خلال نتائج الجدول رقم ( ) يتضح لنا أن قيمة sig ( 0.000 ) و هي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ، وبالتالي فالمصادر منبئ للإحتراق الوظيفي عند مستوى الدلالة 0.05 ، بما أن متوسط الحسابي للمصادر (2.63) أكبر من المتوسط الفرضي (2) .

- التفسير :

إن المصادر تعطي لنا صورة حول أسباب حدوث الإحتراق عند العامل فطبيعة العلاقات الإجتماعية و ضغط العمل و صراع القيم و تداخل الصلاحيات و محدوديتها و قلة التعزيز الإيجابي الممثل في محفزات المعنوية و المادية كلها مؤشرات قد تبين مستوى الإحتراق الذي يعاني منه عمال مصلحة الزبائن وبالتالي فالمصادر منبئة للإحتراق الوظيفي ، وتتفق نتائج دراستنا مع دراسة على عشوي حول مصادر الإحتراق الوظيفي 2004 بمؤسسة البريد تستنتج أن متغيري ضغط العمل و صراع القيم ساهما بنسبة 72% لحدوث الإحتراق الوظيفي فالعامل في مصلحة البريد يواجه ضغوط العمل بشكل مباشر من خلال تعامله المباشر مع الزبائن و أيضا التكتلات الجماعية بين العمال تخلق صراع القيم و هذا ما يؤثر سلبا على العامل ، و تتفق نتائج دراستنا مع ما توصلت إليه دراسة علي عشوي 2004 .

#### 4-5- عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الخامسة :

تنص الفرضية على أنه : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحتراق الوظيفي حسب الأبعاد لدى العاملين في خدمة الزبائن تعزى إلى متغير الجنس " .

#### جدول رقم ( 12 ) : يوضح نتائج الفرضية الخامسة ( الأبعاد والجنس )

الأبعاد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الإختبار t	درجة الحرية	Sig	مستوى الدلالة
الإجهاد	ذكر	20	2.90	0.912	-0.126	34	0.871	0.05
	أنثى	16	2.94	0.854				
الإنفعالي	ذكر	20	2.45	0.887	1.242	34	0.048	0.05
	أنثى	16	2.13	0.619				
عدم الإنسانية	ذكر	20	2.85	0.587	-0.108	34	0.456	0.05
	أنثى	16	2.88	0.806				
الإنجاز الشخصي	ذكر	20	2.85	0.587	-0.108	34	0.456	0.05
	أنثى	16	2.88	0.806				

من خلال الجدول رقم ( ) يتضح لنا أن قيمة sig عند بعد الإجهاد الإنفعالي (0.871) و بعد الإنجاز الشخصي (0.456) أقل من مستوى الدلالة 0.05 و هي أبعاد غير دالة و قيمة sig عند بعد عدم الإنسانية (0.048) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي دالة إحصائياً .

- التفسير :

و منه نجد أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعدي الإجهاد الإنفعالي و الإنجاز الشخصي تعزي للجنس، مقابل وجود فروق ذات دلالة إحصائية لبعدي عدم الإنسانية تعزي للجنس لصالح الذكور بمتوسط (2.45) مقارنة بالإناث (2.13) ، و بالتالي فالإجهاد الإنفعالي و الإنجاز الشخصي عند الذكور و الإناث هو نفسه فيما يخص الإستجابة فكلاهما يعانيان من الإنهاك المهني و الروتين و نقص المحفزات المادية و المعنوية، فالجنس لا يؤثر في هذه المؤشرات ، على خلاف بعد عدم الإنسانية فأظهرت النتائج أنه يوجد إختلاف لصالح الذكور، وهذا راجع إلى طبيعة الرجل في إسقاط إنهاكه المهني على الزبائن في شكل معاملات جافة و آلية عكس النساء يتعاملن بعاطفة أكثر .

هذا و تتفق نتائج دراستنا مع دراسة ( الخرابشة و عربيات ، 2005 ) حيث أظهرت نتائج دراسته وجود فروق على بعدي عدم الإنسانية و الإجهاد الإنفعالي لصالح الذكور و دراسة ( عشوي ، 2004 ) حيث أظهرت نتائجها وجود فروق على بعد عدم الإنسانية لصالح الذكور و لكن يرى الباحث " يوسف عبد عطية بحر ، 2010 " أنه ليس دائماً توجد فروق بين الجنسين فيما يخص الإحترق الوظيفي و أرجع ذلك إلى :

- عدم وجود فروق بين الموظفين و الم وظائف من حيث المستوى العلمي و الاجتماعي و الاقتصادي .
- مساواة الموظفين والموظفات في العبء الوظيفي .
- تكافؤ الفرص بين الرجل و المرأة في الحصول على الوظائف .
- مشاركة المرأة في تحمل الأعباء الحياتية ، و كذلك سعيها لتأمين مستقبلها و مستقبل .
- عائلتها شأنها في ذلك شأن الرجل .

#### 4-6- عرض و مناقشة و تفسير الفرضية السادسة :

تنص الفرضية على أنه : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحترق الوظيفي حسب المصادر لدى العاملين في خدمة الزبائن تعزي إلى متغير الجنس " .

جدول رقم ( 13 ) : يوضح نتائج الفرضية السادسة ( المصادر والجنس )

مستوى الدلالة	Sig	درجة الحرية	قيمة الإختبار t	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	
0.05 غير دالة	0.078	34	-1.232	0,827	2,5	20	ذكر	المصادر
				0,655	2,81	16	أنثى	

من خلال الجدول رقم ( ) يتضح أن قيمة sig (0.078) فيما يخص المصادر أكبر من مستوى

الدلالة 0.05 و هي غير دالة .

- التفسير :

و من خلال النتائج المحصل عليها نرى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر الإحتراق

الوظيفي تعزي للجنس ، فصلاحيات العمل و صراع القيم و ضغط العمل و قلة التعزيز الإيجابي و

العلاقات الإجتماعية بين العمال على إختلاف جنسهم كانت في نفس النسق فيما يخص الإستجابة و

بالتالي فمصادر الإحتراق الوظيفي مثلما أثرت على الذكور كان لها نفس التأثير تقريبا على الإناث و هذا

ما يفسر على عدم وجود فروق بينهما .

#### 4-7- عرض و مناقشة و تفسير الفرضية السابعة :

التي نصت على أنه : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحتراق الوظيفي لدى العاملين

في خدمة الزبائن حسب الأبعاد تعزى إلى متغير الأقدمية " .

جدول رقم ( 14 ) : يوضح نتائج الفرضية السابعة ( الأبعاد والأقدمية )

مستوى الدلالة	Sig	درجة الحرية	قيمة الإختبار t	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	الأبعاد
0.05 غير دالة	,664	34	-2,952	,852	2,43	14	أقل من 10سنوات	الإجهاد الإنفعالي
				,752	3,23	22	أكثر من 10 سنوات	
0.05 غير دالة	,104	34	-1,931	,679	2,00	14	أقل من 10سنوات	عدم الإنسانية
				,802	2,50	22	أكثر من 10 سنوات	

0.05 غير دالة	,392	34	3,396	,611	3,29	14	أقل من 10 سنوات	الإنتاج الشخصي
				,590	2,59	22	أكثر من 10 سنوات	

من خلال الجدول رقم ( ) يتضح لنا أن قيمة sig عند بعد الإجهاد الإنفعالي (0.664) و بعد الإنتاج الشخصي (0.104) وقيمة sig عند بعد عدم الإنسانية (0.048) كلها أقل من مستوى الدلالة 0.05 و هي أبعاد غير دالة .

- التفسير :

من خلال النتائج المتوصل إليها نعتبر ذلك مؤشر منطقي فيما يخص الأقدمية حسب الأبعاد ، حيث يتضح أن الإحترق الوظيفي عند حديث التوظيف نفسه عند القدامى ، و نحن نعزي ذلك السبب إلى كثرة الأعمال الملقاة على عاتق الموظفين على إختلاف خبرتهم و مثال ذلك عدم فهم الموظف الجديد لدوره الوظيفي بشكل صحيح، وتتفق نتائج دراستنا الحالية مع نتائج دراسة " مقابلة و سلامة ، 1993 " حيث أن متغير الخبرة لم يكن له أثر ذو دلالة إحصائية في الإحترق الوظيفي على بعدي نقص الشعور بالإنتاج اشخصي و عدم الإنسانية فيما كان بعد الإجهاد الإنفعالي له دلالة إحصائية لصالح الموظفين الجدد و ذلك راجع إلى نقص الخبرة في التعامل مع المواقف الجديدة ، و إختلفت نتائج دراستنا مع دراسة ( لي و آسفورت، 1993 ) أن ذوي الخبرة الأطول درجاتهم أعلى في الإحترق الوظيفي مقارنة بالجدد .

#### 4-8- عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الثامنة:

التي نصت على أنه : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحترق الوظيفي لدى العاملين في خدمة الزبائن حسب المصادر تعزى إلى متغير الأقدمية " .

جدول رقم ( 15 ) : يوضح نتائج الفرضية الثامنة ( المصادر والأقدمية )

مستوى الدلالة	Sig	درجة الحرية	قيمة الإختبار t	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الأقدمية	المصادر
0.05 غير دالة	,099	34	0,468	2,7143	2,71	14	أقل من 10 سنوات	
				2,5909	2,59	22	أكثر من 10 سنوات	

من خلال جدول ( ) نلاحظ أن قيمة sig (0.099) فيما يخص المصادر أكبر من 0.05 و هي قيمة غير دالة عند مستوى الدلالة .

- التفسير :

و من خلال النتائج المتحصل عليها نرى أنه لا توجد فروق حسب المصادر في يخص الأقدمية مثلها مثل الأبعاد، فالمصادر التي تمثل كل ما يواجهه العامل سواء كان جديداً أو قديماً من صراع للقيم و التكتلات و الحزبية و الضغوطات و صلاحيات العمل و نقص التعزيز الإيجابي لا تخضع دائماً لعامل الأقدمية فقدرة العامل على مواجهة و تسيير هذه المتغيرات هي من تحدد الأكثر تحملاً لها خبرتهم ، فالفرق الفردية و العامل النفسي يلعبان دوراً مهماً أيضاً في تشكيل الإحترق الوظيفي ، و اختلفت نتائج دراستنا مع دراسة الزهراني 2008 ، حيث أظهرت الدراسة أن العوامل اللائتي تراوحت سنوات خبرتهن أكثر من 10 سنوات الأكثر إحترقا، و قد يعزى ذلك أن ذوي الخبرة الأطول قد طوروا وسائل مواجهة لضغوط العمل و التوتر ، و وسائل تكيف مع ما يطرأ من مستجدات في العمل ، و تحديد المهام الوظيفية ، كما أنهم طوروا آليات لتنظيم الوقت بطريقة أفضل فاعلية .

#### 4-9- عرض و مناقشة و تفسير الفرضية التاسعة :

التي نصت على أنه : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحترق الوظيفي لدى العاملين في خدمة الزبائن حسب الأبعاد تعزى إلى متغير الحالة العائلية " .

#### جدول رقم ( 16 ) : يوضح نتائج الفرضية التاسعة ( الأبعاد والحالة العائلية )

الأبعاد	الحالة العائلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الإختبار f	درجة الحرية	Sig	مستوى الدلالة
الإجهاد الإنفعالي	أعزب	4	2,50	,577	3,689	33	,036	0.05 دالة
	متزوج	30	3,30	1,119				
	مطلق	2	5,00	,000				
عدم الإنسانية	أعزب	4	2,50	,577	3,745	33	,034	0.05 دالة
	متزوج	30	3,40	,894				
	مطلق	2	4,50	,707				
الإنجاز الشخصي	أعزب	4	1,75	,957	3,736	33	,034	0.05 دالة
	متزوج	30	2,33	,802				
	مطلق	2	1,50	,707				

من خلال نتائج الجدول رقم ( ) نلاحظ أن قيم sig عند بعد الإجهاد الإنفعالي (0.036) و بعد عدم الإنسانية (0.034) و بعد الإنجاز الشخصي (0.034) هي قيم أقل من 0.05 و هذا يوضح أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 .

- التفسير :

يتضح لنا و حسب نتائج إختبار anova المتحصل عليها، نرى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص الأبعاد حسب الحالة العائلية لصالح المطلقين في بعدي الإجهاد الإنفعالي و عدم الإنسانية و لصالح المتزوجين في بعد الإنجاز الشخصي ، ففئة المطلقين يعانون من حالة عدم الإستقرار في حياتهم الشخصية مما يؤثر على حالتهم النفسية و قد يسبب لهم إجهاد إنفعالي في عملهم و ينعكس ذلك على علاقتهم مع الزبائن بالسلب فتصبح علاقة جافة تشوبها الآلية في التعامل ، أما في ما يتعلق بفئة المتزوجين حسب عينة الدراسة فهم يتأثرون بطبيعة علاقاتهم الأسرية و التي بدورها تنعكس على سلوكهم و كذا توافقتهم مع البيئة المهنية التي يعملون فيها و على إنجازهم الشخصي بشكل عام . و تتفق نتائج دراستنا مع دراسة ( رمضان علي 2001 ) التي أظهرت فروق دالة على بعد تبدل الشعور تعزى لمتغير الحالة العائلية لصالح فئة المطلقين ، و دراسة ( القرني ، 2000 ) التي أظهرت أن الموظفين المطلقين أكثر احتراقاً مقارنة بالمتزوجين ، و أظهرت دراسة ( النفعي ، 2000 ) أن الاحتراق أكثر لدى العزاب و المطلقين في نفس المستوى ، و إختلفت دراستنا مع دراسة ( الخرايشة و عربيات 2005 ) التي أظهرت أن الموظفين المتزوجين أكثر احتراقاً على الأبعاد الثلاثة .

#### 4-10 - عرض و مناقشة و تفسير الفرضية العاشرة :

التي نصت على أنه : " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في خدمة الزبائن حسب المصادر تعزى إلى متغير الحالة العائلية " .

جدول رقم ( 17 ) : يوضح نتائج الفرضية التاسعة ( المصادر والحالة العائلية )

مستوى الدلالة	sig	درجة الحرية	قيمة الإختبار anova	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الحالة العائلية	
غير دالة	,343	33	1,105	0,500	2,25	4	أعزب	المصادر
				0,563	2,6	30	متزوج	
				1,414	3	2	مطلق	

من خلال نتائج الجدول رقم ( ) يتضح لنا أن قيمة sig حسب المصادر أكبر من 0.05 و هي غير دالة عند مستوى الدلالة فيما يخص الفروق حسب الحالة العائلية .

- التفسير :

من خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها نلاحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ما يخص المصادر حسب الحالة العائلية، ومنه فالفئات الثلاث (العزاب و المتزوجين و المطلقين) لهم نفس الإستجابات تقريبا في ما يخص درجات مصادر الإحترق الوظيفي .  
و تتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة ( عودة ، 1988 ) التي لم تجد تأثيرا لمتغير الحالة العائلية على الاحترق الوظيفي .

الإقتراحات و

التوصيات

## 2/ الإستنتاج العام و الخاتمة :

- بناء على الدراسة الميدانية التي قمنا بها حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي مصلحة الزبائن التابعة لمديرية الكهرباء و الغاز بالأغواط ، توصلنا إلى النتائج التالية :
- 1- نتوصل إلى قبول الفرضية التي نصت على " يتعرض عمال مصلحة الزبائن لسونلغاز للإحتراق الوظيفي حسب الأبعاد " و ذلك لأن نتائج دراستنا بينت أن أغلب العمال يعانون من الإحتراق الوظيفي حسب الأبعاد .
  - 2- نتوصل إلى قبول الفرضية التي نصت على " يتعرض عمال مصلحة الزبائن لسونلغاز للإحتراق الوظيفي حسب المصادر " و ذلك لأن نتائج دراستنا بينت أن أغلب العمال يعانون من الإحتراق الوظيفي حسب المصادر .
  - 3- نتوصل إلى قبول الفرضية التي نصت على أن الأبعاد هي منبئ للإحتراق الوظيفي حسب نتائج الدراسة المحصل من خلال إختبار ت لعينة واحدة و كان sig أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، فيما يخص الأبعاد كانت نتائج ثباته و صدقه عالية جدا سواء تعلق الأمر ببعد الإجهاد الإنفعالي أو بعد عدم الإنسانية و بعد الإنجاز الشخصي و هذا ما يوضح تأثر الموظفين ببؤد الأبعاد و لهذا كان لها الأثر الإيجابي الدرجة الكلية للإحتراق الوظيفي .
  - 4- نتوصل إلى قبول الفرضية التي نصت على أن المصادر تعتبر أيضا منبئ للإحتراق الوظيفي حسب قيمة و ت و sig مقارنة بمستوى الدلالة و هذا راجع إلى قوة تأثير بنوده فالعمال في مصلحة الزبائن يعانون من ضغط العمل و صراع القيم و محدودية صلاحيات العمل إضافة إلى قلة التعزيز الإيجابي و المتمثل في التحفيزات سواء المادية أو المعنوي و هذا ما يفسر وجود الإحتراق الوظيفي من خلال مصادره و بالتالي فالمصادر هي متغير يكشف الإحتراق الوظيفي في المؤسسة .
  - 5- نتوصل إلى نتيجتين الأولى : رفض الفرضية التي نصت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الإحتراق الوظيفي تعزي للجنس من خلال بعدي الإجهاد الإنفعالي و الإنجاز الشخصي ، أما الثانية فهي قبول الفرضية فيما يخص بعد عدم الإنسانية لصالح الذكور .
  - 6- نتوصل إلى رفض الفرضية التي نصت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر الإحتراق الوظيفي حسب الجنس لأن قيمة sig كانت أقل من 0.05 و هي غير دالة و هذه النتيجة تدل على تكافؤ في إستجابات الموظفين نحو أسئلة إستبيان مصادر الإحتراق الوظيفي بين الذكور و الإناث .

7- نتوصل إلى رفض الفرضية التي نصت على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب الأقدمية فيما يخص أبعاد الإحترق الوظيفي فحكم الأقدمية لم يشكل فارقاً من حيث درجة الإحترق الوظيفي حسب الأبعاد و بهذا لا يوجد إختلاف بين نوي الخبرة الأقل و الأطول فكلاهما في نسق إحترقي واحد .

8- نتوصل إلى أنه نرفض الفرضية التي نصت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر الإحترق الوظيفي حسب الأقدمية لأن نتائج دراستنا من خلال قيمة sig كانت أقل من 0.05 ، فأصحاب الخبرة الأقل و الأطول يتعرضون يوميا لمختلف مصادر الإحترق الوظيفي و لكن الفارق بين إستجاباتهم كان في نكائهم و فروقاتهم الفردية لكل منهم على إختلاف خبراتهم .

9- نتوصل إلى أنه نقبل الفرضية التي نصت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الإحترق الوظيفي حسب الحالة العائلية لصالح المطلقين في بعدي الإجهاد الإنفعالي و عدم الإنسانية و لصالح المتزوجين في بعد الإنجاز الشخصي ، هذا منطقي في الوسط المهني نظرا للضغوطات التي عاشها الموظف نتيجة المشاكل الأسرية و التفكك الأسري و ما ينتج عن الزواج من مسؤوليات ضاغطة كلها كان لها الأثر السلبي عليه سواء في أدائه أو في محيط عمله أو نفسه و بالتالي تصاعد الإحترق الوظيفي عنده مقارنة بالفئات الأخرى من العزاب و المتزوجين المستقرين نوعا ما و لكن هذا لا يعني أن الفئات الأخرى لا يصيبها الإحترق بل دلت نتائج دراسة " رمضان ، 1999 " على وجود فروق لصالح العزاب فيما يخص بعد عدم الإنسانية و بعد الإنجاز الشخصي .

10- نتوصل إلى أنه نرفض الفرضية التي نصت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر الإحترق الوظيفي حسب الحالة العائلية لأن نتائج دراستنا الممثلة في قيمة sig كانت أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي هي غير دالة و نستنتج من ذلك أن الفئات الثلاثة يعانون من إحترق وظيفي بنسب متقاربة فمتغيرات المصادر كانت مؤشرا لتقارب إستجاباتهم .

### 3/ الإقتراحات :

ينتج عن الاحترق الوظيفي آثار سلبية عديدة على الأفراد والمنظمات فإن أي محاولة للتطوير الإداري ينبغي أن تأخذ بعين الاعتبار الأسباب الرئيسة لانتشار هذه الظاهرة و العمل على معالجتها و التي أشارت لها الدراسة و منها : ضغط العمل ، صراع القيم ، الأعمال الروتينية ، توتر العلاقات الاجتماعية ، و عدم المشاركة في اتخاذ القرارات ، و ضعف فرص الترقية و التقدم المهني و غيرها من العوامل ، و من هنا نقدم الإقتراحات التالية :

- 1- تبني القيم التربوية في المعاملات بين العمال من شأنه التخفيف من حدة معاناة الموظفين من الاحتراق الوظيفي.
- 2- ضرورة اهتمام المسيرين بهذه الظاهرة من خلال تبني استراتيجيات تكسر الجمود و الصرامة و الروتين الملاحظ في المنظمات بتبني سياسة التدوير .
- 3- العمل على دراسة أهم الأسباب التي أدت لمعاناة نسبة لا يستهان بها من الموظفين من الاحتراق على البعدين الإجهاد الانفعالي و عدم الإنسانية.
- 4- العمل على اهتمام الإدارة بالجانب الترفيهي لموظفيها لكسر الجمود و الصرامة في تأدية أعمالها واستحداث برامج ترفيهية من شأنها تجديد طاقات الموظفين .
- 5- إعطاء المجال للموظف من أجل المشاركة في إتخاذ القرار و إتباع أسلوب الحوار في حل المشاكل .
- 6- إعادة النظر في نظام الحوافز و الترقية و تكييفها حسب مردودية العمال و أدائهم .
- 7- تشكيل خلية متابعة مشكلة من طبيب عام و طبيب نفسي لمتابعة هذه حالات الإحتراق الوظيفي .

الإستنتاج العام

## - ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن درجة الإحترق الوظيفي لدى عمال مصلحة الزبائن، حيث كانت دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز سونلغاز الأغواط بوسط المدينة و الوكالة التجارية التابعة لها بالمعمورة، وعليه فقد تناولت الدراسة متغيرين للإحترق الوظيفي هما الأبعاد و المصادر، حيث تكونت العينة من (50) موظف اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة، وإنطلاقا هذا طبق عليها الإستبيان، هذا الأخير الذي تم التحقق من خصائصه السيكومترية (الصدق والثبات) وتبين أنه يتمتع بدرجة عالية من الصدق و الثبات، كما استخرجت التكرارات و النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإستبيان، إضافة إلى إستخدام إختبار المتوسطات للكشف عن مستويات الإحترق الوظيفي للعينة و إختبار ت لعينتين مستقلتين و إختبار Anova للكشف عن الفروق في الإحترق الوظيفي، والتي افترضنا بأنها ترجع إلى بعض المتغيرات الديمغرافية، و إختبار ت لعينة واحدة للكشف عن الأبعاد و المصادر كمنبئ للإحترق، و عليه أسفرت نتائج الدراسة بعد التحليل الإحصائي على أن درجة الإحترق الوظيفي من خلال الأبعاد و المصادر مرتفعة، و أن الأبعاد و المصادر منبئة للإحترق الوظيفي ، كما أشارت النتائج أيضا إلى عدم وجود فروق حسب الجنس وحسب الأقدمية فيما يخص الأبعاد و المصادر و دلت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب الحالة العائلية لصالح المطلقين و المتزوجين فيما يخص الأبعاد و لا توجد فروق فيما يخص المصادر .

- الكلمات المفتاحية : الإحترق الوظيفي-عمال مصلحة الزبائن - الأبعاد و المصادر .

# فهرس المحتويات

## الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع
	إهداء
	شكر
أ	ملخص الدراسة بالعربية
ب	ملخص الدراسة بالأجنبية
ج	فهرس المحتويات
د	فهرس الجداول
1	مقدمة
<b>الفصل الأول : المشكلة وإعتباراتها</b>	
4	تمهيد
5	مشكلة الدراسة
8	فرضيات الدراسة
9	أهداف الدراسة
10	أهمية الدراسة
11	الدراسات السابقة
21	التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة
23	أسباب إختيار الموضوع
24	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني : ماهية الإحتراق الوظيفي</b>	
26	تمهيد
27	تعريف الإحتراق الوظيفي
28	علاقة الإحتراق الوظيفي ببعض المصطلحات
29	أسباب نشوء الإحتراق الوظيفي
33	أعرض الإحتراق الوظيفي
34	مراحل تطور الإحتراق الوظيفي
35	أبعاد الإحتراق الوظيفي
37	مصادر الإحتراق الوظيفي
50	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث : الإجراءات الميدانية للدراسة</b>	

52	تمهيد
53	منهج الدراسة
53	حدود الدراسة
53	الدراسة الإستطلاعية
54	أدوات جمع البيانات
59	مجتمع و عينة الدراسة
61	إجراءات التطبيق
62	الأساليب الإحصائية
63	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع : عرض و مناقشة و تفسير نتائج الدراسة</b>	
65	تمهيد
66	عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الأولى
68	عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الثانية
70	عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الثالثة
71	عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الرابعة
72	عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الخامسة
74	عرض و مناقشة و تفسير الفرضية السادسة
75	عرض و مناقشة و تفسير الفرضية السابعة
76	عرض و مناقشة و تفسير الفرضية الثامنة
77	عرض و مناقشة و تفسير الفرضية التاسعة
79	عرض و مناقشة و تفسير الفرضية العاشرة
80	الإستنتاج العام
82	الإقتراحات
84	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

- القسم الثاني : مقياس الإحترق الوظيفي

- المحور الأول : أبعاد الإحترق الوظيفي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البند	البعد
					أشعر بأنني استنزفت عاطفيا .	الإجهاد الإنفعالي
					أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي .	
					أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر .	
					التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر .	
					أشعر بالضجر والملل بسبب عملي .	
					أشعر بالإحباط في عملي .	
					أشعر أنني ابذل جل جهدي في عملي .	
					التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي .	
					أشعر بالاختناق وقرب النهاية .	
					أشعر بأنني أعامل بعض فئات الزبائن وكأنهم جمادات لا حياة فيها .	عدم الإنسانية
					أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل .	
					أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلدا في مشاعري .	
					إنني في الواقع لا أعبأ بما يحدث للآخرين .	
					أشعر أن الزبائن يلومونني على بعض المشاكل التي أعاني منها .	الإنجاز الشخصي
					أستطيع أن أفهم كيف يشعر الزبائن تجاه مهنتي .	
					أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة الآخرين .	
					أشعر بالنشاط والحيوية .	
					أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه .	
					أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع الزبائن	
					في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية .	
					حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل .	

- المحور الثاني : مصادر الإحترق الوظيفي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البند	البعد
					لدي قدر كاف من التحكم في وظيفتي	صلاحيات العمل
					حجم الأعمال التي أقوم بها تتناسب مع قدراتي و طموحاتي.	
					هناك مجالاً كافياً من السلطة و الصلاحيات متاح لي لأداء مهام وظيفتي.	
					يفوضني رئيسي لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل.	
					تتاح لي أحيانا فرص للمشاركة في اتخاذ بعض القرارات المتعلقة بالعمل.	
					يمكنني تنفيذ قرارات خاصة بعلمي بدون الرجوع إلى رؤسائي في العمل.	العلاقات الإجتماعية
					لا يمكنني التوجه إلي رئيسي في العمل عندما تواجهني مشكلة ما .	
					لا يمد الزملاء يد المساعدة لي وللاخرين عند الحاجة.	
					العلاقات الرسمية سائدة في أجواء العمل.	
					الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العاملين	
					لا يوجد تنسيق و تعاون مشترك بين الزملاء في الأقسام المختلفة في عملي.	
					لا أتبادل الزيارات و الاتصالات و المجاملات مع زملائي خارج العمل.	
					لا أشعر بأنني منتمي اجتماعياً لزملائي و مكان عملي.	
					أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادية و المصالح الشخصية.	
					أضطر للتأخر في العمل أو انجاز بعض أعمالتي في المنزل.	ضغط العمل
					أشعر بالتعب و الإنهاك عند نهاية الدوام الرسمي.	
					إن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية.	
					أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة.	
					لا أتمكن من حضور المناسبات الاجتماعية بسبب أعباء العمل.	
					أنا مسئول في نفس الوقت عن عدة واجبات أو مشروعات غير مرتبطة ببعضها البعض.	
					أحيانا تكون المهام المسندة لي معقدة أو صعبة.	

					أعاني من ازدحام المراجعين و سوء تصميم مكان العمل	
					أشعر بالاكئاب و ضيق الصدر أثناء أدائي لمهام عملي.	
					يطلب مني أداء أعمال تتناقض مع القيم و المبادئ التي احملها.	صراع القيم
					تنطوي وظيفتي على أداء أعمال قد ترضي بعضهم و لا ترضي البعض الآخر.	
					أشعر بوجود سيطرة للولاء الحزبي على العلاقات الاجتماعية و الوظيفية في عملي.	
					هناك تمييز في المعاملة بين الموظفين لا تقوم على أسس موضوعية.	
					الثقافة و القيم السائدة في عملي لا تشعرني بالراحة و الانتماء لعملي.	
					أعمل في ظل سياسات و قوانين تتعارض مع قيمي.	
					هناك اختلاف في قيم الموظفين الدينية و السياسية مما يؤثر على علاقاتهم في العمل.	
					هناك توتر في علاقات الموظفين يرجع لاختلاف ولاءاتهم السياسية و الحزبية.	

					هناك فرص للحصول على حوافر معنوية (كتب شكر ، تقدير .. الخ ) في عملي.	قلة التعزيز الإيجابي
					الترقية في عملي تتم بعدالة و موضوعية ومرتبطة بالأداء و محفزة لي.	
					يتناسب راتبي مع حجم أدائي في عملي و هو محفز لي.	
					العلاوات التي أحصل عليها في عملي محفزة و مرتبطة بالأداء.	
					فرص الترقية و التقدم الوظيفي في عملي متوفرة.	
					يمنحني العمل مكانة اجتماعية مرضية.	
					تمنح حوافر تشجيعية في العمل تحفزنا على الابتكار و الإبداع.	
					هناك تقدير لجهودي و عملي من قبل المشرفين و الرؤساء.	
					تسعى الإدارة دوما لإكسابنا مهارات جديدة من خلال برامج تدريبية و تطويرية .	

قائمة الأساتذة المحكمين

الدرجة العلمية	التخصص	الأستاذ
دكتورة	علم النفس العمل و التنظيم	رضا تير
دكتورة	علم النفس العمل و التنظيم	بوحفص عبد الكريم
دكتورة	علم النفس الإجتماعي	باشن إبراهيم

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع والمصادر

### 1/ المراجع بالعربية :

#### أ - الكتب :

- 1- عبد الله القاسم، 1995، الشخصية: استراتيجياتها، نظرياتها وتطبيقاتها الإكلينيكية والتربوية والعلاج والنفسي، دار المكتبي، سوريا.
  - 2- عبد المعطي حسن، 2006، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
  - 3- علي عسكر، 2000، ضغوط العمل وأساليب مواجهتها، الطبعة 2، دار كتاب الحديث، الكويت.
  - 4- العميان محمود، 2005، السلوك التنظيمي في بيئة العمل، الطبعة 3، دار وائل للنشر، عمان.
  - 5- هيجان عبد الرحمان، 1997، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.
  - 6- جابر عبد الحميد، وعلاء الدين الكفافي، 1995، سيكولوجية المنظمات، دار النهضة العربية، القاهرة .
  - 7- صلاح مخيمر، 2002، سيكولوجية الشخصية، المكتبة الأنجلو المصرية، الطبعة (3)، مصر .
  - 8- الفرماوي حمدي علي، 2009، علم النفس التنظيمي، المكتبة الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر .
  - 9- جمعة السيد يوسف، 2006، إدارة ضغوط العمل، دار المكتبي، القاهرة، مصر .
  - 10- لطفي الشربيني، 2001، الإكتئاب الأسباب والعلاج، ط 2، دار النهضة العربية، بيروت.
  - 11- مصطفى حسين باهي، 2001، دراسات في البحوث علم النفس، الطبعة (3)، دار الفكر العربي، القاهرة.
  - 12- علي عسكر، 2005، علم النفس الصناعي، الطبعة 1، دار كتاب الحديث، الكويت.
  - 13- أحمد عبد الوهاب، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، الطبعة (2)، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
  - 14- مهند عبد السلام، 2003، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
  - 15- عبد العلي عثمان علي، القلق وإدارة الضغوط في النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر .
- ب - الرسائل العلمية:

- 16- محمد عودة، 1998، الإحتراق النفسي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمي مدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.

- 17- معاد محمد عبد الرزاق، 1998، إستراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في مدارس الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
- 18- الحرتاوي هند، 1991، مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- 19- دردير نشوى، 2007، الاحتراق النفسي ذوي النمط (أ و ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفيوم، مصر.
- 20- رمضان جهاد، 1999، ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
- 21- الزهراني نوال، 2008، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الشخصية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الطحاينة لطفي، 1995، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- 22- العلي مهند، 2003، مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديمغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
- 23- العلي حسام ، 2008، الإنهاك النفسي و علاقته بالتوافق الزوجي و بعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا ، جامعة المنيا ، ج . م . ع ، رسالة ماجستير غير منشورة، مصر .
- ج - المجلات والدوريات العلمية:**
- 24- أمين القرويتي وفريد الخطيب، 2006، الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، مجلة كلية التربية، العدد 23، جامعة الإمارات العربية المتحدة.
- 25- السرطاوي زيدان، 1997، الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة، مجلة كلية التربية، العدد 21، جامعة عين الشمس، مصر.
- 26- عمر محمد الخرايشة وأحمد عريبات، 2005، الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم، مجلة العلوم التربوية الاجتماعية، المجلد 7، العدد 2، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

- 27-البهاس السيد، 2002، الإنهاك النفسي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، مجلة كلية التربية، جامعة طانطا، مجلد 1، العدد 31، مصر.
- 28-الزيور نادر، 2002، وقع الاحتراق الوظيفي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن، مجلة العلوم التربوية، العدد 1، كلية التربية، جامعة قطر.
- 29-السمادوني السيد، 1991، إدراك المتفوقين عقليا للضغوط والاحتراق النفسي في القسم وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والبيئية، المؤتمر السنوي السادس لعلم النفس في مصر، الجمعية المصرية للدراسات النفسية بالاشتراك مع قسم علم النفس التعليمي، كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر.
- 30-علي عسكر، 1988، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 16، العدد 4، جامعة الكويت.
- 31-القرني علي، 2000، الإعلام والاحتراق النفسي، دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، الرياض.
- 32-الكلابي سعد ورشيد مازن، 2001، الاحتراق الوظيفي، دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد 13، العلوم الإدارية، العدد 1، السعودية.
- 33-المشعان عوايد، 2000، مصادر الضغوط في العمل لدى المعلمين الكويتيين وغير الكويتيين في المرحلة المتوسطة، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الانسانية والتربوية، جامعة دمشق، المجلد 16، العدد 1، سورية.
- 34-النفيعي عبد الله، 2000، الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية، في محافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، المجلد 14، العدد 1، المملكة العربية السعودية.
- 35-الهنداوي وافية، 1994، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، المجلة العربية للإدارة، المجلد 16، العدد 56، جامعة طانطا، مصر.
- 36-عسكر علي و آخرون، 1986، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية ، مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد ( 16 ) ، العدد 4 ، جامعة الكويت، الكويت .
- 37-حمدان الشيخ دعد، 2002، سيكولوجية العلاقة بين الرضا المهني و الإحتراق النفسي، المجلة العربية للتربية، المجلد(22)، العدد 2، الكويت .

- 1 Buck, V. , (1972) , *Working under pressure*, London : Staple press
- 2 Cords, C. Dougherty, T., (1993) , " *A Review and an Integration of Research on job Burnout* " ,
- 3 Gurbuz ,Hüseyin & Tutar ,Hasan & .. Baspinar ,Nuran, (2007) "*Burnout levels of executive lecturers : a comparative approach in three universities* " , Faculty of Economics and Administrative Sciences, Eskisehir Osmangazi University, Eskişehir, Turkey , pp 65-85
- 4 Jackson, S. (1984) *Organizational Practices for Preventing Burnout*. In A. Sethi and R. Sehular (Eds.), Handbook of Organizational Stress Coping Strategies, Cambridge, MA: Ba Uinger.
- 5 Kahn, H. & Cooper, C . ( 1993 ) , " *Stress In The Dealing Room* " . London , New Fetter Lane .
- 6 Larocco, J. House, J . and French , J . (1980), " *Social Support, Occupational Stress* " , Journal of Health and Social Behavior, June , pp. 202-218
- 7 Maslach , C. and Jackson, S. ( 1981 ) , " *the Measurement of Experienced Burnout* " , Journal of Occupational Behavior, 2, pp 99-113
- 8 Maslach , C. and Pine , A. (1977) , " *the Burnout Syndrome in the Day Care Setting* " , Child Care Quarterly, 6, pp.100-113
- 9 Maslach, Christina & Michael P. Leiter (1997), "*The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To DO About It*". San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- 10 Perlman , B. and Hartman , E., (1982), *burnout: Summary and Future Research*, Human Relations, 35 , pp. 283-305
- 11 Senter ,Aven,(2006), " *Correctional Psychologist burnout, job satisfaction, and life satisfaction* " , Doctorate study, Texas Tech University.
- 12 Van Yperen, N. Bunk, B. and Schaufeli, W. , (1992), " *Communal Orientation and the Burnout Syndrome among Nurses* " , Journal of Applied Social Psychology, 22,pp.173-189
- 13 Walsch, H. and Lavan, H. ( 1981 ) , " *Inter- Relationships between Organizational Commitment and Job Characteristics and Organizational Climate* , Human Relations , 34 , pp1079-1089

## قائمة المراجع والمصادر

### 1/ المراجع بالعربية :

#### أ - الكتب :

- 1- عبد الله القاسم، 1995، الشخصية: استراتيجياتها، نظرياتها وتطبيقاتها الإكلينيكية والتربوية والعلاج والنفسي، دار المكتبي، سوريا.
  - 2- عبد المعطي حسن، 2006، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
  - 3- علي عسكر، 2000، ضغوط العمل وأساليب مواجهتها، الطبعة 2، دار كتاب الحديث، الكويت.
  - 4- العميان محمود، 2005، السلوك التنظيمي في بيئة العمل، الطبعة 3، دار وائل للنشر، عمان.
  - 5- هيجان عبد الرحمان، 1997، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.
  - 6- جابر عبد الحميد، وعلاء الدين الكفافي، 1995، سيكولوجية المنظمات، دار النهضة العربية، القاهرة .
  - 7- صلاح مخيمر، 2002، سيكولوجية الشخصية، المكتبة الأنجلو المصرية، الطبعة (3)، مصر .
  - 8- الفرماوي حمدي علي، 2009، علم النفس التنظيمي، المكتبة الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر .
  - 9- جمعة السيد يوسف، 2006، إدارة ضغوط العمل، دار المكتبي، القاهرة، مصر .
  - 10- لطفي الشربيني، 2001، الإكتئاب الأسباب والعلاج، ط 2، دار النهضة العربية، بيروت.
  - 11- مصطفى حسين باهي، 2001، دراسات في البحوث علم النفس، الطبعة (3)، دار الفكر العربي، القاهرة.
  - 12- علي عسكر، 2005، علم النفس الصناعي، الطبعة 1، دار كتاب الحديث، الكويت.
  - 13- أحمد عبد الوهاب، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، الطبعة (2)، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
  - 14- مهند عبد السلام، 2003، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
  - 15- عبد العلي عثمان علي، القلق وإدارة الضغوط في النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر .
- ب - الرسائل العلمية:

- 16- محمد عودة، 1998، الإحتراق النفسي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمي مدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.

- 17- معاد محمد عبد الرزاق، 1998، إستراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في مدارس الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
- 18- الحرتاوي هند، 1991، مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- 19- دردير نشوى، 2007، الاحتراق النفسي ذوي النمط (أ و ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفيوم، مصر.
- 20- رمضان جهاد، 1999، ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
- 21- الزهراني نوال، 2008، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الشخصية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الطحاينة لطفي، 1995، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- 22- العلي مهند، 2003، مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديمغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
- 23- العلي حسام ، 2008، الإنهاك النفسي و علاقته بالتوافق الزوجي و بعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا ، جامعة المنيا ، ج . م . ع ، رسالة ماجستير غير منشورة، مصر .
- ج - المجلات والدوريات العلمية:**
- 24- أمين القرويتي وفريد الخطيب، 2006، الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، مجلة كلية التربية، العدد 23، جامعة الإمارات العربية المتحدة.
- 25- السرطاي زيدان، 1997، الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة، مجلة كلية التربية، العدد 21، جامعة عين الشمس، مصر.
- 26- عمر محمد الخرايشة وأحمد عريبات، 2005، الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم، مجلة العلوم التربوية الاجتماعية، المجلد 7، العدد 2، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

- 27-البهاس السيد، 2002، الإنهاك النفسي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، مجلة كلية التربية، جامعة طانطا، مجلد 1، العدد 31، مصر.
- 28-الزيور نادر، 2002، وقع الاحتراق الوظيفي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن، مجلة العلوم التربوية، العدد 1، كلية التربية، جامعة قطر.
- 29-السمادوني السيد، 1991، إدراك المتفوقين عقليا للضغوط والاحتراق النفسي في القسم وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والبيئية، المؤتمر السنوي السادس لعلم النفس في مصر، الجمعية المصرية للدراسات النفسية بالاشتراك مع قسم علم النفس التعليمي، كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر.
- 30-علي عسكر، 1988، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 16، العدد 4، جامعة الكويت.
- 31-القرني علي، 2000، الإعلام والاحتراق النفسي، دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، الرياض.
- 32-الكلابي سعد ورشيد مازن، 2001، الاحتراق الوظيفي، دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد 13، العلوم الإدارية، العدد 1، السعودية.
- 33-المشعان عوايد، 2000، مصادر الضغوط في العمل لدى المعلمين الكويتيين وغير الكويتيين في المرحلة المتوسطة، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الانسانية والتربوية، جامعة دمشق، المجلد 16، العدد 1، سورية.
- 34-النفيعي عبد الله، 2000، الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية، في محافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، المجلد 14، العدد 1، المملكة العربية السعودية.
- 35-الهنداوي وافية، 1994، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، المجلة العربية للإدارة، المجلد 16، العدد 56، جامعة طانطا، مصر.
- 36-عسكر علي و آخرون، 1986، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية ، مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد ( 16 ) ، العدد 4 ، جامعة الكويت، الكويت .
- 37-حمدان الشيخ دعد، 2002، سيكولوجية العلاقة بين الرضا المهني و الإحتراق النفسي، المجلة العربية للتربية، المجلد(22)، العدد 2، الكويت .

- 1 Buck, V. , (1972) , *Working under pressure*, London : Staple press
- 2 Cords, C. Dougherty, T., (1993) , " *A Review and an Integration of Research on job Burnout* " ,
- 3 Gurbuz ,Hüseyin & Tutar ,Hasan & .. Baspinar ,Nuran, (2007) "*Burnout levels of executive lecturers : a comparative approach in three universities* " , Faculty of Economics and Administrative Sciences, Eskisehir Osmangazi University, Eskişehir, Turkey , pp 65-85
- 4 Jackson, S. (1984) *Organizational Practices for Preventing Burnout*. In A. Sethi and R. Sehular (Eds.), Handbook of Organizational Stress Coping Strategies, Cambridge, MA: Ba Uinger.
- 5 Kahn, H. & Cooper, C . ( 1993 ) , " *Stress In The Dealing Room* " . London , New Fetter Lane .
- 6 Larocco, J. House, J . and French , J . (1980), " *Social Support, Occupational Stress* " , Journal of Health and Social Behavior, June , pp. 202-218
- 7 Maslach , C. and Jackson, S. ( 1981 ) , " *the Measurement of Experienced Burnout* " , Journal of Occupational Behavior, 2, pp 99-113
- 8 Maslach , C. and Pine , A. (1977) , " *the Burnout Syndrome in the Day Care Setting* " , Child Care Quarterly, 6, pp.100-113
- 9 Maslach, Christina & Michael P. Leiter (1997), "*The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To DO About It*". San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- 10 Perlman , B. and Hartman , E., (1982), *burnout: Summary and Future Research*, Human Relations, 35 , pp. 283-305
- 11 Senter ,Aven,(2006), " *Correctional Psychologist burnout, job satisfaction, and life satisfaction* " , Doctorate study, Texas Tech University.
- 12 Van Yperen, N. Bunk, B. and Schaufeli, W. , (1992), " *Communal Orientation and the Burnout Syndrome among Nurses* " , Journal of Applied Social Psychology, 22,pp.173-189
- 13 Walsch, H. and Lavan, H. ( 1981 ) , " *Inter- Relationships between Organizational Commitment and Job Characteristics and Organizational Climate* , Human Relations , 34 , pp1079-1089

# فهرس الجداول

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
54	توزيع أفراد عينة البحث الاستطلاعية	1
56	درجات مقياس ليكرت	2
57	يوضح معامل الارتباط بطريقة إعادة الثبات	3
58	يوضح معاملات الارتباط للمقاييس الفرعية بالدرجة الكلية للمقياس	4
60	وصف العينة حسب الجنس	5
60	وصف العينة حسب الحالة العائلية	6
60	وصف العينة حسب الأقدمية	7
66	نتائج الفرضية الأولى (الأبعاد)	8
68	نتائج الفرضية الثانية (المصادر)	9
70	نتائج الفرضية الثالثة (الأبعاد كمنبئ للإحترق)	10
71	نتائج الفرضية الرابعة (المصادر كمنبئ للإحترق)	11
72	نتائج الفرضية الخامسة (الأبعاد و الجنس)	12
74	نتائج الفرضية السادسة (المصادر و الجنس)	13
75	نتائج الفرضية السابعة (الأبعاد و الأقدمية)	14
76	نتائج الفرضية الثامنة (المصادر و الأقدمية)	15
77	نتائج الفرضية التاسعة (الأبعاد و الحالة العائلية)	16
79	نتائج الفرضية العاشرة (المصادر و الحالة العائلية)	17

# قائمة الملاحق



- القسم الأول : البيانات الشخصية

- ضع/ي علامة ( X ) في المربع الخاص بالإختيار المناسب

- الجنس :  ذكر  أنثى

- الحالة العائلية :  أعزب  متزوج  مطلق  أرمل

- الأقدمية : أقل من 5 سنوات  ما بين 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

- السن :

- نوع الوظيفة : .....