

جامعة عمار التليجي بالأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس و علوم التربية و الأروطوفونيا



الميدان :العلوم الإنسانية والاجتماعية
شعبة:العلوم الاجتماعية

الموضوع:

الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط
(دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري و الشبه حشري لمدينة الأغواط)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل و التنظيم و تسيير إدارة الموارد البشرية

تحت إشراف الدكتور:

بوفاتح محمد

إعداد الطالبين:

- غزال محمد

- شطة علي

الأستاذ	محمد صافي.....	رئيس اللجنة
الأستاذ	عموم رمضان.....	مناقشا
الأستاذ	بوفاتح محمد.....	المشرف

السنة الجامعية: 2019/2018

ة الجامعية 2018-2019

كلمة شكر

الحمد والشكر لله الذي وفقنا إلى هذا العمل و سخر لنا من يعيننا على إنجازه.

ووفاء للعطاء الكثير و اعترافا بالجميل، أتقدم بعظيم الشكر،
و أخص بالشكر الجزيل وواسع التقدير إلى الأستاذ الدكتور المؤطر " بوفاتح محمد" الذي لم يبخل علينا بإرشاداته و توجيهاته طيلة فترة إنجاز هذه المذكرة و كما نتقدم بالشكر الخالص إلى كل أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، و خاصة قسم "علم النفس" بجامعة الأغواط .
و في الأخير نتقدم بخالص تشكراتنا إلى كل من ساهم بشكل أو بآخر في إتمام هذا العمل المتواضع. من أساتذة و زملاء و أصدقاء ..
ألف تحية و شكر

شكرا لكم جميعاً



إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما .
إلى زوجتي الكريمة و ولدي الغالي عمار عبدالرحمن غزال
و إلى كل العائلة صغيرا وكبيرا و إلى كل الأصدقاء
إلى كل أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية " قسم علم النفس " طيلة
المسار الجامعي .
وإلى زملائي و زملائي الثانية ماستر تخصص " علم النفس العمل والتنظيم"
دفعة 2018-2019

محمد غزال

إهداء

أهدي هذا البحث إلى أعز ما أملك في هذا الوجود، إلى روح أبي الغالي رحمه
الله ، وإلى والدتي الكريمة اطلال الله في عمرها.
الذين سهرأ على رعايتي و تربيتي و تعليمي.

و إلى كل أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية " قسم علم النفس "
و إلى إخوتي وأخواتي و إلى زملائي و زملاتي الثانية ماستر تخصص " علم
النفس العمل والتنظيم " دفعة 2018-2019

علي شطّنة



ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي الحافلات نقل الحضري بمدينة الأغواط ، و علاقتها بالمتغيرات ، السن ، الأقدمية ، الخط سير المركبات .

طبقت الدراسة على عينة قوامها (56) سائقا ، ثم اختارها بالطريقة عشوائية منتظمة بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه حضري لمدينة الأغواط
موزعين على (6) خطوط. لأجل القيام بهذه الدراسة طبق الباحث مقياس لمؤلفان "كريستينا ماسلاش" و "سوزان جاكسون" .

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج الفرضيات أهمها ما يلي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي لصالح المتوسط الحسابي وهذا يعني مما يدل على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى للسن
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى للأقدمية
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى لرقم الخط.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي ، سائقي الحافلات .

Résumé :

La présente étude visait à révéler le niveau de combustion psychologique parmi les transports urbains de chauffeurs de bus dans la ville de Laghouat, ainsi que sa relation avec les variables, l'âge, l'ancienneté la ligne.

L'étude a été appliquée à un échantillon de **(56)** conducteurs, choisis au hasard par l'institution publique de transport urbain et semi-urbain de la ville de Laghouat.

Distributeurs sur (6) lignes. Pour cette étude, le chercheur a appliqué une mesure aux auteurs de **Christina Maslach** et **Susan Jackson**.

L'étude a formulé un certain nombre d'hypothèses, dont les plus importantes sont les suivantes:

- Il existe des différences statistiquement significatives entre la moyenne arithmétique et la moyenne en faveur de la moyenne arithmétique, ce qui indique le niveau élevé de combustion psychologique parmi les conducteurs d'autobus de transport urbain dans la ville de Laghouat.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans le niveau de combustion psychologique parmi les conducteurs d'autobus de transport urbain à Laghouat en raison de l'âge
- Il n'y avait pas de différences statistiquement significatives dans le niveau de combustion psychologique entre les conducteurs des bus de transport urbain à Laghouat en raison de l'ancienneté



– Il n'y avait pas de différences statistiquement significatives dans le niveau de combustion psychologique parmi les conducteurs d'autobus de transport urbain à Laghouat en raison du nombre de lignes

Mots-clés: combustion psychologique, conducteurs de bus.

فهرس الموضوعات

الصفحة	المحتويات
	إهداء
	كلمة شكر
أ	ملخص الدراسة باللغة العربية
ب	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
ج	فهرس المحتويات
هـ	قائمة الجداول
و	قائمة الملاحق
1	مقدمة
الباب الأول: الفصل التمهيدي	
الفصل الأول: الموضوع و أهميته و إشكالية الدراسة واعتباراتها	
06	1- إشكالية الدراسة
08	2- فرضيات الدراسة
09	3- أسباب اختيار الموضوع
09	4- أهمية الدراسة
09	5- أهداف الدراسة
10	6- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
11	7- الدراسات السابقة

الجانب النظري الفصل الثاني: الاحتراق النفسي	
15	تمهيد
15	1. مفهوم الاحتراق النفسي
15	2. تعريف الاحتراق النفسي (لغويا، اصطلاحا)
17	3. الاحتراق النفسي و بعض المفاهيم المرتبطة به
18	4. مصادر الاحتراق النفسي
19	5. أبعاد الاحتراق النفسي
20	6. أسباب الاحتراق النفسي
22	7. مظاهر الاحتراق النفسي
22	8. النظريات المفسرة للإحراق النفسي
24	9. قياس الاحتراق النفسي
26	10. مفهوم النقل
26	11. التعريف الاصطلاحي لسائق
26	12. مفهوم النقل الحضريّ
27	خلاصة الفصل
الباب الثاني : الجانب الميداني الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
30	تمهيد
30	1-منهج الدراسة
30	2- حدود الدراسة
30	3- الدراسة الاستطلاعية
31	4- أدوات جمع البيانات
36	5- عينة الدراسة
36	6- إجراءات التطبيق
37	7- الأساليب الإحصائية
الفصل الرابع: عرض و تفسير النتائج	
44	تمهيد
44	1- عرض و تفسير نتائج الفرضية العامة
48	2- عرض و تفسير نتائج الفرضية الأولى

50	3- عرض و تفسير نتائج الفرضية الثانية
52	4- عرض و تفسير نتائج الفرضية الثالثة
55	الاستنتاج العام
57	اقتراحات الدراسة
59	مراجع الدراسة
	ملاحق الدراسة

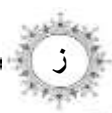
فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين ابعاد الفقرات الايجابية والسلبية	32
02	يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الإجهاد الانفعالي والدرجة الكلية للبعد.	33
03	يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد تبدل المشاعر على وضع الأهداف والدرجة الكلية للبعد.	34
04	يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد نقص الانجاز الشخصي والدرجة الكلية للبعد.	34
05	ويوضح الجدول معامل الارتباط بين كل بعد من الأبعاد والدرجة الكلية للاستبيان.	35
06	يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان	35
07	يبين توزيع العينة حسب السن	38
08	يبين توزيع العينة حسب الأقدمية	38
09	يبين توزيع العينة حسب رقم الخط	39
10	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستبيان	44
11	يوضح نتائج الفرضية العامة	45
12	يبين الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى للسن .	49
13	يبين الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى للأقدمية.	50

1	يبيّن الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى لرقم الخط .	53
---	--	----

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	استبيان	I
02	الاتساق الداخلي	III
03	الصدق البنائي	VI
04	مقياس الثبات	VII
05	اختبار التوزيع الطبيعي	VII
06	البيانات الاحصائية	VII
07	المتوسطات والانحرافات	IX
08	الفرضية العامة	X
09	الفرضية الجزئية الأولى	X
10	الفرضية الجزئية الثانية	XI
11	الفرضية الجزئية	XI
12	الفرضية الجزئية	XII
13	الفرضية الجزئية	XII
14	الفرضية الجزئية	XIII
15	الفرضية الجزئية	XIII



مقدمة

مقدمة:

تعد ظاهرة الضغوط النفسية من أكثر الظواهر النفسية والاجتماعية تعقيدا ويلاحظ أن هذه الظاهرة تزايدت مع تزايد سرعة التقدم التكنولوجي والصناعي و الازدياد العمراني. وهي سمة من سمات الحياة المعاصرة ، ذلك أن عدم الاهتمام بمجالات الضغوط النفسية المتزايدة ، وبشكل مناسب قد يؤدي إلى تفاقم الوضع و حدوث حالات الاحتراق النفسي ، الناتج عن المهن ذات الطابع الاجتماعي .

و من هذا المنطلق، فإن الاحتراق النفسي، ينظر إليه باعتباره المحصل النهائي للضغوط النفسية.

و قد عرفت "ماسلاش" (Maslach) 1982: الاحتراق النفسي بأنه " أعراض من الإنهاك العاطفي وفقدان الشعور الإنساني وتدني الإنجاز الشخصي ويحدث عادة للأفراد الذين يعملون في خدمة الآخرين. (Maslach, 1982.p, 29-40)

و الجدير بالذكر أن ضغوط العمل و أثارها السلبية لم تعد تقتصر على مهنة واحدة ، بل أصبحت شائعة في عدة مهن و في قطاعات متنوعة ، فلا شك الظروف العمل في الكثير من المهن تسبب الشعور بالضغط لدى كثير من العاملين ، و قد تكون أكثر انتشار للضغوط عن غيرها بحسب المكانة الوظيفية التي تشغلها تلك المهنة ، والموصفات المطلوبة لتنفيذها ، وغيرها من العوامل المرتبطة بطبيعة هذه المهن.

و تعد مهنة السياقة ضمن المهن الصعبة في العالم، سواء كانت مركبة أو حافلة ، أو قطار أو سيارة أجرة، فمن الصعب أن يستمر السائق في نقل الركاب من محطة لأخرى لمدة ثماني ساعات في اليوم ، إذ يجب عليه أن يثبت نظره على الطريق طوال الوقت ، وهذا مايمكن أن يكون مرهقا للغاية ، وبالإضافة إلى تعامله مع الكثير من الركاب ومختلف الشخصيات كل يوم ، مما يسبب له توترا وبتالي يصاب بالاحتراق النفسي في عمله .

يعد النقل بصفة عامة من أهم عوامل تقدم المدن والبلدان لما له من أهمية بالغة في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية والإستراتيجية ، إذ يعبر عن حيوية المدن أو التجمعات العمرانية عموما ، لذلك يعتبر تنظيم النقل الحضري في المدن من الوظائف الأساسية ، حيث من الضروري إحداث تغيير في أسلوب الانتقال وأسلوب التنظيم السائد في قطاع النقل الحضري ، وذلك بنقل هذا الأخير من الفوضى والعجز النفسي والبدني إلى مستوى الكفاءة في تقديم الخدمات ، كما يعتبر تحسين تنقلات الأفراد داخل النظام الحضري مرتبطا ارتباطا وثيقا بعمليات التحسين لنظام النقل الجماعي ، والتي من غير الممكن فصلها عن التغيرات في نظام الحركة والنقل

ومن هنا جاءت دراستنا بعنوان " الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط . باعتبارها من المدن التي أصبحت تعاني من هذه الظواهر من هذا النوع من النقل. هذا ما جعلنا نتساءل ما مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي الحافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط ؟ و قد قمنا بتقسيم دراستنا هذه إلى جانبين: نظري و تطبيقي. بحيث تكون الجانب النظري من ثلاثة فصول:

الفصل الأول: احتوى على تحديد إشكالية الدراسة، الفرضيات، أهمية الدراسة و كذا الأهداف، إضافة إلى التعريف الإجرائي لمصطلح الدراسة والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني: فتناولنا موضوع الاحتراق النفسي : مفهومه ، تعريفه، الاحتراق النفسي وبعض المفاهيم المرتبطة به ، مصادر، أبعاده، أسبابه، مظاهره، وأهم النظريات المفسرة للاحتراق النفسي ، قياسه . إضافة إلى، مفاهيم عامة حول النقل، تعريفه (اللغوي، اصطلاحى)، تعريف السائق، مفهوم النقل الحضري، تعريفه، و أخيرا خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: كان خاصا بالدراسة الميدانية، حيث تم التعرف على المنهج الدراسة، ثم حدود الدراسة من حيث مكان إجرائها و زمنها و عينتها والدراسة الاستطلاعية ، و خصائصها السيكمترية ، و الإجراءات المتخذة لتطبيق الدراسة و أساليب التحليل الإحصائي .

أما الفصل الأخير فيحتوي على تحليل و تفسير النتائج المتحصل عليها خلال جمع البيانات . كما تناولنا في الأخير استخراج أهم الاستخلاصات . وفي نهاية، كما تم إلحاق البحث بمجمل المراجع والملاحق المستخدمة في الدراسة.

الباب الأول:

الجانب النظري

الفصل الأول: المثكلة وإعتبارتها

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
- 7- الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

تظهر في كثير من المهن ذات الطابع الإنساني و التعاوني معوقات و ضغوط مختلفة، تحول دون قيام العامل بدوره المطلوب، أو كما يتوقعه الآخرون، و يعتبر العصر الحديث ، بأنه " عصر الضغط النفسي"،الذي أصبح ظاهرة العصر، وهي أبرز ما تكون في مرحلة الشباب و مرحلة الكهولة و الشيخوخة . فمع أن الضغط النفسي جزء من المعاشية اليومية إلا أن الإفراط في استثارته يعد خطرا إذا ما تعدى القدرات التكيفية للفرد.

و هذا ما أشارت إليه راوية دسوقي(1996 ، ص46) على إعتبار أن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد تختلف من حيث شدتها كما تتغير عبر الزمن تبعا لتكرار المواقف الصعبة التي يصادفها الفرد، و قد تبقى وقتا طويلا إذا ما إستمرت الظروف المثيرة لها، و تترك آثارا نفسية على الفرد والمجتمع.

إذ أن الضغط النفسي عملية تفرض عبئا على الفرد في مواجهتها عندما يدركها على أنها تهدد وجوده النفسي و الجسدي، خصوصا إذا ما كان الفرد غير متأكد من قدراته على التعامل معها سواء أكانت الضغوط النفسية تشمل محيط العمل أو الأسرة أو المدرسة...إلخ .(أحمد عبد الخالق1998)

يعد مصطلح الاحتراق النفسي من المصطلحات النفسية الحديثة والتي ظهرت مع التطور التكنولوجي الكبير وأصبح ملازما لبيئة العمل، ثم انتشر في جميع الميادين الحياة. إن ظاهرة الاحتراق النفسي نشأت مبكرا منذ السبعينيات في مجال ضغوط العمل، فإن انتشارها في مجالات مختلفة يعتبر حديثا نسبيا ، وعلى ضوء ذلك يلاحظ أن عدد البحوث التي أجريت عن الاحتراق النفسي في المجال عديدة .

إذ يعد الإحتراق النفسي حالة إرهاق جسدي وإنفعالي ناتج عن التعرض المستمر لمواقف أو وضعيات مشحونة إنفعاليا و يترافق هذا الأخير بمجموعة من الأعراض

كالتعب الجسدي، والإحساس بالعجز والخيبة والأفكار السلبية عن الذات والمواقف السلبية تجاه العمل والزملاء.

ويعتبر الاحتراق النفسي من الظواهر التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى ثلاثين عاما الماضية، حيث تناولت أبحاثهم الاحتراق النفسي بوصفه ناتج عن الضغوط الاجتماعية والحياتية.

و تعد مهنة السياقة من بين المهن الاجتماعية الإنسانية الصعبة، محفوفة بالمخاطر ، حيث يتضمن فيها برنامج التكوين التي لها علاقة بسياسة الحافلات ، وكيفية التعامل مع الركاب والحفاظ على سلامتهم و راحتهم . حيث تعزى الأسباب حوادث السير يرتكبها سائقي الحافلات النقل الحضري ، سوى جزءا ظاهرا من الأسباب الحقيقية ، التي لا يلتفت إليها الكثيرون و تتعلق أساسا بصحة السائقين ، سواء الصحة الجسدية و الصحة العقلية و النفسية .

حيث تشير الدراسات على انه طالما كثرت ساعات العمل، قلت ساعات النوم. ووجود صلة مباشرة بين قلة النوم و الإستياء الوظيفي.

و أشارت أيضا، الدراسات التي شملت حوالي ألفين موظف بريطاني إلى أن الوقت الفعلي الذي يركز فيه الموظف على تأدية مهامه بشكل صحيح و دقيق لا يتجاوز الساعتين و الـ 53 دقيقة ، فيما يمضي الموظف بقية ساعات العمل المقررة له في تصفح الأخبار و المواقع الالكترونيةالخ

وأضافت الدراسة البريطانية ، أن التركيز بشكل متواصل للإنسان الطبيعي ، لا يتجاوز العشرين دقيقة ، فيما يبذل آخرون مجهودا مضاعفا للحفاظ على تركيزهم ساعات أطول .

جل سائقي الحافلات النقل الحضري يعانون من مشاكل صحية تتفاوت درجة خطورتها من شخص إلى آخر.

اذ يعتبر النقل من أهم الوظائف في القطاع الخدمات في العصر الحديث ، ذلك أنه يعمل على تكامل النشاط البشري في المكان من خلال تبادل المنتجات و الخدمات و الأنشطة، حيث تعتبر التنقلات في الوسط الحضري أهم النشاطات التي يقوم بها الإنسان يوميا لقضاء حاجياته المختلفة. من المتطلبات الأساسية لكل مجتمع، فهو ضرورة اجتماعية تفرضها ظروف الحياة اليومية.

و كما يعبر عن النقل بكل حركة يتم فيها تحويل مادة أو سلعة من موضعها. فمفهوم النقل مفهوم واسع يختلف حسب نوع الاختصاص وهذا المفهوم يقترن في كثير من الأحيان بالحركة، ويمكن القول إنه خدمة من أجل جلب منفعة في الزمان والمكان، حيث يتم نقل المواد والأشخاص من نقطة إلى أخرى باستعمال وسائل مختلفة التي تعتبر العتاد المادي للنقل.

كما ينظر إلى النقل والذي يعبر عنه في بعض الأحيان بمصطلح المواصلات، على أنه من الخدمات المهمة جدا لأنها توفر للإنسان سهولة التنقل من مكان إلى آخر، وكلما كانت متطورة ساعدت على سرعة التنقل وحققت الأمان وقلة الوقت المستغرق في الرحلة.

و نظر لقلة الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي لدى السائقين الحافلات ، وقد أجريت دراستنا على فئة سائقي الحافلات لتعرف على مستوى الاحتراق النفسي لديهم في مدينة الأغواط ، إرتأينا لضرورة البحث في هذه المشكلة التي تلعب دورا مهما في مجال العمل مع هذه الفئة من المجتمع .

من هنا جاءت الحاجة للبحث والتعرف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري ،
اذ يحاول الباحثان من خلالها الاجابة عن التساؤل التالي :

1- تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيسي:

- مامستوى الإحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط؟

الأسئلة الفرعية:

1- هل توجد فروق في الإحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى
للسن ؟

2- هل توجد فروق في الإحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى
للأقدمية في العمل؟

3- هل توجد فروق في الإحتراق النفسي لدى سائقي حافلات بمدينة الأغواط تعزى رقم للخط سير
المركبات ؟

2- فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية : نتوقع مستوى الإحتراق النفسي مرتفعاً لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة
الأغواط .

1-توجد فروق في الإحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط ، تعزى
للسن .

2. توجد فروق في الإحتراق النفسي لدى سائقي الحافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط ، تعزى
لأقدمية .

3-توجد فروق في الإحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط ، تعزى
للخط سير المركبات.

1- أهداف الدراسة :

- الكشف عن مستوى الإحترق النفسي عند سائقي الحافلات
- الكشف عن الفروق في الإحترق النفسي باختلاف الأقدمية و الخط و السن .
- معرفة مسببات ونتائج الإحترق النفسي و اثره في العملية الوظيفية.

2-أسباب اختيار الموضوع :

- ✓ أحداثا الموضوع و أهميته بالنسبة للجامعة الجزائرية.
 - ✓ الظروف التي يعيشها السائق الجزائري وفق حالته الإجتماعية الصعبة.
 - ✓ قلة البحوث والدراسات حول هذا الموضوع في الجامعات الجزائرية .
 - ✓ الرغبة في تأصيل هذا الموضوع لما لديه من علاقة وطيدة بالصحة النفسية .
- و تعتبر دراسة الصحة النفسية ، وخاصة الأعراض السيكوسوماتية ،التي يصاب بها الفرد والتي تؤثر عليه سلبا و على مجتمعه المحيط به.
- و من بين هذه الأعراض الإحترق النفسي و هو السبب الرئيسي لاختيار هذه الدراسة :
- (أ) معرفة الأثر النفسي و الجسدي التي يعيشها السائق
- (ب) الكشف عن مستوى الضغط المتزايد و كيفية الحماية و الوقاية منه.

3- أهمية الدراسة:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تناولته بالإضافة إلى أهمية العينة المدروسة و تتلخص ذلك فيما يلي :
- أنها تستهدف شريحة وهي : سائقي الحافلات التي تقع على عاتقها مسؤولية كبيرة ، في تقديم خدمات جلية للركاب و لجميع فئات المجتمع المختلفة .
- الأحترق النفسي موضوع عملي فكل دراسة تلقي الضوء عليه و تضيف إليه الكثير من التحليل الواقعي ، لوضعية السائقين داخل المدينة .
- تعني هذه الدراسة بما يتعرض له السائق من مخاطر الإحترق النفسي الذي تؤثر على أدائه أثناء مزاولته لعمله ، وعلى حياته العامة .
- قد تكون نتائج لدراسة بمثابة دراسة سابقة لباقي الدراسة المشابهة لها مستقبلا.

5-التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

الإحترق النفسي:

ويعرف إجرائياً، حالة من عدم التوازن النفسي و إستنفاد الطاقة لدى سائقي الحافلات النقل الحضري بالأغواط ، حيث يشعر فيها بالتعب و الإرهاق النفسي والجسدي ، نتيجة الضغوط النفسية الشديدة و المستمرة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته .

و يظهر الإحترق النفسي على سائقي الحافلات من خلال مجموعة من الأعراض ، كالإحساس بالإرهاق البدني و النفسي و تبلد المشاعر إتجاه الآخرين و التفكير في ترك المهنة لمؤشر عن عدم الرضا عن مهنته السياقة عموماً والذي يقاس بالدرجة المحصل عليهما من الاستبانة الدراسة .

6- الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت الإحترق النفسي :

الدراسات العربية:

6- 1 دراسة عامري (2015)

أهداف الدراسة:

- الكشف عن ظاهرة الإحترق النفسي عند عمال البلديات
- معرفة مستويات ظاهرة الإحترق النفسي لدى فئة عمال البلديات تقترت ، تماسين ، المقارين .
- الكشف عن الفروق الإحترق النفسي بإختلاف الجنس و السن و الأقدمية
- التدريب على تقنيات البحث العلمي .

عينة الدراسة :

تكونت العينة من 162 عامل و عاملة في هذه البلديات و تضمنه الدراسات متغيرات و بسيطة مختلفة في الجنس ، السن ، الأقدمية .

أدوات الدراسة :

تم استخدام مقياس ماسلاش للإحترق النفسي الذي وضع من قبل ماسلاش و جاكسون سن (1981) لقيس الإحترق النفسي لدى العاملين في الخدمات الإنسانية و الاجتماعية و الطبية .

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الحالية من خلال المستوى المرتفع الذي وجدناه عند أغلبية الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في الإحترق النفسي تعزى لمتغيرات المتمثلة في الجنس و السن و الأقدمية .

6- 2 دراسة المحمود : (2000):

عنوان الدراسة: مستوى الاحترق النفسي لدى معلمي اللغة الانجليزية في محافظات شمال الضفة الغربية .

أهداف الدراسة:

التعرف على مستوى الاحترق النفسي لدى معلمي اللغة الانجليزية .

عينة الدراسة :

اجريت الدراسة على 400 معلم .

أدوات الدراسة :

مقياس ماسلاش للإحترق النفسي .

نتائج الدراسة: بينت النتائج ان مستوى الاحترق النفسي لدى معلمي اللغة الانجليزية كان عاليا في

بعد الإجهاد الانفعالي و معتدلا في بعدي تبدل الشعور ونقص الشعور بالانجاز .

و أن مستوى الاحترق النفسي يزداد عمر المعلم ، و ينخفض بانخفاض مؤهله العلمي. (عابدين، 2011، ص449).

6- 3 دراسة العلي (2003):

عنوان الدراسة: مفهوم الذات و أثر بعض المتغيرات الديمغرافية و علاقته بظاهرة الاحترق

النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين و نابلس .

أهداف الدراسة: التعرف على العلاقة بين مفهوم الذات و الاحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية.

عينة الدراسة: أجريت الدراسة على عينة عددها 312 معلما.

أدوات الدراسة: مقياس ماسلاش للإحترق النفسي .

نتائج الدراسة: مستوى الاحترق النفسي جاء مرتفعا بعد الاجهاد الانفعالي معتدلا في بعد تبدل الشعور ،

ومتدنيا في بعد نقص الشعور بالانجاز .

وأن هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين مفهوم الذات و الإحترق النفسي بأبعاد الثلاثة (عابدين، 2011، ص448).

4-6 دراسة الخرابشة و عربيات (2005)

عنوان الدراسة: الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم.
أهداف الدراسة: التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم.

عينة الدراسة: شملت العينة 166 معلما و معلمة .

أدوات الدراسة: تم استعمال مقياس ماسلاش للإحترق النفسي .

نتائج الدراسة: جاءت درجة الإحترق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم متوسطة على بعدي الإجهاد الإنفعالي و تبدل الشغور ، وبدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالإنجاز مع وجود فروق دالة إحصائية وفقا لمتغير الجنس و لصالح الإناث بالنسبة لبعد نقص الشعور بالإنجاز . و كذا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير الجنس بالنسبة لبعد الاجهاد الإنفعالي و تبدل الشعور وكذا وجود فروق ذات دلالة احصائية على الأبعاد الثلاثة بالنسبة لمتغير الخبرة ، لصالح ذوي الخبرة ، من لديهم خمس سنوات فأكثر . (أبومسعود، 2010، ص70).

5-6 دراسة عبدالله جاد محمود (2005):

عنوان الدراسة: بعض عوامل الشخصية و المتغيرات الديمغرافية المسهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من 444 معلما في التخصصات الأدبية و العلمية بالمرحلة الابتدائية و المرحلة الثانوية (228 ابتدائي، 2016 ثانوي).

أدوات الدراسة:

- مقياس التحليل الاكلينيكي (الجزء الأول) لكاتل وكروف (1998).

ترجمة و تقنين محمد السيد عبدالرحمن ، وصالح أبو عبادة.

- مقياس الإحترق النفسي للمعلمين إعداد: عبدالله محمود (2005).

نتائج الدراسة: خلصت النتائج إلى وجود ارتباط دال سالب بين مستوى الاحتراق النفسي للمعلمين وكل من العوامل التالية (الثبات الانفعالي والسيطرة و التنظيم الذاتي)، مع وجود ارتباط دال موجب بين مستوى الاحتراق النفسي للمعلمين وعاملي التوتر و الاندفاعية.

كما أشارت الدراسة إلى أن معلمو المرحلة الثانوية كانوا أكثر معاناة من الاحتراق النفسي مقارنة بمعلمي المرحلة الابتدائية .

كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق في الاحتراق النفسي من حيث الجنس ولصالح الإناث حيث كانت المعلمات أكثر إحترقا من المعلمين . (ديردير، 2007، ص 69-70).

6-6 دراسة القريوتي والخطيب (2006):

عنوان الدراسة: الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلبة العاديين و ذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن.

أهداف الدراسة: التعرف على علاقة الفئة التي يتعامل معها المعلم (طلاب عاديين و ذوي الاحتياجات الخاصة) بالاحتراق النفسي لديه.

عينة الدراسة: طبقت على 447 معلما.

أدوات الدراسة: تم استخدام مقياس شرنك (1996)

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق لدى المعلمين ذوي الدخل المنخفض و المتوسط أعلى مما هو لدى ذوي الدخل الموقع.

الدراسات الأجنبية:

1-6 دراسة بيترل وكونستانتين Buter et constantine (2005):

عنوان الدراسة: تقدير الذات و الاحتراق النفسي لدى مدرسي المدارس الارشادية.

أهداف الدراسة: إختبار العلاقة بين تقدير الذات الجماعي ، والاحتراق النفسي والمهني .

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من 536 معلما (415 إناثا و 118 ذكورا).

أدوات الدراسة:

- قائمة متغيرات الديمغرافية.

- مقياس ماسلاش للإحترق النفسي (1986).

1. مقياس تقدير الذات : ل: لوهتانون وكروكر Luhtanen et Crocker (1992).

نتائج الدراسة: أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقات مختلفة بين أبعاد تقدير الذات ، وبين أبعاد الاحتراق النفسي، حيث إرتبط تقدير الذات العام سلبيا بالإرهاك، و إيجابيا بالانجاز الشخصي ، و هذا ما يبين أن إرتفاع تقدير الذات يقلل من الاحساس بالاحتراق النفسي (مرجع سابق، ص 68).

2-6 دراسة : فوغباز وآخرون Gurbuz & al (2007):

عنوان الدراسة: درجة الإحترق النفسي لدى أساتذة الجامعة المحاضرين، دراسة مقارنة بين ثلاث جامعات.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراف الوظيفي لدى المحاضرين العاملين في جامعة أتاتورك، جامعة عثمان غازي وجامعة الأناضول في تركيا عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من 108 أستاذا محاضرا يعملون بالجامعات المذكورة من مناطق مختلفة من تركيا.

أدوات الدراسة: مقياس ماسلاش للإحترق النفسي .

نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن مستوى الاحترق النفسي يتأثر بمجموعة من العوامل المستقلة و الصفات الشخصية مثل العمر و الجنس و مستوى التعليم و الخبر ومكان السكن و الجامعة التي يعمل بها .

إن مستوى الاحترق النفسي يتأثر بمجموعة من عوامل التابعة مثل (الرضا الوظيفي و الدعم الإجتماعي و بيئة العمل و ظروف العمل) (أبومسعود، مرجع سابق،ص75).

الفصل الثاني:

الإحتراق النفسي

تمهيد

1. مفهوم الاحتراق النفسي
2. تعريف الاحتراق النفسي (لغويا، اصطلاحا، علميا)
3. الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم المرتبطة به
4. مصادر الاحتراق النفسي
5. أبعاد الاحتراق النفسي
6. أسباب الاحتراق النفسي
7. مظاهر الاحتراق النفسي
8. النظريات المفسرة للاحتراق النفسي
9. قياس الاحتراق النفسي
10. مفاهيم عامة حول النقل
11. مفهوم النقل
12. التعريف الاصطلاحي لسائق
13. مفهوم النقل الحضري

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن الإحترق النفسي من بين الظواهر النفسية الجسدية التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عاما الماضية (1974). و أول ما جاء به "هرت فرويدنبرج"

Ferdnberg Herbert حيث تناولت أبحاثهم عن الإحترق النفسي بوصفه ناتجة عن الضغوط المهنية ، وبعض الأسباب الأخرى، و وصف بأنه أكثر حدوثا لدى أصحاب المهن الخدمية ، والاجتماعية ، وخاصة الأفراد الذين يرهقون أنفسهم في تحقيق أهداف الصعبة.

و سنحاول في هذا الفصل التعرف على ظاهرة الإحترق النفسي ، مفهومه، تعريفه ، و علاقته ببعض المفاهيم ، مصادره ، أبعاده ، أسبابه ، مظاهره ، وأخيرا بعض النظريات المفسرة له .

1-3-التعريف اللغوي:

يعرف علي عسكر(2005) الإحترق على أنه من الفعل يحترق بمعنى يفشل، ينهار، أو يصبح منهكا نتيجة عدم المقدرة على التحمل فوق الطاقة(باوية نبيلة ، 74ص، 2013)

1- مفهوم الإحترق النفسي:

يعتبر الإحترق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبيا و يعتبر "هرت فرويدنبرج" أول من إستخدم هذا المصطلح في أوائل السبعينيات للإشارة إلى الإستجابات الجسمية و الانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صحية.

وقد أصبح مفهوم الإحترق النفسي مصطلح واسع الإنتشار و سمة من سمات المجتمع المعاصر، فقد ينسب "مسلاش" أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن الخدمية الإجتماعية ، فتسبب لهم القصور و العجز عن تأدية المستوى المطلوب .(أحمد محمد عوض 2007،ص13)

1-2-تعريف الإحترق النفسي :

و رغم تعدد مفهوم الإحترق النفسي إلا أن هناك إتفاق على معناه و خصائصه بشكل عام و فيمايلي نورد بعض التعريفات لمفهوم الإحترق النفسي :-

- تعريف "ماسلاش" 1982 (Maslach):

"أعراض من الإنهاك العاطفي وفقدان الشعور الإنساني وتدني الإنجاز الشخصي ويحدث عادة للأفراد الذين يعملون في خدمة الآخرين". (Maslach, 1982.p, 29-40).

- كما يعرفه "جاسون" 1984 بأنه "إرهاق إنفعالي وجسماني و سخط على الذات و على الآخرين ، وأيضا عن العمل مع فقدان الحماسة و الكسل وتبدل و نقص الانتاجية. (نوال بنت عثمان، 2008، ص22)

- أما "كاري جرنس" فيعرف الإحترق النفسي بأنه " الإستنزاف العاطفي أو الإنفعالي نتيجة العمل الوظيفي الزائد ، والذي يصاحبه مجموعة من الأعراض تتمثل في الإحساس بالفشل و الغضب و العناد، و الإحساس معظم اليوم(الأقل جهداً) و فقدان الإحساس الإيجابي نحو العمل ، و العناد المتكرر و عدم المرونة و مقاومة التغيير والسلبية بصورة عامة في معاملة الآخرين ، ويضاف إليه بعض المتغيرات الفسيولوجية عند الفرد .(علي عسكر، 2005، ص182)

-4- التعريف الاصطلاحي:

الاحترق النفسي له عدة تعريفات ، وكان أكثرها استخداما ذلك الذي يشير إلى أنه " حالة من الإستنزاف الانفعالي أو الإستنزاف البدني، بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، أي أنه من يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات و الإتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين ، بسبب المتطلبات الانفعالية و النفسية الزائدة. (السيد السمدوني ابراهيم، 1990، ص733).

هذا ويعد تعريف ماسلاش(1982) من أكثر التعاريف قبولا و أوسعها انتشارا، و أشارت فيه إلى أن " الاحترق النفسي هو شعور الفرد بأعراض الإنهاك العاطفي و فقدان الشعور الإنساني، و تدني الإنجاز الشخصي، ويحدث عادة للأفراد الذين يعملون في خدمة الآخرين (العتيبي آدم ، 2003، ص 347-390).

تعددت التعريفات التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي ومن بينها:

2- الإحترق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم:

ما يميز الكثير من المفاهيم السيكلوجية هو التشابه الذي يربط بعضها البعض وصعوبة الفصل بينها في بعض الأحيان، و الإحترق النفسي لا يخرج من هذا الإستثناء، حيث يرتبط بمفاهيم و متشابهة معه، من بينها:

2-1 - علاقته بالضغط النفسي :

تعتبر العلاقة بين الإحترق النفسي و الضغط النفسي عبارة عن علاقة سبب و نتيجة، حيث أن الإحترق النفسي هو حالة يصل إليها الفرد بسبب تعرضه لضغوط شديدة ومستمرة (مصطفى منصوري، 2010، ص: 41-43).

2-2 - علاقته بالقلق :

إن الشعور بالقلق قد يتكون لدى الفرد منذ الطفولة بعكس الإحترق النفسي الذي يرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني و يتمكن من الفرد ابتداءً من مرحلة الرشد ، والقلق هو عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة و عدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنها عدائية.(نشوة كرم، 2007، ص5). ويتكون القلق من مشاعر وأفكار مزعجة قد تصل غلى القلق الحاد مما يشير إلى وجود صراع إنفعالي غير واعي ، وقد يتفاقم هذا الصراع فيولد ضغطاً على الفرد لا يتحمله ثم يشتد مع الوقت فيتحول إلى الإحترق النفسي. (الزهراني، 2008، ص13)

3- الإحترق النفسي والتعب :

ليس بالضرورة أن كل من يشعر بالتعب فهو محترق نفسياً، و إن كان الشعور بالتعب و الإنهاك من سمات الإحترق النفسي، هذا الأخير الذي يتسم بالثبات و الاستمرارية و يكون من جراء ظروف العمل و علاقة الفرد مع مجتمع و بيئة العمل و بناء اتجاهات سلبية نحو العمل ، بينما التعب فيظهر في فترات العمل كحالة جسدية أو حتى شعورية سرعان ما تنتهي بعد إنتهاء العمل ، فهو حالة مؤقتة. (علي حمدي، 2008، ص178)

4- مصادر الإحترق النفسي

من المعروف أن مصادر الضغوط النفسية جد متنوعة و متداخلة و متشابكة و من أبرز مصادر الإحترق النفسي مايلي:

4-1- أعباء العمل الزائدة عن الحد: أي تحميل الفرد أعباء أكثر من طاقة، و لتعبير عن تلك الحالة، قد أشار علي حمدان "2002" إلى نمطين ينطبقان عن هذه الحالة هما:

العبء الكيفي: هو يتمثل في وجود صعوبة شديدة لأداء هذا العمل، وهو ما

يعرف بزيادة الحمل، وتتمثل في عدة عوامل مثل وجود وقت كافي لانجاز متطلبات العمل، وزيادة المسؤولية، عدم وجود دعم ومساندة اجتماعية، وبالتالي فإن العمل ينطوي على أعباء زائدة جدا وعلى ضغوط نفسية.

4-2- العبء الكمي: بحيث يكون الفرد : مثقلا بأعمال الضخمة المطلوبة منه في أوقات العمل المسموح به، و من الواضح أن هذا الأخير يكون مصدرا مهما من مصادر الضغوط التي تتسبب في حدوث الإحترق النفسي. (سعيد فتيحة ، 2016، ص 24)

4-3- ضغوط مرتبطة بالدور: يميل دور في مجال العمل مصدرا الضغوط النفسية ، حيث يوجد هناك جانبين لدور الفرد يجعلانه مصدرا لمثل هذه الضغوط هما غموض الدور و صراع الدور.(سهم إبراهيم ، 2008، ص 86-87).

4-4- غموض الدور: هو الموقف الذي لا يكون فيه لدى القائم بالدور بشكل مناسب أو حينما تكون المعلومات التي تلقاها قابلة لأكثر من تفسير ، قد تحدث المواقف الغامضة في الوظائف التي تتسم بوجود فاصل زمني بين تنفيذ الإجراء ونتائجه المترتبة، أو حينما يكون القائم بالدور عاجز عن رؤية نتائج تصرفاته وأعماله. (جبرمي ستراكس، 2003، ص 195).

4-5- صراع الأدوار: صراع الدور يحدث عندما يواجه العامل مطلبين متعارضين و الإبقاء على أحدهما يتعارض مع تحقيق الآخر، تتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة و السفر لمسافات بعيدة مما يتعارض مع دوره كأب أو زوج.(عبد الرحمن بن أحمد ، 1998، ص 176).

5- أبعاد الإحترق النفسي :

اعتبر كل من ماسلاش وجاكسون " maslash & jackson " الإحترق النفسي مفهوم يتكون من ثلاثة أبعاد:

5-1- الإجهاد العاطفي "Exhaustion Emotional" : ويتمثل في فقدان إحساس العامل لمتعة بالنفس والروح المعنوية وكذلك فقدانه الاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة وهذا الشعور بالإجهاد العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط حينما يشعر العامل أنه لم يعد قادر على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل ومن الأعراض الشائعة للإحباط العاطفي شعور العامل بالرهبة والفرع حين التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم، وتحدث حالة الإعياء العاطفي هذه لمعاملين في العادة بسبب ، المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من الأفراد الذين يتلقون خدماتهم.(سماهر مسلم ، 2010 ، ص39).

5-2- تبدل المشاعر "Dehumanizatio" (فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل): يتمثل في نزوعهم نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم سواء كان هؤلاء المستفيدين من داخل المنظمة أو من خارجها، ويعني فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل أي معاملة الأفراد كأشياء و ليس كبشر، وفي هذه الحالة يتصف العامل بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وللمستفيدين وللمنظمة ككل، كما يتسم العامل في هذه الحالة بالبرود وعدم المبالاة والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة وقمة العناية بهم وفي الواقع أن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال تأرجح الإعياء العاطفي الذي يشعر به العامل والذي قد يؤثر على أداء العمل وبالتالي يستخدم كوسيلة دفاعية لمتقيل من الشعور بالإحباط والذنب الناتجين عن العمل .(نفس المرجع، ص40)

5-3- شعور النقص بالإنجاز "Reduced Feeling of Accomplishment" ويتمثل هذا البعد ، شعور العامل بعدم الكفاءة وفقدان كل من الإنجاز والإنتاجية في العمل.(آدم غازي ، 2000، ص353)، فالعامل هنا ينتابه شعور بتدني الإنجاز الشخصي الذي يتسم بالميل نحو تقويم الذات تقويماً سلبياً، وشعور الأفراد من خلاله بالفشل وكذلك تدني إحساسهم بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لأعمالهم أو تفاعلهم مع الآخرين، ويحدث ذلك عندما يشعر العامل بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل، وتتمثل أعراض هذا البعد في مشاعر العامل الذي تقع باستمرار في عقوبات تأديبية من رئيسه، أو كما لو

كان الفرد في سفينة تغرق بوسط البحر وتتلاطمها الأمواج في كل اتجاه، ولم يحظ بذاللعنصر إلا بالقليل من الاهتمام بين الباحثين، ولكن الدراسات المتعلقة بالافتقار إلى الدوافع في أداء العمل تبين أن الحالات التي تخفق فيها محاولات الأفراد باستمرار في تقديم نتائج ايجابية تؤدي إلى ظهور أعراض للمتوتر والاكتئاب، وعندما يعتقد الأفراد أنه لن تكون لجهودهم نتيجة فعالة فإنهم يتخلون - عن تلك المحاولات. (نفس المرجع ، ص39-40)

6-أسباب الإحترق النفسي:

يجمع الباحثون على أن أسباب الإحترق النفسي متعددة و يصنفونها ضمن ثلاثة أبعاد رئيسية و هي الأسباب ذات البعد الفردي و الأسباب ذات البعد الاجتماعي، و الأسباب ذات البعد الوظيفي، و هذا ما يوضحه الباحث "علي حمدي" 2008 في مايلي :

6-1- الأسباب ذات البعد الفردي:

هناك أسباب مختلفة للإحترق النفسي على المستوى الفردي يلخصها بعض الباحثين في الأسباب التالية:

1.1.6. مدى واقعية الفرد في توقعاته: أو ما يمكن تسميته الطموح، إن عدم الواقعية في العمل مع وجود طموحات صعبة التنفيذ و مع الإلحاح و الرغبة في التغير والنجاح الآني من شأنه أن يزيد من درجة الإحترق النفسي لدى الفرد.

2.1.6. الاستغراق في العمل: إن إستغراق العمل لحياة الفرد وقته بصفة كاملة ينجم عنه عدم إشباع فردي خارج نطاق العمل، مما يزيد من إحتمال الإحترق النفسي عند الفرد .

3.1.6. عدم توفر قدرات و مهارات ذاتية على التكيف: هناك من لا يمتلكون قدرات و مهارات واسعة على التكيف مع المشكلات التي تعترضهم أثناء العمل ، تجعلهم أكثر عرضة للإحترق النفسي من غيرهم و من بين هذه المشكلات: المشكلات السلوكية الناجمة من طرف التلاميذ أو وجود ضغوطات من قبل الإدارة. (نفس المرجع السابق)

و يضيف الباحث "صلاح الدين فرج عطاالله البخيت، و "زينب عبد الرحمن الحسن ، 2001 ، السبب الاجتماعي :

أ/ الأسباب ذات البعد الاجتماعي:

إن عبء العمل الذي يأتي من قبل أفراد المجتمع، يضطر العديد من المؤسسات بإلقاء هذا العبء الزائد على موظفيها وبالتالي تزداد مسؤولية الموظفين مع إزدياد حجم العمل، هذه الطريقة التي تجدها هذه المؤسسات أسهل الطرق دون النظر في جلب موظفين جدد لمسايرة و معالجة كثافة العمل. الأمر الذي قد يكون سببا مباشر الحدوث الإحترق النفسي لذا الموظفين ، وهو الأمر الذي نجده عند الأساتذة من خلال إرهاق بعض الأساتذة و المعلمين بزيادة نصاب العمل، إذ نجد أن بعض المدرسين يعانون من كثافة الحجم الساعي على عكس البعض الذين يزاولون نشاطهم بحجم ساعي قليل-و إن قل عدد هذه الفئة الأخيرة-، مما ينجم عنه عدم وجود فترات للراحة، تجعل المدرس يستعيد نشاطه وحيويته خلال الأسبوع. (صلاح الدين فرج عطالله ، 2011، ص27)

ب/ الأسباب ذات البعد الوظيفي(المهني):

إن ظروف العمل وبيئته تسهمان إلى حد كبير في زيادة و إنخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل، فمن المنتظر من العمل هو تحقيق الحاجات الأساسية للفرد مثل: السكن و الصحة و الحاجات النفسية مثل التقدير وإحترام الذات والشعور بالإستقلالية ورفع معنويات الفرد و زيادة الرضا عن العمل، فإذا لم يتحقق لدى العامل شيء من هذه الحاجات في وظيفة فقد يؤدي به الأمر مع مرور الوقت إلى الإحترق النفسي. (مهند عبد سليم ، 2003، ص47-48).

7- مظاهر الإحترق النفسي

الاحترق النفسي يمثل استجابة للتوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل التي تتصل بالفرد مباشرة ومن مظاهره مايلي :

أ. الاجهاد الانفعالي :

و يمثل استنفاد المصادر العاطفية لدى العامل الى المستوى الذي يعجز فيه عن العطاء .

ب. تبلد المشاعر تجاه العمل :

تمثل حالة العامل الذي ينشأ لديه سلبي و اتجاهات ساخرة نحو العمل، وهي مرتبطة نوعا ما بالاجهاد الانفعالي .

ج. شعور بالنقص بالانجاز:

يمثل ميل العامل إلى تقويم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بعمله .

د.عدم الرضا المهني:

يمثل عدم الشعور بالاكتمال و الانجاز النابع من العامل.

هـ. انخفاض مستوى المدرك:

يمثل انخفاض المستوى المدرك من قبل العامل للساندة الإدارية له. (محمود فتحي عكاشة، ص 97).

8- النظريات والنماذج المفسرة للاحترق النفسي:

1.8. النظريات المفسرة للاحترق النفسي:

- المقاربة السلوكية :إن ظاهرة الاحترق النفسي من منظور السلوكيين ورؤية ماسلاش تتطلب منا أن نبحث في الأسباب الخاصة بالمحيط المهني" من حيث الصا رعات وكثرة المهام"، وليس في الصفات الفردية وأشكال استجابات الفرد للضغوط المختلفة (Benatia Yacine, 2008, P89) .

وفقا للنظرية السلوكية فإن الأفراد يكونون أسوياء إذا أحسنوا التعلم بطرائق إيجابية، أما إذا أصابهم الاضطراب ، فهذا عائد إلى تعلمهم عادات سيئة لم تمكنهم من التوافق، ويمكن علاجها عن طريق إطفاء السلوك السيئ وتعزيز السلوك السوي ، وتعويده على الشرط كرد فعل سوي وسريع وبعد اكتسابه ذلك يعدل السلوك ، يقول إيريك في هذا السياق " بالنسبة لنا في الطب النفسي العرض هو المرض، كل الأعراض استجابات انفعالية ناتجة عن إشراط غير ملائم. (بدرة معتصم ، 2001 ، ص 33)

و بناء على ماسبق فإن ظاهرة الإحترق النفسي تحدث كنتيجة للتعلم الخاطيء لعادات و أساليب تواصل داخل المناخ المهني، مما ينتج عنه ضغوطا تؤثر على و تكيف الفرد داخل العمل، مما يتسبب في استجابات و ردود أفعال سلبية تنتج عنه ضوغطا نفسي تؤثر على توافق و تكيف الفرد داخل العمل، مما يتسبب في استجابات و ردود أفعال سلبية تنتج عنها اصابات بمستويات متفاوتة من الإحترق النفسي تزيد بتزايد المواقف الضاغطة تصل إلى حد عدم التمكن من إيجاد حلول إيجابية لتكيف معها.

- **المقاربة المعرفية:** لقد وسع علم النفس المعرفي مجال تفسير السلوكيات وطورها من خلال دراسات تناولت سيرورات عقلية الأكثر استعمالا شعوريا أو لاشعوريا التي تؤمن للفرد التكيف مع المحفزات الداخلية والخارجية. (Benatia Yacine, 2008, P80)

اعتبر المعرفيون أن المصدر المحدد لسلوك الإنسان هو مصدر داخلي عكس ما يراه السلوكيون، و تفسير ذلك أن الإنسان عندما يكون في موقف ما فإنه يفكر في هذا الموقف و يسعى إلى الاستجابة لأجل الوصول إلى أهدافه التي حددها ، وبالتالي يستطيع الفرد إدراك الموقف إدراكا إيجابيا، وهذا يؤدي إلى الرضا ، ورفع المعنويات والتكيف الإيجابي مع الموقف، أما إذا تم هذا بشكل سلبي فالنتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي يؤدي إلى ظهور أعراض الإحترق النفسي (يوسف حرب ، 1998،ص27).

من هذا المنطلق نصل إلى أن ظاهرة الإحترق النفسي تنتج عن الأفكار السلبية التي ينجم عنها حلول سلبية في التكيف مع المواقف الضاغطة التي يفرزها المناخ المهني.

- **المقاربة الفيزيولوجية:** حسب النظرة الفيزيولوجية فإن عجز الفرد عن التعامل السوي مع الضغوط في المواقف ذاتها يؤدي إلى تطورها إلى أن تصبح متلازمة الإجهاد النفسي والجسدي حسب المراحل التالية: مرحلة الإنذار، مرحلة المقاومة، مرحلة الاستنزاف. (علي عسكر ، 1998، ص35)

و بالتالي فإن تزايد و تكرار هذه الأعراض و زيادة شدتها يساهم في إضعاف قدرة الفرد و استنفاد طاقته، مما يجعله

مجهود مستنزف، و هذه الأعراض ينتج عنها إصابة الفرد بأعراض فيزيولوجية و عضوية، قد تمثل ظاهرة الإحترق النفسي.

9- قياس الإحترق النفسي:

أ) - مقياس الإحترق النفسي لفريدنبرجر (Burnout Questionnaire freudenberg 1980):
و يهدف إلى قياس مستوى الإحترق النفسي، و يتكون من (18) عبارة، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام، و ذلك على متصل يتراوح من صفر (0) إلى خمسة 05، و تشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الإحترق النفسي و يقسم الأفراد كالتالي :

الدرجة	الحالة	أمثلة عن عبارات المقياس
من صفر - 25	أن الفرد بحالة جيد.	هل تتعب بسهولة ؟
من 26 - 35	بداية الإحساس بالضغط .	هل تعمل بجد ، و لكن إنجازك منخفض ؟
من 36 - 50	إرهاصات الإصابة بالإحترق النفسي .	هل تشعر بفترات من الحزن غير واضحة السبب ؟
من 51 - 65	الفرد محترق نفسيا .	هل أصبحت أكثر عصبية ؟
من 65 فأكثر	وضع الخطر .	

(Freudenberg. 1981 :P18)

ب- مقياس ماسلاش (MBI)(Maslach Burnout inventory):

- يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا في الاستخدام، وصالح لجميع المجتمعات و الثقافات.
أعدت كريستينا ماسلاش (Maslach) و سوزان جاكسون (Jackson) ، هذا المقياس عام (1981م). و يتكون من ثلاثة مقاييس فرعية .

1. إجهاد إنفعالي .
2. تبلد مشاعر .
3. نقص الإنجاز الشخصي .

و هو يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة، كما أنه يصلح لأغراض التشخيص و البحث العلمي ، وقد استخدم العديد من الدراسات ، و ترجم إلى العديد من اللغات كالإسبانية و العربية ، فقد ترجمة غلى العربية زيد البال في 2000م نصر يوسف 1991 وفاروق عثمان 2001م.(أسامة بطانية ، 2004 ، ص 75-76).

يتكون المقياس من (22) عبارة يجاب عليها من خلال بعدين الأول : بعد التكرار و يعني عدد مرات تكرار إحساس الفرد بالشعور الذي تدل عليه العبارة التي يقرأها و ذلك على متصل من (1) إلى (6) و البعد الثاني بعد الشدة و يعني درجة قوة شدة الإحساس بجاب عنها من خلال متصل من (1) إلى (7) و يعتبر الإحترق النفسي منخفضا إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول و الثاني و درجة مرتفعة على البعد الثالث و يكون الإحترق النفسي متوسطا عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الأول و الثاني بما يكون الإحترق النفسي مرتفعا إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول و الثاني و منخفضة على البعد الثالث .

أمثلة على عبارات المقياس :

- أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهد كبير .
- حقيقة لا أهتم بما يحدث مع الركاب من مشاكل .
- إن العمل بشكل مع الناص يؤدي بي إلى ضغوط شديدة . (نفس المرجع)

10- مفهوم النقل

10-1 تعريف النقل : هناك عدة تعاريف للنقل نذكر تعريف "برادفور " و "مورياس" النقل هو حركة السلع و الأفراد و المعلومات من مكان إلى آخر". لكن هذا التعريف لم يحدد نوع الحركة.

- كما يوجد تعريف آخر حيث يقصد بالنقل هو كل أشكال أنسياب المنتجات والبضائع من مواقع الإنتاج إلى مواقع التخزين و مراكز التوزيع التابع للمؤسسة إلى مخازن و مواقع الوسطاء.

- (سعيد عبده، 2005 ص15)

10-2 مفهوم النقل الحضري :

1. تعريف النقل الحضري:

تعددت التعاريف التي تناولت مصطلح النقل الحضري نذكر منها ما يلي :

1- النقل الحضري" هو الخدمة التي تسمح بتنقلات الأفراد و السلع داخل التجمعات السكنية للمدينة، باستعمال مجموعة من وسائل النقل الجماعية أو الفردية المعدة لهذا الغرض، تتكفل بها هيئات مختصة، مقابل دفع مبلغ مالي محدد. تتم هذه الخدمة في أوقات معينة و عبر مسالك مخصصة، لها خطوط و محطات و نقاط توقف محددة.

(مذكور سليمان و ناصري أحمد، 2011، ص: 09)

10-3 تعريف الاصطلاحي لسائق :

السائق هو " الشخص الحاصل على رخصة قيادة مستوفي الشروط القانونية ،سواء كانت اختبارية مؤقتة او دائمة،و التي تسمح لصاحبها بقيادة مركبة بمختلف أحجامها" (محمد،، 2014، ص188)

• تعريف "عبد الفتاح سيد درويش" : يعرفه باعتباره سمة معرفية ذات وجهة اجتماعية محددة لسلوك الأفراد إزاء التعرض لبعض المواقف التي لا تتضح فيها المعلومات مما يؤدي إلى حالة من عدم القدرة على الضبط الانفعالي والمعرفي ومن ثم يقترب الفرد سلوكيات خطيرة كارتكاب الحوادث نتيجة رعونة القيادة،ومخالفة القواعد المرورية أو غيرها من السلوكيات. (درويش عبدالفتاح ، 2005 ، ص 423)

خلاصة الفصل :

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل ، يمكن القول أن سائقي الحافلات النقل الحضري ، من بين الأشخاص الأكثر عرضة للإحترق النفسي ، و يكثر فيه أثناء تأديتهم لمهامهم ، حيث تؤثر في حياتهم الخاصة و الحياة المهنية معا .

الباب الثاني:

الجانب الميداني

الفصل الثالث:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1. منهج الدراسة
2. حدود الدراسة
3. الدراسة الاستطلاعية
4. أدوات جمع البيانات
5. عينة الدراسة
6. إجراءات التطبيق
7. الأساليب الإحصائية

تمهيد:

بعد الانتهاء من عرض الجانب النظري للدراسة الحالية و الدراسات السابقة ، يسعى الباحثان إلى التأكيد إلى ماتوصل إليه في الجانب النظري وعن طريق التأكد من الدراسة من خلال الجانب النظري و ذلك لتوثيق النتائج التي يسعى أي باحث للتوصل إليها ، والذي يتناول هذا الفصل الجانب الميداني الذي يهدف إلى وضع الخطوات و الإجراءات العملية المستخدمة في جمع و تحليل بيانات الدراسة من حيث المنهج و مجتمع الدراسة ، و حدود الدراسة و الدراسة الاستطلاعية ، و أدوات جمع البيانات و عينة الدراسة ، و الأسس العلمية و الإجراءات التي استخدمت لجمع البيانات و الأساليب الإحصائية المتبعة في التحليل .

1- منهج الدراسة:

استخدم الباحثان "المنهج الوصفي" لملامته مع طبيعة الدراسة من حيث تحقيق أهدافها و التأكد ، من فرضياتها وصول إلى نتائج دقيقة

الدراسة الأساسية: انطلاقاً من طبيعة الموضوع ونتائج الدراسة الاستطلاعية، تم تصميم خطوات الدراسة الأساسية كالتالي:

2- حدود الدراسة:

تحددت الدراسة الحالية كمايلي:

الحدود المكانية:تم إجراء هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه حضري بمدينة الأغواط

الحدود البشرية:أجريت هذه الدراسة على سائقي الحافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط والمقدر عددهم (56) سائقاً.

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة، بعد نهاية الثلاثي الأخير من الموسم الدراسي، وبالضبط الفترة التي دامت حوالي ثلاثة أسابيع، من 2019/02/05 إلى غاية 2019/02/24.

3- الدراسة الإستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية بمثابة الحلقة الأساسية من حلقات البحث العلمي والخطوة التمهيديّة للدراسة الميدانية ، و التأكد من الخصائص السيكومترية لكل من مقياس الاحتراق النفسي لدى سائقي الحافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط .

حيث، تم اختيار عينة استطلاعية من سائقي الحافلات النقل الحضري و قوامها (56) سائقاً . ثم اختيارهم من داخل العينة الأساسية و ذلك تحقيقاً للأهداف التالية:

2- التعرف المبدئي على مجتمع الدراسة من أجل ضبط فرضيات الدراسة وضبط العينة النهائية للدراسة الأساسية فيما بعد.

- معرفة مدى ملائمة لمستوى العينة.
- التأكد من سهولة ووضوح عبارات الاستبيان .
- تذليل و تسهيل أي عقبات يمكن أن تواجه الباحثين مستقبلاً.
- و كانت نتيجة الدراسة الإستطلاعية عما يأتي :
- صلاحية الإستمارة و ملائمتها للدراسة .

4- أدوات جمع البيانات :

إن أدوات البحث تعتبر المحور الأساسي في منهجية البحث، بغية الوصول إلى كشف الحقيقة التي

يصبوا إليها البحث ، حيث أجرى الباحثان باستخدام استمارة في العديد من الدراسات السابقة للإحترق النفسي، ومن هذه أطلعا على عدة وسائل في جمع المعلومات، التي بدورها ساعدت في الكشف عن جوانب البحث ، حيث استقر اختيارهما على مقياس الاحتراق النفسي ، لكريستينا ماسلاش (Maslach) و سوزان جاكسون (Jackson) عام (1981) ليقيس الاحتراق النفسي لدى سائقي الحافلات في مجال الخدمات الانسانية و الإجتماعية ، بإعتبارهما الوسيلة الملائمة لجمع البيانات و يتناسب مع أهداف الدراسة الحالية .

أداة الدراسة: مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي: المؤلف كريستينا ماسلاش

مكون من 21 فقرة مرقمة من 1 إلى 21 كانت بدائل الأجوبة كالتالي: (موافق بشدة، موافق، غير موافق، غير موافق بشدة) وكانت فيه 11 فقرة سلبية و 10 فقرات إيجابية مقسمة على ثلاثة أبعاد.

الجدول رقم (01): يبين أبعاد الفقرات الايجابية والسلبية

الرقم	البعد	الفقرات الايجابية	الفقرات السلبية
01	الاجهاد الانفعالي (9 فقرات)	20	1-2-5-7-12-13-15-19
02	تبلد المشاعر (5 فقرات)	14-3	4-9-10
03	نقص الانجاز الشخصي (7 فقرات)	6-8-11-16-17-18-21	

وتقدر درجات المقياس كمايلي

- موافق بشدة تقدر سلبية = 1 إيجابية = 4

- موافق سلبية=2 إيجابية 3

- غير موافق سلبية=3 إيجابية 2

- غير موافق بشدة سلبية = 4 إيجابية = 1

وصف المقياس :

صاحبه:- هو ماسلاش ، وسوزان جاكسون.

السنة التي تم بناؤه:- سنة 1981.

وصف المقياس: يتميز بخصائص سيكومترية جيدة ، وكما أنه يصلح للأغراض التشخيص و البحث العلمي . و قد استخدم في العديد من الدراسات . ليقيس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية و الاجتماعية و الطبية ، وقام العديد من الباحثين بتعريبه ليتلائم مع البيئة العربية، حيث يمكن استخدامه ، و من بين هؤلاء الباحثين نذكر : " سمير أبو مغلي (1987) وكمال دواني وزملاؤه (1989) ونصر مقابلة و كايد سلامة (1993) و (1997) و عدنان فرح (2001) (مراد نعموني، 2014، 189)

الخصائص السيكومترية للأداة:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة في دراسته الأصلية ، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبيان والدرجة الكلية للمجال نفسه.

الجدول رقم (02): يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الإجهاد الانفعالي والدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية Sig
01	الفقرة رقم 01	0.487	0.000 دال
02	الفقرة رقم 02	0.602	0.000 دال
03	الفقرة رقم 05	0.305	0.022 دال
04	الفقرة رقم 07	0.590	0.000 دال
05	الفقرة رقم 12	0.765	0.000 دال
06	الفقرة رقم 13	0.366	0.006 دال
07	الفقرة رقم 15	0.580	0.000 دال
08	الفقرة رقم 19	0.729	0.000 دال
09	الفقرة رقم 20	0.347	0.009 دال

يبين الجدول أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه

الجدول رقم (03): يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد تبدل المشاعر على وضع الأهداف والدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية Sig
01	الفقرة رقم 03	0.561	0.000 دال
02	الفقرة رقم 04	0.645	0.000 دال
03	الفقرة رقم 09	0.562	0.000 دال
04	الفقرة رقم 10	0.644	0.000 دال
05	الفقرة رقم 14	0.158	0.244 غير دالة

يبين الجدول (03) أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ إلا الفقرة رقم 14 التي جاءت مستوى الدلالة أكبر من $\alpha \geq 0.05$ وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه

الجدول (04): يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد نقص الانجاز الشخصي والدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية Sig
01	الفقرة رقم 06	0.536	0.000 دال
02	الفقرة رقم 08	0.513	0.000 دال
03	الفقرة رقم 11	0.601	0.000 دال
04	الفقرة رقم 16	0.548	0.000 دال
05	الفقرة رقم 17	0.601	0.000 دال
06	الفقرة رقم 18	0.535	0.000 دال
07	الفقرة رقم 21	0.355	0.007 دال

يبين الجدول أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

ثانياً: الصدق البنائي

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان. الجدول رقم (05): ويوضح الجدول معامل الارتباط بين كل بعد من الأبعاد والدرجة الكلية للاستبيان.

الرقم	البعد	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية Sig
01	الاجهاد الانفعالي	0.899	0.000 دال
02	تبلد المشاعر	0.702	0.000 دال
03	نقص الانجاز الشخصي	0.685	0.000 دال

بين جدول أن جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد الاستبيان دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ وبذلك تعتبر جميع أبعاد الاستبيان صادقه لما وضعت لقياسه

- ثبات الاستبيان :

يقصد بثبات الاستبيان هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضاً إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة.

جدول رقم (06): يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

الرقم	البعد	عدد الفقرات	ألفا كرومباخ	الصدق الذاتي
01	الاجهاد الانفعالي	09	0.691	0.831
02	تبلد المشاعر	05	0.323	0.568
03	نقص الانجاز الشخصي	07	0.538	0.733
04	الاستبيان كاملاً.	21	0.756	0.869

الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل بعد حيث تتراوح بين (0.323 و 0.691) بينما بلغت لجميع فقرات الاستبيان 0.756 ويلاحظ أن قيمة

معامل ألفا كرونباخ للمجالات مجتمعة أكبر من قيمة المعامل لكل فقرة ويرجع ذلك إلى طبيعة معامل ألفا كرونباخ الإحصائية فزيادة عدد الفقرات يؤدي إلى زيادة الثبات وبالتالي زيادة معامل ألفا كرونباخ وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.568 و 0.831) بينما بلغت لجميع فقرات الاستبيان 0.869 وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج.

5- عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية ، حيث تكونت من ستة وخمسون (56) من سائقي الحافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط+، وشملت ستة (06) خطوات وهي :

3- خط (1) بحي قصر البزائم.

4- خط (2) بحي قصر الصادقية.

5- خط (4) بحي المقام.

6- خط (5) بحي المعمورة.

7- خط (17) بحي المحافير.

8- خط (18) بحي العدل.

6- إجراءات التطبيق:

تم تطبيق أداة الدراسة وفقاً للخطوات التالية :

1. تحديد مجتمع الدراسة.

2. الحصول على موافقة من طرف المؤسسة العمومية للنقل الحضري والشبه حضري بحي الصادقية بمدينة الأغواط .

3. تحديد عينة الدراسة.

4. اختيار أداة البحث (الاستبانة)، و توزيعها على أفراد عينة الدراسة .

5. معالجة البيانات إحصائياً عن طريق الحاسوب .

6. الوصول إلى نتائج الدراسة، و تفسيرها، وإصدار التوصيات بناء على النتائج التي تم التوصل إليها.

7- الأساليب الإحصائية:

معامل ارتباط بيرسون: تم استخدام في حساب الصدق والثبات الأداة القياس .

- النسب المئوية والتكرارات .

- المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي والانحراف المعياري.

- اختبار ألفا كرونباخ.

- اختبار كولمغوروف - سمرنوف لمعرفة التوزيع الطبيعي

- معامل ارتباط بيرسون لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي.

- اختبار T في حالة عينة واحدة

- اختبار T في حالة عينتين مستقلتين.

- اختبار التباين **Anova**.

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

النسبة المئوية: لوصف العينة من خلال المتغيرات الكمية و النوعية مثل :- الأقدمية ، الخط ، السن .

- المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي والانحراف المعياري.

المتوسط (الوسط) الحسابي: لقياس مستوى أبعاد مقياس الاحتراق النفسي.

عندما نتحدث عن المتوسط الحسابي، لمجموعة من الأعداد، فإننا تعني القيمة المتوسطة لهذه المجموعة من الأعداد الوسط الحسابي، وهو القيمة الوحيدة، وهي التي تعطينا تقدير تقريبي لقيم المجموعة. و يمكن حساب الوسط الحسابي لمجموعة من القيم بجمع كل القيم، ثم نقسم المجموع الذي حصلنا عليها على عدد القيم.

المتوسط الفرضي: لقياس مستوى أبعاد مقياس الاحتراق النفسي.

وهو إحدى القياسات النزعة المركزية على أن تكون المشاهدات ، التي تكون التكرارات السابقة تساوي التكرارات التالية .

الانحراف المعياري: لقياس مستوى أبعاد مقياس الاحتراق النفسي قياس التشتت.

و يعتبر الانحراف المعياري، القيمة الأكثر استخداما من بين مقاييس التشتت الإحصائي لقياس مدى التبعثر الإحصائي ، أي أنه يدل على مدى امتداد مجالات القيمة ، ضمن مجموعة البيانات الإحصائية

- اختبار ألفا كرونباخ: قياس ثبات الاستبيان
 - معامل ارتباط بيرسون لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي.
 - اختبار T في حالة عينة واحدة: لقياس مستوى أبعاد مقياس الاحتراق النفسي بالمقارنة بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي
 - اختبار التباين Anova. : لقياس الفروقات بين أفراد العينة حسب الأقدمية، السن، الخط .
- جدول رقم (07) : يبين توزيع العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة %
أقل من 35 سنة	17	30,4
35-45	27	48,2
45-55	10	17,9
55 فما فوق	2	3,6
المجموع	56	100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة موزعين حسب متغير السن فالسائقين الذين أقل من 35 سنة بلغ التكرار (17) فرد ونسبة مئوية قدرت بـ (30.4 %)، أما السائقين من 35-45 سنة بلغ عدد التكرارات (27) فرد ونسبة مئوية قدرت بـ (48.2 %)، و أيضا السائقين الذين يبلغ سنهم من 45 إلى 55 سنة، بلغ التكرار (10) أفراد ونسبة مئوية قدرت بـ (17.9 %)، والسائقين الذين يبلغ سنهم 55 سنة فما فوق، بلغ التكرار بـ (2) فردين، و نسبة مئوية قدرت بـ (3.6 %).

جدول رقم (08): يبين توزيع العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة %
أقل من 10 سنوات	38	67,9
من 11 إلى 20 سنة	11	19,6
من 21 إلى 30 سنة	6	10,7
أكثر من 30 سنة	1	1,8
المجموع	56	100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الأقدمية، حيث بلغ عدد السائقين الذين بلغن في الأقدمية أقل من 10 سنوات بلغ التكرار لديهم (38) فرد ونسبة مئوية قدرت بـ (67.9 %)، فيما بلغ عدد السائقين الحافلات ذو الأقدمية من 11 إلى 20 سنة، بلغ التكرار (11) فرداً، ونسبة مئوية قدرت بـ (19.6 %). و بلغ عدد السائقين الحافلات من 21 إلى 30 سنة، بلغ التكرار (6) أفراد، ونسبة مئوية قدرت بـ (10.7 %). وعدد السائقين الحافلات ذو الأقدمية الأكثر من 30 سنة ، بلغ التكرار (1) ونسبة مئوية قدرت بـ (1.8 %).

جدول رقم (09): يبين توزيع العينة حسب رقم الخط

الخط	التكرار	النسبة %
الخط رقم 1	3	5,4
الخط رقم 2	5	8,9
الخط رقم 4	17	30,4
الخط رقم 5	13	23,2
الخط رقم 17	10	17,9
الخط رقم 18	8	14,3
المجموع	56	100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الخط، حيث بلغ عدد السائقين الذين يشغلون في الخط رقم 1 بلغ التكرار (3) أفراد بنسبة مئوية قدرت بـ (5.4 %)، فيما بلغ عدد السائقين الحافلات الذين يشغلون الخط رقم 2، بلغ التكرار (5) فرداً، ونسبة مئوية قدرت بـ (8.9 %) و بلغ عدد السائقين الذين يشغلون في الخط رقم 4، بلغ التكرار (17) فرداً، ونسبة مئوية قدرت بـ (30.4 %) والسائقين الذين يشغلون في الخط رقم 5، بلغ التكرار (13) فرداً، ونسبة مئوية قدرت بـ (23.2 %) والسائقين الذين يشغلون في الخط رقم 17، بلغ التكرار (10) أفراد، ونسبة مئوية قدرت بـ (17.9 %). والسائقين الحافلات الذين يشغلون في الخط رقم 18، بلغ التكرار (8)، ونسبة مئوية قدرت بـ (14.3 %).

الفصل الرابع: عرض وتفسير النتائج

تمهيد:

- 1- عرض و تفسير نتائج الفرضية العامة
- 2- عرض و تفسير نتائج الفرضية الأولى
- 3- عرض و تفسير نتائج الفرضية الثانية
- 4- عرض و تفسير نتائج الفرضية الثالثة

تمهيد:

بعدما تطرقا الباحثان إلى جانب النظري وبعده الجانب الميداني، و فسوف يتم التطرق الآن في هذا الفصل إلى عرض وتفسير للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية و التي أجريت على سائقي الحافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط، كما سيتم الإجابة على تساؤلات الدراسة الواردة في الفصل الأول.

1- عرض ومناقشة تفسير نتائج الفرضية العامة:

نص الفرضية" مستوى الإحترق النفسي مرتفعا لدى سائقي الحافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط".

جدول رقم (10): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستبيان

الرقم	البعد	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	الاجهاد الانفعالي	09	23,42	3,59
02	تبلد المشاعر	05	13,64	2,30
03	نقص الانجاز الشخصي	07	19,71	2,89
04	الاستبيان كاملا.	21	56,78	6,71

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لأبعاد مقياس مستوى الطموح عاليا بالنسبة إلى للمتوسط الفرضي، وجاءت بين (13.64، و 23.42) وجاء المتوسط الحسابي للمقياس كاملا 56.78.

يتضح من خلال الجدول (12) أعلاه يبين المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية أبعاد الإحترق النفسي الثلاثة : الإجهاد الانفعالي ، تبلد المشاعر و نقص الانجاز الشخصي حيث: بالنسبة للبعد الأول(الاجهاد الانفعالي) ، بلغت عدد الفقرات (09) فيما بلغ المتوسط الحسابي (23.42) ، والانحراف المعياري (3.59) . أما البعد الثاني(تبلد المشاعر)، بلغت عدد فقراته (05) وكان متوسط الحسابي (13.64) ، وبلغ الانحراف المعياري ب(2.59). وبالنسبة للبعد الثالث(نقص الانجاز الشخصي) حيث بلغت عدد فقراته (07) و متوسط الحسابي ب(19.71) و حيث بلغ الانحراف المعياري ب(2.89) .

نتائج الدراسة :

بحساب المتوسط الفرضي

$$(\text{الحد الأدنى} \times \text{عدد العبارات}) + (\text{الحد الأعلى} \times \text{عدد العبارات}) / 2$$

$$\text{الاحتراق النفسي} = 2 / (4 \times 21) + (1 \times 21) = 52,5$$

$$\text{الاجهاد الانفعالي} = 2 / (4 \times 9) + (1 \times 9) = 22,5$$

$$\text{تبلد المشاعر} = 2 / (4 \times 5) + (1 \times 5) = 12,5$$

$$\text{نقص الانجاز الشخصي} = 2 / (4 \times 7) + (1 \times 7) = 17,5$$

جدول رقم (11): يوضح نتائج الفرضية العامة

المتغير المقياس	المتوسط الفرضي	العينة	المتوسط الحسابي المحسوب	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الاجهاد الانفعالي	22.5	56	23,42	3,59	55	1,934	0,05
تبلد المشاعر	12.5	56	13,64	2,30	55	3,706	0,000
نقص الانجاز الشخصي	17.5	56	19,71	2,89	55	5,733	0,000
الاحتراق النفسي	52.5	56	56,78	6,71	55	4,779	0,000

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن قيمة (ت) بالنسبة للاحتراق النفسي = 4.779 وهي دالة إحصائية لأنها أكبر من قيمة (ت) المجدولة عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية = 55، حيث بلغت قيمة ت = 2.004؛ لأن قيمة الدلالة المحسوبة = 0.000 أصغر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا ($\alpha=0.05$) وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي المحسوب الذي يساوي 56.78 والمتوسط الفرضي الذي يساوي 52.5 لصالح المتوسط الحسابي المحسوب وهذا يدل على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط، مما يحقق صحة الفرضية الأولى.

ويرجع هذا المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي إلى طبيعة عمل أفراد العينة (56) سائقا حيث يتسم هذا العمل بكثرة المخاطر السياقة لساعات طويلة مما يؤدي إلى التعب البدني والنفسي والإرهاق وقلة النوم واضطراب في ساعات النوم والتي هي في الأصل أيضا تعتبر مكان للراحة واسترجاع القوة، زيادة على هذا فالسائق في حالة مستمرة من التفكير في الوقوع في الحوادث أو التسبب فيها أو الوقوع في أعطال قد تزيد من المدة الزمنية المفترضة.

يتبين لنا مستوى نسبة الاحتراق النفسي مرتفعة، لدى سائقي الحافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط . مما يدل على تحقيق الفرضية البحثية العامة، و التي تنص على نسبة الاحتراق النفسي مرتفع لدى عينة الدراسة . وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة العلي(2003).

* نستنتج من خلال ما سبق أن مستوى الاحتراق النفسي العام لدى سائقي حافلات النقل الحضري كان مرتفعا .

2- يتّضح من خلال الجدول رقم (13) أنّ قيمة ت بالنسبة للإجهاد الانفعالي =1,934 وهي غير دالة إحصائيا لأنها أقل من قيمة ت المجدولة عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية =55 ، حيث بلغت قيمة ت 2.004؛ لأنّ قيمة الدلالة المحسوبة 0.05 أكبر أو تساوي من مستوى الدلالة المعتمد لدينا $\alpha=0.05$ وهذا يعني أنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي المحسوب الذي يساوي 23,42 والمتوسط الفرضي الذي يساوي 22.5. (مستوى الإجهاد الانفعالي ليست مرتفعة)

حيث تتفق هذه الدراسة الحالية مع نتائج دراسة "العمرى الشديفات" و "أبونبعة(2008)" في بعد الاجهاد الانفعالي

3- يتّضح من خلال الجدول رقم(13) أنّ قيمة ت بالنسبة لتبلد المشاعر 3.706 وهي دالة إحصائيا لأنها أكبر من قيمة ت المجدولة عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية =55، حيث بلغت قيمة ت 2.004؛ لأنّ قيمة الدلالة المحسوبة 0.000 أصغر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا $\alpha=0.05$ وهذا يعني أنّه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي المحسوب الذي يساوي 13,64 والمتوسط الفرضي الذي يساوي 12.5 لصالح المتوسط الحسابي المحسوب وهذا يدل على ارتفاع مستوى تبلد المشاعر لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط.

5- يتّضح من خلال الجدول رقم (13) أنّ قيمة t بالنسبة لنقص الانجاز الشخصي = 5,733 وهي دالة إحصائياً لأنها أكبر من قيمة t المجدولة عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية = 55 ، حيث بلغت قيمة t 2.004؛ لأنّ قيمة الدلالة المحسوبة 0.000 أصغر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا $\alpha=0.05$ وهذا يعني أنّه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي المحسوب الذي يساوي 19,71 والمتوسط الفرضي الذي يساوي 17.5 لصالح المتوسط الحسابي المحسوب وهذا يدل على ارتفاع مستوى نقص الانجاز الشخصي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط.

افتترضت الدراسة الحالية، أن السائقين الحافلات النقل الحضري، يعانون من مستويات من الاحتراق النفسي وتشير تحاليل الإحصائية كما هو موضح في الجدول رقم (13) إلى معانات السائقين من مستوى الاحتراق النفسي، وهناك اختلاف الأبعاد الثلاثة و منها:

1- **الإجهاد الانفعالي:** ليس مرتفعاً، وهذا يرجع لطبيعة العمل في المدينة، لأن السائق في هذه الحالة لا يبذل جهداً مضاعفاً يدعو إلى ذلك. و أيضاً بسبب ثقافة المنطقة الجغرافية (لأن يوجد رضا في العمل) ليس كباقي المدن الكبرى . والشئ الأساسي في زيادة الإجهاد الانفعالي هو الزخم و الاكتضاض في الطرق السير الحافلات و كثرة إشارات المرور في كل لحظة .

2- **نقص الانجاز الشخصي:** ارتفاع مستوى الانجاز الشخصي، حيث أن الظروف الداخلية و الخارجية لسائق الحافلات هي المحرك الأساسي للفرد اتجاه سلوكاته و ميولاته لتحقيق حاجاته و اعاده توازنه، مثل الحاجات البيولوجية كالغذاء ، تكوين أسرة (الزواج) ، الاستقرار في العمل (النفسي)، تكوين علاقات جيدة بين العمال.

3- **التبليد المشاعر:** ارتفاع مستوى التبليد المشاعر، و هذا نتيجة الرتابة في العمل و عدم التغير الأسلوب الذي يمكنه من التخلص من هذا الروتين القاتل الفتاك لنفس والجسد معاً. وأيضاً كثرة التعامل مع الركاب بشتى الأنواع الذهنيات التي تزيد من حدة التبليد المشاعر .

و هناك أيضاً خطر آخر يجعل السائق في حالة من الإنهاك النفسي هو الأجر، فزيادة الأجر مرهون بزيادة ساعات العمل يعني زيادة في جميع الأخطار السابقة، ولعل كل هذه الصعاب الآتي يعيشه السائق تجعله يعيش في حالة من الإجهاد الانفعالي تبليد المشاعر نتيجة لعدم ثباته في بيئته الأصلية

كونه دائم التنقل نقص الانجاز الشخصي عدم ثبات الأوقات التي من المفترض يقوم به الفرد بأعمال أخرى أو على الأقل ممارسة الشيء الذي يحبه .

وهذا ما يجعل هذه المهنة مثل المهن الشاقة التي يصاب من جرائها بالاحتراق النفسي بمحيطه المهني . التي هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي حيث توصلت إلى مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي وكما تتفق مع "دراسة شهرزاد نوار" و "سعاد حشاني" (2015) بعنوان "الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية" والتي هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي حيث توصلت إلى مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي .

و يرجع هذا الارتفاع إلى هذه السلوكات المتلازمة بالاحتراق النفسي هي: إطالة المكوث في المحطات من قبل السائقين وعدم إتمام المسار إلى نهايته و السرعة المفرطة أحيانا و البطيئة أحيانا أخرى وعدم الدخول إلى بعض المواقف وعدم احترام الدور .

فالسائقين كغيرهم من باقي الأفراد المجتمع ، بحاجة إلى الاستقرار النفسي ، والتحرر من الأجواء التوتر و بناء مكانتهم في المجتمع ، و عليه وجب الإهتمام بأبسط الأمور الخاصة بهم سواء أكانت صغيرة أو كبيرة ، تفاديا لوقوع السائقين في أزمات نفسية حادة ، و كذا ما يتعرض له السائق الحافلة من ضغوط في حياته الشخصية و غيرها تعتبر من أسباب التي قد تؤدي بالفرد إلى الاحتراق النفسي .

فهذه الدراسة تتفق مع "دراسة عامري رزيقة" (2015) بعنوان "الاحتراق لنفسي لدى عمال البلديات "

2- عرض وتفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

نص الفرضية الجزئية الأولى:

"توجد فروق في الإحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط ، تعزى للسن " .

الجدول رقم(12): يبين الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى للسن .

السن	العينة	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدالة	مستوى الدالة
أقل من 35 سنة	17	58,2941	8,65856	0.872	0.462	0.05
35-45	27	55,2963	5,84291			
45-55	10	57,8000	4,96208			
55 فما فوق	2	59,0000	7,07107			

المتغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدالة	مستوى الدالة
بين المجموعات	118,670	3	39,557	0.872	0.462	0.05
داخل المجموعات	2358,759	52	45,361			
المجموع	2477,429	55	84.361			

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن قيمة $F = 0.872$ وهي غير دالة إحصائية؛ لأن قيمة الدالة المحسوبة 0.462 أكبر من مستوى الدالة المعتمد لدينا $\alpha = 0.05$ وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى للسن.

نرفض الفرضية الجزئية الأولى القائلة بوجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى للسن.

- ويرجع عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي يعزى لمتغير السن إلى تمتع أفراد العينة بمستوى عالي من الاحتراق النفسي وقد يرجع هذا أيضا إلى الكم الهائل من الضغوطات والمشقة و زيادات في ساعات العمل وغيرها من الإجهادات التي يتعرضون إليها فهي لا تفرق بين صغير أو كبير. و لديهم نفس الرؤية للأعمال و واجباتهم المهنية ، فهم راضون عن عملهم ، و يجدون في معاملتهم مع الركاب

بطريقة سهلة ، و يوجد لديهم نفس التقدير السلبي لذواتهم ، و نفس الجهد من وجهة نظرهم . و أيضا حديث العهد في مهنة السياقة لهم نفس التميز و الإبداع في العمل كباقي سائقي كبار السن .

ولا تتفق هذه الدراسة مع "دراسة بوحارة هناء" (2012) بعنوان الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية حيث وجدت فروق في مستوى الاحتراق النفسي يعزى لمتغير السن وكذلك لا تتفق مع "دراسة عامري رزيقة" (2015) بعنوان "الاحتراق لنفسي لدى عمال البلديات " التي هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي حيث توصلت إلى وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي يعزى لمتغير السن .

3- عرض وتفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

الجدول رقم(15): يبين الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى للأقدمية.

نص الفرضية الجزئية الثانية:

"توجد فروق في الإحتراق النفسي لدى سائقي الحافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط ، تعزى لأقدمية" .

الجدول رقم(13): يبين الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى للأقدمية.

الأقدمية	العينة	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدالة	مستوى الدلالة
أقل من 10 سنوات	38	56,6316	7,53163	0.285	0.869	0.05
من 11 إلى 20 سنة	11	56,3636	4,50051			
من 21 إلى 30 سنة	6	59,0000	5,21536			
أكثر من 30 سنة	1	54,0000	/			

المتغير		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة	مستوى الدلالة
الأقدمية	بين المجموعات	40,041	3	13,347	0.285	0.869	0.5
	داخل المجموعات	2437,388	52	46,873			
	المجموع	2477,429	55	60.22			

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن قيمة ف = 0.285 وهي غير دالة إحصائية؛ لأن قيمة الدلالة المحسوبة 0.869 أكبر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا $\alpha = 0.05$ وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى للأقدمية .

نرفض الفرضية الجزئية الثانية القائلة بوجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى للأقدمية.

و بعد استقصاء البيانات السابقة ميدانيا عن طريق المقابلات و الملاحظة، تبين لنا أن السائق الحافلات النقل الحضري ، منذ مباشرته في العمل بدأ بنظرة سلبية نحو المهنة ، حيث أن الفترة التي دخل فيها المهنة لم يتغير حاله سواء أكان جديدا أو قديما .

ويرجع ذلك إلى أنه لم يجد البديل لهذه المهنة وكان في حاجة ماسة للعمل، و على حد تعبيرهم (مالمقيش عليها وين) حيث أن سائق الحافلة يتميز بنفس السلوك مع الزملائه و تجده غريب المزاج في التعامل مع الركاب الحافلة لكون طبيعة العمل هي سبب الرئيسي وراء كل هذه السلوكات الغريبة التي تتحكم فيه دون شعور ودراية، و ترى لديهم نظرة سلبية نحو الذات (تحقير الذات) يبقى متكيف مع ظروف المهنة و التعايش مع سلبياتها و ايجابياتها ، فينغمس في ثقافة مهنية و يتأقلم مع ظروفها و اخلاقياتها ، وكما هو معروف فإن مجتمع العمل يؤثر بكل مكوناته على الأفراد و يغير أخلاقياتهم و يفرض عليهم سلوكات و من بينها: تغير في المزاج ، بعض الانحرافات ، الانفعالات.

هذه السلوكيات ، التي تتجلى في أساليب و طرق عمل السائقين ، وهي أساليب يعاني منها السائقون سواء كان يعمل يوم كاملا أو توقيت جزئي من مستعملي خدمة النقل الحضري على حد سواء ، كما

تبرز الضعف التنظيمي في النقل الحضري ، لأنه خاضع لمزاج و طريقة عمل السائق ، بحيث ترك السائق على هامش كبيرة للمناورة دون أي رقابة ، وفي أحسن الأحوال هي رقابة ضعيفة ، و هي دون شك مظاهر ترهق سائق الحافلة و يصاب بالإرهاك والتعب الجسدي و النفسي ، ومن خلاله تسيء لصورة النقل الحضري بمدينة الأغواط .

- ويرجع إلى عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي يعزى لمتغير الأقدمية إلى المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي حيث أن متغير الأقدمية لا يؤثر على مستوى الاحتراق ذلك لأن كل سائق يتقدم إلى هذه المهنة يتعرض إلى جميع الضغوطات والمشقة وبذل الجهد وبنفس الكمية وبنفس الشدة مع السائقين الأكثر أقدمية.

ولا تتفق هذه الدراسة مع دراسة مع "دراسة بوحارة هناء" (2012) بعنوان الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية حيث ووجدت فروق في مستوى الاحتراق النفسي يعزى لمتغير الأقدمية وكذلك لا تتفق مع "دراسة عامري رزيقة" (2015) بعنوان الاحتراق لنفسي لدى عمال البلديات التي هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي حيث توصلت إلى وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي يعزى لمتغير الأقدمية.

4- عرض وتفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

والتي نصت الفرضية الجزئية الثالثة:

"وجد فروق في الإحترق النفسي لدى سائقي الحافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط ، تعزى للخط" .

الجدول رقم(14): يبين الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى لرقم الخط .

رقم الخط	العينة	المتوسط	الانحراف	قيمة F	الدالة	مستوى الدالة
الخط رقم 1	3	54,3333	8,02081	1.989	0.096	0.05
الخط رقم 2	5	55,4000	2,60768			
الخط رقم 4	17	57,5882	7,57511			
الخط رقم 5	13	60,6154	7,62166			
الخط رقم 17	10	52,6000	4,57530			
الخط رقم 18	8	55,8750	3,90741			

المتغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدالة	مستوى الدالة
بين المجموعات	411,092	5	82,218	1.989	0.096	0.05
داخل المجموعات	2066,336	50	41,327			
المجموع	2477,429	55	123.545			

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن قيمة $F = 1.989$ وهي غير دالة إحصائية؛ لأن قيمة الدالة المحسوبة 0.096 أكبر من مستوى الدالة المعتمد لدينا $\alpha = 0.05$ وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى لرقم الخط.

نرفض الفرضية الجزئية الثالثة القائلة بوجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط تعزى لرقم الخط.

كما يمكن تفسير هذه الفرضية الجزئية الثالثة ، أن متغير الخط ليس له تأثيراً لدى سائقي الحافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط . و هذا راجع إلى عدة أسباب و منها: نظراً لتواجدها في رقعة جغرافية صغيرة . و أيضاً لديهم نفس الاكتضاض في الطريق . أيضاً لديهم نفس المنطلق (جنان البايك) .

ولا تتفق هذه الدراسة مع دراسة عيسى لجرب(2013): لعدم احترام الدور، بنسبة بلغت 60.29 % أي 82 سائق من بين 136 سائقاً.

لكن الخطوط التي تعمل بالدور هي تعاني من الاحتراق النفسي أكثر من غيرها، ولكون الخطوط رقم (1، 2، 17) التي تعمل بنظام الدور ضعيفة من عدد الحافلات، فلا تحتوي الأعلى 29 حافلة من بين 126 حافلة.

و الخطوط (4) أو (5) من جهة يعمل على هذه الخطوط (33) سائقا من بين (156) سائقا يعملون على مختلف الخطوط.

الاستنتاج العام:

وفي الختام ، بعد أن عرضنا الفصول النظرية و الميدانية ، يمكن القول أن الاحتراق النفسي ظاهرة يعاني منها العاملين بصفة عامة و على سائقي الحافلات النقل بصفة خاصة ، الذين لهم صلة جد وطيدة بالمهن الإنسانية و تواصلهم المباشر و اليومي مع مختلف الأفراد المجتمع ، و التي تكون محفزا سلبيا لظهور الاحتراق النفسي عند أصحابها. مما ينتج عندهم الإصابة بالاحتراق النفسي، و التي لها أثرا بالغا على فرد و محيطه الاجتماعي.

و توصلنا في دراستنا الحالية ، إلى مستوى مرتفع في الاحتراق النفسي ، التي توافقت مع أغلب الدراسات السابقة .

و كما خلصت دراستنا كالتالي:

- مستوى الاحتراق النفسي مرتفع لدى سائقي حافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط.

ومنه حسب ما سبق فإن المظاهر الأكثر انتشارا في الاحتراق النفسي تتمثل أساسا في بعدين هما :

- تبدل المشاعر .
- نقص الانجاز الشخصي .

كما أنه لا توجد أية فروق إحصائية في الإحتراق النفسي تعزى للمتغيرات الشخصية (السن ، الأقدمية، رقم الخط.)

و في الأخير نسأل الله تعالى، أن تكون هذه الدراسة فيها فائدة و منفعة للطلبة الباحثين و لكل من يهتمه البحث في هذا الموضوع.

الذات

إقتراحات الدراسة :

من خلال نتائج الدراسة الحالية ، ارتأى الباحثان إلى الاقتراحات و التوصيات التالية:

□ الاهتمام بالبرامج الإرشادية و التوجيهية التي من شأنها التخفيف من حدة الاحتراق النفسي.

□ توفير الأمن و الحماية داخل قطاع السياقة.

□□ يوصي الباحثان بتعزيز العلاقات الاجتماعية بين الركاب وبين السائقين في محيطهم العملي ويقوم

بهذا الدور ، الإخصائي النفسي و الإعلام و المجتمع المدني، والمسجد ...الخ

□ تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط المهنية كالقيام ببرنامج وقائي مثلا

كتوعية العمال بخطورة الظاهرة وإرشادهم بطرق و الأساليب المناسبة لتفاديها أو التخلص منها.

□ وجود روح التآزر و الاستعداد للدعم النفسي للسائق في مواجهة مشاكل العمل اليومية.

□ إجراء المزيد من الدراسات للتعرف على عوامل أخرى للاحتراق النفسي.

□ مدى أهمية وجود مختصين نفسانيين تخصص علم النفس العيادي أوفي العمل والتنظيم والوقوف

إلى جانب العمال في مختلف المؤسسات ومساعدتهم في تخفيض ما يعانونه من ضغوط مهنية وما

تخلفه من آثار جسدية ونفسية تصل بهم إلى حد الإصابة بظاهرة الاحتراق النفسي وظواهر مشابهة

له.

□ من الضروري الاهتمام والتعرف على مشكلات العمال ومحاولة التخفيف منها

□توعية المسؤولين بضرورة توفير مناخ تنظيمي مناسب في جميع المؤسسات من شأنه أن يخفض

من الضغوط التي يعاني منها العمال والتي تؤدي بهم إلى التعرض لهذه الظاهرة.

□ العمل على تحسين أوضاع السائقين الحافلات المهنية والاجتماعية ، وإيجاد العلاقات الإنسانية

الطيبة داخل مجتمع ، وبينه وبين المجتمع الخارجي ، وتحسين ظروف العمل للسائق حتي يستطيع

القيام بدوره على أكمل وجه .

□ البحث على مستوى جود الحياة لدى سائقي الحافلات.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

- 1- أحمد محمد عبد الخالق: (1998) الصدمة النفسية، مطبوعات جامعة الكويت،
- 2- أحمد محمد عوض بن أحمد، الاحتراق النفسي و المناخ التنظيمي في المدارس ط1، دار الرجاء للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن .
- 3- بدرة معتصم ميموني، (2001)، الاضطرابات النفسية والعقلية عند الأطفال و المراهق ، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون الجزائر.
- 4- جريمي ستراكش،(2003) ، الصحة و السلامة في العمل ، ترجمة بهاء شاهين ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة .
- 5- درويش ،عبد الفتاح سيد.(2015).الميل الى الحوادث المرورية).ط1(لبنان:دار النشرالأقصى .
- 6- سعيد عبده، أسس جغرافية النقل، مكتبة الأملج المصرية، القاهرة، 2005.
- 7- عبد الرحمن بن أحمد محمد هيجان ،(1998)، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة الضغوط مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية
- 8- على حمدي (2008): سكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة.
- 9- علي عسكر ،(1998)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- 10- علي عسكر، 2005، ظغوط الحياة و أساليب المواجهة ، دار الكتاب الحديث، الكويت .
- 11- علي عسكر B،(1998)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دارالكتب الحديث، الكويت .
- مجلس النشر العلمي للكويت.
- 12- محمود فتحي عكاشة (1999) علم النفس الصناعي مطبعة جمهورية مصر العربية، الإسكندرية.
- 13- مراد نعموني، (2014)، مدخل إلى علم النفس عمل و تنظيم، طبعة الأولى جسور للنشر و التوزيع، الجزائر.
- 14- مصطفى منصوري (2010): الضغوط النفسية و المدرسة، دار قرطبة، ط1، الجزائر.

المجلات:

15- أسامة البطانية ، المعتصم بالله الجوازية 2004م ، مستويات الإحترق النفسي لدى معلمي و معلمات التربية الخاصة و علاقتها ببعض المتغيرات ، في مجلة اتحاد الجامعات العربية لتربية و علم النفس ، المجلد2-العدد2.

16- بوبكر دبابي وعقيل بن ساسي (2010) مقارنة مستوى الإحترق النفسي عند كل من معلمي المرحلة الابتدائية و أساتذة التعليم المتوسط و أساتذة التعليم الثانوي ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة ورقلة ، العدد3.

17- دسوقي ،راوية محمود حسين (1996) النموذج النسبي للعلاقة بين المساندة الاجتماعية وضغوط الحياة والصحة النفسية لدى المطلقات ،مجلة علم النفس (تصدرها)الهيئة المصرية العامة للكتاب العدد التاسع والثلاثون.

18- السيد ابراهيم السمدوني " : إدراك المتفوقين عقليا للضغوط و الاحترق النفسي في الفصل المدرسي وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والبيئية، أبحاث المؤتمر السنوي السادس لعلم النفس في مصر 22-24 يناير الجمعية المصرية للدراسات النفسية، الجزء الثاني، القاهرة، 1990م.

19- صلاح الدين فرج عطا الله البخيث،زينب عبدالرحمن الحسن(2011): الاحترق النفسي ومصادره لدى معلمي الموهوبين في السودان،مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، مجلد3،العدد الاول.

20- العتيبي، آدم غازي،(2003)، الاحترق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية (أ) الرغبة في ترك العمل ، مجلة العلوم الاجتماعية ، جامعة الكويت ، 31،(2)، 347-390 .

الرسائل و الأطروحات:

21- نوال بنت عثمان بن أحمد الزهواني،2007-2008،الإحترق النفسي و علاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي ال'حتياجات الخاصة ، رسالةماجستير في الإرشاد النفسي ،كلية التربية، قسم علم النفس ، جامعة أم القرى .

22- باوية نبيلة ، الدعم الاجتماعي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى النساء المصابات بسرطان الثدي ، (2013) ، رسالة دكتوراه جامعة قاصدي مرباح ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

23- نشوة كرم عمار أبوبكر دردير(2007): الاحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير،كلية التربية،جامعة الفيوم.

- 24- نوال بنت عثمان الزهراني(2008): الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى .
- 25- حاج سعيد، فتيحة. (2016). "مستويات الاحتراق النفسي لدى أطباء التخدير". مذكرة ماستر. جامعة بسكرة. الجزائر
- 26- مهند عبد سليم عبدعلي(2003): مفهوم الذات و أثر بعض المتغيرات الديموغرافية و علاقتها بظاهرة الاحتراق النفسي لدى المرحلة الثانوية .
- 27- يوسف حرب محمد عودة،(1998)، ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بظغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة مقدم لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية. غير منشورة، جامعة النجاح، فلسطين.
- 28- عبد الله سحمي السبيعي " :الاحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم
- 29- الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية و الإدارية، قسم علم النفس، 2014 ، الرياض.
- 30- نشوة كرم عمار أبوبكر دردير(2007): الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الفيوم.
- 31- سهام ابراهيم كامل محمد، (2008). الضغوط و علاقتها بالاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال، مركز دراسات و بحوث المعوقين، ماجستير في التربية، القاهرة .
- 32- سماهر مسلم عياد أبو مسعود(2010) " : ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة- أسبابها و كيفية علاجها، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة فلسطين.
- 33- يوسف حرب محمد عودة. (1998)، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح، فلسطين.
- 34- سليمان مذكور و أحمد ناصري، تسيير النّقل الحضري بمدينة أمّ البواقي مشروع مُقدّم لنيل شهادة مهندس دولة في التّسيير و النّقنيات الحضريّة، 2011.

2 /المراجع باللغة الأجنبية :

35- BENATIA Yacine, (2007/2008). L'équipement professionnel chez les infirmières urgentistes. Mémoire Présenté pour L'obtention du diplôme de magister en psychologie clinique. Thèse magister non publié, Université MENTOURI de Constantine.

36- – Maslach. C.(1982) Understanding burnout : Definitional issues in analyzing a Complex" Phenomenon" Job Stress and burnout, PP29- 40, Ca: sage

المواقع الالكترونية:

37- Freudenberger .H. (1981) Burmout, P18,Available on line : www.Adrenatique.org.

الملاحق

الملحق رقم 01 :استبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثلجي - الأغواط -

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

الاستبيان

في إطار البحث العلمي و تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم و المتعلقة "بالإحتراق النفسي لدى سائقي الحافلات النقل الحضري بمدينة الأغواط".

يشرفنا أن نضع بين أيديكم مقياس الإحتراق النفسي متمنين منكم التعاون من خلال الإجابة بكل صراحة و ذلك بوضع علامة (x) في الخانة التي ترونها مناسبة مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة و الإجابات لا تستخدم إلا لغرض علمي و تأكد تماما أننا نقدر تعاونك معنا .

و شكر مسبقا على تعاونكم

بيانات عامة:

- السن:
- الأقدمية:
- الخط:
- داخل المدينة: 1 1
- يوم الجمعة (السوق): 4 4
- فترة العمل: الصباح المساء

يوم كامل

مثال توضيحي: اليك المثال التوضيحي لكيفية الإجابة:

الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة	
أشاهد التلفاز في ساعة متأخرة من الليل		X			
الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
01	أشعر بأن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم الذي أقضيته في عملي.				
02	أشعر بالتعب عندما أستيقظ من نومي و أعلم أنه علي مواجهة يوم عمل جديد مع الركاب.				
03	أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر الركاب.				
04	أشعر أنني أعامل بعض الركاب بطريقة غير إنسانية و كأني أتعامل مع أشياء جامدة .				
05	التعامل مع الركاب طوال فترة العمل يتطلب مني جهدا كبيرا .				
06	أحل مشاكل الركاب بفعالية عالية .				
07	أشعر بأنني سأنهار بسبب عملي مع الركاب .				
08	يبدو لي بأنني أؤثر إيجابا على الركاب الذين أحتك بهم .				
09	أصبحت عديم الإحساس منذ بداية ممارسة عملي.				
10	أخشى أن أصبح شخصا عنيفا أو قاسيا بسبب عملي.				

				أحس أنني نشيط في عملي وحيوي .	11
				أشعر بأنني محبط في عملي .	12
				أشعر بأنني أشقى في عملي .	13
				لا أكثرث و لا أبالي ببعض الركاب .	14
				المواجهة اليومية مع الركاب تسبب لي ضغط في حياتي اليومية.	15
				يمكنني خلق جو مريح في عملي مع الركاب .	16
				أشعر بالسعادة بعد العمل مع الركاب .	17
				أنجزت الكثير من الأشياء المهمة في عملي .	18
				أشعر و كأنني على حافة الهاوية جراء ممارستي لمهنتي.	19
				أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية أثناء أدائي لمهنتي .	20
				أشعر بأنني مسؤول عن المشاكل التي يتعرض لها الركاب أثناء طلب خدماتهم .	21

الملحق رقم 02 : الاتساق الداخلي

	الاجهاد
	Corrélation de Pearson
A1	Sig. (bilatérale)
	N
	Corrélation de Pearson
A2	Sig. (bilatérale)
	N
	Corrélation de Pearson
A5	Sig. (bilatérale)
	N

	Corrélation de Pearson	,590**
A7	Sig. (bilatérale)	,000
	N	56
	Corrélation de Pearson	,765**
A12	Sig. (bilatérale)	,000
	N	56
	Corrélation de Pearson	,366**
A13	Sig. (bilatérale)	,006
	N	56
	Corrélation de Pearson	,580**
A15	Sig. (bilatérale)	,000
	N	56
	Corrélation de Pearson	,729**
A19	Sig. (bilatérale)	,000
	N	56
	Corrélation de Pearson	,347**
A20	Sig. (bilatérale)	,009
	N	56
	Corrélation de Pearson	1
الاجهاد	Sig. (bilatérale)	
	N	56

		تبليد
A3	Corrélation de Pearson	,561**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	56
A4	Corrélation de Pearson	,645**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	56
A9	Corrélation de Pearson	,562**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	56
A10	Corrélation de Pearson	,644**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	56
A14	Corrélation de Pearson	,158
	Sig. (bilatérale)	,244
	N	56
تبليد	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	56

	الانجاز
	Corrélation de Pearson ,536**
A6	Sig. (bilatérale) ,000
	N 56
	Corrélation de Pearson ,513**
A8	Sig. (bilatérale) ,000
	N 56
	Corrélation de Pearson ,601**
A11	Sig. (bilatérale) ,000
	N 56
	Corrélation de Pearson ,548**
A16	Sig. (bilatérale) ,000
	N 56
	Corrélation de Pearson ,601**
A17	Sig. (bilatérale) ,000
	N 56
	Corrélation de Pearson ,535**
A18	Sig. (bilatérale) ,000
	N 56
	Corrélation de Pearson ,355**
A21	Sig. (bilatérale) ,007
	N 56
الانجاز	Corrélation de Pearson 1

Sig. (bilatérale)	
N	56

الملحق رقم 03 : الصديق البنائي

	الاحتراق
Corrélation de Pearson	,899**
الاجتهاد Sig. (bilatérale)	,000
N	56
Corrélation de Pearson	,702**
تبلد Sig. (bilatérale)	,000
N	56
Corrélation de Pearson	,685**
الانجاز Sig. (bilatérale)	,000
N	56
Corrélation de Pearson	1
الاحتراق Sig. (bilatérale)	
N	56

الملحق رقم 04 : مقياس الثبات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,756	21

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,691	9

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,323	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,538	7

الملحق رقم 05 : اختبار التوزيع الطبيعي

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		الاحترق	الاجهاد	تبلد	الانجاز
N		56	56	56	56
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	50,8036	24,1964	11,3214	15,2857
	Ecart-type	7,44292	4,28282	2,29709	2,89020
Différences les plus extrêmes	Absolue	,080	,110	,098	,103

Positive	,049	,110	,092	,086
Négative	-,080	-,081	-,098	-,103
Z de Kolmogorov-Smirnov	,601	,823	,736	,774
Signification asymptotique (bilatérale)	,863	,507	,651	,586

a. La distribution à tester est gaussienne

الملحق رقم 06 : البيانات الاحصائية

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 35 من أقل	17	30,4	30,4	30,4
35-45	27	48,2	48,2	78,6
Valide 45-55	10	17,9	17,9	96,4
فوق فما 55	2	3,6	3,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

الأقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 10 من أقل	38	67,9	67,9	67,9
Valide سنة 20 إلى -11 من	11	19,6	19,6	87,5
سنة 30 إلى -21 من	6	10,7	10,7	98,2
سنة 30 من أكثر	1	1,8	1,8	100,0

Total	56	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

الخط

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1	3	5,4	5,4	5,4
2	5	8,9	8,9	14,3
4	17	30,4	30,4	44,6
Valide 5	13	23,2	23,2	67,9
17	10	17,9	17,9	85,7
18	8	14,3	14,3	100,0
Total	56	100,0	100,0	

السوق

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
4	8	14,3	14,3	14,3
5	11	19,6	19,6	33,9
Valide 6	37	66,1	66,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

فترة العمل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide الصباح	18	32,1	32,1	32,1

المساء	13	23,2	23,2	55,4
كامل يوم	25	44,6	44,6	100,0
Total	56	100,0	100,0	

الملحق رقم 07 : المتوسطات والانحرافات

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الاجهاد	56	15,00	34,00	23,4286	3,59220
تبلد	56	8,00	19,00	13,6429	2,30753
الانجاز	56	13,00	27,00	19,7143	2,89020
الاحتراق	56	46,00	74,00	56,7857	6,71149
N valide (listwise)	56				

الملحق رقم 08 : الفرضية العامة

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاحتراق	56	56,7857	6,71149	,89686

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 52.5					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الاحتراق	4,779	55	,000	4,28571	2,4884	6,0831

الملحق رقم 09 : الفرضية الجزئية الأولى

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاجهاد	56	23,4286	3,59220	,48003

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 22.5					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الاجهاد	1,934	55	,05	,92857	-,0334	1,8906

الملحق رقم 10 : الفرضية الجزئية الثانية

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
تبلد	56	13,6429	2,30753	,30836

Test sur échantillon unique

Valeur du test = 12.5						
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
تبلد	3,706	55	,000	1,14286	,5249	1,7608

الملحق رقم 11 : الفرضية الجزئية

Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الانجاز	56	19,7143	2,89020	,38622

Test sur échantillon unique

Valeur du test = 17.5						
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الانجاز	5,733	55	,000	2,21429	1,4403	2,9883

الملحق رقم 12 : الفرضية الجزئية

Descriptives

الاحتراق

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
سنة 35 من أقل	17	58,2941	8,65856	2,10001	53,8423	62,7459	47,00	74,00
35-45	27	55,2963	5,84291	1,12447	52,9849	57,6077	46,00	69,00
45-55	10	57,8000	4,96208	1,56915	54,2503	61,3497	49,00	65,00
فوق 55	2	59,0000	7,07107	5,00000	-4,5310	122,5310	54,00	64,00
Total	56	56,7857	6,71149	,89686	54,9884	58,5831	46,00	74,00

ANOVA à 1 facteur

الاحتراق

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	118,670	3	39,557	,872	,462
Intra-groupes	2358,759	52	45,361		
Total	2477,429	55			

الملحق رقم 13 : الفرضية الجزئية

Descriptives

الاحتراق

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
سنوات 10 من أقل	38	56,6316	7,53163	1,22179	54,1560	59,1072	46,00	74,00
سنة 20 إلى -11 من	11	56,3636	4,50051	1,35695	53,3402	59,3871	49,00	63,00
سنة 30 إلى -21 من	6	59,0000	5,21536	2,12916	53,5268	64,4732	54,00	65,00
سنة 30 من أكثر	1	54,0000	.	.	.	.	54,00	54,00
Total	56	56,7857	6,71149	,89686	54,9884	58,5831	46,00	74,00

ANOVA à 1 facteur

الملحق رقم 14 : الفرضية الجزئية

الاحتراق

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	40,041	3	13,347	,285	,836
Intra-groupes	2437,388	52	46,873		
Total	2477,429	55			

الملحق رقم 15 : الفرضية الجزئية

Descriptives

الاحتراق

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne	Minimum	Maximum
--	---	---------	------------	-----------------	---	---------	---------

					Borne inférieure	Borne supérieure		
1	3	54,3333	8,02081	4,63081	34,4085	74,2581	46,00	62,00
2	5	55,4000	2,60768	1,16619	52,1621	58,6379	52,00	58,00
4	17	57,5882	7,57511	1,83724	53,6935	61,4830	46,00	74,00
5	13	60,6154	7,62166	2,11387	56,0097	65,2211	50,00	74,00
17	10	52,6000	4,57530	1,44684	49,3270	55,8730	47,00	61,00
18	8	55,8750	3,90741	1,38148	52,6083	59,1417	49,00	61,00
Total	56	56,7857	6,71149	,89686	54,9884	58,5831	46,00	74,00

ANOVA à 1 facteur

الاختراق

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	411,092	5	82,218	1,989	,096
Intra-groupes	2066,336	50	41,327		
Total	2477,429	55			