

جامعة عمار ثليجي - الأتواط -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية الأروطوننيا



الميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة: العلوم الاجتماعية

موضوع:

**الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي  
لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأتواط**

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم النفس

-تخصص عمل وتنظيم -

إشرافه الدكتور:

د/- محون علي

إعداد الطالبين:

- زقاو عبد الحميد

- الولهي حنان

السنة الجامعية: 2017-2018

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى : "أذكروني أذكركم و أشكروا لي ولا تكفرون"

وقال : " ولئن شكرتم لأزيدنكم "

و قال رسول الله صلى الله عليه و سلم : " ومن لم يشكر الناس لم يشكر الله "

الحمد و الشكر لله عز و جل

الذي أمدنا بالقوة و الصبر و أنار عقلنا و ثبت خطانا حتى وصلنا إلى هدفنا و

أنجزنا مذكرة التخرج فالحمد لله حمدا كثيرا .

إعترافا بالفضل لذويه و عملا بقوله تعالى : " هل جزاء الإحسان إلا الإحسان "

يجب أن نسدي الشكر و التقدير و الإحترام إلى كل من قدم لنا المساعدة من قريب

أو من بعيد من إنجاز و إلى الأستاذين الكريمين ،كما نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ

عون عليّ و الطاهر نقموش فنحن مدينون لهما بالفضل العظيم كما نتقدم بأسمى

عبارات التقدير لهم

و نختم كلامنا هذا بحمد الله الذي منحنا نعمة العلم و البصيرة و نرجوا منه التوفيق

في هذا العمل و في مستقبلنا إن شاء الله

# إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا.....  
إلى من اشتريت راحتى وسعادتي بتعبها وشقائها  
إلى أعلى اسم نطقه لساني أمي ثم أمي ثم أمي  
حفظها الله ورعاها وأطال في عمرها  
إلى روح والدي الطاهرة الذي يبقى نعم المثل  
ونعم القدوة لي في حياتي  
لكما يا أعلى ما ملك في الحياة والديا  
الكريمين

إلى الذين يدخلون القلب بلا استئذان إلى كل  
إخوتي وأخواتي و زوجتي الغالية كوثر وكل  
باسمه مسعود ، عبد المجيد ، فريحة ، ابتسام ،  
عائشة ، وإلى زوجة أخي  
وإلى كل عائلة زقاو.  
إلى الأحباب الذين جمعني بهم أيام الدراسة  
بجامعة الاغواط ، و أخص بالذكر الأخوة يونس  
العايب وعبد القادر سلامة ويوسف زقاو .  
إلى كل من لم يجد اسمه فغضب.....  
إلى قارئ هذا الإهداء  
إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة عملي هذا.

زقاو عبد الحميد

## إهداء

الحمد لله الذي أوضح لنا سبيل الهداية وأزاح عن بصائرنا ظلمة  
الغوايا و الصلاة و السلام على الرسول المجتبي و الحبيب  
المصطفى المبعوث رحمة للعالمين و قدوة للسالكين ، أما بعد :

أهدي عملي هذا

- إلى أمي التي جعلت بطنها لي حواء و أنارت بوجودها معي  
درب النجاح .

- إلى والدي العزيز .

- إلى كل من زوجي العزيز وإخوتي و أخواتي

- إلى كل أساتذتي الكرام من الطور الابتدائي إلى الطور

الجامعي

- إلى كل أصدقاء الدرب الذي أكن لهم كل الحب

- إلى كل من كان لي عون في إنجاز هذا العمل من قريب أو

من بعيد .

- أختكم في الله

لولهي حنان

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على علاقة الإحترق النفسي بالأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط، ومعرفة مستوى الإحترق النفسي والأداء الوظيفي، كما هدفت إلى معرفة الفروق في كل من الإحترق النفسي والأداء الوظيفي، في ظل المتغيرات الوسيطية (الجنس، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في العمل)، في العام الدراسي (2018/2017)، تم إتباع المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع طبيعة الموضوع على عينة قوامها (40) عاملاً، التي تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة، كما استخدمت هذه الدراسة مقياسين هما مقياس الإحترق النفسي، ومقياس الأداء الوظيفي وتم استخدام عدداً من الأساليب في المعالجة الإحصائية وهي (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل التباين، اختبار t بتطبيق spss20 للتحليل الإحصائي).

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى:

- يعاني عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية من مستوى عالٍ من الإحترق النفسي
- توجد علاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط
- " توجد فروق بين عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في الإحترق النفسي تعزى لمتغير الجنس".
- توجد فروق بين عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في الإحترق النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية".
- " توجد فروق بين عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في الإحترق النفسي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل".

**الكلمات المفتاحية:** (الإحترق النفسي، الأداء الوظيفي، عمال الصحة الجوارية).

# Abstract

The study aimed to identify the relationship between psychological combustion and functional performance among workers of the public institution for neighbourhood health in Laghouat, and to know the level of psychological combustion and performance, it also aimed to know the differences in both the quality of psychological combustion and job performance in light of the intermediate variables (gender, civil, seniority at work) in the academic year (2017/2018), and then follow the descriptive approach, with were selected in a simple random sampling method. This study also used measures of psychological combustion and performance measure, and was used in statistical processing (arithmetic mean), standard deviation, and variance analysis, T test, applied on SPSS 20 for statistical analysis.

## **The results of the study reached:**

- The workers of the public health corporation of the neighbourhood suffer from a high level of psychological combustion.
- There is a relationship between the psychological combustion and the performance of the employees of the public health corporation of the neighbourhood in Laghouat.
- There are differences between the workers of public health Corporation of the neighbourhood in psychological combustion of the sex (Male, female) variable.

- There are differences between the workers of public health Corporation of the neighbourhood in psychological combustion of the social status variable.
- There are differences between the workers of public health corporation of the neighbourhood in psychological combustion for seniority variable.

**Keywords:**

- psychological combustion, performance of the employees, neighbourhood health workers.

	كلمة شكر
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
أ	مقدمة
	<b>الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة</b>
05	الإشكالية.....
07	الفرضيات.....
08	أهداف الدراسة.....
08	أهمية الدراسة.....
09	الدراسات السابقة.....
19	تعليق على الدراسات السابقة.....
20	التعاريف الإجرائية.....
21	أسباب اختيار الموضوع.....
	<b>الفصل الثاني : الاحتراق النفسي</b>
24	تمهيد.....
24	تعريف الاحتراق النفسي.....
26	علاقة الاحتراق ببعض المفاهيم.....
27	نشأة وتاريخ الاحتراق النفسي.....
30	أبعاد الاحتراق.....
31	أسباب الاحتراق النفسي.....
34	الاحتراق النفسي في المهن الخدمائية و الاجتماعية.....
37	مؤشرات الاحتراق النفسي.....
38	أثار الناجمة عن الاحتراق النفسي.....
40	نماذج الاحتراق النفسي.....

	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: الأداء الوظيفي</b>	
46	ماهية الأداء الوظيفي.....
46	تعريف الأداء الوظيفي .....
47	أنواع بالأداء الوظيفي .....
49	مكونات الأداء الوظيفي.....
49	محددات الأداء الوظيفي.....
52	أساليب قياس الأداء الوظيفي.....
53	معايير ومجالات تحسين الأداء الوظيفي.....
55	خلاصة الفصل.....
<b>الفصل الرابع: الجانب الميداني</b>	
57	تمهيد.....
57	منهج الدراسة .....
57	حدود الدراسة .....
58	مجتمع وعينة الدراسة .....
59	إجراءات تطبيق الدراسة الاستطلاعية .....
64	أدوات الدراسة .....
65	الإجراءات التطبيقية .....
65	الأساليب الإحصائية .....
<b>الفصل الخامس: الجانب التطبيقي</b>	
78	تمهيد .....
79	تفريغ البيانات في جداول و التعليق عليها.....

81	مناقشة النتائج وعلاقتها بالدراسات السابقة.....
87	الاستنتاج العام .....
	توصيات و اقتراحات.....
	قائمة المصادر والمراجع .....
	الملاحق.....

## الفهرس الجداول

### فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
58	يوضح توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	01
58	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	02
58	يمثل توزيع العينة حسب الأقدمية المهنة	03
60	يوضح معامل الارتباط كل بند من بنود مقياس الأداء الوظيفي بالدرجة الكلية للمقياس	04
61	يمثل قيم "ت" لدلالة الفرق بين الثلث الأعلى والثلث الأدنى لمقياس الأداء الوظيفي	05
61	يوضح معامل ثبات استبيان الأداء الوظيفي	06
62	يوضح معامل ثبات استبيان الأداء الوظيفي بمعادلة ألفا كرونباخ	07
62	يوضح معامل الارتباط كل بعد من أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي بالدرجة الكلية للمقياس	08
63	يمثل قيم "ت" لدلالة الفرق بين الثلث الأعلى والثلث الأدنى لمقياس الاحتراق الوظيفي	09
64	يوضح معامل ثبات استبيان الأداء الوظيفي بمعادلة ألفا كرونباخ	10
78	نتائج اختبار (ت) للمقارنة بين متوسط الاحتراق النفسي عند العينة الكلية والمتوسط الفرضي	11

## الفهرس الجداول

79	يوضح معامل العلاقة الارتباطية بين الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي	12
81	يبين قيم "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي درجات الذكور والإناث في متغير الاحتراق النفسي	13
84	يبين قيم "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي درجات العزاب والمتزوجين في متغير الاحتراق النفسي	14
85	يبين قيم "ت" لدلالة الفروق بين بين متوسطي درجات الأقدمية في العمل في متغير الاحتراق النفسي	15

مقدمة:

يتعرض الكثير من الأفراد لازمات حياتية مختلفة في ميادين الحياة الاجتماعية والاقتصادية أو المهنية.... وفي هذه المرحلة يكون الغالبية من الأفراد قد اختاروا مهنتهم وتدريبو عليها و بدؤ بممارستها وشكلو أسرة لكن من ناحية أخرى قد يخفق البعض في كثير من الأهداف, فيستظدمون بالواقع وقد يكتشفون أن السعادة التي كانوا ينشدونها موهومة ومن ثم يمكن للآزمات والمشكلات أن تظهر في كل المجالات المذكورة أو تظهر في مجال واحد والتي قد تمتد إلى المجالات الأخرى فتؤثر على شعوره بالسعادة والمتعة في الحياة. فالإنسان في حدثه عن الإستقرار والأمان و تلبية متطلبات الحياة يسعى دائما للتكيف مع متغيراتها واستثمارها لصالحه من خلال مضاعفة نشاطه اليومي غير أنه في حالة عجزه عن تامين احتياجاته اليومية قد تبدأ الصراعات التي من المفترض أن تخلق ضغوطا شديدة ولعل أن هذه الأخيرة تمثل ابرز التأثيرات عليه خاصة في عصرنا الحالي فهي نتاج التقدم الحضاري حيث تستهدف النفس البشرية في تحملها أعباء فوق طاقتها قد تترجم بشكل أعراض واضطرابات نفسية مختلفة اضافة إلى كل هذا فإن خطورة الضغوط تكمن في حالة استمرارها مخلفة آثار سلبية أبرزها حالة الإحترق النفسي التي تتمثل في حالات التشاؤم واللامبالاة 'قلت الدافعية' فقدان القدرة على الابتكار والقيام بالواجبات التي تقتدر إلى الإندماج الوجداني في مقابل هذا فإنه من المحتمل إن يتسع تأثير الإحترق النفسي مما قد يؤدي إلى سوء توافق الفردي 'الا أنه قد لا يحدث ذلك عند كل فرد 'أمر الذي قد يجعلنا نعطي دورا هاما لشخصية الفرد الوجدانية ' الانفعالية والصحية والشخصية وتواقفه النفسي فالتغلب على الضغوط النفسية .

ونظرا لهذه التأثيرات السلبية التي قد تخلفها هذه الظاهر قد تزايد بها الإهتمام فالسنوات الأخيرة لأسباب عديدة أهمها : إدراك الأفراد والمجتمعات والمنظمات خاصة منها الخدماتية لأهمية هته الظاهرة وجدوى دراستها وتحليلها ووضع استراتيجيات ملائمة لاحتوائها والسيطرة عليها فقد اعتبر العديد من الباحثين والدارسين للإحترق النفسي من بين الظواهر السيكولوجية التي تعاني منها المنظمات والمؤسسات الخاصة التي تقدم خدمات إنسانية واجتماعية كمصلحة البريد ' المستشفى 'مؤسسات الرعاية ' ومصلحة الحماية المدنية' هذه أهم المؤسسات نظرا للدور الذي تلعبه في تقديم المساعدة وحماية الفرد من كل أنواع المخاطر التي تهدد حياته غير أنه ولأسباب

شتى قد تبرز معوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملا، الأمر الذي يساهم في إحساسه بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه وبالمستوى الذي يتوقعه منه الآخرون مما يؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف النفسي هذه الأعراض مجتمعة قد تفرز ظاهرة سيكولوجية غير مرغوب فيها هي ظاهرة الاحتراق النفسي لأن الإنسان يعيش في محيط يؤثر ويتأثر به فإن محصلة عدم الاتزان النفسي والجسدي الناتج عن هته الظاهرة تظهر في العديد من مظاهر اختلاف في سلوكه مع عائلته وفي المؤسسة وعلى مستوى هته الأخير قد يتأثر انجازه وأدائه لأعماله ومن ثم تحدد من قدرته على تحقيق الأهداف التنظيمية ويأتي هذا الإحترق خاصة من مصادر مرتبطة بالعمل لأن الفرد يقضي جل وقته في بيئته المهنية-التي تقدم خدمات إنسانية.

وانطلاقا من هذا سنتناول في هذه الدراسة علاقة الإحترق النفسي بالأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط بهدف التعرف على مستوى الإحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العمال وكذا تحديد أهم أشكال تأثير الإحترق النفسي التي من شأنها أن تعيق أداء و تحققا لذلك فقد قسمت الدراسة إلى جانبين أساسيين هما : الجانب النظري والجانب التطبيقي.

- فعن الجانب النظري فقد انقسم إلى ثلاث فصول هي :

**الفصل الأول:** اختص بالإطار المنهجي للدراسة حيث تم فيه طرح الإشكالية مع الإشارة لجملة من التساؤلات كما تضمن أيضا ذكر الفرضيات العامة والفرضيات الجزئية اضافة إلى عنصر أهمية الدراسة من الناحية النظرية والتطبيقية مع الأهداف وأخيرا تم عرض دراسات سابقة مع التعليق عليها.

**الفصل الثاني:** وجاء بعنوان الإحترق النفسي حيث تم التطرق إلى مفهوم الإحترق النفسي بشتى جوانبه.....

**الفصل الثالث:** تحت عنوان الأداء الوظيفي الذي احتوى على مفهوم الأداء ' أبعاده ' أنواعه 'أسبابه.....الخ

أما فيما يخص الجانب التطبيقي للدراسة فقد تضمن فصلين هما :

**الفصل الرابع:** وجاء بعنوان اجراءات الدراسة الميدانية وتضمن الدراسة الاستطلاعية ونتائجها الحدود الزمانية والمكانية ثم المنهج المستخدم في الدراسة أدوات جمع البيانات والمعلومات الوصول إلى أساليب الإحصائية المستخدمة

**الفصل الخامس:** بعنوان عرض النتائج على ضوء الفرضيات حيث تضمن عنصر تفرغ البيانات والتعليق عليها ثم اختبار فرضيات الدراسة بعدها مناقشة نتائج الدراسة وعلاقتها بالدراسات السابقة إلى غاية عرض النتائج النهائية للدراسة الحالية.

## - إشكالية الدراسة :

لقد أثرت مشكلات العمل و التطور التكنولوجي وأحداث الحياة علي الكثير من جوانب الشخصية، إذ يعتبر الكثير من الباحثين أن هذا العصر هو عصر الضغوط النفسية، وما تتعكس علي ظروف الحياة التي يمر بها الإنسان ، وما يرتبط عقبات قد تعوق مجرى حياتهم، مما أصبوا في حالة من عدم الاستقرار ونتيجة لهذا الضغوطات يدخل الأفراد في أزمت قد تصل إلى حالة الاحتراق النفسي.

يعد مفهوم الاحتراق النفسي من بين المفاهيم ذات العلاقة الوطيد بالصحة للفرد، و بأدائه الوظيفي هذا المصطلح الذي أصبح شائع الاستخدام مند بداية الأخيرة من هذا القرن، وذلك بوصف الحالة النفسية للأفراد الذين يعملون في مختلف قطاعات العمل، ولقد اكتسب موضوع الاحتراق النفسي أهمية كبيرة لدى الباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية، ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي وطب العمل، ولكن أيضا في مجال التطوير الإداري لأن الاحتراق النفسي 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 التدهور و الانحدار و يصيبها الفشل المدى الطويل.

(النفسي، 2001:ص 56)

إن الاحتراق النفسي تعبير جديد، حيث يعتبر "هربرت فرويدنبيرجر" المحلل النفسي الأمريكي لأول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي إلى الاستخدام الأكاديمي وذلك عام (1974)، وناقش تجاربه النفسية في مدينة "نيويورك" وقد لحظ "هربرت" أن الذين يعملون في المهن و الخدمات الإنسانية كانوا أكثر تعرضا لحالات الاحتراق النفسي وذلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من الناس مع عدم قدرتهم على تحقيق كل ما هو متوقع منهم في الوظيفة.

( عودة، 1988:ص 17)

وضمن هذا الإطار لاحظت المحللة النفسانية "كريستينا ماسلاش" ورفاقها التي وضعت مقياس للاحتراق النفسي (1982)، أن حالة الاحتراق 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 و بالعلاقة الآلية الجافة التي تربطه بمن يتعامل معهم، هذا وقد عد غالبية الباحثين ظاهرة الاحتراق النفسي كاستجابة رئيسية للتوتر الناتج عن أوضاع العمال و شدة الضغوط النفسية و المهنية المزمنة.

هذا وقد تطور الاهتمام بظاهرة الاحتراق النفسي بين الباحثين و الممارسين على حد سواء ، وركزت أبحاث الاحتراق النفسي على الموظفين في قطاع الخدمات الإنسانية ، بما في ذلك الباحثون الاجتماعيون والمرضون و المعلمون ، و المحامون و الأطباء ، وكذا رجال الشرطة و الجيش و المهنيين الآخرين التي تتطلب أعمالهم اتصالا مباشرا و مستمرا مع الجمهور ، وتظهر ظاهرة الاحتراق النفسي في القطاعين العام و الخاص، وبشكل خاص بين الأفراد الذين يبذلون اهتماما بأعمالهم ، و يتسمون بالمثالية و الالتزام، ولكن أعراض الاحتراق النفسي قد تظهر كذلك في المهن الفنية مثل: تطوير برامج الحاسوب ، والحقول الأخرى للبحث و التطوير ، كما أن ثمة دراسات أظهرت وجود الاحتراق النفسي بين المهندسين و السكرتاريا، كما أظهرت الدراسات الحديثة أن الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي ، عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي ) يظهر في الوظائف الإدارية بصورة كبيرة في الوظائف التي يكون فيها العامل متصلا مع العمال.

(الكلامي و رشيد، 2001:ض114)

ومن خلال رؤيتنا لظروف العمل النفسية والاجتماعية و المهنية السائدة في مؤسسات القطاع العام في الجزائر لوحظ أنها تشكل حقا خصبا لنشأة ظاهرة الاحتراق النفسي، 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 و يتقاعد وهو في مصلحة أو إدارة معينة بدون أي تطوير أو تغيير، ولا شك أن مثل هذا الموظف أو الإداري يكون فريسة سهلة للاحتراق النفسي ، وبالتالي ضحية سائغة لأسلوب و نظام العمل الغير المرين، كما أن الإدارة التي يعمل فيها ضحية أيضا، لأن أداء و إنتاجية 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 الاهتمام بشكل أكبر بالموظف وأصبح لازما علي المؤسسات

الحكومية أن تعمل على التخلص من الالتزام المهني المبالغ فيه ,وكذا النظام البيروقراطي وأن تعمل على زرع مبدأ المنافسة و الإبداع و خلق جو محفز ماديا و معنويا لكل موظف للارتقاء بمستوى الأداء بدلا من الاستسلام للبيروقراطية , وهذا ما دفعنا لدراسة مشكلة الاحتراق النفسي في المؤسسة الحكومية و علاقتها بالأداء الوظيفي و نطرح من خلاله التساؤل الرئيسي التالي:

1- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي

لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ؟

- ومنه تتفرع الأسئلة التالية :

1-هل يعاني عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية من مستوى عال من الاحتراق النفسي؟

2-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى أبعاد الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي

لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط؟

3-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي وفقا لبعض المتغيرات

الوسيطية (الجنس,الحالة المدنية, الأقدمية) ؟

2/الفرضيات:

1.توجد علاقة بين مستوى الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

وتتفرع منها الفرضيات التالية :

1.يعاني عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية من مستوى عال من الاحتراق النفسي.

2.توجد علاقة بين مستوى أبعاد الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة

العمومية للصحة الجوارية بالأغواط.

3.توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

4. توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير الأقدمية في العمل .

5. توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير الجنس .

### 3/ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تناول موضوع الاحتراق النفسي من خلال العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط, كعينة الدراسة وعموما تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

\*الكشف عن مدى تعرض عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط إلى الاحتراق النفسي.

\* الكشف عن مدى تأثير الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي.

\* الكشف عن مدى وجود فروق في الاحتراق النفسي بين العمال حسب متغير الجنس .

\*. الكشف عن مدى وجود فروق في الاحتراق النفسي بين العمال حسب متغير الأقدمية.

\*\* . الكشف عن مدى وجود فروق في الاحتراق النفسي بين العمال حسب متغير الحالة الاجتماعية.

### \* 4/ أهمية الدراسة :

مما لا شك فيه, أن للعامل دور فعال في المنظمة وبالتالي فإن أي تأثيرات سلبية على العامل تنعكس سلبا على العمل بأكمله , والاحتراق النفسي من الظواهر ذات التأثيرات السلبية على العامل , ويظهر هذا التأثير في :انخفاض الأداء , و الإجهاد , وكثرة الغياب, والسلبية في التعامل مع الآخرين ,هذا إلى جانب أن شخصية العامل بمقوماته وسماته و خصائصه تقف حائلا في إصابته بالاحتراق الوظيفي, ويمكن الإشارة إلى أهمية الدراسة فيما يلي:

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

2-الكشف عن مثل هذه الظاهرة من خلال أبعادها , وتجنب تأثيراتها السلبية , بقي العامل و يساعده على التمتع بحالة نفسية مستقرة, وكذلك تحسين أداءه, و المتمثل في تقديم الخدمات على أكمل وجه دون أن يكون منهكا أو غير راض عن المهنة, أو نتقله ضغوطها ولا يقوى على مواصلة العطاء .

3-إلقاء الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي التي يعاني منها عمال الصحة الجوارية.

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

#### 5/الدراسات السابقة:

توجد العديد من الدراسات السابقة الأجنبية والعربية التي تناولت الاحتراق النفسي في مجال العمل بمختلف مجالاته وهذا ما سنتطرق إليه فيما يلي:

#### أ/الدراسات الأجنبية:

#### 1 / دراسة ( Adekla,2010) :

حاولت هذه الدراسة التعرف على الفروق بين الجنسين كعامل في الخبرة تجاه الاحتراق النفسي بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعة, وقد استخدمت الدراسة عينة من 1040 فردا ممن شملهم الاستطلاع (549 من الذكور و الإناث491), وقد استخدمت الباحثة مقياس ( maslach ) لقياس الاحتراق بوصفها أداة لتقييم مستوى الاختلافات في الإجهاد الوظيفي,و 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 فروق في مستويات الإجهاد العاطفي لدى الموظفين الذكور و الإناث .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 الانجازات الشخصية أكثر من نظرائهم من الذكور.

## 2-دراسة: (Gurbuz &amp; Others، 2007) :

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

## أهم النتائج :

- يتأثر مستوى الاحتراق النفسي لدى المبحوثين بمجموعة من العوامل المستقلة و الصفات الشخصية مثل (العمر , الجنس,مستوى التعلم,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 النفسي بأبعاد الثلاثة مرتبط بقوة مع المسمى الوظيفي أكثر مما يرتبط بالجنس .

## 3/ دراسة ( Senter.2003 )

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الاحتراق النفسي , و الرضا الوظيفي ,و الرضا المعيشي لدى مجموعة من العلماء النفسانيين, ثم جمع البيانات من 203 دكتور نفسي يعملون بوظائف دائمة موزعين كالتالي : (44)يعلمون في العدالة الإجرامية , (56) يعملون في مجال المحاربين , (49) يعملون في مجال تقديم الاستشارات , و (54) يعملون في مستشفيات نفسية عامة كان العامل المميز ما بين المجموعة المختارة هو مدة الخدمة.

## أهم النتائج:

- كل مجموعة من النفسانيين أظهرت بشكل عام مستوى متدني من الاحتراق و الرضا الوظيفي و مستوى 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 كمستوى رضا وظيفي أقل من العاملين في مراكز الخدمات النفسية.

-الهوية المهنية المتعلقة بالمركز الوظيفي كانت دالة إحصائيا بالنسبة احتراق العلماء النفسين المبحوثين.

#### 4/ دراسة (HUI ;1998)

لقد قامت هذه الدراسة بفحص العديد من الأفراد الذين يواجهون الاحتراق الوظيفي في العمل و معرفة أثر المتغيرات الشخصية على خبرة الاحتراق الوظيفي وتكونت عينة الدراسة من (288) منها(144) ذكور،(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 و أفضل في التعامل مع الإنهاك العاطفي ,وكانوا أقل في درجة الأحتراق الوظيفي بسبب العمل, واتضح وجود علاقة عكسية بين الذكاء الوجداني و الاحتراق الوظيفي.

#### 5/دراسة بولمن ولي(1994Bollmanlee),

هذه الدراسة حول الاحتراق النفسي عند المرشدين النفسانيين في ولاية جنوب كارولينا ,هدف إلى تقييم مستوى الاحتراق النفسي عند المرشدين النفسانيين في المدارس الحكومية,ولتحديد ما إذا كان المرشدين في مدارس الولاية يتفاوتون في مستوى الاحتراق النفسي عند كل منهم ,استناد إلى متغيرات شخصية و مدرسية مختارة,طبقت الدراسة على عينة من (131)مرشدا في المدارس الحكومية في الولاية ,بعد أن جرى اختبارهم بطريقة عشوائية من هذه المدرس,كما استخدمت الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي عند المرشدين في مدارس الحكومية في ولاية كارولينا ذو مدى معتدل من حيث مقياس الإجهاد الانفعالي, وذو مدى منخفض في الاكتئاب وكذلك في

مجال الانجاز الشخصي ,كما لم تبرز دلالات ملموسة إحصائيا على الاختلاف في مستوى الاحتراق النفسي بين المرشدين فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية التي جرى اختبارها , إضافة لم تبرز دلالات ملموسة إحصائيا على اختلاف في مستوى الاحتراق النفسي عند هؤلاء المرشدين فيما يتعلق بالمتغيرات التي تم اختبارها في المدرسة.

#### 6/ دراسة كريستينا ماسلاش و سوزان جاكسون (Maslach.Jackoson1982)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عينات كبيرة من العاملين في مهن: المحامات , الشرطة , التمريض , الطب النفسي , الإرشاد و التعليم , الإدارة , العمل الاجتماعي , وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

\*وجود فروق مهمة بين الذكور و الإناث في مختلف لإبعاد الاحتراق النفسي , إذ أظهرت الذكور شعورا بالانجاز بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار و الشدة , كما أشارت الدراسات إلى وجود فروق مهمة في مستويات العمر و الاحتراق النفسي , فقد أظهرت أفراد العينة من صغار السن شعورا سلبيا تجاه العملاء بدرجة أعلى من فئة كبار السن من حيث شدة الإجهاد الانفعالي , وأظهرت النتائج أن كلا من غير المتزوجين و المطلقين عانوا من الجهاد الانفعالي بدرجة أعلى من الأفراد المتزوجين على مستوى التكرار و الشدة.

#### 2-الدراسات العربية:

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

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي و بعض سمات الشخصية (النبات الانفعالي -اجتماعي- المسؤولية) كذلك السيطرة- معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات عينة الاحتراق النفسي نتيجة لاختلاف (سنوات الخبرة , العمر , المؤهل , الحالة الاجتماعية) , لدى عينة من العائلات , في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية , وقد قانت الباحثة باختبار (150) عاملة بطريقة عشوائية , حيث تم تطبيق مقياس

النفسي (ماسلاش)، ومقياس البروفيل الشخصي لجوردن ألبورت، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، لملائمته لطبيعة دراستها.

### وكشفت الدراسة على النتائج التالية:

1-توجد علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و بعض السمات الشخصية: (الثبات الانفعالي -الاجتماعي- السيطرة)، كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي و بين سمة المسؤولية.

2-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات و منخفضات الاحتراق النفسي، من العوامل نع ذوي الاحتياجات الخاصة في سمة الثبات الانفعالي، بينما كشف الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات و منخفضات الاحتراق في سمات: لاجتماعي- السيطرة- المسؤولية والدرجة الكلية 15 سنة الأكثر.

3-أظهرت الدراسة أن العوامل اللاتي تراوحت سنوات خبرتهن أكثر من 10 سنوات الأكثر احتراقا.

4-أظهرت الدراسة إنه كلما زاد عمر المبحوثة كما زاد مستوى المعانات 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 العوامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف المؤهل التعليمي.

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

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستويات الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة، وذلك باستخدام بيانات جمعت من 654 موظفا و موظفة يشغلون مواقع وظيفته مختلفة في القطاعين الخاص و العام في الرياض بالمملكة العربية السعودية، وتم قياس درجات الاحتراق الوظيفي باستخدام مقياس ماسلاش المكون من 22 فقرة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

- 1-الموظفين في العينة المختارة يعانون بدرجة من الاحتراق النفسي.
- 2-توجد فروق معنوية في درجات الاحتراق لبعض من مقاييس الاحتراق الوظيفي تعوى للعمر ,ومدة الخدمة في الوظيفة الحالية.
- 3-لا توجد فروقات فيمل يخص المستوى التعليمي أو جنس الموظفين في عينة الدراسة.

3/دراسة القرني,(2000):

هدف هذا البحث إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية و درجة الاحتراق النفسي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية السعودية,وذلك من خلال مسح ميداني لمختلف منسوبي الأجهزة الإعلامية الرسمية و الخاصة في المملكة العربية السعودية,وتم توظيف مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ,إضافة إلى فقرات خاصة بالضغوط المهنية ,على عينة عشوائية بلغت 134 فردا.

ويمكن تلخيص أهم النتائج لهذه الدراسة على النحو التالي:

1-من خلال تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي أثبتت نتائج هذه الدراسة وجود درجات متوسطة من الاحتراق النفسي في أبعاد الثلاثة في الإجهاد الانفعالي و التبدل الأساسي و الانجاز الشخصي في ممارسة العمل الإعلامي في المملكة العربية السعودية, و مثلت الإذاعة أعلة درجات الاحتراق النفسي مقارنة بوسائل الأعلام الأخرى الممثلة في هذا البحث.

واتضح من الدراسة أن المؤسسات الإعلامية الرسمية هي أكثر احتراقا من تلك الوسائل التابعة للقطاع الخاص.

2-منسوبي المؤسسات الإعلامية غي القطاع العام من إذاعة و تلفزيون و وكالة أنباء هم الأكثر تعرضا للضغوط الإعلامية مقارنة بمؤسسة القطاع الخاص المتمثلة في الصحافة,وكذلك يتعرض المشغلون في إدارة الأعلام إلى ضغوط أكثر من نظرائهم في التحرير و الإنتاج.

3-تشير نتائج البحث إلى أن الفئات الأكثر تعرضا لضغوط المعنية في مجال الإعلام هي:  
(الذكور,المتزوجين ,الأقل تعليما ,الأصغر سنا,الأكثر دخلا, و الأقل خبرة)

4-يوجد انسجام وتعاون بين زملاء العمل,في حين لا توجد فرض تدريبية كبيرة,مع توفر مساحة محدودة من التوجيهات الإدارية ذات الصبغة السلبية, كما أن إتاحة لممارسة الهوايات الشخصية ظلت محدودة.

5-أوضحت النتائج إلى أن حوالي نصف المبحوثين يرغبون الاستمرار 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 النفيعية(2000):"الاحترق في المنظمات الحكومية الخمية في محافظة جدة"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق النفسي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدمية و التي لها علاقة بالجمهور بمحافظة جدة ,وتحديد العوامل المسببة له و المميز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق الوظيفي طبقا لخصائصهم الديموغرافية و الإدارية. وشنات الدراسة (376) موظفا من الدين يشغلون المرتبة حتى المرتبة السابعة و استخدمت 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 كثر معانات من الاحتراق الوظيفي:

.الدين أعمارهم من 20,أقل من 29 سنة.

. الذين لهم خدمة من سنة إلى أقل من خمس سنوات

.حماة الشهادة الجامعية البكالوريوس

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

5/ دراسة رمضان, (1999). "ظاهرة الاحتراق الوظيفي و استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية"

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

وقد استخدم الباحث استبانته ماسلاش لقياس الاحتراق النفسي, كما استخدم الباحث استبانته استراتيجيات التكيف.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

1- مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية معتدلا على تعب الإجهاد الانفعالي و تبدل الشعور, بينما كان عاليا على بعد نقص الشعور بالانجاز.

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 الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالانجاز 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 تبليد 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 تبليد 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 (الصحة الجسمية و الإجهاد الانفعالي)، وبين مجال (السلوك الإيجابي وتبليد الشعور) وبين مجال (الإدارة وتبليد الشعور) و بين مجال (إستراتيجية الدعم الاجتماعي و نقص 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 و علاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية، وقياس مستوى ضغط العمل و التعرف مصادره كما هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق النفسي و ضغوط العمل وعدد من المتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية)، واستخدام الباحث مقياس ما سلاك في بحثه لقياس الاحتراق النفسي

وقام ببناء استبانة ضغوط العمل، وبلغ نجمع الدراسة (5585) معلماً أخذ منهم عينة عشوائية طبقية مكونة من (558) معلماً و معلنة بنسبة 10/ من المجتمع الأصلي.

وكان من أهم نتائج دراسة:

1- أن مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمين المدارس الثانوية بالضفة الغربية كان معتدلاً.

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

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

7/ دراسة زيد السرطاوي (1997):

هدفت هذه الدراسة للكشف عن مستويات و مصادر الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية, على عينة من المعلمين في معاهد و مراكز التربية الخاصة التابعة لوزارة المعارف السعودية بالرياض, وباستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي تبين أن مستوى الاحتراق النفسي كان معتدلاً على بعدى الإنجاز الشخصي و الإجهاد الانفعالي, في حين كان المستوى متدنياً بخصوص عدم الإنسانية, كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين استجابات المتخصصين في التربية الذين يعانون من نقص الإنجاز الشخصي أكثر من غير المتخصصين

8/ دراسة على عسكر و آخرون (1986):

تحت عنوان مدى تعرض معلمي الثانوية لظاهرة الاحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية), وقد سعت هذه الدراسة إلى التحقيق من وجود الاحتراق بين المعلمين, حيث قام الباحثون بتعميم إستبيان تحتوي على 28 فقرة تناولت مصادر الاحتراق الوظيفي في مهنة التدريس, للإجابة على تساؤلات البحث تمت المقارنة على أساس الجنس و الخبرة التدريسية, وقد أوضحت النتائج أن درجة الاحتراق الوظيفي حسب الخبرة التدريسية مرتفعة بين مجتمع الدراسة ما بين (5-9) سنوات في جميع مصادر الاستبيان, كذلك بينت أن الذكور كانوا أكثر احتراقاً من إناث.

## تعليق على الدراسات السابقة:

على الرغم من أن ظاهرة الاحتراق النفسي خضعت لدراسات عديدة و أشبعت خواطرها و المتغيرات المتعلقة بها بحثًا ودراسة في بيئات كثيرة وفقا للأدبيات التي ميدانية حول الموضوع فإن المكتبة العربية لازالت تفتقر إلى مثل هذه الدراسات و الأبيات في حدود ما اطلعنا عليه ,ومن خلال مراجعتنا للمستخلصات و الدوريات و الكتب العلمية العربية.

يلاحظ أن معظم الدراسات المعروضة اهتمت بدراسة الاحتراق النفسي عند المعلمين و المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة , و العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية و النفسية أو العاملين في مجال الصحة 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 و تبحثها بأبعاد و مصادر و نتائجها.

و من الملاحظ أيضا أن معظم الدراسات تناولت العلاقة ما بين الاحتراق و بين عدد من الظواهر الأخرى منها النفسية و غير النفسية كالضغوط , و استراتيجيات التكيف , والرضا الوظيفي , و الرضا المعيشي, والذكاء, كدراسات كل من دراسة sentre (2003) , ودراسة Hui (1998) دراسة القرني (2000) , دراسة رمضان (1999).

و يلاحظ أن أغلب الدراسات تناولت مستويات و مصادر الاحتراق الوظيفي في ضوء المتغيرات الديموغرافية , كدراسات كل من دراسة Gurbuzother (2007) , ودراسة (1982), ودراسة الكلابي و الرشيد (2001) , ودراسة رمضان (1999), ودراسة عودة (1998), ودراسة زيد السرطاني (1997) , ودراسة علي عسكر و آخرون (1986).

هذا وقد أظهرت الدراسات مستويات مختلفة من الاحتراق الوظيفي لدى المبحوثين من معلمين و غيرهم إلا أن معظمها سجل مستويات معتدلة لانتشار الظاهرة مثل دراسة عودة (1998), ورمضان (1999), ودراسة القرني (2000), النفيعي (2000), والكلابي ورشيد (2001) ودراسة Gurbuz- Others (2007) , وهناك دراسة (1998) حول الاحتراق

الوظيفي و علاقته ببعض المتغيرات مثلا (الخبرة) هذا فيما اختلفت الدراسات في تأثير بعض المتغيرات وجود ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المبحوثين, فيما لم يتطرق الكثير من الباحثين لدراسة مصادر الاحتراق 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 و التدابير اللازمة التي من شأنها مساعدة الموظف عادي على أن يكون أكثر تمتعا بصحة نفسية جيدة ممثلة في تكيفه و مع الآخرين و كذلك تهيئة المناخ المناسب لتطوير اتجاهاته تجاه ذاته و مهنته ليصبح أكثر فاعلية في الحياة الاجتماعية و المهنية و بالتالي أكثر دقة و اتقانا لما يقوم به من أعمال.

2/ بحثت في أسباب و عوامل ظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي و بالتالي الخروج بالإجراءات و السياسات الكفيلة بتخفيف معاناة الموظف من الاحتراق.

#### 6/ التعاريف الإجرائية :

##### \* الاحتراق الوظيفي:

نقصد أن أعباء إضافية ,يشعر معها الفرد أنه غير قادر على تحملها و ينعكس ذلك على الأفراد العاملين و المتعاملين معهم , وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم.

##### \* الأداء الوظيفي :

نقصد به ذلك الإنجاز الذي يبذله الفرد (العامل) في إطار عمله من سلوكيات و مجهودات ذهنية وبدنية ,مقاس من خلال الأداء الوظيفي.

##### \* عمال الصحة الجوارية:

هم فئة من لعمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ذا طابع إداري يتمتعون بالشخصيات معنوية ,ويتكونون من 66 طبيبا و 23 جراح أسنان و 05 صيادلة و 211شبه طبي و 50عون أداري ,كما يقع موقعها ببلدية الأغواط مقر الولاية .

7/ أسباب اختيار 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 و الآتية في الجزائر فصلت في الاحتراق النفسي عند المعلمين و الفئات الخاصة في حين لم تتعمق كثيرا عند العمال و الإطارات .

\* إلمامي بالمواضيع الخاصة بالاضطرابات النفسية في مجال العمل.

\* محاولة إنجاز و لو دراسة بسيطة قد في مجال البحث العلمي.

**\* خلاصة الفصل:**

حوصلة مما سبق نستخلص أن البحث العلمي دائماً يبدأ بطرح التساؤل في مواضيع معينة من أجل الانطلاق في وضع الفرضيات و التي 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 دائماً ما يبدأ بالمشكلة و إعتبراتها.

### تمهيد:

يعد الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، كما يعبر عن مدى كفاءة الإداري وفعاليته في بلوغ مستوى الانجاز المرغوب في العمل لذلك يتم تكليف الأفراد الأكفاء للقيام بالأعمال المختلفة، وتوفر لهم المكان والجو الملائم لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية أكبر.

ونظرا لأهمية الأداء الوظيفي في المؤسسات باعتباره المعيار الذي يحدد مدى تحقيق أهدافها ، سنتعرف على مفهومه و على أهم مؤشرات الدالة عليه و البحث في أهم المفاهيم المتعلقة به و المرتبطة أو حتى المشابهة ، و التطرق لأهم أساليب قياسه في المنظمات و المؤسسات ،وكما هو معلوم فإن رواد الفكر الإداري قدموا نظريات متعددة ساهموا من خلالها في تحديد أهم معايير نجاح المؤسسة لتحقيق أهدافها ، وسنتعرف على كيفية اهتمامها بدراسة الأداء الوظيفي و المؤشرات الدالة على نجاحه من خلال نظرياتهم .

### مفهوم الأداء الوظيفي :

يستخدم مصطلح الأداء (performance) على نطاق واسع في ميدان الأعمال, ورغم ذلك يبقى من الصعب إعطاء تعريف محدد وبسيط له, أنه ينتمي إلى مجموعة من المصطلحات المتعددة المعاني أو يسميها Annick Bourguignon بالكلمات الحقائقية ( Valises les mots) ويقصد بذلك أنه قد تتوافق مع كلمات كثيرة كما أنها تحمل تفسيرات واسعة, هذا ما بين أن فكر الأداء تبقي غامضا بفعل استخدامها في عدة ميادين سياسية واجتماعية وإدارية أما في ميدان الممارسة في مفهوم متعدد الأبعاد يطابق عدة معاني .

أن أصل كلمة الأداة اللغوي هو من الإنجليزية (Toperforme) وتعني انجاز ,تأدية انجاز,تأدية أو إتمام بشيء ما عمل نشاط تنفيذ, مهمة. (سهيل إدريس, 2003, ص859)

كما يقصد بمفهوم الأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها وهو مفهوم ينعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط والأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها. (عايدة خطيب, 1989م, ص35)

مفاهيم الأداء :يعبر عن درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلباته الوظيفية وغالبا ما يحدث لبس تداخل الأداء والجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ,أما فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

-ومن جهة ثانية يمكن تحديد مفهوم الأداء الوظيفي على أنه الأثر الصافي لجهود الفرد البت تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتائج للعلاقة المتداخلة بين كل من جهد والقدرات و إدراك الدور أو المهام.

(صالح بن نوار. 2006, ص91)

تعريف (Ketieh Davis) :الأداء الفردي لأي عامل بأنه محصلة لدافعية ذلك الموظف للعمل وقدرته عليه.

تعريف (Thomas Gilbert):هو تفاعل بين السلوك و الإنجاز كما أنه مجموعة من السلوك وبالنتائج التي تحققت معا. (درة عبد الباري, 1982, ص33).

تعريف ( Richard Boyateiz ): محطة تفاعل عوامل كثيرة أهمها طفاءات الموظف ومتطلبات الوظيفة وبيئة التنظيم. (أحمد صقر عاشور, 1989, ص 244)

-أما مصطفى عشوي فيرى أن "الأداء هو نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال ". (مصطفى عشوي, 1992, ص 244)

ويعرف الأداء الوظيفي :بأنه "هو درجة تحقيق وإتمام إلهام المكونة أو وظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد المتطلبات بالوظيفة". (رواية محمد حسن, 2000, ص 215)

-أما من منظور مدرس النظم فيشير الأداء إلى القدرة على التكيف مع البيئة و الاستقرار وتحقيق الروح المعنوية للعاملين وحسن استغلال الموارد المتاحة.

تعريف محمد عبيد: يجسد أداء العاملين "في مدى مساهمتهم في انجاز الأعمال التي توكل إليهم ومدى سلوكياتهم وتصرفاتهم أثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي يطرأ على أسلوبهم". (عاطف محمد عبيد, 2000, ص 13).

-ويعرف أحمد صقر عاشور: أداء العامل "في القيام بالأنشطة والمهام التي يتكون منها عمله".

-كما يعرف البعض الأداء: "تعظيم المخرجات تحت قيد تدنية المدخلات".

بمعنى أن الأداء يترجم في الفعالية (تعظيم المخرجات أو تحقيق الأهداف المسطرة) والكفاءة تدنية المدخلات أو ترشيد استخدام الموارد) لذا يمكن التعبير عن الأداء بالعلاقة التالية:

$$\text{الأداء} = \text{الفاعلية} \times \text{الكفاءة}$$

فأداء المرتفع يعني تحقيق الأهداف المسطرة بأقل قدر من الموارد في العمل أي الفاعلية والكفاءة معا فهو يترجم الظاهرتين في ان واحد.

\*درجة بلوغ الأهداف المحددة (الفاعلية)

\*الطريقة التي تم تحقيق النتائج (الكفاءة). (أحمد صقر عاشور, 1995, ص 25).

2-أنواع الأداء الوظيفي :

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية، يطرح اختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الإبداعات، وبما أن الأداء من حيث المفهوم يرتبط إلى حد بعيد بالأهداف فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة واستعمالها في الأداء كمعايير الشمولية ولأجل طبعها فحسب معيار الشمولية الذي قسم الأهداف على كلية وجزئية تقسم الأداء إلى:

-**الأداء الكلي**: وهو يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف و الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون المساهمة لباقي العناصر، وفي إطار هذه النوع من الأداء ويمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها السلامة كاستمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو.....

-**الأداء الجزئي**: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء وظيفة المالية- أداء وظيفة التمويين- أداء وظيفة الإنتاج- أداء وظيفة التسويق.

ونشير إلى الأداء الكلي للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية كما يؤكد أحد الباحثين الذي يرى دراسة الأداء الشامل للمؤسسة يفرض أيضا دراسة الأداء على مستوى مختلف وظائفها.

أما فحسب معيار الطبيعة الذي يقسم الأهداف إلى اقتصادية، اجتماعية تقنية، سياسية... الخ فإنه يمكن، وكان ذلك من باب المقابلة المنطقية تصنيف الأداء إلى: اقتصادية، اجتماعية تقنية، سياسية..... وفي 'سارت إلى هذه التصنيف يقول أحد الباحثين: "لا يمكن للمؤسسة أم تحسن صورتها (image de margue) بالاعتماد على الاقتصادية أو التكنولوجي فحسب بل أن الأداء الاجتماعي له وزنه الثقيل على صورة المؤسسة في الخارج".

إذا غلى طبيعة المقابلة بين طبيعة الأهداف وأنواع الأداء يمكن القول بأن الأهداف الاقتصادية تدل على وجود الأداء الاقتصادي الذي تحقيقه المهمة الأساسية للمؤسسة، والذي يتجسد بالفوائد التي تحققها من وراء تعظيم نواتجها وتدني مستويات استخدام مواردها، أما الأهداف الاجتماعية

وإن كانت في الحقيقة تمثل قيودا مفروضة على المؤسسة يلزمها بها كل من مجتمعها الداخلي (أفرادها) والخارجي فيعبر سعي المؤسسة إلى بلوغ على أداء الاجتماعي لها وبغض النظر عن كونها أهدافا أم قيودا، فإن تحقيقها يجب أن يكون بالتزامن مع الأهداف الاقتصادية أن "الاجتماعي مشروط بالاقتصاد" وبذلك يتلائم الأداء الاقتصادي والاجتماعي، والمؤسسة الناجحة هي التي تعرف كيفية الوصول إلى تحقيق أكبر مستوى من الموعين .

(مجاهة العلو الإنسانية، 2000، العدد، 89-90)

### 3/ مكونات الأداء الوظيفي:

- الأنشطة و المهام التي يتكون منها الأداء:

1-1- الأنشطة التي تتغير مع الزمن :حسب الأوقات التي تؤدي فيها العمل ومثال على ذلك تتغير مهام مدير الحسابات وقت الميزانية في آخر عن مهمته الأخرى خلال السنة.

1-2- الأنشطة التي تتغير بتفاوت العمال :هي نتيجة لخبرات خاصة متميزة لكل عامل من العمال الذين يؤدون العمل .

1-3- الأنشطة التي تتغير بتغيير الظروف:هي نتيجة لطبيعة الحركة التي يؤدي فيها العمال عملهم مثل توقف مفاجئ للأدلة قد يجعل العمال يتوقفون أداء أنشطة الإنتاج والقيام بأنشطة أخرى لمنع التوقف.

ويرى أحمد صقر أن تجمع الأنشطة إلى مهام ،إلى العمال ثم الأعمال ثم تحدي العلاقات التكامل أو القدرات بين هذه الأنشطة ومعرفة العلاقات الداخلية والخارجية بين الأنشطة تساعد هذه الأنشطة في إعداد تصميم العمل.(أحمد صقر عاشور ،مرجع سابق ،ص334)

### محددات الأداء الوظيفي:

تعد الكفاءة الإنتاجية من أبرز الأهداف التي تطمح المؤسسة إلى تحقيقها ويتم الوصول إليها من خلال تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمؤسسة و لا يتم بتحسين الأداء عبر محدداته وهذه المحددات هي :

4-1 القدرة على العمل: ونعني بها أن العامل لا يستطيع أداء العمل الموكل إليه بدرجة المطلوبة من الإتقان ومعرفة العمل بطرق العمل واستخدامه لها بالشكل المحدد، فعندما يكون العامل على معرفة تشغيل التي يعمل بها وطرق صيانتها نقول أن له القدرة على أداء عمله، وتختلف قدرة الأفراد فهي درجات فمن القدرة العالية إلى المتوسطة إلى المنخفضة، وقد تختلف حسب الوقت أو بحدث تغيرات وتعتبر القدرة حصيلة لتفاعل متغيرين هما: المعرفة و المهارة (علي محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 257).

4-1-1 المعرفة: تعتبر مجموعة المعلومات التي يتوفر عليها الفرد اتجاه شيء معين، وأن يحيط بأصول و المبادئ التي تحكم عمله، فهي عامل هام في تكوين القدرة وتعتبر البداية السليمة للممارسة فالعامل لا يجرب العمل على الماكينة دون أن تكون فمرة على نوعها وتركيبها وخصائصها والعمليات التي تؤديها وطرق تشغيلها فهذا ما يعتبر الأساس لضمان تشغيلها بالشكل السليم وسبل المعرفة كثيرة منها التعليم، برامج التدريب، القراءات التي يقوم بها الفرد.

#### 4-2 المهارة:

فالمعرفة لا تجعل الفرد قادرا على أداء عمله فلا بد من تطبيقات وتدريبات لهذه المعارف حتى يتمكن من الوصول إلى القدرة المطلوبة وهذا ما يعرف بالمهارة أي تطبيق ما يعرف الإنسان ويكسبه خبرة من هذا التطبيق تساعد على صقل قدرته على ما يقوم به من أعمال

ومنه فان المعرفة والمهارة عنصران يكونان القدرة ويعززان بعضهما ويؤثران في بعضهما فالمعرفة تمهد لاكتساب المهارة والمهارة تكمل المعرفة ' وقد يكون اكتساب المهارة دافع لطلب المزيد من المعرفة فالقدرة تمثل مزيج من علم المعرفة وفن المهارة

#### الرغبة في العمل:

تعتبر العنصر الثاني المؤثر في الأداء، فهي تتعلق بدوافع الفرد، كما أنها أصعب من القدرة سواء في تكوينها أو معالجتها أو التنبؤ بها، فمن الواجب على الإدارة أن تهتم بعنصر الرغبة عند الأفراد وتفحص مكوناتها في الاتجاهات التي هي مجموعة أحداث وظروف التي يواجهها الشخص في مكان وزمان معينين، وقد بدأ اهتمام المؤسسات لها في ظل تراكم الخبرات والتجارب وهذا بالتعرف على دوافع العمل ومحدداته وهي:

1- **ظروف العمل الماديّة:** وهي الأشياء المادية المحيطة بالعامل وتمثل المناخ المادي وتؤثر على العامل بحيث تكون دافعا له لأداء عمله على أكمل وجه ونذكر منها: الإنارة، التكيف، فترات الراحة، الرطوبة، النظافة كما أنها لا تعتبر المدد الوحيد لكفاءة الوحدة الإنتاجية بل تلعب احتياجات نفسية والاجتماعية للأفراد دورا هاما في تحديد كفاءتهم الإنتاجية وهذا لا يعني أن تهمل الإدارة تلك الظروف المادية للعمل باعتبارها غير هامة، ولكن الأفضل النظر إليها على أن هناك مستوى محدد لتلك الظروف المادية كالتهووية والإضاءة لكي يؤدي العامل عمله بكفاءة (علي سلمي، 1985، ص30).

2- **ظروف العمل الاجتماعيّة:** وتظهر من خلال التنظيمات غير الرسمية والنقابات داخل المؤسسة وقد تبينّت أهمية ظروف العمل الاجتماعيّة كمحدد للإنتاجية منذ بداية الثلاثينيات من هذا القرن كنتيجة لسلسلة تجارب الشهيرة التي أجراها ELTON MAYO. وزميله (E.J.Roethlis Berger) (في مصنع (hawthoron) التابع لشركة ويسترن إلكتروك بالو. م. أ ( وجيه عبد الرسول العلي، 1983، ص115).

ومن خلال التجربة التي قام بإجرائها اتضح أن أداء العامل يتأثر بالظروف النفسية والاجتماعية والمادية وهي بالضرورة تؤثر على ارتياحه في عمله.

3- **حاجات الفرد:** تعتبر احتياجات ورغبات الفرد كعامل ثالث من عوامل زيادة الرغبة في أداء العمل وهي التي يسعى العامل إلى تحقيقها وتؤثر بصفة مباشرة على طرق تفكيره وأنماط سلوكه وتنقسم إلى ثلاثة أنواع هي:

- **حاجات أوليّة:** المتمثلة في الحاجات الأساسية التي يجب إشباعها لضمان البقاء على قيد الحياة وتشمل الأكل والشرب والسكن وغيره.

- **حاجات اجتماعيّة:** المتمثلة في حاجات الفرد أو العامل إلى الإندماج والانضمام لجماعة تلقى يد العون والمساعدة منه.

- حاجات ذاتية: وهي تلك الحاجات التي تخص العامل دون سواه والتي يرغب في تحقيقها وتمثل هذه الحاجات في الرغبة في المعرفة، والتزود بالعلم وكذا التقدم والنمو واكتساب الآخرين له.

### أساليب الأداء الوظيفي:

1- **تعريف قياس الأداء:** ونعني به تحليل وتقييم مستويات أداء العاملين وتحديد درجة كفاءتهم الحالية والمتوقعة كأساس لقويم أي ترشيد لهذه الأنماط والمستويات.  
(أحمد السيد مصطفى، ب ط، ص 213).

أي أنه كلما انتقلت الأعمال والمهام من المستوى التنفيذي أي الآلات والمصانع وخطوط الإنتاج إلى المستويات الإدارية الأعلى كما أصبحت العملية الرقابية أكثر صعوبة، ولهذا كلما كانت هناك معايير كمية تعتمد على الأهداف المطلوبة المطلوب تحقيقها كلما سهلت عملية القياس وبالإضافة إلى ذلك فإن المقاييس المختلفة لقياس الأداء والاعتماد على الرقابة التنبؤية والمتزامنة بقدر كافي يساعد على تحقيق النجاح لقياس الأداء في المستويات الإدارية المختلفة.  
( عبد الغفار حنفي، 1991، ص446).

2- **أساليب قياس الأداء:** هناك عدة أساليب تستخدم في قياس الأداء وتقييمه وتتنحصر في الأساليب الموضوعية والأساليب الذاتية.

- 1- **الأساليب الموضوعية:** وهي التي تعتمد على أساس الموضوعية في قياس الأداء منها:
  - **كمية الإنتاج:** وهي حجم مخرجات العمل ويعبر عنها بوحدات القياس مثل الوحدات المنتجة.
  - **جودة الإنتاج:** وهو معيار يستخدم الحكم على مدى مطابقة المخرجات المعمول بها كما أنه يعتبر مقياسا يتفاوت حسب طبيعة العمل وأهدافه.
  - **كمية وجود الإنتاج معاً.**
- 2- **الأساليب التقديرية أو الذاتية:** يستعان بهذه الأساليب في حالة صعوبة استخدام الأساليب الموضوعية في قياس الأداء وذلك بالاعتماد على تقديرات وأحكام الآخرين وتنقسم إلى ثلاث مجموعات رئيسية:

- 1- المقاييس الترتيبية أو المقارنة: تعتمد هذه المقاييس على ترتيب الأفراد محل التقييم بحسب كفاءتهم في أداء المهام الموكلة إليهم ترتيبا تنازليا.
- 2- المقاييس التدريجية أو السلمية: تعتمد على تقديرات القائم بالقياس (المسؤول أو المدي لدرجة أداء الفرد) .
- 3- القوائم السلوكية: تعتمد على إعطاء تقديرا عن السلوك الذي يقوم به الفرد في العمل فهذه الطريقة تركز على الأنشطة السلوكية التفصيلية التي يؤديها الفرد.  
( جمال الدين محمد المرسي، 2000م، ص45).

### العوامل المؤثرة على أداء الأفراد في المؤسسة:

يؤثر مستوى الأفراد على مسيرة المؤسسة وفعاليتها كما يؤثر فيه هو الآخر و جملة من العوامل سواء كانت عوامل خارجية أو داخلية.

**عملية الإتصال:** ونعني بها مدة القدرات و الرغبات التي تضم كل من الإرسال واستلام المعلومات والأفكار والإتجاهات والتي لها الدور الكبير في أداء العامل من خلال التفاوت في المهارات الاتصالية فكلما كانت كبيرة ارتفع العامل والعكس صحيح.

**نمط القيادة:** تتوقف فعالية القيادة على نمط وشكل العلاقة الشخصية بين القائد وأعضاء الجماعة فعندما تكون العلاقة مبنية على الثقة المتبادلة والحوار يزداد أداء العامل من خلال التشجيعات المعنوية المكتسبة خصوصا من نمط القيادة. (شوقي ناجي، ط2000، ص1، ص45).

### 7-معايير ومجالات تحسين الأداء:

**معايير الأداء:** إن إيجاد معايير دقيقة وواضحة وقابلة للتطبيق، يمكن اعتبارها أهداف يجري تحقيقها ليسلهم ذلك في رفع الأداء، كما تستخدم لمعرفة مدى النجاح في العمل وعن طريقها يمكن تصحيح الانحرافات إن وجدت ومن هذه المعايير مايلي:

**قياس العمل:** غالبا يطبق في الأعمال غير الإدارية. والمعلومات اللازمة له تستمد من البيانات التاريخية ودراسة الوقت وعينة الدراسة.

البيانات التاريخية: يمكن الحصول على المعلومات من السجلات في المنظمة، إلا أن ذلك لا يعكس الأداء الفعلي، لأن ما تم إنجازه في الماضي قد لا يكون المعدل الحقيقي للأداء. بالإضافة إلى أنه تظهر الأعمال أخرى جديدة لا تتوفر لها بيانات في المنظمة.

دراسة الوقت: يمكن أن يكون فعالاً في حال تحديد الوقت إجراء كل عمل ومهمة، وهنا يؤخذ قياس للعامل المتوسط في الأداء وعلية يجري جمع الوقت المستغرق لكل حركة ويضاف وقت الراحة وتعطيل الآلات ثم يتم معرفة وقت الأداء.

الدراسة: يؤخذ هنا عينة من العمل ثم يحسب الوقت الفعلي لأدائه كاملاً والذي يقسم على جزئيات ثم يستخرج كل فرع ثم يستغرق من الوقت. (على محمد ربايعه، 2003، ص40-41).

ومن خلال هذه فإن الحكم على الأداء من خلال شيء أو فعل ما أو مجموعة من الأفعال يتم في ضوء ثلاثة معايير مختلفة لكنها و متكاملة وتتمثل في الملائكة 'الفعالية' الكفاية.

عينة العمل: يؤخذ هنا عينة من العمل ثم يحسب الوقت الفعلي لأدائه كاملاً والذي يقسم على جزئيات العمل ثم يستخرج كل فرع ثم يستغرق من الوقت

(على محمد ربايعه . 2003. ص40-41).

ومن خلال هذا الحكم على الأداء من خلال شيء أو فعل ما أو مجموعة من الأفعال يتم في ضوء ثلاثة معايير مختلفة متكاملة وتتمثل في الملائمة، الفعالية، الكفاية.

## خلاصة الفصل :

-من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل، يمكننا القول أن الأداء الوظيفي ما هو إلا انعكاس لمدى وفاء الموظف لمتطلبات العمل أو المهمة فهو سلوك يؤدي إلى النتائج فقد تكون هذه النتائج المحققة مطابقة للأهداف المحققة أو تقل عنها أو حتى تتجاوزها وهذا يكون وفقا لمدى كفاءة وفعالية الجهد المبذول لبلوغ النتائج غير انه أمام كل ما قد يقوم به العامل للجهد المبذول والكفاءة والفعالية في الأداء فانه من الممكن أن تصادفه في مسار تأديته لمهام عمله مجموعة من المتغيرات والمؤثرات التي ربما قد تؤثر وتعرقل أداءه وتمنعه من أداء مهامه بالمستوى المطلوب والمنتظر منه، ومثل هذه المؤثرات نجد الضغط النفسي وكذا الاحتراق النفسي هاتين الظاهرتين اللتان قد تلعبان دورا سلبيا في انخفاض الأداء الوظيفي للعامل إذا لم يتم إيجاد طرق واستراتيجيات لمقاومة كل منهما ..... كما وأن دراسة سلوك وأداء الفرد ليس بالعملية السهلة وذلك لتفاوت وتنوع المؤثرات التي تحكم هذا الأداء.

وضمن هذا الإطار فان المنظمة منظمة لأجل تحسين توافق الأداء الفردي مع ما ينسجم وتحقيق أهدافها وأداءها الكلي فإن ما عليها إلا أن تبذل جهود مكثفة ومعقدة لتشخيصه بدقة.

**تمهيد :**

تعد الملامسة العلمية لأي بحث علمي أكاديمي تتبع من النتائج المتحصل عليها ، ومدى مطابقتها لنتائج الدراسات السابقة ، ومن هنا يفترض علينا تقديم الإجراءات الميدانية المتبعة خلال إنجاز الدراسة بدءاً بالمنهج المستخدم ووصولاً للعينة ومواصفاتها ثم وصف الأدوات المستخدمة في البحث والتأكد من صلاحيتها ، وخصائصها السيكمترية ضمن الدراسة الاستطلاعية للبحث وسنتناول خطوات الدراسة ، وصولاً في الأخير إلى أساليب المعالجة الإحصائية .

وتتم الاستعانة بهذه المجموعة من الإجراءات المنهجية للتوصل إلى إجابة موضوعية عن التساؤلات التي انطلقنا منها منذ بداية الدراسة .

**1-منهج الدراسة:**

إن مناهج البحث العلمي عديدة ، حيث أن هذه الأخيرة هي التي تحدد المنهج الذي يستخدمه الباحث .

ونظراً لطبيعة هذه الدراسة فإن المنهج الملائم لها هو المنهج الوصفي الارتباطي حيث يساعد هذا المنهج في الحصول على بيانات ومعلومات واقعية وشاملة من أرض الواقع للمشكلة .

**2- حدود الدراسة :**

**1-2 الحدود الزمانية :** تم إجراء الدراسة ميدانياً بصفة رسمية من 2018/04/15 إلى غاية 2018/06/01 .

**2-2 الحدود المكانية :** تم إجراء الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية

**2-3 الحدود الأدائية :** تم استخدام أداتين هما :

- مقياس الإحترق النفسي من إعداد ماسلاش

- الأداء الوظيفي:

**2-4 الحدود البشرية:** تكونت عينة الدراسة من ( 40 ) عاملاً من عمال المؤسسة العمومية لصحة الجوارية بالأغواط .

3- مجتمع وعينة الدراسة :

3-1مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط خلال فترة إجراء الدراسة وخلال الفصل الدراسي (2017/2018) .

3-2 عينة الدراسة ومواصفاتها :

أجريت هذه الدراسة على عمال مؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمدينة الأغواط والبالغ عددهم ( 40 ) عاملا ، وفيما يلي خصائص أفراد العينة :

- إختيار العينة كان بالطريقة العشوائية بسيطة.

تمت دراسة هذه العينة من ناحية الخصائص التالية : ( الحالة الاجتماعية ، الجنس،الأقدمية المهنية ) .

الجدول رقم (1) :يوضح توزيع العينة حسب الحالة الإجتماعية

النسبة %	العدد	الحالة الإجتماعية
67,5 %	27	متزوجين
32,5 %	13	غير متزوجين
100%	40	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ( 67,5 %) من أفراد العينة المتزوجين إلا أنّ ( 32,5 % ) من أفراد العينة الغير المتزوجين .

الجدول رقم (2) :يوضح توزيع العينة حسب الحالة الجنس:

60 %	24	ذكر
40%	16	أنثى
100%	40	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ( 60 %) من أفراد العينة ذكور إلا أنّ ( 40 % ) من أفراد العينة إناث .

الجدول رقم (3) : يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية المهنية.

النسبة	العدد	مدة الخدمة
57,5%	23	أقل من 05 سنوات
42,5%	17	من 06 فأكثر
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة (57,5%) من أفراد العينة يعملون بمعدل أقل من 05 سنوات ، إلا أن نسبة (42,5%) من أفراد العينة يعملون بمعدل 06 سنوات فأكثر .

#### 4- الدراسة الاستطلاعية :

تهدف للتأكد من الخصائص السيكومترية للأداتين بالإضافة إلى مدى ملائمة بنود الاستمارتين لأفراد العينة ، بالإضافة إلى التهيؤ لبعض صعوبات التطبيق وواقع الظاهرة المدروسة ، إذ تعتبر الدراسة الاستطلاعية أساساً جوهرياً لبناء البحث كله ، إذ تهدف إلى تعميق معرفة البحث من الناحية النظرية أو التطبيقية وتجمع الملاحظات والمشاهدات عن مجموعة الظواهر بالبحث وتحديد فروعه . ( محي الدين مختار ، 1995 ، ص 45 )

#### 4-1 إجراءات تطبيق الدراسة الإستطلاعية :

كان نزولنا إلى ميدان الدراسة ( زيارة استطلاعية ) في 15 أبريل سنة 2018 بعد الحصول على رخصة الزيارة من الأستاذ المشرف بإجراء الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية وذلك بهدف تكوين فكرة أولية عن المؤسسة والتعرف عليها من قرب وجمع المعلومات حولها قمنا بتوزيع مقياس الإحترق النفسي ، ومقياس الأداء الوظيفي على عينة بلغ عددها ( 40 ) عاملاً بهدف قياس مدى قابليتها للتطبيق .

2-4 الصدق و الثبات :

- صدق الاتساق الداخلي: (التجانس الداخلي) (internal consistency) وتسمى هذه الطريقة أحيانا بطريقة التكامل المتبادل (internal complementarity)

الإتساق لكل بند: قام الباحث بحساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بند والدرجة الكلية للمقياس ككل، وكشف النتائج على التالي :

جدول رقم(4) يوضح معامل الارتباط كل بند من بنود مقياس الأداء الوظيفي بالدرجة الكلية للمقياس

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
01	0.73	11	0.34
02	0.77	12	0.64
03	0.82	13	0.57
04	0.64	14	0.70
05	0.62	15	0.49
06	0.74	16	0.62
07	0.41	17	0.64
08	0.63	18	0.63
09	0.55	19	0.56
10	0.27	20	0.57

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل إرتباط كل بند من بنود مقياس الأداء الوظيفي بالدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائية عند (0.01) فهي تتمتع بدرجة صدق مرتفعة ويؤكد قوة الارتباط الداخلي، كما تدل على تجانس البنود مع المقياس، وبالتالي يمكن الوثوق به .

الصدق التمييزي: (صدق المقارنة الطرفية):

قام الباحث بترتيب أفراد العينة الاستطلاعية (24) أساتذا ترتيبا تنازليا من أعلى درجة إلى أدنى درجة ، ثم قسموا إلى مجموعتين حسب درجاتهم على المقياس فالمجموعة الأولى تقدر بـ (06 فردا) بنسبة 27% من الذين تحصلوا على درجات مرتفعة من المقياس والمجموعة الثانية تقدر بـ (06 فردا) بنسبة 27% من الذين تحصلوا على درجات منخفضة من المقياس، ثم قام بحساب الفرق بين متوسطي المجموعتين، فحصل على النتائج الآتية:

جدول رقم(5) يمثل قيم "ت" لدلالة الفرق بين الثلث الأعلى والثلث الأدنى لمقياس الأداء

الوظيفي

مستوى الدلالة الاحصائية	درجة الحرية df	قيمة "ت" المحسوبة	منخفضي الدرجات ن = 06 (27%)		مرتفعي الدرجات ن = 06 (27%)		المقياس
			ع S	م M	ع S	م M	
دال 0.00	10	8,118	10,226	52,83	4,604	90,00	الأداء الوظيفي

يتبين من الجدول أعلاه أن مقياس الأداء الوظيفي يتمتع بالصدق وبدرجات عالية ويميز بين أطرافه أو بين الأفراد.

الثبات: طريقة التجزئة النصفية معادلة "سبيرمان براون" (Spearman-Brown): قام الباحث بتقسيم بنود الاختبار إلى نصفين، النصف الأول يضم البنود الفردية والنصف الثاني يضم البنود الزوجية، بعد ذلك تم حساب معامل الارتباط "بيرسون" بين النصفين، وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم: (6) يوضح معامل ثبات إستبيان الأداء الوظيفي

بطريقة التجزئة النصفية بمعادلة سبيرمان براون

معامل الارتباط	معادلة الثبات بعد التصحيح	الدلالة الاحصائية
0.63	0.78	دال إحصائيا

يتضح أن معامل الثبات عال وهو دال إحصائيا ويمكن الوثوق به.

طريقة التناسق الداخلي "معامل ألفا كرونباخ" (Alpha Cronbach): تعتبر هذه الطريقة مناسبة لهذه الأداة لأنها تستخدم عندما تكون احتمالات الإجابة على البنود ليست صفرا، أي احتمالات الإجابة ثلاثية فأكثر و هذا ما ينطبق على هذه الدراسة، وكشفت النتائج على ما يلي:

جدول رقم: (7) يوضح معامل ثبات استبيان الأداء الوظيفي

بمعادلة ألفا كرونباخ

معامل الثبات	الدلالة الإحصائية
0.92	دال إحصائيا

يتبين أن الاستبيان يتمتع بثبات عال مما يعني تجانس الأبعاد والفقرات، ويمكن الوثوق به.

- صدق الاتساق الداخلي: (التجانس الداخلي) (internal consistency) وتسمى هذه الطريقة أحيانا بطريقة التكامل المتبادل (internal complementarity)

الاتساق لكل بعد : قام الباحث بحساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد والدرجة الكلية للمقياس ككل، وكشفت النتائج على التالي :

جدول رقم: (8) يوضح معامل الارتباط كل بعد من أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي بالدرجة الكلية للمقياس

الرقم	البعد	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
01	الإجهاد الانفعالي	0.84	0.01
02	عدم الانسانية	0.55	0.01
03	الإنجاز الشخصي	0.61	0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل إرتباط كل بعد من أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي بالدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائية عند (0.01) فهي تتمتع بدرجة صدق مرتفعة ويؤكد قوة الارتباط الداخلي، كما تدل على تجانس الأبعاد مع المقياس، وبالتالي يمكن الوثوق به .

#### الصدق التمييزي:(صدق المقارنة الطرفية):

قام الباحث بترتيب أفراد العينة الاستطلاعية (24) أساتذا ترتيبا تنازليا من أعلى درجة إلى أدنى درجة ، ثم قسموا إلى مجموعتين حسب درجاتهم على المقياس فالمجموعة الأولى تقدر بـ (06 فردا) بنسبة 27% من الذين تحصلوا على درجات مرتفعة من المقياس والمجموعة الثانية تقدر بـ (06 فردا) بنسبة 27% من الذين تحصلوا على درجات منخفضة من المقياس، ثم قام بحساب الفرق بين متوسطي المجموعتين، فحصل على النتائج الآتية:

جدول رقم(9):يمثل قيم "ت" لدلالة الفرق بين الثلث الأعلى والثلث الأدنى لمقياس الاحتراق الوظيفي

المقياس	مرتفعي الدرجات ن = 15 (27%)		منخفضي الدرجات ن = 15 (27%)		قيمة "ت" المحسوبة	درجة الحرية df	مستوى الدلالة الاحصائية
	م M	ع S	م M	ع S			
الاحتراق الوظيفي	76,17	4,535	52,50	4,416	9,158	10	دال 0.00

يتبين من الجدول أعلاه أن مقياس الاحتراق الوظيفي يتمتع بالصدق وبدرجات عالية ويميز بين أطرافه أو بين الأفراد.

الثبات:

طريقة التناسق الداخلي "معامل ألفا كرونباخ" (Alpha Cronbach):تعتبر هذه الطريقة مناسبة لهذه الأداة لأنها تستخدم عندما تكون احتمالات الإجابة على البنود ليست صفراً، أي احتمالات الإجابة ثلاثية فأكثر و هذا ما ينطبق على هذه الدراسة، وكشفت النتائج على ما يلي:

جدول رقم: (10) يوضح معامل ثبات استبيان الأداء الوظيفي

بمعادلة ألفا كرونباخ

معامل الثبات	الدلالة الإحصائية
0.74	دال إحصائياً

يتبين أن الاستبيان يتمتع بثبات عال مما يعني تجانس الأبعاد والفقرات، ويمكن الوثوق به.

5-أدوات الدراسة :

يركز الباحث على تقنيات جمع المعلومات والبيانات الخاصة بالظاهرة المراد دراستها واختيار التقنية أو الوسيلة المعتمد عليها يتوقف أساساً على طبيعة موضوع الدراسة والهدف المراد الوصول إليه من خلالها ، وعليه فقد اعتمدنا على الاستمارة ، إذ تعتبر هذه الأخيرة من أنسب الوسائل المستعملة وأكثرها شيوعاً في الحصول على البيانات ، وتعرف الاستمارة بأنها : " تقنية

مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد ، وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية .

( موريس أنجرس ، 2004 ، ص 204 ) .

واشتملت الأدوات في جمع المعلومات الخاصة بالدراسة الحالية على مقياس:

### 1- مقياس الإحترق النفسي:

-وبناء على ذلك ومن خلال إجراء المقابلات وما توفر لدينا من إطلاع على أدبيات الموضوع تم تصميم استبيان لمقياس متغيرات الدراسة ,علما قد اعتمدنا جزئيا على مقياس مسلاش وجاكسون للاحترق النفسي في تصميمنا لأداة الدراسة وهذا لأنه يتناسب أكثر مع موضوع دراستنا الحالية , وعليه عدا هذا الاستبيان الأداة الأساسية لجمع البيانات و المعلومات في هذه الدراسة.

-وعموما يتكون مقياس مسلاش من صورته الأصلية من واحد وعشرين عبارة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته وقد وزعت على ثلاثة (03) أبعاد هم كالتالي:

#### 1-بعد الإجهاد الإنفعالي :

ويقيس الإجهاد و التوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة العمل مع فئة معينة أو في مجال معين, ويتضمن العبارات التالية:(1,2,3,4,5,6,7,8,9).

#### 2-عدم الإنسانية:

ويقيس مستوى عدم الاهتمام بالآخرين .وكذا التجرد من الخواص الإنسانية وهذا نتيجة العمل مع فئة معينة من أو في مجال معين, ويشمل العبارات التالية:(10,11,12,13,14)

#### 3-بعد الإنجاز الشخصي:

أو قد نطلق عليه "الأداء الوظيفي" للفرد, حيث يقيس هذا البعد تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا عن عمله ,وعباراته:(15,16,17,18,19,20,21)

-وطبقا لما ذكرته "ماسلاش Maslach" فإن نتائج المقياس تم تصنيفها إلى ثلاث (03) درجات من الاحترق النفسي, حيث يكون احتراق بدرجة كبيرة أو متوسطة أو منخفضة.

#### 6- إجراءات التطبيق :

كان نزولنا إلى ميدان الدراسة زيارة استطلاعية في 2018/04/15 بعد الحصول على رخصة زيارة من رئيس القسم لإجراء الدراسة الميدانية في مؤسسة العمومية للصحة الجوارية وذلك بهدف

تكوين فكرة أولية عن المؤسسة والتعرف عليها من قرب وجمع المعلومات من حولها قمنا بتوزيع مقياس الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لعينة بلغ عدده (40) عاملا بهدف قياس لدى قابليتها للتطبيق .

7- الأساليب الإحصائية :

إن جمع البيانات عن طريق استمارة الدراسة دون تبويبها وتحليلها تبقى نتائج مبهمة وغير معروفة ما لم يتم الاعتماد على وسائل التحليل التي تجعل النتائج واضحة ، وعليه فقد تمت معالجة بيانات الدراسة وفقا لبرنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( statistical package for social sciences ) حيث استخدم الباحث أساليب المعالجة الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية والانحراف المعياري بغرض وصف متغيرات البحث .

-**المتوسط الحسابي** : استخدم لحساب متوسطات درجات عينة الدراسة في التوافق المهني والولاء التنظيمي .

-**الانحراف المعياري** : تم استخدامه لحساب درجة انحراف القيم عن المتوسط .

-**معامل ارتباط " بيرسون " (pearson)**: وتم استخدامه لحساب معامل الارتباط المبدئي بين نصفي المقياسين وكذلك لحساب الفرضية الرئيسية حول العلاقة الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

-**معامل ارتباط " جوتمان "** : لحساب معامل الارتباط بين نصفي المقياسين للتأكد من ثباتهما بطريقة التجزئة النصفية .

-**معامل ارتباط " ألفا كرونباخ " ( alphacronback )** : استخدم لغرض التحقق من معامل ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياسين .

-**إختبار (T) لدلالة الفروق بين متوسطين غير مرتبطين** : والغرض منه معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية ، والتأكد من جوهريتها بين متوسطات المجموعتين

**تمهيد:**

-بعدما استعرضنا الجانب النظري وأهم الأبيات النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة:الإحترق النفسي و الأداء الوظيفي ,يأتي هذا الفصل لنحاول من خلاله إسقاط كل ما تم عرضه على إحدى المؤسسات الوطنية ألا وهي "مؤسسة الصحة العمومية "متخذين فئة من العمال الذين يعملون بها كعينة لدراستنا الحالة.محاولين الكشف عن مستوى الإحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي .أي أننا من خلال هذه الدراسة الميدانية سنحاول تحديد طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين ومن ثم تفسير النتيجة المتوصل إليها.

**1 - عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها :**

- نص الفرضية : يعاني عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية من مستوى عال من الإحترق النفسي

جدول رقم : (11)نتائج إختبار (ت) للمقارنة بين متوسط الإحترق النفسي عند العينة الكلية والمتوسط الفرضي

المتغير المقاس	متوسط العينة	المتوسط الفرضي	الفرق	درجة الحرية	قيمة - ت -	مستوى الدلالة
الإحترق النفسي	67.18	64	3,175	1,856	39	0.00

يبين الجدول رقم (12) أن هناك فرق بين المتوسط الفرضي ومتوسط العينة حيث كانت قيمة ت دالة إحصائيا حيث بلغ المتوسط الفرضي (64)، في حين بلغ متوسط الإحترق النفسي (67.18)، وفي ضوء نتائج الجدول يمكن أن نقرر أن الفرضية تحققت حيث جاء مستوى الإحترق النفسي مرتفع.

حيث تتفق هذه النتائج بدراسة دراسة رمضان (1999). "ظاهرة الإحترق الوظيفي و استراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية"

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي و استراتيجيات التكيف لدى العاملين في المقرات الرئيسية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وتحديد العلاقة بين ظاهرة الاحتراق النفسي و استراتيجيات التكيف و عدد من المتغيرات الديموغرافية ( الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المركز الوظيفي)

الفرضية الثانية:

2 - عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها:

نص الفرضية "توجد علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط

وللتحقق من هذه الفرضية قام الباحث بحساب معامل الارتباط " بيرسون " بين درجات العمال في الاحتراق النفسي ودرجاتهم في الأداء الوظيفي ، وفي ما يلي عرض النتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية ، والجدول رقم (13) يوضح نتائج هذا الفرض .

جدول رقم:(12) يوضح معامل العلاقة الارتباطية بين الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي

الإرتباط المتغيرات	معامل الارتباط	درجة الحرية	قيمة (p)	الدالة الإحصائية
الاحتراق النفسي	-,015	38	,927	غير دال عند 0.01
الأداء الوظيفي				

ويتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط (ر) (-,015) غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (0.01) وبدرجة حرية 38، لان مستوى المعنوية لقيمة (p) (0.92) لمعامل الارتباط (ر) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.01) المقبولة في العلوم النفسية والاجتماعية، وبالتالي يدل على عدم وجود علاقة بين الاحتراق النفسي الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط وعلى ضوء هذه النتائج المتمثلة في قيمة معامل الارتباط (ر) (-,015) الغير الدالة إحصائياً نرفض فرضية البحث لعدم تحققها .

من خلال هذه الفرضية يتضح أنه كلما تحسن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط كلما زاد مستوى أدائهم الوظيفي ، وتفسر هذه النتيجة إلى تحسن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين يجعلهم يشعرون بالرضا في العمل ويقلل من تفكيرهم في ترك العمل والتسرب منه كما أنه يزيد من ارتباط العاملين ببيئة العمل وتمسكهم بها وشعورهم بالرغبة في مواصلة العمل وكل هذه المعطيات وغيرها والتي تنتج من ارتفاع الاحتراق النفسي للعاملين تؤدي إلى نقص مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، حيث أن ولاء العمال لمؤسسة الصحة الجوارية وارتباطهم بها يتوقف على ما يوفره العمل من إشباع حاجاتهم وتوظيف لقدراتهم ، وبموجب ذلك فإنه كلما انخفض مستوى الاحتراق النفسي لديهم ازدادت رغبتهم في الاستمرار بالعمل ،

حيث عارضت نتائج هذه الدراسة دراسة عودة (1998). "ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية، وقياس مستوى ضغط العمل و التعرف مصادره كما هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق النفسي و ضغوط العمل وعدد من المتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية)،

### الفرضية الثالثة:

### 3- عرض وتفسير نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها:

نص الفرضية " توجد فروق بين عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس"

وللتحقق من هذه الفرضية قام الباحث بحساب اختبار "ت" بين درجات العمال في الاحتراق النفسي ، وفيما يلي عرض النتائج التي أسفر عنها المعالجة الاحصائية والجدول رقم (14) يوضح نتائج هذه الفرض .

جدول رقم: (13) يبين قيم "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي درجات الذكور والإناث في متغير الاحتراق النفسي

مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة " P "	درجة الحرية	قيمة "ت"	إناث			ذكور		
				ع	م	ن	ع	م	ن
غيردال عند 0.05	0.86	38	,171	10,199	66,81	16	11,420	67,42	24

يتبين من الجدول انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي حيث أن مستوى المعنوية لقيمة " p " (0.86) لا اختبار (ت) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) المقبولة في العلوم النفسية والاجتماعية ، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، مما يشير إلى عدم وجود فروق بين الذكور والإناث ومن خلال هذه النتائج يتبين لنا أن فرضية البحث لم تتحقق لأنه لا توجد فروق بين الجنسين .

وجود فروق مهمة بين الذكور و الإناث في مختلف لإبعاد الاحتراق النفسي , إذ أظهرت الذكور شعورا بالانجاز بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار و الشدة, كما أشارت الدراسات إلى وجود فروق مهمة في مستويات العمر و الاحتراق النفسي ,فقد أظهرت أفراد العينة من صغار السن شعورا سلبيا تجاه العملاء بدرجة أعلى من فئة كبار السن من حيث شدة الإجهاد الانفعالي , وأظهرت النتائج أن كلا من غير المتزوجين و المطلقين عانوا من الجهاد الانفعالي بدرجة أعلى من الأفراد المتزوجين على مستوى التكرار و الشدة.

/ دراسة كريستينا ماسلاش و سوزان جاكسون (Maslach.Jackoson1982)

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

\*وجود فروق مهمة بين الذكور و الإناث في مختلف لإبعاد الاحتراق النفسي، إذ أظهرت الذكور شعورا بالإنجاز بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار و الشدة، كما أشارت الدراسات إلى وجود فروق مهمة في مستويات العمر و الاحتراق النفسي، فقد أظهرت أفراد العينة من صغار السن شعورا سلبيا تجاه العملاء بدرجة أعلى من فئة كبار السن من حيث شدة الإجهاد الانفعالي، وأظهرت النتائج أن كلا من غير المتزوجين و المطلقين عانوا من الجهاد الانفعالي بدرجة أعلى من الأفراد المتزوجين على مستوى التكرار و الشدة.

/ دراسة كريستينا ماسلاش و سوزان جاكسون (Maslach.Jackoson1982)

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

\*وجود فروق مهمة بين الذكور و الإناث في مختلف لإبعاد الاحتراق النفسي، إذ أظهرت الذكور شعورا بالإنجاز بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار و الشدة، كما أشارت الدراسات إلى وجود فروق مهمة في مستويات العمر و الاحتراق النفسي، فقد أظهرت أفراد العينة من صغار السن شعورا سلبيا تجاه العملاء بدرجة أعلى من فئة كبار السن من حيث شدة الإجهاد الانفعالي، وأظهرت النتائج أن كلا من غير المتزوجين و المطلقين عانوا من الجهاد الانفعالي بدرجة أعلى من الأفراد المتزوجين على مستوى التكرار و الشدة.

الفرضية الرابعة:

نص الفرضية " توجد فروق بين عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية".

وللتحقق من هذه الفرضية قام الباحث بحساب اختبار "ت" بين درجات العمال في الاحتراق النفسي ، وفيما يلي عرض النتائج التي أسفر عنها المعالجة الإحصائية والجدول رقم (15) يوضح نتائج هذه الفرض .

جدول رقم:(14):يبين قيم "ت" لدلالة الفروق بين بين متوسطي درجات العزاب والمتزوجين في متغير الاحتراق النفسي

مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة " P "	درجة الحرية	قيمة "ت"	متزوج			غير متزوج		
				ع	م	ن	ع	م	ن
غيردال عند 0.05	0.77	38	- ,286	11,140	67,52	27	10,517	66,46	13

يتبين من الجدول انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العزاب والمتزوجين في الاحتراق النفسي حيث أن مستوى المعنوية لقيمة "p" (0.77) لا اختبار (ت) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) المقبولة في العلوم النفسية والاجتماعية ، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، مما يشير إلى عدم وجود فروق بين العزاب والمتزوجين ، ومن خلال هذه النتائج يتبين لنا أن فرضية البحث لم تتحقق لأنه لا توجد فروق في الحالة الاجتماعية .

يمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن العامل غير المتزوج يهتم في بداية حياته ببناء نفسه ومستقبله ويثبت جدارته في عمله ويكتسب خبرة ، كما أن العامل المتزوج يسعى للمحافظة على عمله حتى يتمكن من تلبية احتياجات عائلته وتوفير متطلباتهم والمحافظة عليهم ، فسواء كان العامل

متزوج أو أعزب فهو ملزم بأداء دوره المهني بشكل سليم فهو عامل مسؤول عن تحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل فيها، فعدم دلالة الفروق في الاحتراق النفسي باختلاف الحالة الاجتماعية ، يظهر بأن الاحتراق النفسي لدى العاملين في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية يتأثر بتضافر عوامل أخرى قد تكون سببا مباشرا له.

وهذه النتيجة تعارض دراسة القرني،(2000): والتي هدفت إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية و درجة الاحتراق النفسي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية السعودية، وذلك من خلال مسح ميداني لمختلف منسوبي الأجهزة الإعلامية الرسمية و الخاصة في المملكة العربية السعودية، وتم توظيف مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي ، إضافة إلى فقرات خاصة بالضغوط المهنية ، على عينة عشوائية بلغت 134 فردا. ومن أهم نتائجها تشير أن الفئات الأكثر تعرضا لضغوط المعنية في مجال الأعلام هي : (الذكور، المتزوجين ، الأقل تعليما ، الأصغر سنا، الأكثر دخلا، و الأقل خبرة)

#### الفرضية الخامسة:

نص الفرضية " توجد فروق بين عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل".

وللتحقق من هذه الفرضية قام الباحث بحساب اختبار "ت" بين درجات العمال في الاحتراق النفسي ، وفيما يلي عرض النتائج التي أسفر عنها المعالجة الاحصائية والجدول رقم (16) يوضح نتائج هذه الفرض .

جدول رقم: (16) يبين قيم "ت" لدلالة الفروق بين بين متوسطي درجات الأقدمية في العمل في متغير الاحتراق النفسي

مستوى الدلالة الاحصائية	قيمة " P "	درجة الحرية	قيمة "ت"	5 سنوات فأكثر			أقل من 5 سنوات		
				ع	م	ن	ع	م	ن
غيردال عند 0.05	0.27	38	- 1,098	11,440	69,35	17	10,290	65,57	23

يتبين من الجدول انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأقل من 5 سنوات و الأكثر من 5 سنوات في الاحتراق النفسي حيث أن مستوى المعنوية لقيمة " p " (0.27) لاختبار (ت) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) المقبولة في العلوم النفسية والاجتماعية ، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، مما يشير إلى عدم وجود فروق بين درجات الأقدمية في العمل، ومن خلال هذه النتائج يتبين لنا أن فرضية البحث لم تتحقق لأنه لا توجد فروق في الأقدمية في العمل.

توضح هذه الفرضية أن مدة الخدمة عامل غير مؤثر في مستوى الاحتراق النفسي لأن العامل الجديد والقديم متماثلان في الامتيازات نفسها ، وقد تتضافر عوامل أخرى تؤثر في مستوى الاحتراق النفسي كالمكانة الاجتماعية حيث يرتبط الأفراد بعضهم ببعض في التنظيم ويسعى العاملون لبذل أقصى جهودهم للمحافظة على مكانتهم وتنميتها سواء الجدد أو القديماء ، فالهدف واحد هو تحقيق مكانتهم ، مما يؤكد عدم وجود فروق بينهم في مستوى الاحتراق، فمكانة الفرد الاجتماعية في العمل وبين أفراد هذا العمل تجعله من المنسجمين والمتوافقين له ، ويزداد الاحتراق النفسي لديهم بدرجة ونوعه ، ويمكن أن يرتبط الاحتراق النفسي المهني بعوامل أخرى كالصفات الشخصية أو نمط القيادة ، أو عوامل تتعلق بطبيعة العمل في حد ذاته .

## الاستنتاج العام :

تبين من خلال عرض ومناقشة النتائج العامة للدراسة ، التي بحثت عن العلاقة بين الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط ، ومستوى كل من الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي ، كما بحثت عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الاحتراق النفسي والفروق ذات الدلالة الإحصائية في الأداء الوظيفي باختلاف الحالة الاجتماعية (متزوج غير متزوج) وباختلاف الجنس ( ذكر-أنثى )، وباختلاف الأقدمية (أقل من 05 سنوات ، 05 سنوات فأكثر ) وبالرجوع إلى ما تم تناوله من خلفية نظرية ودراسات سابقة وانطلاقاً من أهداف البحث والإجابة عن تساؤلات الدراسة الحالية ، بينت النتائج المتوصل إليها من خلال المعالجة الإحصائية للفرضيات أنه :

- 1.يعاني عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية من مستوى عال من الاحتراق النفسي.
- 2.توجد علاقة بين مستوى أبعاد الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالأغواط.
- 3.توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
4. توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير الأقدمية في العمل .
5. توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال تعزى لمتغير الجنس .

▪ وبناء على نتائج الدراسة نستنتج وجود علاقة بين الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي ، و توجد فروق في الاحتراق النفسي باختلاف ( الحالة الاجتماعية ، الجنس ، الأقدمية ) ،ويحتمل أن تكون هناك عوامل أخرى قد تؤثر في الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي ،يمكن أن تكون موضوعاً لدراسات مستقبلية أخرى .

وفي الأخير تجدر الإشارة إلى أنه لا يمكن تعميم نتائج الدراسة التي تبقى في إطار الحدود المكانية والزمانية والبشرية وأدوات جمع البيانات التي استخدمت في الدراسة.

### الاقتراحات:

يقترح بعض التوصيات و الاقتراحات التي قد تساعد في خفض مستوى الاحتراق النفسي و رفع من مستوى أدائهم الوظيفي لدي عمال الصحة الجوارية , وذلك من خلال واقع النتائج الدراسة التي تم التوصل إليها.

1-التأكيد على إجراء دراسات مشابهة لم يتم تناول العلاقة بين الاحتراق النفسي ومقاييس أخرى لم يتم تناولها بالدراسة الحالية.

2- التأكيد على إجراء دراسات مشابهة على عمال الصحة العمومية وعلى كافة المستويات التي لم يتم تناولها بالدراسة الحالية.

3-إقامة دورات تدريبية وتوعية لعمال القطاع الصحي تتضمن أهمية و كيفية التغلب على الاحتراق النفسي أثناء عملهم .

4-الاهتمام بالعوامل التي تساهم في رفع الأداء الوظيفي للعمال , وذلك من خلال زيادة الحوافز المعنوية و العمل على توفير مستلزمات واحتياجات متطلبات العمل.

5-العمل على الاهتمام بالرواتب وربط الراتب بجدول غلاء المعيشة.

6-ضرورة مراعاة تناسب المهام المطلوبة من العاملين مع الوقت المتاح.

قائمة المراجع:

- 1-دواني و آخرون (1986):دواني كمال والكيلاني أثمار وعليان خليل مستويات الاحتراق النفسي لدي المعلمين المدارس الحكومية في الأردن,المجاة التربوية ص
- 2-حرتاوي هند عبد الله (1991):مستويات الاحتراق النفسي لدي المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن (جامعة اليرموك,أريد,الأردن)
- 3-الوالي سليمان محمد(1995):الاحتراق النفسي و مستوياته لدي المعلمين التعليم العام بمدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسلاش المعرب,معهد البحوث العلمية وأحباب التراث الإسلامي,مركز البحوث التربوية و النفسية جامعة أم القرى.
- 4-فهد السيف 2000:محددات الأعباء المهني بين الجنسين,دراسة تطبيقية في المؤسسات الرعاية الاجتماعية ببعض المدن المملكة العربية السعودية,مجلة الإدارة العامة الرياض المجاد 39:العدد4
- 5-سامر جميل رضوان (2007):الصحة النفسية ,دار المسيرة,عمان
- 6-نشوة درير(2007):الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أوب)وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات,جامعة الفيوم.
- 7-نوال الزهراني (2008):الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدي العاملات مع ذوي الأحتياجات الخاصة ,جامعة أم القرى
- 8-على عسكر (2003):ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها ,دار الكتاب الكويت.
- 9-على عسكر (2003):مرجع السابق
- 10-زايد (1998):مدى فعالية كل من الإرشاد النفسي المواجهة وغير المواجهة في تحقيق حدة الاحتراق النفسي لدي عينة من المعلمات جامعة القاهرة.

- 11-برنوطي ، سعاد نائف ، إدارة الموارد البشرية و إدارة الأفراد، دار وائل ،عمان ،ط2، 2004م.
- 12-بن رحمون سهام ، العلاقات الإنسانية و فعالية الإدارة المدرسية ، دار إبن بطوطة ، الأردن ، ب ط ، 2012م .
- 13-بومخلوفمحمد ، التنظيم الصناعي و البيئة ،دار الأمة، الجزائر، ب ط، 2001م .
- 14-حريم حسين ، إدارة المنظمات من منظور كلي ، دار الحامد ، الأردن ، ب ط ، 2003م .
- 15-الحسيني السيد ، النظرية الاجتماعية و دراسة التنظيم ، سلسلة علم الاجتماع المعاصر، دار المعارف ، القاهرة، العدد 18، 1983م .
- 16-حنفي سليمان ، السلوك التنظيمي و الأداء ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ب ط ، 1994م .
- 17-الخزامي عبد الحكيم أحمد ، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين ، مكتبة إبن سينا ، القاهرة ، ط2 ، 1999م .
- 18-رشوان حسين عبد الحميد ، أصول البحث العلمي ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، ب ط ، 2003م .
- 19-روث وليم ، تطور نظرية الإدارة ، ترجمة عبد الحكيم أحمد الخزامي ، ايتراك للطباعة و النشر و التوزيع ،القاهرة ، ب ط ، 2001.
- 20-طه طارق ، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة و الانترنت ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، ب ط ، 2006م .
- 21-العبادي هاشم فوزي دباس و آخرون ،‘دارة التعليم الجامعي ، مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر ،مؤسسة الورق ، الأردن، ب ط ، 2008 .
- 22-عبد الرحمن عبد الله محمد ، علم اجتماع النشأة و التطورات الحديثة ، دار النهضة العربية ، بيروت ، ب ط ، 1999م .
- 23-العتيبي صبحي ، تطور الفكر و الأنشطة الإدارية ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الأردن ، ب ط ، 2002م.

## قائمة المراجع

- 24-عويضة كمال محمد ، علم النفس الصناعي ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، ب ط ، 1996م .
- 25-فليه فاروق عبده و عبد المجيد السيد محمد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ،دار المسيرة ، الأردن، ط2 ، 2009م .
- 26-القيوتي محمد قاسم، نظرية المنظمة-التنظيم، دار وائل ،الأردن ، ب ط ،2001.
- 27-مصطفى أحمد السيد ،إدارة الموارد البشرية -الإدارة العصرية لرأس المال الفكري ، القاهرة ، 2004 ،
- 28-النعيمة جلال محمد ، دراسة العمل في إطار الإنتاج و العمليات دار إثراء ، الأردن ، ط1 ، 2009م .
- 29-هلال محمد عبد الغني ، مهارة إدارة الأداء ،مركز تطوير الأداء و التنمية ، القاهرة، ط2 ، 1999م .
- 20-الهيبي خالد عبد الرحمن ، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ،دار وائل ، الأردن ، ط 2 ، 2005م

### المراجع الأجنبية:

- 1-freudemferger.HJ(1974).Staff burmout.Journal social issues  
Vol.30(1).p195

**Récapitulatif de traitement des  
observations**

	N	%
Observations Valide	24	100,0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	24	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,929	20

**Récapitulatif de traitement des  
observations**

	N	%
Observations Valide	24	100,0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	24	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,912
		Nombre d'éléments	10 <sup>a</sup>
Alpha de Cronbach	Partie 2	Valeur	,882
		Nombre d'éléments	10 <sup>b</sup>
		Nombre total d'éléments	20
		Corrélation entre les sous-échelles	,639
Coefficient de Spearman-Brown		Longueur égale	,780
		Longueur inégale	,780
		Coefficient de Guttman split-half	,778

a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010.

b. Les éléments sont : VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020.

الاحتراق النفسي: الثبات

**Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Valide	24	100,0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	24	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,744	21

الصدق: التمييزي

**Statistiques de groupe**

	الثالث	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الأداء	الثالث الأعلى	6	90,00	4,604	1,880
	الثالث الأدنى	6	52,83	10,226	4,175

**Test d'échantillons indépendants**

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t p				
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	D	
الأداء	Hypothèse de variances égales	10,010	,010	8,118	10	,000	
	Hypothèse de variances inégales			8,118	6,947	,000	

الثالث	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الثالث الأعلى الاحتراق النفسي	6	76,17	4,535	1,851
الثالث الأدنى	6	52,50	4,416	1,803

#### Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					Intervalle d
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	95% de la Inférieure
الاحتراق النفسي	,358	,563	9,158	10	,000	23,667	2,584	17,909
Hypothèse de variances égales			9,158	9,993	,000	23,667	2,584	17,908
Hypothèse de variances inégales								

الاتساق الداخلي:

الاحتراق النفسي:

#### Corrélations

		بعد1	بعد2	بعد3	الدرجة الكلية للمقياس
بعد1	Corrélacion de Pearson	1	,412**	,261	,844**
	Sig. (bilatérale)		,008	,104	,000
	N	40	40	40	40
بعد2	Corrélacion de Pearson	,412**	1	-,142	,550**
	Sig. (bilatérale)	,008		,380	,000
	N	40	40	40	40
بعد3	Corrélacion de Pearson	,261	-,142	1	,611**
	Sig. (bilatérale)	,104	,380		,000
	N	40	40	40	40
الدرجة الكلية للمقياس	Corrélacion de Pearson	,844**	,550**	,611**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الأداء:

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
VAR00001	Corrélation de Pearson	1	,687**	,644**	,316	,561**	,592**	,302	,457**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,047	,000	,000	,059	,003
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00002	Corrélation de Pearson	,687**	1	,750**	,337*	,635**	,716**	,344*	,601**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,033	,000	,000	,030	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00003	Corrélation de Pearson	,644**	,750**	1	,595**	,643**	,763**	,488**	,548**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00004	Corrélation de Pearson	,316	,337*	,595**	1	,449**	,590**	,372	,464**
	Sig. (bilatérale)	,047	,033	,000		,004	,000	,018	,003
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00005	Corrélation de Pearson	,561**	,635**	,643**	,449**	1	,746**	,727**	,353*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,004		,000	,000	,025
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00006	Corrélation de Pearson	,592**	,716**	,763**	,590**	,746**	1	,606**	,629**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00007	Corrélation de Pearson	,302	,344*	,488**	,372*	,727**	,606**	1	,215
	Sig. (bilatérale)	,059	,030	,001	,018	,000	,000		,183
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00008	Corrélation de Pearson	,457**	,601**	,548**	,464**	,353*	,629**	,215	1
	Sig. (bilatérale)	,003	,000	,000	,003	,025	,000	,183	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00009	Corrélation de Pearson	,461**	,352*	,435**	,288	,111	,179	,183	,467**
	Sig. (bilatérale)	,003	,026	,005	,072	,494	,269	,259	,002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00010	Corrélation de Pearson	,367*	,160	,145	,104	-,091	,067	-,166	,063

	Sig. (bilatérale)	,020	,323	,372	,521	,576	,683	,307	,700
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00011	Corrélacion de Pearson	,281	,270	,096	-,020	,132	-,063	-,113	-,017
	Sig. (bilatérale)	,079	,092	,554	,904	,416	,697	,488	,917
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00012	Corrélacion de Pearson	,320 <sup>*</sup>	,473 <sup>**</sup>	,441 <sup>**</sup>	,395 <sup>*</sup>	,491 <sup>**</sup>	,417 <sup>**</sup>	,269	,333 <sup>*</sup>
	Sig. (bilatérale)	,044	,002	,004	,012	,001	,007	,094	,035
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00013	Corrélacion de Pearson	,295	,332 <sup>*</sup>	,310	,456 <sup>**</sup>	,465 <sup>**</sup>	,401 <sup>*</sup>	,278	,241
	Sig. (bilatérale)	,065	,037	,052	,003	,003	,010	,083	,134
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00014	Corrélacion de Pearson	,623 <sup>**</sup>	,404 <sup>**</sup>	,602 <sup>**</sup>	,556 <sup>**</sup>	,502 <sup>**</sup>	,535 <sup>**</sup>	,296	,427 <sup>**</sup>
	Sig. (bilatérale)	,000	,010	,000	,000	,001	,000	,064	,006
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00015	Corrélacion de Pearson	,244	,352 <sup>*</sup>	,275	,335 <sup>*</sup>	-,065	,236	-,196	,334 <sup>*</sup>
	Sig. (bilatérale)	,129	,026	,086	,034	,692	,142	,225	,035
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00016	Corrélacion de Pearson	,313 <sup>*</sup>	,436 <sup>**</sup>	,407 <sup>**</sup>	,434 <sup>**</sup>	,097	,361 <sup>*</sup>	-,124	,444 <sup>**</sup>
	Sig. (bilatérale)	,049	,005	,009	,005	,551	,022	,447	,004
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00017	Corrélacion de Pearson	,324 <sup>*</sup>	,471 <sup>**</sup>	,477 <sup>**</sup>	,453 <sup>**</sup>	,082	,339 <sup>*</sup>	-,129	,366 <sup>*</sup>
	Sig. (bilatérale)	,041	,002	,002	,003	,613	,033	,427	,020
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00018	Corrélacion de Pearson	,267	,393 <sup>*</sup>	,497 <sup>**</sup>	,323 <sup>*</sup>	,155	,271	,073	,264
	Sig. (bilatérale)	,096	,012	,001	,042	,340	,091	,653	,100
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00019	Corrélacion de Pearson	,456 <sup>**</sup>	,284	,434 <sup>**</sup>	,282	,186	,335 <sup>*</sup>	,188	,323 <sup>*</sup>
	Sig. (bilatérale)	,003	,076	,005	,078	,250	,034	,246	,042
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
VAR00020	Corrélacion de Pearson	,313 <sup>*</sup>	,319 <sup>*</sup>	,375 <sup>*</sup>	,145	,215	,246	,211	,273
	Sig. (bilatérale)	,049	,045	,017	,373	,182	,125	,190	,088
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
الدرجة الكلية لمقياس الأداء	Corrélacion de Pearson	,736 <sup>**</sup>	,776 <sup>**</sup>	,821 <sup>**</sup>	,640 <sup>**</sup>	,628 <sup>**</sup>	,742 <sup>**</sup>	,416 <sup>**</sup>	,639 <sup>**</sup>

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,008	,000
N	40	40	40	40	40	40	40	40

\*\* . La co

\* . La co

### الفرضيات:

فرضية العلاقة

### Corrélations

	الأداء الوظيفي	الاحترق النفسي
الأداء الوظيفي	1	-,015
Sig. (bilatérale)		,927
N	40	40
الاحترق النفسي	-,015	1
Sig. (bilatérale)	,927	
N	40	40

فرضية الفروق في الجنس:

### Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
ذكر	24	67,42	11,420	2,331
أنثى	16	66,81	10,199	2,550

Test d'échantillons indépendants:

	Test de Levene sur l'égalité des variances		t	ddl	Sig. (bi)	
	F	Sig.				
الاختراق النفسي	Hypothèse de variances égales	,023	,881	,171	38	,8
	Hypothèse de variances inégales			,175	34,730	,8

فرضية الفروق في الحالة الاجتماعية:

Statistiques de groupe

	الحالة الاجتماعية	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاختراق النفسي	أعزب	13	66,46	10,517	2,917
	متزوج	27	67,52	11,140	2,144

Test d'échantillons indépendants:

	Test de Levene sur l'égalité des variances		t	ddl	Sig. (bi)	
	F	Sig.				
الاختراق النفسي	Hypothèse de variances égales	,160	,692	-,286	38	,7
	Hypothèse de variances inégales			-,292	25,089	,7

فرضية الفروق في الأقدمية:

**Statistiques de groupe**

	الأقدمية	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاحتراق النفسي	أقل من 5 سنوات	23	65,57	10,290	2,146
	من 5 سنوات فأكثر	17	69,35	11,440	2,775

**Test d'échantillons indépendants:**

	Test de Levene sur l'égalité des variances		t	ddl	Sig. (bi)	
	F	Sig.				
الاحتراق النفسي	Hypothèse de variances égales	,674	,417	-1,098	38	,2
	Hypothèse de variances inégales			-1,080	32,426	,2

فرضية المستوى:

**Statistiques sur échantillon unique**

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاحتراق النفسي	40	67,18	10,818	1,710

**Test sur échantillon unique**

	Valeur du test = 64					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الاحتراق النفسي	1,856	39	,071	3,175	-,28	6,63