

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالأغواط

ميدان العلوم الإجتماعية و الإنسانية
شعبة: علم النفس



كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية
والأرطوفونيا

تخصص: علم النفس تنظيم و عمل و تسيير الموارد البشرية

رقم:...../2025

العنوان

الاحترق النفسي لدى عمال شركة سونلغاز في ضوء بعض المتغيرات
"دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالأغواط"

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس

تخصص: علم النفس تنظيم و عمل و تسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذ:

* د. باهي سلامي

إعداد الطالب:

* ذيب يوسف

لجنة المناقشة

العضوية	الرتبة العلمية	الإسم و اللقب
رئيسا	أ.د.	د. محمد صخري
مشرفا و مقرا	أ.د.	أ.د. باهي سلامي
مناقشا	أ.د.	د. ناصر جلاي

السنة الجامعية: 2025/2024

شكر و عرفان

الشكر لله تعالى عز وجل الذي ألهمنا الصبر والثقة حتى أتممنا دراستنا ووقفنا

في انجاز هذا العمل المتواضع

رسالة تعلم العطاء كيف يكون العطاء وتعلم الوفاء كيف يكون الوفاء

اليك أهدي هذه الرسالة الى الدكتور المشرف باهي سلامي جزاك الله خيرا

وأمد بعمرك بالصالحات.

الشكر الى كل أعضاء لجنة المناقشة

الشكر الى كل عمال مؤسسة سونلغاز على تعاونهم وصبرهم معنا.

الشكر الى كل الذين ساهموا من قريب أو من بعيد في انجاز هذا العمل

المتواضع.

اهداء



بسم الله، والحمد لله حق حمده، الحمد لله بجميع المحامد كلها
والصلاة والسلام على من بلغ الرسالة وادى الامانة ونصح الأمة إلى
نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا مُحَمَّد ﷺ .

"الهي لا يطيب الليل الا بشكرك ولا يطيب النهار الا بطاعتك ولا
تطيب اللحظات الا بذكرك ولا تطيب الآخرة الا بعفوك ولا تطيب
الجنة الا برؤيتك".

"الى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي الى أغلى
الحبائب أُمي

" الى من كلله الله بالهيبة والوقار ... الى من علمني العطاء دون
انتظار، أرجو من الله أن يمد في عمرك ويرعاك وستبقى كلماتك نجوم
أهتدي بها اليوم وفي الغد والى الأبد والدي العزيز
الى كل العائلة الكريمة

ذيب يوسف



ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي وفهم أبعادها وتأثيرها على العاملين في مؤسسة سونلغاز. كما تحلل العلاقة بين الضغوط المهنية والاحتراق النفسي لدى عمال سونلغاز بهدف تقييم مدى تأثير بيئة العمل والضغوط الناتجة عنها على حالتهم النفسية. بالإضافة إلى ذلك، تستكشف الدراسة دور الدعم الاجتماعي في التقليل من مستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين بالمؤسسة.

تكتسب الدراسة أهمية نظرية وعملية. فمن الناحية النظرية، تسهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالاحتراق النفسي في بيئات العمل ذات الضغط العالي مثل مؤسسة سونلغاز، من خلال ربط الاحتراق النفسي بالعوامل المسببة له كضغوط العمل ونقص الدعم الاجتماعي. كما تفتح الدراسة آفاقاً للبحوث المستقبلية في الجوانب المفاهيمية والنفسية الاجتماعية للاحتراق المهني، لا سيما في المؤسسات الخدمية.

أما من الناحية العملية، فتتمثل أهمية الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها لتشخيص مستويات الاحتراق النفسي داخل مؤسسة سونلغاز، مما يسمح بتحديد العوامل المؤثرة والعمل على الحد من آثارها عبر تبني استراتيجيات ملائمة في مجال الموارد البشرية، مثل توفير الدعم النفسي والاجتماعي وتحسين ظروف العمل، الأمر الذي يساهم في رفع كفاءة الموظفين وتعزيز رفاهيتهم، وبالتالي تحسين الأداء العام للمؤسسة وجودة خدماتها.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع المعلومات من الواقع الميداني وتنظيمها وتحليلها للوصول إلى وصف دقيق للظاهرة وتفسير أسبابها. شمل مجتمع الدراسة عمال مؤسسة سونلغاز في الأغواط، وتم اختيار عينة مكونة من 60 فرداً.

أظهرت النتائج أن الذكور يشكلون الغالبية في العينة، وأن الفئة التي تزيد خبرتها عن عشر سنوات كانت أكثر تمثيلاً. كما أن غالبية أفراد العينة متزوجون ويحملون شهادة جامعية. وأظهرت التحليلات الإحصائية عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس، المؤهل العلمي، أو الحالة الاجتماعية عند مستوى دلالة 5%، في حين وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بمتغير الخبرة المهنية.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، العمال الشركة، المتغيرات، بيئة العمل، كفاءة الموظفين.

Abstract

This study aims to shed light on the phenomenon of burnout and understand its dimensions and impact on employees at Sonelgaz. It analyzes the relationship between occupational stress and burnout among Sonelgaz workers to assess how the work environment and associated pressures influence their psychological state. Additionally, the study explores the role of social support in mitigating burnout levels among the employees.

The study holds both theoretical and practical significance. Theoretically, it enriches the scientific literature related to burnout in high-pressure work environments like Sonelgaz by linking burnout to its causes such as job stress and lack of social support. It also opens avenues for further research in the conceptual and psychosocial aspects of occupational burnout, especially within service institutions.

Practically, the study's results can be used to diagnose burnout levels within Sonelgaz, enabling identification of influential factors and guiding the adoption of appropriate human resource strategies. These include providing psychological and social support and improving working conditions, ultimately enhancing employee well-being and institutional performance.

The research follows a descriptive-analytical methodology aimed at collecting information directly from the field and organizing and analyzing it to describe, interpret, and explain the phenomenon. The study population consists of Sonelgaz workers in Laghouat, with a sample size of 60 individuals.

Key findings include a predominance of male participants, a larger contribution from those with over ten years of experience, and a majority being married and holding university degrees. Statistical analysis shows no significant differences in burnout levels related to gender, educational qualification, or marital status at the 5% significance level. However, significant differences exist related to the variable of work experience.

Keywords: burnout, company employees, variables, work environment, employee efficiency.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

	شكر و عرفان
	اهداء
	ملخص
	الفهرس
01	مقدمة
الفصل الأول : مشكلة الدراسة و اعتباراتها	
04	1) مشكلة الدراسة
05	2) الفرضيات
05	3) أهداف الدراسة
06	4) أهمية الدراسة
06	5) تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا
08	6) الدراسات السابقة
10	7) التعليق على الدراسات السابقة
12	8) حدود الدراسة:
الفصل الثاني: الإحتراق النفسي	
14	تمهيد
14	1_تعريف الاحتراق النفسي
15	2_ مراحل الاحتراق النفسي
16	3-مصادر الاحتراق النفسي
16	4_ أبعاد الاحتراق النفسي
17	5_أسباب الاحتراق النفسي
18	6_أعراض الاحتراق النفسي

فهرس المحتويات

19	7_ نتائج وأثار الاحتراق النفسي
22	8_ بعض النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي
26	9_ كيفية تقادي الاحتراق النفسي
27	10_ علاج الاحتراق النفسي
28	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة	
40	تمهيد
40	1. منهج الدراسة
40	2. مجتمع وعينة الدراسة
41	3. الدراسة الاستطلاعية
41	4. أدوات الدراسة
42	5. الخصائص السيكومترية
42	6. عرض خصائص عينة الدراسة
46	7. أساليب التحليل الاحصائي
46	8. نتائج متغيرات الدراسة
49	ثانيا: عرض ومناقشة وتفسير نتائج فرضيات الدراسة:
49	1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج اختبار الفرضية الاولى
51	2- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية والثالثة والرابعة:
56	3- نتائج الدراسة
62	الخاتمة
65	قائمة المصادر و المراجع

مقدمة



يعد العمل جزءاً أساسياً من حياة الإنسان، ليس فقط كمصدر لرزق، بل أيضاً كعنصر جوهري في بناء الهوية الشخصية والاجتماعية، ومع تطور الأنظمة الاقتصادية والصناعية، أصبحت بيئات العمل أكثر تعقيداً حيث تتطلب من الأفراد مستويات عالية من الكفاءة والقدرة على التكيف مع متغيرات السوق والتكنولوجيا، غير أن هذه التحديات لم تأت دون تكلفة إذا بات العديد من العمال يواجهون ضغوطاً متزايدة تؤثر على صحتهم النفسية والجسدية مما يسلب الضوء على رفاه الأفراد وأدائهم المهني.

لقد ظهر مفهوم الإحترق المهني كإحدى الظواهر البارزة التي تعكس التأثيرات السلبية للضغوط المهنية المتراكمة، حيث لم يعد الإرهاق الجسدي وحده التحدي الأكبر، بل أصبح العاملون يواجهون أيضاً الإجهار العاطفي وفقدان الدافعية، مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية والتأثير على جودة العمل، فالإحترق النفسي لا يقتصر على قطاع معين بل يمتد ليشمل مختلف المهن، لا سيم تلك التي تتطلب جهداً ذهنياً وبدنياً متواصلاً وتتطوي على مسؤوليات كبيرة وضغوط زمنية صارمة.

ومن بين القطاعات التي تتسم بهذه التحديات نجد قطاع الطاقة والخدمات الحيوية، حيث يعتبر العمال في هذه المؤسسات حلقة أساسية في ضمان إستمرارية الخدمات الأساسية للمجتمع، وتعد مؤسسة سونلغاز واحدة من المؤسسات الكبرى في هذا المجال، حيث يتطلب

مقدمة

العمل بها قدرة عالية على التحمل، ودقة في التنفيذ، مما يجعل العمال أكثر عرضة للإحترق النفسي.

ولقد تم إعداد هذه المذكرة بناء على خطة منهجية تضمنت الفصل الأول المنهجي، تناولنا فيه الإشكالية والفرضيات، أسباب إختيار الموضوع و أهداف وأهمية الدراسة والدراسات السابقة الممكنة لنفس الموضوع.

والفصل الثاني كان حول : الاحتراق النفسي

و الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المفصل الأول :

مشكلة الدراسة و اعتباراتها

1-مشكلة الدراسة

2-الفرضيات

3-أهداف الدراسة

4-أهمية الدراسة

5-تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا

6-الدراسات السابقة

7-التعليق على الدراسات السابقة

1- مشكلة الدراسة

تواجه بيئات العمل الصناعية والمهنية الحديثة تحديات متزايدة، تتعلق بطبيعة العمل نفسها وبالظروف البيئية المحيطة بالعاملين. تتطلب هذه البيئات جهداً مستمراً، والتزاماً كبيراً، وقدرة عالية على التكيف مع المتغيرات اليومية. وعلى الرغم من أن هذه العوامل تعزز الأداء الوظيفي، إلا أنها قد تصبح مصدراً رئيسياً للضغوط النفسية التي تؤثر سلباً على صحة الأفراد العقلية والجسدية. ومن بين هذه الظواهر النفسية، يبرز الاحتراق النفسي كواحد من أهم العوامل التي تؤدي إلى انخفاض جودة الأداء الوظيفي، بل وقد تمتد آثاره إلى الحياة الشخصية والاجتماعية للعامل

(Maslach & Leiter، 2016، p. 45)

يُعرّف الاحتراق النفسي بأنه حالة من الإرهاق الجسدي والعاطفي الناتجة عن التعرض المستمر للضغوط المهنية، مما يؤدي إلى شعور الفرد بالإجهاد المزمن، وفقدان الحافز، والانفصال العاطفي عن العمل. ويظهر هذا الاحتراق بشكل خاص في الوظائف التي تتطلب تفاعلاً مباشراً مع الأشخاص، مثل الوظائف الصناعية والمهنية التي تتميز ببيئات ضاغطة .

(Schaufeli et al.، 2009، p. 87)

تلعب بيئة العمل دوراً محورياً في تحديد مستوى الضغوط التي يتعرض لها العاملون. فالبيئات التي تتسم بارتفاع معدلات الضغط، مثل المصانع والمختبرات والورش الحرفية، قد تزيد من احتمالية تعرض العاملين للاحتراق النفسي. وتشمل العوامل البيئية التي تؤثر في ذلك: ساعات العمل الطويلة وعدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية، بيئات العمل الصاخبة أو الخطرة التي تتطلب تركيزاً عالياً ومستمراً، وضغوط الإنتاج والمواعيد النهائية الضيقة.

(Bakker & Demerouti، 2007، p. 53)

يؤدي الاحتراق النفسي إلى مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية التي قد تنعكس بشكل مباشر على جودة العمل، ومنها الشعور بالإرهاق والتعب المزمن، مما يقلل من الكفاءة الإنتاجية، فقدان الحافز والدافعية تجاه العمل، مما يؤدي إلى انخفاض جودة الأداء، التوتر والقلق المستمر، والذي قد يسبب مشاكل صحية على المدى البعيد مثل ارتفاع ضغط

الفصل الأول : مشكلة الدراسة و اعتباراتها

الدم وأمراض القلب، وتزايد النزاعات داخل بيئة العمل نتيجة لانخفاض القدرة على ضبط الانفعالات.

(Bakker & Demerouti، 2007، p. 53)

إن الدعم الاجتماعي داخل بيئة العمل وخارجها يمكن أن يكون عاملاً رئيسياً في تخفيف الآثار السلبية للاحتراق النفسي. فالتواصل الإيجابي بين الزملاء والإدارة يساهم في تقليل مستويات التوتر وتعزيز الشعور بالانتماء والأمان الوظيفي. ومن أهم أشكال الدعم الاجتماعي: تقديم برامج دعم نفسي داخل المؤسسات لمساعدة الموظفين على التعامل مع الضغوط، إنشاء بيئة عمل مرنة تتيح للعاملين فرصاً للتعبير عن مشكلاتهم المهنية، وتحسين ثقافة العمل الجماعي وتشجيع روح الفريق

(Halbesleben، 2006، p. 66)

بناءً على ما سبق، يمكننا صياغة إشكالية الدراسة في التساؤل التالي:

ما مستوى الإحترق النفسي لدى عينة الدراسة ؟

الأسئلة الفرعية:

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة تبعا لمتغير الحالة الإجتماعية ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة تبعا لمتغير المؤهل العلمي ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة تبعا لمتغير الخبرة المهنية ؟

2-الفرضيات:

الفرضيات الجزئية:

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية .
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي وفهم أبعادها وتأثيرها على العاملين في مؤسسة سونلغاز .
- تحليل العلاقة بين الضغوط المهنية والاحتراق النفسي لدى عمال سونلغاز، بهدف معرفة مدى تأثير بيئة العمل والضغوط الناتجة عنها.
- التعرف على دور الدعم الاجتماعي في التقليل من مستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين بالمؤسسة.

4- أهمية الدراسة

4-1- الأهمية النظرية

تكتسي هذه الدراسة أهمية نظرية من خلال مساهمتها في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بظاهرة الاحتراق النفسي في بيئات العمل ذات الضغط العالي، كبيئة مؤسسة سونلغاز. فهي تسعى إلى توسيع الفهم النظري لمفهوم الاحتراق النفسي من خلال ربطه بالعوامل المسببة له مثل الضغوط المهنية ونقص الدعم الاجتماعي. كما تفتح هذه الدراسة المجال أمام الباحثين لمواصلة البحث في الإطار المفاهيمي والنفسي الاجتماعي للاحتراق المهني، خاصة في المؤسسات الخدمية.

4-2- الأهمية التطبيقية

أما من الناحية التطبيقية، فتكمن أهمية الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها في تشخيص مستويات الاحتراق النفسي داخل مؤسسة سونلغاز، مما يسمح بتحديد العوامل المؤثرة والعمل على الحد من آثارها من خلال تبني استراتيجيات ملائمة في ميدان الموارد البشرية، كتوفير الدعم النفسي والاجتماعي، وتحسين ظروف العمل. وبالتالي، فإن هذه الدراسة قد تسهم في رفع كفاءة الموظفين وتعزيز رفاهيتهم، وهو ما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمؤسسة وجودة خدماتها.

5- تحديد مفاهيم الدراسة إجرائياً

الإحترق النفسي: (Burnout)

يُقصد بالاحتراق النفسي في هذه الدراسة ذلك الشعور المزمن بالإجهاد والتعب النفسي والجسدي الناتج عن التعرض المستمر لضغوط مهنية، والذي يُقاس من خلال استجابات المفحوصين على فقرات مقياس الاحتراق النفسي المعتمد في هذه الدراسة. ويتجلى هذا المفهوم من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية: الإنهاك العاطفي، وتبدل المشاعر (اللامبالاة)، وتدني الشعور بالإنجاز الشخصي.

ويتم تحديد درجة الاحتراق النفسي إجرائياً بناءً على النتائج المستخرجة من استبيان ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة، حيث تعكس الدرجات المرتفعة وجود مستويات عالية من الاحتراق النفسي لدى العاملين في مؤسسة سونلغاز.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة و اعتباراتها

6-الدراسات السابقة:

الرقم	عنوان الدراسة	سنة النشر	الهدف	المنهج	العينة	أهم النتائج
1	النفعي: الإحتراق النفسي في المنظمات الحكومية الخدمية بجدة	2000	تحديد مستوى الإحتراق النفسي والعوامل المسببة له حسب الخصائص الديموغرافية	وصفي تحليلي	376موظفًا	-مصادر الإحتراق: تنظيمية، وظيفية، خصائص الدور، علاقات العمل، الدعم الاجتماعي، التوقعات الشخصية - درجة الإحتراق: متوسطة
2	المهيرة والنعيمات: الإحتراق النفسي وعلاقته بضغوط العمل - الدفاع المدني الأردني	2021	الكشف عن مستوى الإحتراق، وأساليب التعامل معه، والفروق حسب الجنس والرتبة والخدمة	وصفي تحليلي	300منتسبًا	-الإحتراق: متوسط - . الاسترخاء: مرتفع - . لا فروق حسب الجنس أو الخدمة - . سلوكيات غير صحية وعدوانية في بعض الأساليب

الفصل الأول : مشكلة الدراسة و اعتباراتها

3	بوظاف مسعود وعشوي عبد الحميد: أبعاد الإحتراق النفسي لدى موظفي مصلحة الزبائن - سونلغاز	2013	دراسة العلاقة بين الإحتراق وبعض المتغيرات الديموغرافية	وصفي تحليلي	88موظفًا في 18 وكالة	-ارتقاع الإنهاك المهني - . انخفاض الصحة الجسمية
4	خديجة ملال: الإحتراق النفسي لدى عمال شبه الطبي	2018	قياس الإحتراق حسب السن والخبرة والجنس	وصفي تحليلي باستخدام مقياس ماسلاش	300عامل في مستشفى وهران	-مستوى إحتراق: متوسط - . فروق دالة حسب السن والخبرة - . لا فروق حسب الجنس
5	غانم منيرة ومعمر أسماء: الإحتراق النفسي والدافعية للإنجاز - الحماية المدنية بعين تموشنت	2020	دراسة العلاقة بين الإحتراق والدافعية للإنجاز ومتغيرات الحالة المدنية والأقدمية	وصفي تحليلي باستخدام مقياسي ماسلاش والدافعية	103عونا (90% من المجتمع الكلي)	-الإحتراق: منخفض - .الدافعية: مرتفعة - .لا علاقة بين الإحتراق والدافعية - .لا فروق حسب الحالة المدنية أو الأقدمية

الفصل الأول : مشكلة الدراسة و اعتباراتها

7-التعليق على الدراسات السابقة

المعيار	الدراسة الحالية (سونلغاز)	النفعي (2000)	المهارة والنعيمات (2021)	بوظاف وعشوي (2013)	خديجة ملال (2018)	غانم منيرة ومعمر (2020)
الأهداف	-فهم الاحتراق النفسي في سونلغاز- تحليل علاقته بالضغوط- دراسة أثر الدعم الاجتماعي	تحديد مستوى الاحتراق النفسي والعوامل المسببة له حسب الخصائص الديموغرافية	الكشف عن مستوى الاحتراق وأساليب التعامل معه والفروق حسب الجنس والرتبة والخدمة	دراسة العلاقة بين الاحتراق وبعض المتغيرات الديموغرافية	قياس الاحتراق حسب السن، الخبرة، الجنس	دراسة العلاقة بين الاحتراق والدافعية ومتغيرات الحالة المدنية والأقدمية
المنهج	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي	وصفي تحليلي باستخدام مقياس ماسلاش	وصفي تحليلي باستخدام مقياسي ماسلاش والدافعية
النتائج المشتركة	-فروق حسب الخبرة- لا فروق حسب الجنس، المؤهل، الحالة	-مصادر الاحتراق: تنظيمية، وظيفية، علاقات، دعم اجتماعي-	-الاحتراق متوسط- لا فروق حسب الجنس أو الخدمة- سلوكيات	-ارتفاع الإنهاك المهني- انخفاض الصحة الجسمية	-مستوى متوسط للاحتراق- فروق حسب السن والخبرة- لا فروق	-الاحتراق منخفض- لا علاقة بينه وبين الدافعية- لا فروق حسب

الفصل الأول : مشكلة الدراسة و اعتباراتها

الحالة المدنية أو الأقدمية	حسب الجنس		غير صحية وعدوانية	مستوى متوسط	الاجتماعية	
-تشابه في غياب الفروق حسب الحالة الاجتماعية والأقدمية	-نتائج مقارنة في الفروق حسب الخبرة والجنس	-تركيز على موظفي سونلغاز - تشابه في دراسة أبعاد الاحتراق	-نفس المنهج - التشابه في نتائج الفروق حسب الجنس والخبرة	-تشابه في المنهج - الإشارة إلى أهمية الدعم الاجتماعي	-نفس المنهج - تركيز على الضغوط والدعم الاجتماعي - تحليل الفروق حسب المتغيرات	أوجه التشابه
-التركيز على العلاقة مع الدافعية وليس الدعم الاجتماعي أو الضغوط	-البيئة مختلفة (شبه طبي) - استخدام مقياس ماسلاش	-العينة صغيرة نسبياً مقارنة بالدراسة الحالية	-البيئة: الدفاع المدني الأردني وليس مؤسسة خدمية كهربائية	-دراسة شاملة للمنظمات الحكومية دون تركيز على مؤسسة معينة	-دمج الدعم الاجتماعي كعنصر أساسي - تركيز على بيئة سونلغاز بالتحديد	أوجه الاختلاف

8- حدود الدراسة:

تم تحديد حدود هذه الدراسة كما يلي:

الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال الموسم الجامعي 2025/2024، وذلك في الفترة

الممتدة من بداية شهر فيفري إلى غاية نهاية شهر أبريل 2025.

الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على مقر شركة سونلغاز الكائن بولاية الأغواط، حيث تم

اختيار عينة من العمال العاملين بها كمجال لتطبيق الدراسة الميدانية.

الفصل الثاني

الإحتراق النفسي

تمهيد

- 1_ تعريف الاحتراق النفسي
- 2_ مراحل الاحتراق النفسي
- 3- مصادر الاحتراق النفسي
- 4_ أبعاد الاحتراق النفسي
- 5_ أسباب الاحتراق النفسي
- 6_ أعراض الاحتراق النفسي
- 7_ نتائج وأثار الاحتراق النفسي
- 8_ بعض النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي
- 9_ كيفية تفادي الاحتراق النفسي
- 10_ علاج الاحتراق النفسي

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

تمهيد :

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله يأخذ بعداً سلباً له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي يمكن تعريفها بالاحترق النفسي، وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة، وتناولتها العديد من الدراسات بالبحث، وأصبح موضوع الإحترق النفسي للعاملين مدار بحث ونقاش، خاصة بعد أن لوحظ أن عدداً كبيراً من العاملين يتركون مهنتهم، ويتوجهون إلى ممارسة أعمال أخرى، وسنتوسع في هذا الفصل أكثر في الحديث عن الإحترق النفسي، وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة، و تناولتها العديد من الدراسات بالبحث، وأصبح موضوع الإحترق النفسي للعاملين مدار بحث ونقاش، خاصة بعد أن لوحظ أن عدداً كبيراً من العاملين يتركون مهنتهم، ويتوجهون إلى ممارسة أعمال أخرى، وسنتوسع في هذا الفصل أكثر الحديث عن الإحترق النفسي و ما يتضمنه من عناصر مهمة .

1_تعريف الإحترق النفسي :

يكاد يتفق الباحثين على مفهوم الإحترق النفسي يشير إلى "حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي، نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الإحترق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب والإرهاق، والشعور بالعجز وفقدان الاهتمام بالآخرين وفقدان الاهتمام بالعمل والسخرية من الآخرين والكآبة والشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات "

(عسكر، 2000، ص102)

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

كما يعرف "تايلور" الإحترق النفسي بأنه: عبارة عن الإرهاق واستنفاد القوة والنشاط . وعرفه "كيرياكو" الإحترق النفسي بأنه: مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة .

(بني احمد، 2007، ص13)

ويعرف "كرنيس" أيضا الإحترق النفسي بأنه: العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من ارتباطه بعمله، نتيجة ضغوط العمل التي تعرض لها المهنة أثناء أداء هذا العمل .

وعرف " كارتر" الإحترق النفسي بأنه: إعياء يصيب الجسم والعواطف والاتجاهات لدى الموظف حيث يبدأ بالشعور بعدم الارتياح، وفقدان بهجة التعليم التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي من حياة الموظف .

وتعرفه "ماسلاك" 1991 بأنه: فقدان الأهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي،الذين يجعلان هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز، ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين، كما أن الإحترق النفسي: خبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة تم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي.

(نفس المرجع السابق، ص14)

وعرف "فرويد نبرجر" 1977 الإحترق النفسي بأنه: ظاهرة نفسية تصيب المهنيين وتجعلهم اقل إنتاجية وحيوية وأكثر كآبة وتجعلهم اقل اهتماما ورغبة في العمل.

(عبد العلي، 2003، ص:46)

أما " اسبانيول" و "كابتو": فقد عرفا الإحترق النفسي، بعدم القدرة على التكيف مع الضغوط الناجمة عن متطلبات العمل والحياة الشخصية، وان الإحترق النفسي لا يسبب

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

الأذى للشخص الذي يتعرض للاصابة به فحسب، وإنما إلى المستفيدين الذين يتلقون الخدمة أيضاً، وانه يقلل من الطاقة المتوفرة لمتطلبات العمل والحياة الشخصية بشكل كبير.

(نفس المرجع السابق،ص47-46)

أما "لازاروس" فيعرفه بأنه: عبارة عن حالة إجهاد ناجمة عن أعباء ومتطلبات المتواصلة الزائدة الملقاة على الأفراد، تفوق طاقتهم وقدراتهم المهنة .

(دعد،2002،ص22)

ومن خلال هذه التعاريف يمكن استنتاج التعريف التالي الذي نراه شاملاً وجاملاً لأهم ما ورد في التعاريف السابقة: " الإحترق النفسي عبارة عن مجموعة من الأعراض المرضية النفسية والجسمية والعلائقية الناتجة عن سلسلة من ردود الأفعال السلبية التي يبديها العامل كمحاولات لتعامل مع الضغوط التي تواجهه في عمله "

2_ مراحل الإحترق النفسي:

يرى " ماتيسون " و " أنفا سيفيش " 1987 أن ظاهرة الإحترق النفسي لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية :

2_1_ مرحلة الاستغراق :

وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً،ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

2_2_ مرحلة التبدل :

وهذه المرحلة تنمو ببطء،وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً،وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل،ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية،وينتقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة كالهويات، والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه .

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

2_3_ مرحلة الانفصال :

وفيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ فَّ الانسحاب النفسي واعتلال الصحة البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

2_4_ مرحلة الحرجة :

وهي أقصى مرحلة في سلسلة الاحترق النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية والسلوكية، سوءا وخطرا، ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات، ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار.

(زيدان، 1998، ص: 11)

3- مصادر الاحترق النفسي:

تشير البحوث والدراسات النفسية لمصادر الاحترق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الانسانية والتي من بينها مهنة التدريس، انه يمكن تصنيف تلك المصادر الضاغطة إلى مجموعتين هما :

3_1_ المجموعة الأولى : وهي المصادر المهنية أو الخارجية التي تتعلق بطبيعة العمل وبيئته ودور العاملين فيها.

3_2_ المجموعة الثانية : وهي المصادر الشخصية أو الداخلية، والتي تتعلق بالخصائص الشخصية والنفسية للقائمين بالدور (البر وفي الشخصي)

(السمد ونى، 1995، ص171)

أن ظاهرة الاحترق النفسي في مهنة التعليم مختومة بعوامل استعداده وبخبرات سابقة لدى الموظف و لا تعزى في المقام الأول إلى مهنة التعليم ذاتها

(البيلاوي، 1989، ص9)

وأشارت نتائج دراسة "هيبس" و " هالين" 1991 إلى وجود خمسة عوامل من المتوقع أن تسهم في تعرض الموظفين لظاهرة الاحترق النفسي والضغط النفسية وهي: عبء العمل وكثرة

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

المسؤوليات المهنية والعلاقة بين الموظفين ورؤسائهم (الإدارة)، والعلاقة بين الموظفين والطلاب، والعلاقة بين الموظفين وزملائهم والراتب والتعويضات.

(هيبس و هالين، 1991، ص210)

4_ أبعاد الإحترق النفسي:

طبقا "ماسلاش" وزملائها (1976-1978) فان صدام المهن الضاغطة يسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس، والذي يقود إلى فقدان الاهتمام، وعدم الالتزام وهما عكس اتجاهات العامل الأصلية، وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاثة أبعاد:

4_1_ الاستنزاف الانفعالي:

بما أن المشاعر الانفعالية قد استنزفت فان العاملين لا يستطيعون أو ليس لديهم القدرة على العطاء كما كانوا من قبل، وتتمثل في شدة التوتر والاجهاد وشعور العامل بأنه ليس لديه شي متبق ليعطيه للآخرين على المستوى النفسي.

4_2_ فقدان الآنية :

ويوضح الاتجاهات السلبية تجاه من يعمل معهم العامل المحترق نفسيا، وهذه الاتجاهات السلبية والتي تكون أحيانا تهكمية (ساخرة) لا تمثل الخصائص المميزة للعامل، وتعرف كل من "ماسلاش" و"بينز" هذا البعد من الإحترق النفسي بأنه: إحساس بالإنسانية والسخرية من العملاء، والذي يظهر في صورة تحقير أثناء المعاملة

4_3_ نقص الانجاز الشخصي:

وهذا البعد يحدث حينما يبدأ الافراد في تقييم أنفسهم تقييما سالباً، وحينما يفقدون الحماس للانجاز، وعندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفاء في العمل مع عملائه، وبعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى.

(عثمان، 2007، ص: 25)

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

5_أسباب الاحترق النفسي :

قد توصل ماسلاك إلى أن الاحترق هو استجابة للمؤثر الناتج عن التفاعل بين الموظف والتلاميذ أو المدير أو المشرف والموظفين أو الشخص والبيئة التي يعمل بها، أما الارهاق العاطفي المتكرر والإنهاك الشعوري العاطفي الناتج عنه فإنها يشكلان أساس الاحترق، معظم المربين يبالغون في عطائهم ومن ثم يشعرون بالتعب والارهاق الجسدي والعقلي والنفسي، ويشعرون بان مصادرهم العاطفية أو الشعورية تنضب .

ويعد الاحترق النفسي الاستجابة السلبية لضغط العمل طويل الأمد وهذا يعني أن الاحترق النفسي يزيد مع الزمن واستمرارية وجود ضغط العمل .

يرى عسكر وزملاؤه (1986) أن حدوث ظاهرة الاحترق النفسي تتوقف على مجموعة من العوامل والتي تتمثل في الجوانب الثلاث: الجانب الفردي، والجانب الاجتماعي، والجانب الوظيفي، وفيما يلي توضيح جوانب الثلاثة :

5-1-العوامل الخاصة بالجانب الفردي :

هناك شبه اتفاق بين معظم الباحثين على أن الموظف الأكثر التزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة للاحترق النفسي من غيره، ويرجع ذلك كونه يكون تحت ضغط داخلي للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء. ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه، فالموظف الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض إلى ظاهرة الاحترق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات مثل: كثرة عدد الطلاب والمشكلات السلوكية من جانب الطلبة، وضغوطات من قبل الإدارة المدرسية والمشرفين التربويين وقلة الإمكانيات وغيرها .

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

5-2- العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي:

وترجع هذه العوامل إلى تزايد الاعتماد من طرف أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية الأمر الذي يساهم في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سببا في تقديم خدمات اقل من المستوى المطلوب، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى شعور الموظف بالإحباط وبالتالي زيادة الضغوط .

وأیضا أن العمل المهني يتصف بالإثارة والتنوع وان روح العمل والتعاون والمحبة متوفرة بين العاملين، وان المهنيين يتمتعون بالاستقلالية وخاصة في اتخاذ القرارات الخاصة بهم وبعملهم، وهناك التزام من جانب الموظف في تقديم أفضل الخدمات بغض النظر عن العقبات التي تواجهه .

ومع أن هذه التوقعات مقبولة نوعا ما إلا أن الواقع الوظيفي في ظل المؤسسات البيروقراطية يحول دون تحقيق ذلك، مما يؤدي إلى توليد ضغط نفسي على المهني فيجعله أكثر عرضه للاحتراق النفسي.

5-3- العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي:

يعد هذا الجانب الأكثر وزنا في ايجابية وسلبية المهني نظرا لما يمثلها العمل من دور مهم في حياة الفرد في العصر الحديث، فالعمل يحقق حاجات أساسية للفرد مثل: السكن والصحة وغيرها، وأيضا حاجات نفسية لها أهميتها في تكوين الشخصية مثل: التقدير واحترام الذات والنمو والاستقلالية، ويعتبر عجز الفرد في التحكم ببيئة العمل من العوامل التي تؤدي إلى شعوره بالقلق والكآبة والضغط العصبي مما يؤدي للاحتراق النفسي.

(عوض، 2007، ص: 15-16)

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

6_ أعراض الإحترق النفسي:

قد يحدث في كثير من الأحيان ألا تكون أعراض الإحترق النفسي واضحة، وقد تعزى إلى ضغوط موقفية أخرى وإلى تغيرات حياتية مختلفة، غير أن الفحص الدقيق يكشف على أن هناك ثلاثة جوانب الإحترق النفسي:

6_1_ الإنهاك الجسدي :

ويتميز هذا الجانب بالتعب وتوتر العضلات والتغير في عادات الأكل والنوم وانخفاض مستوى الطاقة بشكل عام. ولعل العرض الأول الذي يستدعي الانتباه هو "وعكة صحية عامة" وتعني السام بدون ظاهر.

(يوسف، 2008، ص: 38)

6_2_ الإنهاك الانفعالي :

ويتم التعبير عنه بأنه شعور بالإحباط واليأس والعجز والاكئاب والحزن، والتبلى تجاه العمل، ويعبر الافراد عنه بان صبرهم نفذ، ويظهرون شعورا متكررا بالاستثارة والغضب دون سبب محدد. وتكون الطامة الكبرى عندما لا يباليون بأي جانب من حياتهم المهنية التي كانت مهمة جدا بالنسبة لهم .

6_3_ الإنهاك العقلي (النفسي):

يشكو الافراد الذين يعانون من الإحترق النفسي من عدم الرضا عن أنفسهم وعن مهنتهم وحياتهم بشكل عام، ويشعرون بعدم الكفاءة، وعدم الفعالية والدونية، حتى لو لم يكن لديهم أي من هذه الحقائق. ومع مرور الوقت ينظر هؤلاء الأفراد إلى الآخرين المرضى، العملاء، الزبائن، الزملاء، الأهل) على أنهم مصدر للإثارة والمشكلات. ويميلون أيضا إلى أن العديد من هذه الأعراض قد يحدث مرتبطا بالضغوط في مواقف أخرى غير أن هناك فروقا جوهرية بين الأعراض التي ترتبط بالضغوط بصفة عامة والتي ترتبط بالإحترق النفسي بصفة خاصة. فالاكئاب كمشكلة مرضية مستقلة يؤثر في كل جوانب حياة الفرد، بينما

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

الأفراد الذين يعانون من الأحتراق النفسي بإمكانهم الأداء بشكل مناسب في كل الجوانب الأخرى من حياتهم باستثناء الجوانب الخاصة بالعمل، كذلك فإن الذين ليس لديهم دافعية أو توقعات وأهداف في أعمالهم قد يشعرون بالاغتراب بينما المعرضون للاحتراق النفسي يكونون على درجة عالية من الدافعية والالتزام. ويعتبر الوقت احد المؤشرات المميزة أيضاً، فالاحتراق النفسي يحدث على مدى فترة زمنية طويلة، وذلك بعكس الاستجابات الأخرى التي تحدث كرد فعل للضغوط الموقفية الشديدة التي تتميز بالحدوث السريع عندما يقع ضغط معين في حياة الفرد. ويستجيب الناس للاحتراق النفسي بطرق مختلفة، وكل منهما يؤثر عليهم بشكل معين، ومن هذه الاستجابات:

- تغيير الوظائف أو المهن داخل المؤسسة أو الانتقال إلى المؤسسة أخرى وهو ما يفكر فيه مايفكر فيه غالبية الناس في بداية شعورهم بالاحتراق النفسي.
- محاولة الانتقال إلى مكان أو موقع آخر داخل العمل (فالذين يعملون مع الزبائن كالبنوك مثلاً، يطلبون البعد عن ذلك والانتقال إلى عمل آخر لا يتعرضون فيه للتعامل مع البشر)
- الاستسلام والعجز، وينتظرون حتى يحل سن التقاعد .
- تغيير المجال المهني كله بالاستقالة والبحث عن العمل الحر أو أي عمل آخر وربما لا يحالفهم الحظ مما يجعلهم يشعرون بتأنيب الضمير والاحساس بالذنب.
- الإصرار وهي الاستجابة الأكثر ايجابية والاستفادة من خبرة الاحتراق النفسي وذلك بإعادة فحص الأولويات، وصقل المهارات، واستخدام المهارات الكامنة وتنمية قدرات ومهارات جديدة، واعتبار أن الفشل أو التعثر ليس شراً كله وقد يكون بداية لنجاح عظيم .

(نفس المرجع السابق، 2008، ص: 38-39)

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

7_ نتائج وأثار الاحترق النفسي :

يشير "كنجهام" (1982) إلى أن تبعات الاحترق النفسي تتمثل في مجموعة من الاستجابات الفسيولوجية والنفسية والتي تنتج عن تعرض الفرد للمستويات المرتفعة من الضغوط، والتي تعتمد بشكل كبير على إدراك الفرد وتفسيره للعالم من حوله، وعلى التعامل مع هذا العالم - 1 - 8 .

7_1_ الاستجابات الفسيولوجية :

وتتمثل التبعات الفسيولوجية في:

- ارتفاع ضغط الدم .
- ارتفاع معدل ضربات القلب.
- اضطرابات في المعدة .
- جفاف في الحلق.
- ضيق في التنفس .

7_2_ الاستجابات النفسية :

أما التبعات النفسية فتتمثل في:

7_2_1_ الاستجابات العقلية: ومن أمثلة الاستجابات العقلية نقص القدرة على التركيز، واضطراب التفكير، وضعف القدرة على التذكر، وتهويل الأحداث، وضعف القدرة على حل المشكلات، وإصدار الأحكام، واتخاذ القرارات

7_2_2_ الاستجابات الانفعالية: والاستجابات الانفعالية تتمثل في : القلق والغضب

والاكتئاب والحزن والوحدة النفسية. وفي هذا الصدد يشير كنجهام إلى انه إذا ظل الموقف مستمرا فان انفعالات الفرد تزداد اضطرابا .

7_2_3_ الاستجابات السلوكية: أما الاستجابات السلوكية فتتمثل في: العدوان، ترك

المهنة، وزيادة معدل الغياب، والتعب لأقل مجهود . (زيدان، 1998، ص:13)

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

8_ بعض النظريات والنماذج المفسرة للاحترق النفسي:

8_1_ نموذج تشير نس للاحترق النفسي:

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

1_ **خصائص محيط العمل:** تتفاعل هذه الخصائص مع الأفراد الذين يدخلون الوظيفة لأول مرة ولهم توجهات مستقبلية معينة، ومطالب عمل زائدة ويحتاجون إلى مساندة اجتماعية كل هذه العوامل تعتبر مصادر معينة من الضغط الذي يتعرض له الأفراد بدرجات متفاوتة ويتواءم الأفراد مع هذه العوامل الضاغطة بطرق مختلفة فيلجا البعض إلى أساليب واستراتيجيات منحرفة، بينما يتواءم آخرون عن طريق اللجوء إلى الاتجاهات السالبة.

_ اعتبر "تشير ن س" خصائص محيط العمل الثمانية منبئات لمتغيرات الاتجاهات السالبة والتي تشكل الاحترق النفسي وهذه الخصائص هي:

- _ التوجيه في العمل .
- _ عبء العمل .
- _ الاستثارة .
- _ الاتصال بالعملاء .
- _ الاستقلالية .
- _ أهداف المؤسسة .
- _ القيادة والاشراف .
- _ العزلة الاجتماعية .

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

2 المتغيرات الشخصية: وهي تضم الخصائص الديموجرافية، بالإضافة إلى التأييد الاجتماعي من الخارج .

3_ مصادر الضغط: وضع " تشير ن س " خمسة مصادر للضغط كمقدمات للاحترق النفسي وهي:-

_ عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة

_ المشاكل مع العملاء

_ التدخل البيروقراطي نقص الإثارة والانجاز

_ عدم مساندة الزملاء

(نفس المرجع السابق،ص41-42)

4_متغيرات الاتجاهات السالبة : حدد "تشر ن س" اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط وتتمثل في: _ عدم وضوح أهداف العمل.

(نفس المرجع السابق،ص:43)

_ التناقض بين المثالية والواقعية .

_ الاغتراب النفسي.

_ الاغتراب الوظيفي

_ نقص الاهتمام بالذات

5_ متغيرات إضافية : أضيف بعض المتغيرات الأخرى مثل المتغيرات المرتبطة بالعمل وهي: _ الرضا الوظيفي.

_ الغياب عن العمل .

_الاتجاه نحو ترك المهنة .

_ الأعراض السيكوسوماتية .

_ الرضا الزوجي .

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

_ صراع الدور

_ الصحة الجسمانية .

_ استخدام العقاقير.

(نفس المرجع السابق،ص:43)

وقد أوضح تشير نس انه كلما زادت صدمة الواقع وزاد التعرض للضغط كلما زاد الاحترق النفسي، كما أوضح النموذج أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية في الاحترق النفسي هم الذين يتلقون مساندة اجتماعية ضعيفة ويوضح هذا النموذج أيضا أن العوامل الديموجرافية مثل : السن والجنس وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحترق النفسي.

(نفس المرجع السابق،ص:43)

_ بناء عليه وطبقا للنموذج فان من يحصلون على درجات احتراق مرتفعة هم العاملون الذين يشعرون بأعراض سيكوسوماتية، وهم الذين يستخدمون الأدوية بشكل متزايد ويعانون من عدم الرضا الزوجي ومن صراع الدور وقلة الرضا الوظيفي وترتفع نسب غيابهم، كما أنهم يميلون إلى ترك المهنة .

ويلاحظ من نموذج تشير نس انه يركز على خصائص محيط العمل والتي تسبب ضغوطا للفرد كما انه يركز على بعض الاتجاهات السالبة التي توجد لدى الأشخاص المستهدفين للشعور بالضغط النفسي وأشار النموذج أيضا إلى بعض المتغيرات الاجتماعية مثل : مدى الحصول على المساندة الاجتماعية وأضاف النموذج بعض المتغيرات الإضافية الأخرى المرتبطة بالعمل مثل : الرضا الوظيفي، وصراع الدور، والصحة الجسمية وغيرها.

(نفس المرجع السابق،ص:43-45)

الفصل الثاني: الإحترق النفسي



الشكل رقم (01) : يوضح نموذج تشير نس الإحترق النفسي

(عثمان، 2007، ص: 41)

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

8_2_ نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية "جين بريزي وآخرون" (1988) :

وهو نموذج لتحديد أحسن مجموعة من المتغيرات المنبئة بالاحترق النفسي وقد ضم هذا النموذج مجموعتين من المتغيرات البيئية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية الهامة مثل الحالة الاجتماعية الاقتصادية للمدرسة، مدى فعالية التحكم الشخصي في الموقف المدرسي، مدى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار. ركزت المجموعة الثانية على المساندة من مصادرها المختلفة: الإدارة، الزملاء، أولياء الأمور، الأصدقاء. كما ضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص الديموجرافية مثل الجنس وسنوات الخبرة وركزت المجموعة الثانية على متغيرات شخصية مثل الكفاءة المهنية وتقدير الذات والمستوى التعليمي.

وفي كل مراحل النموذج وجد أن المتغيرات البيئية والشخصية ذات ارتباط دال بالاحترق النفسي .

(نفس المرجع السابق، ص49)

8_3_ نظرية الاحترق النفسي ذات الأساس الاجتماعي النفسي "جوزيف بلاس " :

تقدم هذه النظرية نموذجا نفسيا اجتماعيا للاحترق النفسي للمعلم، والذي يؤكد على أهمية متغيرات أداء العمل ودورات تفاعل الموظف_الطالب، وقد استمدت هذه النظرية إطارها من نظرية الدافعية_الأداء للمعلم وقد أشارت النظرية إلى أن هناك علاقة دينامية موجودة بين الموظفين والطلاب، وأن هذه العلاقة هامة لفهم الأبعاد الرئيسية لأداء الموظف. من منظور نظرية الدافعية، ونجد أن نقص الوضوح في فهم الاحترق النفسي للمعلم، يرتبط جزئياً بحقيقة أن الدراسات السابقة لم تميز بين استجابات الموظفين الطويلة والقصيرة المدى للاحترق النفسي ولكنها أشارت إلى أن استجابة الموظفين للضغوط هي حالة من الاحترق النفسي. وقد أشارت هذه النظرية إلى أنه برغم أن العوامل الضاغطة الوظيفية تتجه إلى استنزاف طاقة الموظف في المدى القصير، فإن عمليات الاحترق النفسي وأن هذه

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

المصادر، نبعث في المقابل من خبرة العمل المكثف مع الطلاب. وقد اتضح أن الموظفين ذوي الخبرة تعاشوا مع المشاكل الأولية المرتبطة بضغط العمل واكتسبوا مصادر التكيف الاجتماعية والنفسية والفنية اللازمة للعمل الفعال مع الطلاب .

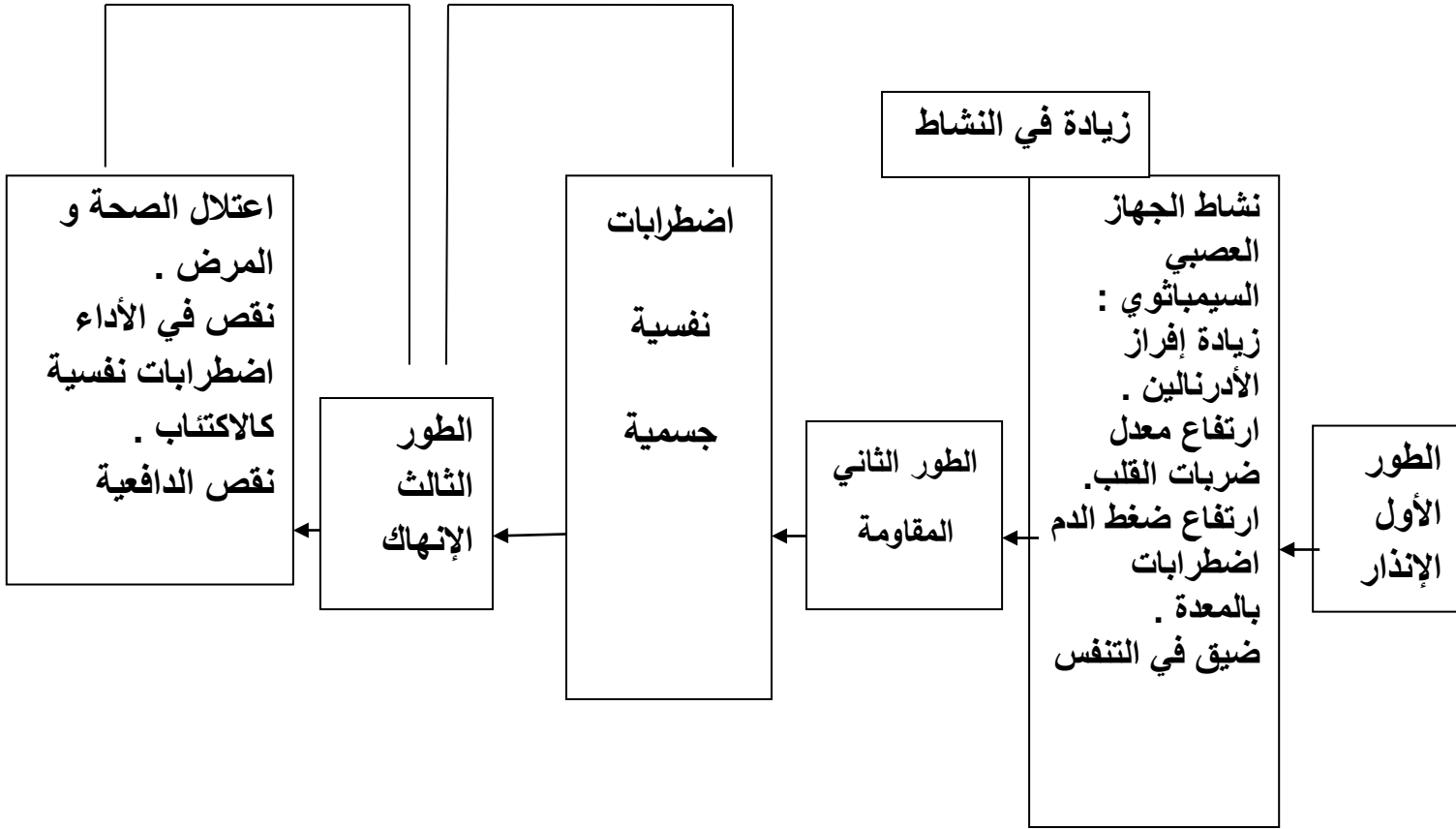
فقد وجد أن الإحترق النفسي يحدث بالتدرج للموظفين عبر فترات زمنية ممتدة، وهي أكثر ارتباطاً بتعرض الموظفين للضغوط المرتبطة بالعمل لفترة زمنية طويلة، ولهذا فإن الإحترق النفسي للموظفين ربما يشير إلى التآكل التدريجي للكفاءات الفنية والنفسية والاجتماعية الهامة. ولكن حقيقة الأمر أن الإحترق النفسي هو نهاية الاستنزاف الحقيقي للكفاءات المهنية الهامة ونقص القدرة على الأداء الفعال مع الطلاب. وتعتمد نظرية الدافعية_الأداء للمعلم على إدراك الموظفين لحاجات الطلاب وجهود الموظفين ومصادر التكيف، لتحقيق نتائج جيدة مع الطلاب. إن دورة الإحترق النفسي تشير إلى مجموعة من الظروف تفشل فيها جهود الموظف (تهدر طاقته) ومصادر التكيف في التغلب على العوامل الضاغطة المرتبطة بالعمل أو المتطلبات والعوائق وفي هذه الحالة فإن الموظف من وجهة نظره لم ينجز ما يعتبره أهداف رئيسية هامة ولم يتلق المكافآت المرتبطة بعمله

(نفس المرجع السابق، ص: 49-50)

8_4_ نظرية سيلبي :

قدم سيلبي نظريته عام 1956 ثم أعاد صياغتها مرة أخرى عام 1976 وأطلق عليها زملة التوافق العام SYNDROME ADAPTATION GENERAL وفيها يقرر سيلبي أن التعرض المتكرر للإحترق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد، حيث يفرض الإحترق النفسي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية، أو اجتماعية، أو نفسية، أو تجمع بينها جميعاً، ورغم أن الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة فإن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الإحترقات قد يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية وفسيولوجية، وقد وصف سيلبي هذه الأعراض على أساس ثلاثة أطوار للاستجابة لتلك الإحترقات، والتي تتضح من الشكل التخطيطي التالي رقم (5) :

الفصل الثاني: الإحترق النفسي



شكل رقم (02) : يوضح أطوار الاستجابة للاحتراقات النفسية و مظاهرها في نظرية سيلبي (زيدان، 1998، ص:14)

يتضح من الشكل رقم (05) أن أول هذه الأطوار هو الإنذار لرد الفعل والتي يظهر فيها بالجسم تغييرات في خصائصه في أول مواجهة للاحتراق ومن هنا يبدأ التوافق الحقيقي أي إن هذه المرحلة تصف رد الفعل الطارئ الذي يظهره الكائن الحس عند مواجهته للتهديد أو الخطر بهدف إعداده للتعامل مع التهديد، سواء بمواجهته أو بتجنبه، ثم تأتي بعد ذلك مرحلة المقاومة، والتي تنشأ بوصفها نتيجة للمرحلة السابقة، وذلك إذا استمرت مواجهة الجسم للموقف الضاغط .

وفي هذه المرحلة تختفي التغييرات التي حدثت في الخصائص الجسمية، حيث تكون قدرة الجسم غير كافية لمواجهة العوامل الخارجية المسببة للاحتراق، عن طريق أحداث رد فعل تكيفي، ولذا يبدأ الفرد في هذه المرحلة في تنمية مقاومة نوعية لعوامل الاحتراق، والتي تتطلب استخداماً قوياً لآليات التكيف مع التحمل والمكابدة في سبيل ذلك، مما يؤدي إلى نشأة بعض

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

الاضطرابات النفسجسمية (السيكوسوماتية) بعد ذلك يصل الفرد إلى مرحلة الانهاك، والتي تحدث إذا استمرت المواجهة بين الجسم والموقف الضاغط لمدة طويلة، عندئذ تصبح طاقة التوافق منهكة (متدهورة) مما يؤدي إلى ظهور التغييرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى، ولكنها تكون بصورة اشد وأصعب، وقد تؤدي بالفرد إلى المرض النفسي أو الوفاة، وقد أوضح سيلبي أن تكوين الاضطراب السيكوسوماتي يمر بمراحل، حيث يبدأ بمثير حسي، يعقبه إدراك وتقدير معرفي للموقف، مما يؤدي إلى استثارة انفعالية، وعندئذ يحدث اتصال الجسم بالعقل وينتج عن ذلك استثارة جسمية، ثم آثار بدنية تؤدي إلى المرض.

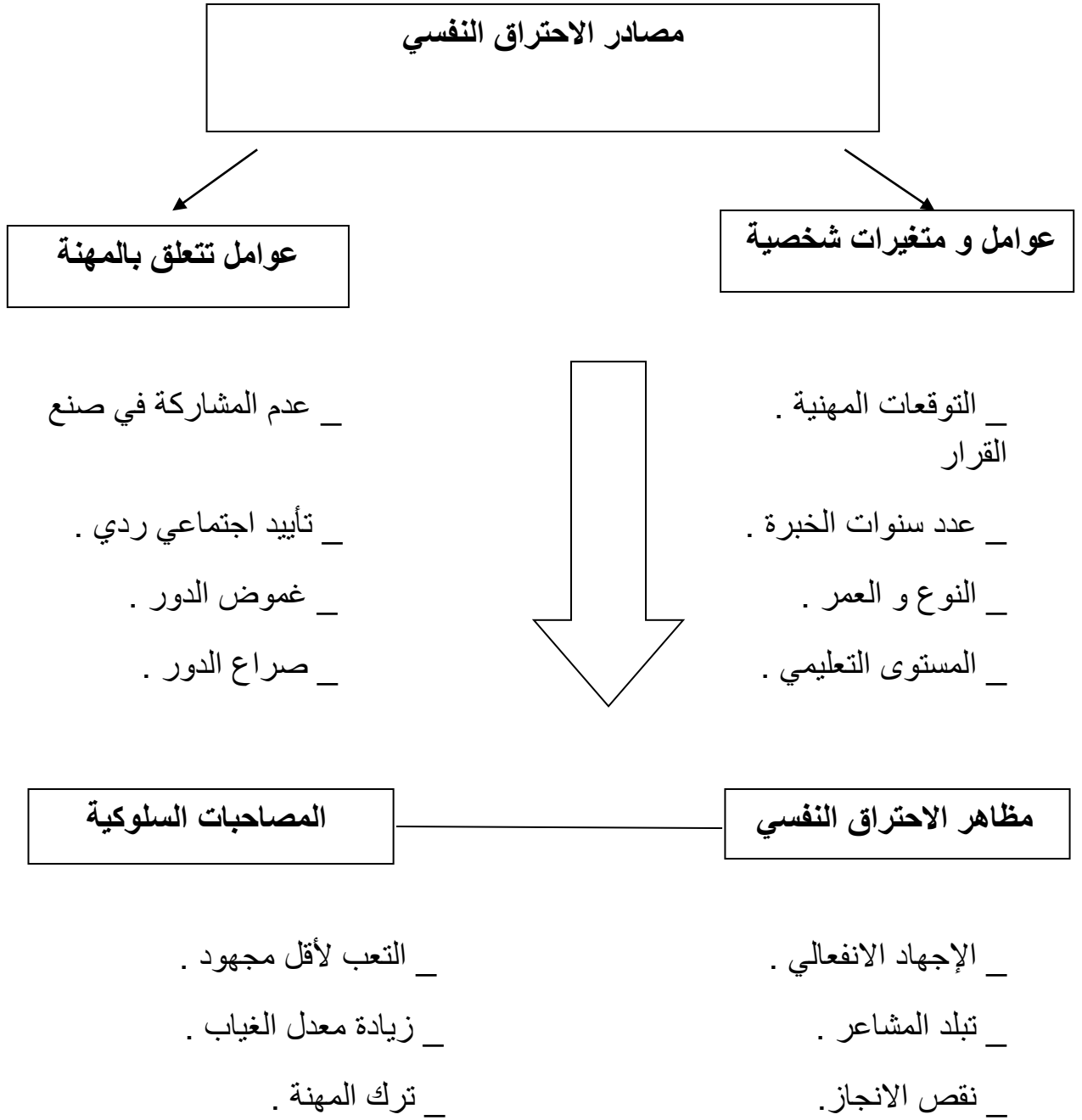
(نفس المرجع السابق، ص:15)

8_5_ نموذج شواب وآخرين للاحترق النفسي عند الموظفين (1986) :

ويحدد هذا النموذج مصادر الاحترق النفسي، ومظاهره ومصاحباته السلوكية، حيث صنف مصادر أو أسباب الاحترق النفسي إلى: أسباب تتعلق بالمدرسة وأخرى تتعلق بشخصية الموظف، تتمثل الأولى في: عدم مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات والتأييد الاجتماعي الردي إضافة إلى صراع الدور وغموضه، أما المصادر التي ترتبط بالموظف ذاته فتتمثل في: توقعات الموظف نحو دوره المهني، والمتغيرات الشخصية الخاصة بالموظف مثل: العمر، والنوع، وعدد سنوات الخبرة والمستوى التعليمي، كما أشار النموذج إلى مظاهر أو أبعاد الاحترق النفسي والتي تتمثل في: الأجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر ونقص الانجاز الشخصي للمعلم، وتناول النموذج بعد ذلك التأثيرات السلبية الناتجة عن حدوث الاحترق النفس والتي يمكن أن نطلق عليها المصاحبات السلوكية الناتجة عن الإصابة بالاحترق النفسي والمتمثلة في: التعب لأقل مجهود، وزيادة معدل الغياب، بل وقد يصل الأمر بالموظف إلى ترك المهنة. على الرغم من أن النموذج قد أشار إلى الاحترق النفسي من جوانب متعددة، وهي مصادره، وأبعاده ومصاحباته السلوكية، إلا أنه قد اغفل بعض المصادر التي تؤدي إلى حدوثه، والمتعلقة بالمدرسة نفسها مثل: الضغوط المهنية، بما فيها من ظروف الراحة والعمل ومدى مناسبة المرتبات للجهد المبذول والتعامل مع الزملاء والتلاميذ والظروف الفيزيائية وكثافة الفصول ومناسبة المناهج لمستوى إعداد الموظف.

(مصطفى، 1998، ص:17)

الفصل الثاني: الإحترق النفسي



شكل رقم (03) : نموذج شواب للاحترق النفسي

(نفس المرجع السابق ،ص:18)

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

9_ كيفية تفادي الاحترق النفسي:

حالة الاحترق النفسي ليست بالدائمة و بالإمكان تفاديها والوقاية منها. ويعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكملة للجهود المؤسسية في تفادي الاحترق النفسي، وبصورة عامة، يوصي الباحثون بإتباع الخطوات التالية :

1_ إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحترق النفسي. مصادر الاحترق النفسي للمعلم وعوامل ومتغيرات شخصية عوامل تتعلق بالمهنة مظاهر الاحترق النفسي المصاحبات السلوكية .

2_ تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باللجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب

3_ تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العلمية يصعب التعامل معها دفعة واحدة.

4_ تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها : تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم فني اجتماعي، إدارة الوقت، تنمية هوايات، مواجهة الحياة كتحدي للقدرات الذاتية، الابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك، الاستعانة بالمتخصصين، والاعتراف بوجود المشكلة لزيادة الايجابية في مواجهتها .

5_ تقييم الخطوات العلمية التي اتبعها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر .

(علي، 2003، ص:127)

و يورد " جمعة يوسف " (2006) احد الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحترق النفسي ومحاولة التغلب عليه ،وذلك من خلال عدد من الخطوات، والتي إذا اتبعها الموظف أو الشخص المعرض للاحترق النفسي فيإمكانه تفاديه والتغلب عليه وهي:

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

1_ فهم الشخص لعمله، وكذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط، لأن فهم الفرد الاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك غير الفعالة، وبالتالي محاولة تغييرها .

2_ إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه وأولوياته، فالأهداف غير الواقعية_المثالية_للوظائف والأداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك، أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ .

3_ تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه، وألا نسمح للضغوط مكان أن تؤثر على مكان آخر.

4_ العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية .

(يوسف، 2006، ص: 40-41)

10_ علاج الإحترق النفسي:

في عملية العلاج الفردي لا توجد وصفة محددة لكل الحالات إنما لكل حالة مدخل علاجي مناسب لها. ولكن تبقى الأطر العلاجية في أغلبها متشابهة بحيث تعتمد على المراحل التالية:

10-1_ مرحلة تشخيص الأعراض :

على الرغم من الأعراض المميزة للإحترق النفسي ذات أبعاد مختلفة (العضوية، النفسية، والعلائقية، معرفية...)، إلا أن الاتجاه العام في التشخيص والعلاج يتجه إلى البعد النفسي باعتباره المحرك الأساس في ظهور الأعراض الأخرى.

التشخيص يتجه إلى دراسة البنية النفسية للعامل وتحليلي العامل لمختلف سلوكياته داخل وخارج مخطط العمل، الاعتماد على المقاييس الخاصة بقياس مستويات الإحترق النفسي ومقاييس أخرى مدعمة لتشخيص، وهذا لوضع ملامح واضح لشخصيته من خلاله نتمكن من فهم آليات التي ساهمت في تعرض العامل للإحترق النفسي مما يسهل لنا اختيار المقاربة العلاجية المناسبة.

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

10-2_ مرحلة العلاج :

بعد تشكيل صورة واضحة عن طبيعة الأسباب المساعدة إلى تعرض العامل للاحترق النفسي و جمع المعلومات الخاصة بمعاش العامل نكون قد وصلنا إلى تحديد الأسلوب العلاج المناسب للخصوصيات العامل المصاب بالاحترق النفسي، وعلى الرغم من تنوع الأساليب العلاجية لأنه نرى أن اغلب الدراسات تتجه إلى الأسلوب المعرفي لما يتضمنه من تقنيات مساعدة إلى مساعدة العامل على إحداث التغيير على مستوى ذاته وأساليب معالجته لمحيط عمله، ومن بين التقنيات الأكثر استعمالاً في مثل هذه الحالات نختار على سبيل المثال ما يلي:

10-3_ تدعيم الصلابة النفسية :

تتمحور هذه التقنية حول تقوية قدرات تحمل شدة الضغوط من خلال تهيئة العامل على المقاومة والتغيير .

2_ التطعيم الانفعالي: على خلفية التطعيم الطبي لتقوية مناعة الجسم تتجه التقنية إلى تطعيم الانفعالات لتقوية مواجهة الضغوط. كان نضع العامل في موقف ضاغط محتمل ونترك له الفرصة لمواجهة هذا الموقف مما يجعله قادر على مواجهته مستقبلاً.

3_ إعادة البرمجة الذهنية :

تعتمد التقنية على إعادة صياغة الأفكار ووضع آليات لتقييمها ومراقبته وتجنب النظرة السلبية للذات والآخرين.

4_ الاسترخاء :

عبر تقنية الاسترخاء تساعد العامل على إعطاء وقت لسماع جسمه وتفريغ الشحنات الضاغطة عبر تمارين الاسترخاء سواء بعد الاحساس بالتعب أو بعد كل يوم عمل

(خليلي وآخرون، 2006، ص: 34-35)

خلاصة الفصل :

يتناول هذا الفصل موضوع الإحترق النفسي بوصفه حالة من التدهور النفسي والعقلي، تنشأ نتيجة تعرض الفرد لضغوط مزمنة، خاصة في بيئات العمل التي تتسم بالتوتر، وقلة الدعم، وضعف التقدير. وقد تم التطرق إلى تعريف الإحترق النفسي، ومراحله المختلفة التي تبدأ بالإجهاد العاطفي وتنتهي بالاعتراب المهني، إضافة إلى مصادره التي تتراوح بين العوامل البيئية والشخصية.

كما تم تحليل أبعاده النفسية والسلوكية، وأبرز أسبابه التي تتعلق بخصائص العمل وطبيعة شخصية الفرد، ثم استعراض أعراضه الجسدية والانفعالية، والآثار السلبية التي يخلفها على الصحة النفسية والأداء الوظيفي. وتم التطرق إلى أهم النظريات والنماذج النفسية المفسرة له، كالنموذج الثلاثي لـ"ماسلاش" الذي يوضح تداخل الإنهاك العاطفي مع فقدان الإنجاز الشخصي وتبلد المشاعر.

وقد أكد الفصل على أن شخصية الفرد تلعب دوراً محورياً في مدى استجابته للضغوط، واختياره لأساليب المواجهة، مما يحدد قابليته للإصابة بالإحترق النفسي. لذلك فإن امتلاك سمات شخصية متزنة، واعتماد استراتيجيات مواجهة فعالة، يسهم في الوقاية من هذه الحالة. وأخيراً، تم عرض سبل الوقاية والعلاج، والتي تشمل الدعم النفسي، إعادة هيكلة بيئة العمل، وتنمية المهارات الذاتية في التعامل مع الضغوط.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب النظري و تحديد المفاهيم المتعلقة الاحتراق النفسي ، سنحاول في هذا الفصل إسقاط موضوع البحث على عمال شركة سونلغاز بالاغواط، بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، بغية التعرف على الاحتراق النفسي محل الدراسة، وقد اعتمدنا في هذا على استبيان موجه لعمال الشركة، والغرض منه هو جمع آرائهم حول هذا الموضوع، ولهذا قسمنا الفصل إلى مبحثين أساسيين تمثلا فيما يلي:

اولا: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية؛

ثانيا: تحليل نتائج المحاور الرئيسية للإستبيان و إختبار الفرضيات.

1-منهج الدراسة:

لا يمكن للباحث أن يقتحم غمار البحث من دون محددات، تفرض عليه تبني طريقة عمل في رحلة بحثه عن الحقيقة، ذلك هو المنهج العلمي الذي يحد من العشوائية والذاتية، ويعرف بأنه جملة المبادئ والقواعد التي يجب إتباعها من بداية البحث إلى نهايته، بغية الكشف عن العلاقات العامة والجوهرية التي تخضع لها ظواهر موضوع الدراسة وانطلاقا من طبيعة وأهداف هذه الدراسة، فقد تم تبني المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الذي يسعى إلى جمع المعلومات من بيئتها مباشرة، ومن واقعها المدروس، ثم تنظيمها وتحليلها للخروج بوصف للظاهرة وتفسيرها وكشف أسبابها للوصول إلى نتائج تفيد في فهم حقيقتها .

2-مجتمع وعينة الدراسة:

المجتمع الإحصائي هو المجال العام لكل الملاحظات الممكن التعرف عليها وفق شروط محددة، كما يمكن تعريف المجتمع العام على أنه كل وحدة تتوفر فيها الخصائص المدروسة مهما كان عددها كبيرا.

تمثل مجتمع الدراسة في سلك عمال شركة سونلغاز الاغواط ، اما عينة الدراسة فتكونت من 60 مفردة .

3-الدراسة الاستطلاعية:

بغرض التأكد من سلامة ادوات الدراسة تم إجراء دراسة الاستطلاعية على عينة من خارج عينة الدراسة الاساسية مكونة من (33) مفردة ، إذ تم توزيع ما مجموعه 40 استبياناً، وبعد الاسترجاع والتفريغ تبين للباحثين أن الصالح منها 33 استمارة فقط، وهي عينة كافية لاجراء هذا الغرض .وتسعى الدراسة الاستطلاعية إلى استطلاع قدرة العينة على الاستجابة بسلالة على أدوات الدراسة، كما تهدف إلى التعرف على الصعوبات المحتملة التي يمكن أن تعترض طريق البحث أثناء تطبيق الدراسة الاساسية. ولعل أ هم هدف تسعى إليه الدراسة

الاستطلاعية هو حساب الخصائص السيكومترية من صدق وثبات للتأكد من ملائمة الأداة للاستخدام البحثي.

4- أدوات الدراسة

مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي: (MBI)

تعتمد هذه الدراسة على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (Maslach Burnout Inventory) الذي يُعد من أكثر الأدوات استخدامًا وشيوعًا في قياس مستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين، خاصة في البيئات المهنية ذات الضغوط المرتفعة. يتكون المقياس من 22 فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية:

1. الإنهاك العاطفي: (Emotional Exhaustion)

ويقيس الشعور بالتعب والإرهاق الناتج عن ضغوط العمل (9 فقرات)

2. تبدل المشاعر أو اللامبالاة: (Depersonalization)

ويقيس الموقف السلبي أو المتبدل تجاه الآخرين في بيئة العمل (5 فقرات)

3. تدني الشعور بالإنجاز الشخصي: (Reduced Personal Accomplishment)

ويقيس الشعور بعدم الكفاءة أو الفعالية في العمل (8 فقرات)

يُستخدم المقياس بصيغته المعدلة وفقًا لطبيعة البيئة المهنية محل الدراسة، ويُعتمد على مقياس ليكرت الخماسي في التقدير، حيث يختار المستجيب درجة انطباق كل عبارة من "أبدًا" إلى "دائمًا".

وقد تم التأكد من صدق وثبات المقياس من خلال الدراسات السابقة، بالإضافة إلى التحقق منه في الدراسة الحالية باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة (مثل معامل كرونباخ ألفا)

الاستبيان:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على طريقة الاستقصاء من خلال الاستبيان في جمع البيانات الأولية وتم تصميم الاستبيان وتقسيمه إلى محاور .
كما تم استخدام مقياس ليكارت ذو ست درجات لتقييم إجابات العمال بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها كآتي:

الجدول رقم (01): درجات سلم ليكارت سداسي

لا اعاني مطلقا	مرات قليلة بالسنة	مرة بالشهر	مرات قليلة بالشهر	مرة في كل اسبوع	مرات قليلة بالاسبوع	كل يوم
0	01	02	03	04	05	06

المصدر: من إعداد الطالب

5- الخصائص السيكومترية :

- لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) من حيث الإتساق الداخلي لعباراتها، و مدى إستقرار و عدم تناقض تلك العبارات، بمعنى القدرة على الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة تحت نفس الظروف، فقد تم إستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) بالاستعانة ببرنامج SPSS 21.0 لقياس الثبات الداخلي. حيث تكون الأداة ممتاز بثبات مقبول إذا كان معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.60 (قريب من 1.00). و الجدول التالي يوضح ما تم الحصول عليه من نتائج:

• ثبات ألفا كرونباخ لاستبيان الاحتراق النفسي:

لمزيد من تحرى الدقة في بحث درجة ثبات الاستبيان، تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول رقم (02): نتائج إختبار معامل ألفا كرونباخ للاحتراق النفسي

الابعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الاحتراق النفسي	22	0.798

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات ال SPSS 21.0

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرونباخ " الكلي لمقياس الاحتراق النفسي يساوي (0.798)، ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات و يمكن قبولها لأغراض التحليل، إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات (يتجاوز 0.6)، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستقصى منهم عبر الزمن مع توفر نفس الظروف، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

6- عرض خصائص عينة الدراسة

1- الجنس: من مجموع 60 استمارة تم معالجتها، تم الحصول على النتائج الموضحة

في الجدول التالي:

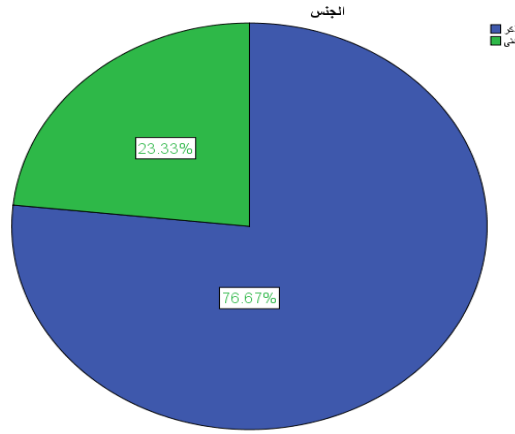
الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	نسبة
ذكر	46	%76.7
أنثى	14	%23.3
المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات ال SPSS 21.0

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة



الشكل رقم (01): تركيبة عينة الدراسة حسب الجنس

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.0

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن جنس الذكور ساهم بشكل أكبر في تشكيل أفراد العينة الإحصائية بنسبة 76.67%، بينما الإناث تقدر نسبتهم في العينة بـ 23.33%، وهذا الاختلاف طبيعي و يمكن إرجاعه إلى التوزيع العشوائي للإستبيانات.

1- الخبرة: من مجموع 60 استمارة تم معالجتها، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

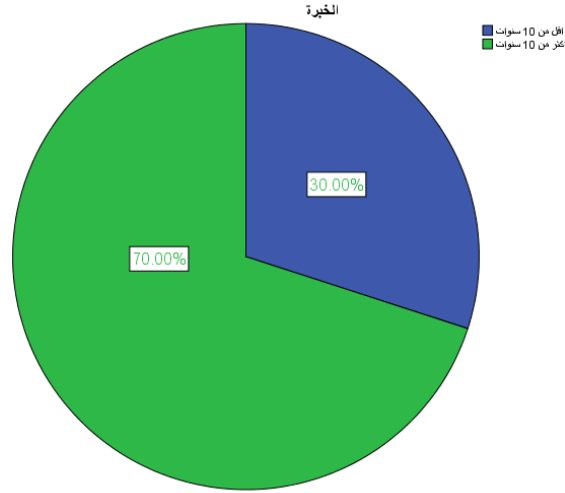
الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الخبرة	التكرار	نسبة
اقل من 10 سنوات	18	30%
اكثر من 10 سنوات	42	70%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات SPSS 21.0

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة



الشكل رقم (02): تركيبة عينة الدراسة حسب الخبرة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.0

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن الفئة أكثر من 10 سنوات خبرة ساهمت بشكل أكبر في تشكيل أفراد العينة الإحصائية بنسبة 70%، بينما جاءت فئة أقل من 10 سنوات خبرة ثانياً بنسبة 30%.

الحالة الاجتماعية: من مجموع 60 استمارة تم معالجتها تم الحصول على النتائج

الموضحة في الجدول التالي:

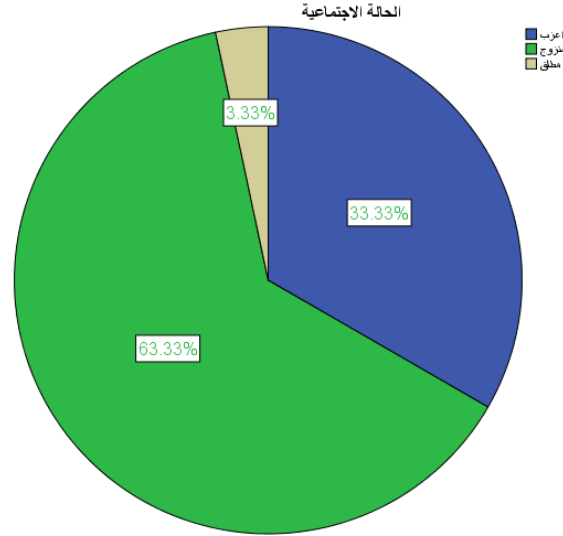
الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	نسبة
اعزب	20	33.3%
متزوج	38	63.3%
مطلق	02	3.3%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS 21.0

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة



الشكل رقم (03): تركيبة عينة الدراسة الحالة الاجتماعية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.0

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن الحالة الاجتماعية التي غلبت على أفراد العينة هي المتزوجون بنسبة 63.33% بنسبة متباعدة مع العزاب 33.33%، أما النسبة الأقل فتمثلت في الطلقون بنسبة 3.33%،

المستوى التعليمي من مجموع 60 استمارة تم معالجتها، تم الحصول على النتائج

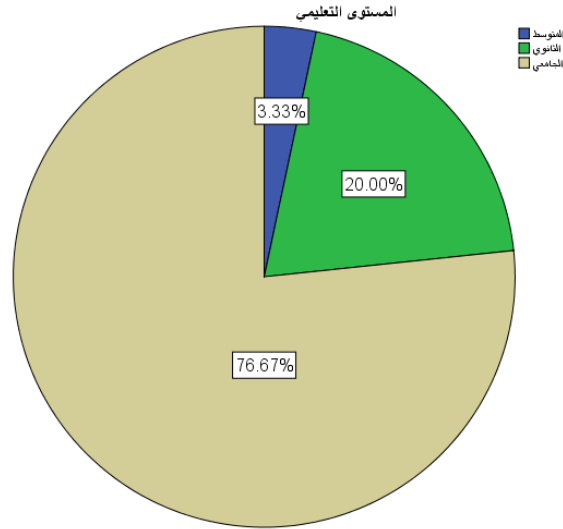
الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	نسبة
المتوسط	02	3.3%
الثانوي	12	20%
الجامعي	46	76.7%
المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS 21.0

يمكن توضيح نتائج الجدول أعلاه في الشكل التالي:



الشكل رقم (04): تركيبة عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.0

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن المستوى الجامعي احتل المرتبة الأولى في تشكيل أفراد العينة الإحصائية، بحيث بلغ عددهم 46 إذ تمثل نسبة 76.7% من الحجم الاجمالي للعينة، يليه المستوى الثانوي، حيث بلغ عددهم 12 فرد أي بنسبة 22%، بينما المستوى الأقل هو المتوسط بتعداد 02 بنسبة 3.33%

7- أساليب التحليل الإحصائي:

تم الإستعانة ببرنامج SPSS 21.0 في عملية التفرغ في التحليل الإحصائي للبيانات و الرسومات البيانية المختلفة وكذا إختبار فرضيات الدراسة، حيث اشتملت على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة؛
- التكرارات و النسب المئوية، من أجل عرض خصائص العينة و معرفة مدى موافقة أفرادها على عبارات الاستبيان؛
- المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد العينة؛

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة

- نموذج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع.
- إختبار T-TEST في حالة عينة واحدة لمعرفة ما اذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت الى درجة الموافقة المتوسطة، ويتم استخدامه للتأكد من دلالة كل فقرة من فقرات الاستبانة؛
- إختبار التباين الاحادي لمعرفة الفروقات الاحصائية بين ثلاث أو أكثر من البيانات.

8: نتائج متغيرات الدراسة

إختبار مدى موافقة العمال على محور الاستبيان، تم إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة على حدى حسب المقياس و هذا ما توضحه الجداول التالية:

الاحترق النفسي:

الجدول رقم (07): إتجاه عبارات محور (الاحترق النفسي)

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	اشعر بان عملي يستنزفني عاطفيا	2.17	2.388
02	اشعر بالتعب والانهاك في نهاية الدوام	2.73	2.261
03	اشعر بالارهاق عندما استيقظ في الصباح وامامي يوم عمل اخر	2.42	2.069
04	ان العمل مع الناس يسبب لي التوتر	2.02	1.692
05	اشعر بان عملي يحرقني	2.03	1.766
06	اشعر بالإحباط من وظيفتي	1.88	1.688

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة

1.777	2.40	اشعر بانني اجهد نفسي كثيرا في هذاالوظيفة	07
1.883	2.25	العمل المباشر مع الناس يسبب لي ضغوطا كثيرة	08
1.771	2.32	اشعر بانني على وشك السقوط	09
1.682	1.87	اشعر بانني اعامل بعض المراجعين معاملة غير انسانية	10
1.617	1.78	أصبحت اكثر قسوة على الناس منذ توليت هذه الوظيفة	11
1.520	1.60	اشعر بالقلق من هذه الوظيفة التي جعلتني قاسي القلب	12
1.722	2.18	لا اهتم بما يحدث لبعض المراجعين	13
1.725	1.80	اشعر بان المراجعين يوجهون لي اللوم بسبب بعض مشكلاتهم	14
1.846	2.48	افهم بسهولة كيف يشعر المراجعون تجاه بعض الامور	15
1.814	2.78	اتعامل مع مشكلات المراجعين بكفاءة عالية	16
1.987	2.95	اشعر من خلال عملي بانني اثر إيجابيا في حياة الاخرين	17
2.009	2.38	اشعر بحرية زائدة	18
1.904	3.00	استطيع بكل سهولة خلق جو مريح في العمل	19
2.049	2.80	اشعر بالسعادة بعد العمل على مقربة من المراجعين	20
1.742	2.48	حققت الكثير من الأشياء المهمة في هذه الوظيفة	21
1.981	3.15	اتعامل في عملي مع المشكلات بهدوء تام	22
.81662	2.3402	متوسط عبارات المحور	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS 21.0

من خلال الجدول أعلاه المتوسط الحسابي لعبارات الاحتراق النفسي يتراوح بين 1.60 و3.15، مما يشير إلى وجود تفاوت في استجابات الأفراد حول مشاعرهم تجاه الإرهاق والاحتراق الوظيفي. وبلغ متوسط المحور العام 2.34، وهو يقع في مستوى متوسط

إلى منخفض نسبيًا، مما يدل على أن الاحتراق النفسي ليس شديدًا ولكنه موجود بدرجات متفاوتة. العبارات التي تعكس الاحتراق النفسي العالي "أشعر بالتعب والإنهاك في نهاية الدوام "2.73" أشعر بالإرهاق عندما أستيظ في الصباح وأمامي يوم عمل آخر "2.42" أشعر بأنني على وشك السقوط "2.32 العمل المباشر مع الناس يسبب لي ضغوطًا كثيرة" 2.25. هذه العبارات تشير إلى مستويات متوسطة من الإرهاق الجسدي والعاطفي، ما يدل على وجود ضغوط وظيفية لكن ليست شديدة.

العبارات التي تعكس التأثير السلبي للوظيفة على العلاقات الإنسانية "أشعر بأنني أعامل بعض المراجعين معاملة غير إنسانية" (1.87) (أصبحت أكثر قسوة على الناس منذ توليت هذه الوظيفة) (1.78) (أشعر بالقلق من هذه الوظيفة التي جعلتني قاسي القلب " (1.60) (لا أهتم بما يحدث لبعض المراجعين) (2.18 المتوسطات المنخفضة لهذه العبارات تدل على أن الموظفين لا يشعرون عمومًا بأن وظيفتهم أثرت بشكل كبير على إنسانيتهم أو تعاملهم مع المراجعين.

العبارات التي تعكس الجانب الإيجابي من العمل "أشعر من خلال عملي بأنني أثر إيجابيًا في حياة الآخرين) (2.95) (أستطيع بكل سهولة خلق جو مريح في العمل) (3.00) "أعامل في عملي مع المشكلات بهدوء تام) (3.15) (أشعر بالسعادة بعد العمل على مقربة من المراجعين) (2.80 هذه العبارات تعكس أن هناك جوانب إيجابية في العمل تساعد في تخفيف الاحتراق النفسي، حيث يشعر الموظفون إلى حد ما بأنهم يحققون إنجازات ولديهم قدرة على التعامل مع ضغوط العمل بهدوء.

وجود انحراف معياري مرتفع نسبيًا لبعض العبارات (مثل 2.388 للعبارة الأولى و2.049 للعبارة 20) يشير إلى تباين واسع في ردود الفعل بين الأفراد، حيث تختلف مستويات الاحتراق النفسي والتعامل مع الضغوط من شخص لآخر. بالمقابل، هناك عبارات بانحراف

معياري منخفض نسبياً (مثل 1.520 للعبارة 12)، مما يعني أن معظم الأفراد متفوقون على رأي معين بخصوص تأثير الوظيفة على عواطفهم.

بشكل عام، يظهر الجدول أن مستوى الاحتراق النفسي بين الموظفين متوسط إلى منخفض، حيث هناك مشاعر إرهاق وضغوط، لكنها لا تصل إلى مرحلة متقدمة من التدهور النفسي أو التأثير السلبي الكبير على العلاقات الإنسانية.

رغم وجود بعض الإرهاق العاطفي والتعب، إلا أن الموظفين يعبرون عن قدرتهم على التعامل مع المشكلات بهدوء والاستمرار في تحقيق أهدافهم، مما قد يعكس وجود آليات تكيف إيجابية.

التباين الكبير في بعض الإجابات يشير إلى اختلافات فردية في مواجهة ضغوط العمل، وهو ما قد يستدعي دراسات أعمق لفهم العوامل المؤثرة.

ثانياً: عرض ومناقشة وتفسير نتائج فرضيات الدراسة :

سنقوم من خلال هذا المطلب بإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة لفرضيات الدراسة الميدانية، و ذلك من أجل قبول الفرضيات أو رفضها و سنقوم باستعمال تحليل الانحدار المتعدد و اختبار t كذا تحليل التباين أحادي الطرف.

1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج اختبار الفرضيات

1-1- الفرضية الرئيسية: مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة

تشير نتائج الجدول إلى أن المتوسط الحسابي لعبارات الاحتراق النفسي يتراوح بين 1.60 و3.15، مما يدل على تفاوت في استجابات أفراد العينة تجاه مشاعر الإرهاق والاحتراق الوظيفي. حيث بلغ متوسط المحور العام 2.34، وهو مستوى يُصنف بين المتوسط إلى المنخفض نسبياً، ما يشير إلى أن الاحتراق النفسي لدى الموظفين ليس شديداً لكنه موجود بدرجات متفاوتة.

العبارات التي تعكس الاحتراق النفسي بدرجات متوسطة تشمل:

- "أشعر بالتعب والإرهاق في نهاية الدوام" بمتوسط 2.73
 - "أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ في الصباح وأمامي يوم عمل آخر" بمتوسط 2.42
 - "أشعر بأنني على وشك السقوط" بمتوسط 2.32
 - "العمل المباشر مع الناس يسبب لي ضغوطاً كثيرة" بمتوسط 2.25
- وهذا يدل على وجود إرهاق جسدي وعاطفي في العمل، لكنه لا يصل إلى درجات عالية جداً.
- في المقابل، العبارات التي تعكس التأثير السلبي للوظيفة على العلاقات الإنسانية جاءت بمتوسطات منخفضة، مثل:

- "أشعر بأنني أعامل بعض المراجعين معاملة غير إنسانية" (1.87)
 - "أصبحت أكثر قسوة على الناس منذ توليت هذه الوظيفة" (1.78)
 - "أشعر بالقلق من هذه الوظيفة التي جعلتني قاسي القلب" (1.60)
 - "لا أهتم بما يحدث لبعض المراجعين" (2.18)
- وهذا يشير إلى أن الموظفين بشكل عام لا يشعرون بأن عملهم أثر سلباً على إنسانيتهم أو تعاملهم مع الآخرين.

أما العبارات التي تعكس الجوانب الإيجابية للعمل فكان متوسطها مرتفع نسبياً، مثل:

- "أشعر من خلال عملي بأنني أفر إيجابياً في حياة الآخرين" (2.95)
 - "أستطيع بكل سهولة خلق جو مريح في العمل" (3.00)
 - "أتعامل في عملي مع المشكلات بهدوء تام" (3.15)
 - "أشعر بالسعادة بعد العمل على مقربة من المراجعين" (2.80)
- مما يدل على وجود آليات تكيف إيجابية تساعد الموظفين في مواجهة ضغوط العمل.

وجود انحراف معياري مرتفع لبعض العبارات (مثلاً 2.388 و 2.049) يشير إلى تفاوت واضح بين ردود الأفراد، بينما كان الانحراف المعياري منخفضاً في عبارات أخرى (مثل 1.520)، ما يدل على اتفاق نسبي حول بعض الجوانب.

بشكل عام، يمكن القول إن مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة يتراوح بين المتوسط إلى المنخفض، مع وجود بعض الإرهاق والضغط النفسية، لكن دون أن يصل الأمر إلى تدهور نفسي أو تأثير سلبي كبير على العلاقات الإنسانية. كما يعبر الموظفون عن قدرة جيدة على التعامل مع ضغوط العمل، ما يشير إلى وجود قدر من المرونة والتكيف.

1-2- الفرضيات الفرعية:

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس
 - توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس
- نعتمد على أسلوب اختبار t لعينتين مستقلتين كما هو موضح في مخرجات SPSS التالية:

الجدول رقم (08) : اختبار الفرضية الاولى

قيمة t المحسوبة	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية Sig	نتيجة الاختبار
-0.324	58	0.051	نقبل H_0

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS 21 (الملحق رقم 04)
نلاحظ بأن قيمة الاحتمالية Sig أكبر من مستوى الدلالة α . أي: $0 >$ ، (09505 Sig 0.).. إذاً نرفض الفرضية البديلة H_1 و نقبل الفرضية الصفرية H_0 و يؤكد ذلك أن القيمة

إذاً : لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 5%.

"عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تُعزى لمتغير الجنس"، وهو ما يعني أن الذكور والإناث يعانون من مستويات متقاربة من الاحتراق النفسي، دون تباين إحصائي معتبر.

مناقشة الفرضية المتعلقة بعدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي حسب متغير الجنس:

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 0.05، مما يشير إلى أن الذكور والإناث يعانون من مستويات متقاربة من الاحتراق النفسي، وأن الاختلافات بينهما لم تبلغ مستوى التباين الإحصائي المعتبر.

يمكن تفسير هذا المعطى بعدة اعتبارات، من بينها أن العوامل المسببة للاحتراق النفسي، مثل الضغوط المهنية، ظروف العمل، ضعف التقدير، والروتين الوظيفي، قد تؤثر بشكل متساوٍ على كلا الجنسين في البيئة المهنية موضوع الدراسة. كما أن تقارب الأدوار المهنية بين الذكور والإناث، خاصة في المؤسسات التي تتسم بتوزيع متوازن للمهام والمسؤوليات، قد يؤدي إلى تشابه التجارب المهنية والنفسية وبالتالي تقارب مستويات الاحتراق النفسي.

وقد تتماشى هذه النتيجة مع بعض الدراسات السابقة التي أشارت إلى أن الجنس لا يُعد بالضرورة محددًا حاسمًا في التعرض للاحتراق النفسي، بل إن طبيعة العمل، ثقافة المؤسسة، وطريقة التكيف الشخصي مع الضغوط المهنية هي التي تلعب الدور الأبرز.

ومن جهة أخرى، قد تُعزى النتيجة أيضًا إلى أن الذكور والإناث يواجهون الضغوط المهنية ولكن يعبرون عنها أو يتعاملون معها بطرق مختلفة، وهو ما قد لا يظهر دائمًا من خلال أدوات القياس الكمية التقليدية.

هذه النتيجة تدعو إلى التركيز في الوقاية من الاحتراق النفسي على مكونات بيئة العمل وظروفها المهنية بدلاً من التركيز على الخصائص الديموغرافية كالجنس، وتعزز من الدعوة إلى تبني برامج دعم نفسي ومهني موجهة لجميع الموظفين دون تمييز.

عند مقارنة هذه النتيجة مع ما ورد في الدراسات السابقة:

• دراسة المهارة والنعيمات 2021:

توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس، وهي نتيجة مطابقة تمامًا لما توصلت إليه دراستنا، مما يعزز صدقية الاستنتاج ويشير إلى أن الجنس قد لا يكون محددًا حاسمًا في تجربة الاحتراق النفسي، على الأقل في بيئات العمل المشابهة.

• دراسة خديجة ملال 2018:

أكدت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تبعًا لمتغير الجنس، وهي كذلك تتوافق مع نتيجتك، وتدعم الاتجاه نفسه في سياق مختلف (عمال الوسط شبه الطبي).

وبناءً على ذلك، فإن نتيجة فرضيتنا الحالية منسجمة تمامًا مع ما توصلت إليه دراسات عربية ومحلية سابقة، مما يشير إلى نمط تكراري في هذه الظاهرة قد يعود إلى تشابه بيئات العمل أو التحديات المشتركة التي يواجهها الجنسين.

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة

2- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية والثالثة والرابعة:

من أجل إختبار هذه الفرضيات قمنا باستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي الطرف

(One-Way ANOVA)، و كانت النتائج حسب الجدول الآتي:

الجدول رقم (09): إختبار تحليل التباين (ANOVA) للفروق بين متوسط إجابات أفراد

العينة وفقا لمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي)

العامل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة (Sig)
الخبرة	بين المجموعات	3.339	1	3.339	5.379	0.024
	داخل المجموعات	36.006	58	0.621	—	—
	المجموع	39.345	59	—	—	—
المؤهل العلمي	بين المجموعات	0.278	2	0.139	0.203	0.817
	داخل المجموعات	39.067	57	0.685	—	—
	المجموع	39.345	59	—	—	—
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	0.502	2	0.251	0.368	0.694
	داخل المجموعات	38.843	57	0.681	—	—
	المجموع	39.345	59	—	—	—

المصدر: من إعداد الباحث على ضوء مخرجات SPSS 21 (الملحق رقم 04)

✓ عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير

الخبرة عند مستوى الدلالة 5%.

1H - توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير

الخبرة عند مستوى الدلالة 5%.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الإحتمالية تساوي $\text{Sig} = 0.024$ هي أقل من $\alpha=0.05$ ، وبالتالي تقبل الفرضية H_1 و نرفض الفرضية البديلة H_0 . أي توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الخبرة عند مستوى الدلالة 5%.

نستنتج أن الخبرة المهنية لها تأثير واضح على الاحتراق النفسي، حيث تختلف مستويات الاحتراق بين الفئات ذات الخبرات المتباينة.

مناقشة الفرضية المتعلقة بوجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي

حسب متغير الخبرة المهنية:

أظهرت نتائج الدراسة أن القيمة الاحتمالية ($\text{Sig} = 0.024$) كانت أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$) ، مما يعني رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1). وعليه، يمكن القول بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تُعزى لمتغير الخبرة المهنية.

يشير هذا المعطى إلى أن الخبرة المهنية تُعد متغيرًا مؤثرًا في مستويات الاحتراق النفسي، حيث تختلف حدة هذا الاحتراق بين الفئات المهنية حسب سنوات الخبرة. وقد يُفسر هذا التباين وفق عدّة فرضيات:

- **ذوو الخبرة القليلة** قد يعانون من ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي نتيجة قلة التكيف مع متطلبات العمل، وضعف المهارات في إدارة الضغوط المهنية، وشعورهم بعدم الكفاءة أو عدم الاستقرار الوظيفي.
- أما **ذوو الخبرة المتوسطة**، فقد يكونون في مرحلة ذروة الضغوط نتيجة تراكم المسؤوليات وتزايد التحديات، مما يجعلهم عرضة للاحتراق بدرجات متفاوتة.

• في حين أن ذوي الخبرة الطويلة قد يكونون أكثر قدرة على تطوير آليات التكيف المهني والنفسي، أو قد يكونوا قد وصلوا إلى مستويات من التقدير والتمكين المهني تحدّ من تعرضهم للاحتراق، رغم احتمالية المعاناة من الرتابة أو الإنهاك المزمن. تتفق هذه النتيجة مع دراسات سابقة أظهرت أن الخبرة المهنية ليست مجرد تراكم زمني، بل عامل يؤثر على طبيعة التفاعل مع بيئة العمل، ومصدر للتمايز في الاستجابة النفسية لضغوط المهنة.

ويبرز من خلال ذلك أهمية تبني مقاربات داعمة موجهة حسب فئة الخبرة، من خلال تقديم برامج تأهيلية للمبتدئين، وتوفير فرص تطوير مهني للخبرات المتوسطة، وتعزيز بيئة الاستقرار والتقدير لدى أصحاب الخبرة الطويلة، بهدف الحد من الاحتراق النفسي في مختلف مراحل المهنة.

بمقارنة هذه النتيجة مع ما ورد في الدراسات السابقة:

• دراسة خديجة ملال 2018

توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الخبرة، وهي نتيجة مطابقة تماماً لنتيجة فرضيتنا، مما يدعم الفرضية بأن الخبرة عامل مؤثر في مستوى الاحتراق، ويُرجح أن التباين في سنوات العمل يُسهم في اختلاف التعرض للضغوط المهنية والتكيف معها.

• دراسة المهيرة والنعيمات 2021

لم تذكر تأثير الخبرة كعامل مؤثر في نتائجها النهائية بشكل واضح، بل ركزت على متغيرات مثل الجنس والخدمة، وأشارت إلى عدم وجود فروق دالة تعزى لهذه المتغيرات، وهو ما يمثل تبايناً مع نتيجتك.

لكنّ هذا التباين قد يُعزى إلى:

• اختلاف طبيعة العينة (عمال إنقاذ ودفاع مدني مقابل موظفين إداريين/خدميين).

• طبيعة العمل وتعرضه لمواقف شديدة الضغط تؤدي إلى احتراق مشابه مهما بلغت الخبرة.

وبذلك، فإن نتيجة فرضيتنا تتفق مع دراسة خديجة ملال (2018)، وتختلف جزئياً مع دراسة المهيرة والنعيمات (2021)، مما يعكس تبايناً قد يرتبط بسياق العمل أو نوعية الضغوط المهنية المرتبطة بمستوى الخبرة.

عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

H_0 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى الدلالة 5%.

H_1 -توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى الدلالة 5%.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الإحتمالية تساوي $Sig = 0.817$ هي أكبر من $\alpha = 0.05$ ، وبالتالي تقبل الفرضية H_0 و نرفض الفرضية البديلة H_1 . أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى الدلالة 5%.

نستنتج أن المؤهل العلمي لا يؤثر بشكل واضح على مستوى الاحتراق النفسي، حيث لا توجد اختلافات جوهرية بين الأفراد تبعاً لمستوى تعليمهم.

مناقشة الفرضية المتعلقة بعدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي حسب متغير المؤهل العلمي:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن القيمة الاحتمالية ($Sig = 0.817$) كانت أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$)، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية (H_0) ورفض الفرضية البديلة (H_1). وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

تشير هذه النتيجة إلى أن مستوى التعليم، سواء كان متوسطاً أو عالياً أو جامعياً، لا يمثل عاملاً فارقاً في تحديد درجة الاحتراق النفسي بين الأفراد في بيئة العمل محل الدراسة. ويمكن تفسير ذلك من خلال عدد من الاحتمالات:

- أن الضغوط المهنية ومسببات الاحتراق في المؤسسة قد تكون متقاربة وتؤثر على الجميع بشكل شبه متساوٍ، بغض النظر عن مستوى التحصيل العلمي.
- كما أن الطبيعة الميدانية أو العملية للوظيفة قد تلغي الأثر المحتمل للمؤهل الأكاديمي، إذ يعتمد الأداء أكثر على الجهد اليومي والتعامل مع المواقف المهنية، وليس بالضرورة على المؤهل العلمي.
- من جهة أخرى، قد يكون الأفراد بمختلف مستوياتهم التعليمية يواجهون نفس الصعوبات الإدارية أو التنظيمية أو النفسية، وهو ما يعزز تشابه مستويات الاحتراق بينهم.

وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات التي بينت أن المؤهل العلمي لا يشكل دائماً فارقاً في الاستجابة النفسية لضغوط العمل، بل إن عوامل مثل بيئة العمل، الدعم الإداري، ثقافة المؤسسة، ووضوح المهام تلعب أدواراً أكثر حسماً.

وعليه، فإن التركيز في الوقاية من الاحتراق النفسي أو التخفيف من حدّته يجب أن ينصب على تحسين الظروف العامة للعمل، وتعزيز الرفاه المهني، دون ربط البرامج الوقائية أو الدعم النفسي بمستوى المؤهل العلمي.

بالرجوع إلى الدراسات السابقة:

دراسة النفعي (2000)، وكذلك دراسة بوطاف مسعود وعشوي عبد الحميد (2013): ركزت هاتان الدراستان على مصادر الاحتراق النفسي وعلاقته بالعوامل التنظيمية والمهنية أكثر من ارتباطه بالمؤهل العلمي، ولم تنطرقا صراحة إلى أثر المؤهل العلمي

كمتغير، مما لا يسمح بإجراء مقارنة مباشرة، لكن هذا الغياب قد يُفسر بأن المؤهل العلمي ليس من المتغيرات المؤثرة بقوة في ظاهرة الاحتراق النفسي.

دراسة خديجة ملال 2018

ركزت على متغيرات مثل السن، الخبرة، والجنس، دون تناول صريح للمؤهل العلمي، ما يعني أيضاً عدم وجود أدلة في تلك الدراسة تُبرز علاقة واضحة بين المؤهل ومستوى الاحتراق، وهو ما يدعم ضمناً نتيجتنا.

وبذلك، تتفق نتيجة فرضيتنا مع الاتجاه العام في الدراسات السابقة التي لم تسجل تأثيراً معتبراً للمؤهل العلمي، سواء لعدم ظهوره في النتائج أو لعدم تضمينه كمتغير مستقل، مما قد يشير إلى أنه ليس محددًا أساسياً في تجربة الاحتراق النفسي مقارنة بمتغيرات أخرى مثل الخبرة أو بيئة العمل.

عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

H_0 لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى الدلالة 5%.

H_1 - توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى الدلالة 5%.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الإحتمالية تساوي $Sig = 0.694$ هي أكبر من $\alpha=0.05$ ، وبالتالي تقبل الفرضية H_0 و نرفض الفرضية البديلة H_1 . أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى الدلالة 5%.

نستنتج أن الحالة الاجتماعية (مثل الزواج أو العزوبية) لا تؤثر بشكل ملحوظ على الاحتراق النفسي، إذ لا توجد اختلافات ذات دلالة بين الفئات المختلفة.

مناقشة الفرضية المتعلقة بعدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق

النفسي حسب متغير الحالة الاجتماعية:

أوضحت نتائج التحليل الإحصائي أن القيمة الاحتمالية ($\text{Sig} = 0.694$) كانت أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$) ، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية (H_0) ورفض الفرضية البديلة (H_1)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

تفيد هذه النتيجة بأن الحالة الاجتماعية للفرد (سواء كان متزوجاً، أعزباً، مطلقاً...) لا تمثل عاملاً فارقاً في تحديد درجة الاحتراق النفسي لدى العاملين في السياق المهني موضوع الدراسة. ويمكن تفسير هذه النتيجة بعدة زوايا:

- من المحتمل أن الضغوط المهنية تُمارس على الجميع بشكل متقارب بغض النظر عن الحالة الاجتماعية، ما يجعلها العامل الحاسم في توليد الاحتراق النفسي أكثر من الظروف الشخصية.
 - كما قد يكون الأفراد، سواء كانوا متزوجين أو غير متزوجين، يواجهون تحديات مهنية مشابهة في ما يتعلق بضغط العمل، ضعف التقدير، أو غموض الأدوار، وهو ما يُسهم في تقارب مستويات الاحتراق بينهم.
 - من جهة أخرى، يُحتمل أن الدعم الاجتماعي الناتج عن الزواج، أو الاستقلالية المرتبطة بالعزوبية، لا تؤثر بشكل مباشر أو حاسم في مواجهة ضغوط العمل ضمن هذه البيئة المهنية، أو أنها تتعادل من حيث الأثر النهائي.
- وتتنسجم هذه النتيجة مع بعض الدراسات السابقة التي لم تجد علاقة ذات دلالة بين الحالة الاجتماعية ومستوى الاحتراق النفسي، مشيرة إلى أن المتغيرات المهنية والتنظيمية غالباً ما تكون أكثر تأثيراً من المتغيرات الشخصية في هذا السياق.

لذا، يمكن القول إن استراتيجيات مواجهة الاحتراق النفسي ينبغي أن تستند إلى فهم طبيعة العمل وظروفه الداخلية، وليس إلى الخصائص الاجتماعية أو الأسرية للأفراد، ما يعزز من أهمية المعالجة المؤسسية لهذه الظاهرة النفسية.

مقارنة هذه النتيجة بالدراسات السابقة:

دراسة غانم منيرة ومعمر أسماء (2019-2020)

أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية من حيث الدافعية للإنجاز المهني تبعاً لمتغير الحالة المدنية (وهي نفسها الحالة الاجتماعية)، ورغم أن المتغير الرئيسي لديهم كان "الدافعية للإنجاز"، إلا أن العلاقة بالاحتراق النفسي كانت محل دراسة أيضاً. وهذا يتماشى مع نتيجة ماتوصلنا إليه من حيث عدم تأثير الحالة الاجتماعية بشكل واضح على المؤشر النفسي المدروس.

أما بقية الدراسات مثل: دراسة النفعي، ملال، بوطاف...

فلم تُفصّل في متغير الحالة الاجتماعية، أو لم تذكره إطلاقاً، ما يعني أن هذا المتغير لم يكن محط تركيز كافٍ، وربما لضعف تأثيره أو ثانويته مقارنة بمتغيرات مثل الخبرة، الضغط المهني، طبيعة العمل.

بالتالي، فإن نتيجة فرضيتنا تتوافق مع الاتجاه العام في الدراسات التي تناولت الحالة الاجتماعية، وتؤكد أن هذا المتغير لا يُعدّ محدداً أساسياً لمستوى الاحتراق النفسي، وربما يكون تأثيره غير مباشر أو ضعيف.

الخبرة المهنية لها تأثير على مستوى الاحتراق النفسي، حيث تختلف مستويات الاحتراق بين الفئات حسب سنوات الخبرة.

المؤهل العلمي لا يبدو أنه يؤثر على مستوى الاحتراق النفسي، أي أن جميع الفئات التعليمية تواجه الاحتراق بنسب متقاربة.

الحالة الاجتماعية لا تؤثر على مستوى الاحتراق النفسي، مما يعني أن المتزوجين وغير المتزوجين لديهم مستويات احتراق متشابهة.

3- نتائج الدراسة

من خلال تحليل و مناقشة الاستبيان يمكننا أن نلخص النتائج فيما يلي :

- الذكور هم اكثر مساهمة في عينة الدراسة
- الفئة اكثر من 10 سنوات خبرة ساهمت بشكل أكبر في تشكيل أفراد
- الحالة الاجتماعية التي غلبت على أفراد العينة هي المتزوجون.
- المستوى الجامعي احتل المرتبة الأولى في تشكيل أفراد العينة الإحصائية.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة 5%.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الخبرة عند مستوى الدلالة 5%.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى الدلالة 5%.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى الدلالة 5%.

الخاتمة

الخاتمة

تعد بيانات العمل الحديثة من العوامل الجوهرية التي تؤثر في الصحة النفسية والرفاهية العامة للعمال، خاصة في المؤسسات الكبرى التي تتسم بتنوع المهام وكثرة المتطلبات المهنية. وفي هذا السياق، كشفت الدراسة أن الضغوط المتراكمة داخل بيئة العمل، إذا لم يتم التحكم بها أو التخفيف من حدتها، قد تؤدي إلى ظاهرة الاحتراق النفسي، وهي من أخطر التحديات التي تؤثر على الأداء المهني، والاستقرار النفسي، وجودة الحياة الوظيفية.

لقد أبرزت نتائج التحليل الإحصائي أن الخبرة المهنية تُعد من أبرز العوامل المرتبطة بارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى عمال مؤسسة سونلغاز، حيث يواجه العاملون ذوو الأقدمية الطويلة ضغوطاً متزايدة نتيجة التراكم المهني والإرهاق المستمر. بالمقابل، لم تُسجل فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس أو المؤهل العلمي أو الحالة الاجتماعية، وهو ما يشير إلى أن الاحتراق النفسي هو ظاهرة عابرة للخصائص الشخصية، وتتعلق أساساً بظروف العمل ومتطلباته.

إن هذه النتائج تؤكد الحاجة الملحة إلى تبني سياسات مؤسسية فعالة للتقليل من آثار الاحتراق النفسي، خاصة لدى الفئات ذات الخبرة الطويلة، من خلال تحسين بيئة العمل، وتفعيل برامج الدعم النفسي، وتعزيز ثقافة التقدير والتحفيز داخل المؤسسة، بما يضمن الاستفادة الوظيفية ورفاهية العمال.

التوصيات

- ❖ إنشاء برامج دعم نفسي متخصصة لفائدة العمال ذوي الخبرة الطويلة، خاصة ممن تجاوزت مدة خدمتهم 10 سنوات، لتقوية قدراتهم على التعامل مع التوترات المهنية المتراكمة.
- ❖ تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية، من خلال تطوير الفضاءات الوظيفية، وتوفير أجواء أكثر راحة وتحفيزاً تساعد على تقليل مستويات التوتر.

الخاتمة

- ❖ إعادة النظر في آليات توزيع المهام والمسؤوليات، لتفادي الإرهاق المهني المتكرر، لا سيما للفئات الأكثر تعرضًا للاحتراق النفسي.
- ❖ تفعيل أنظمة الحوافز المادية والمعنوية مثل المكافآت الدورية، وشهادات التقدير، وفرص الترقية، بما يعزز من الروح المعنوية والدافعية المهنية.
- ❖ توفير دورات تدريبية في إدارة الضغط النفسي والذكاء العاطفي، لفائدة جميع العاملين، من أجل تعزيز مهارات المواجهة الإيجابية والتكيف مع ظروف العمل.
- ❖ إدماج مستشارين نفسيين ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة، لمرافقة العمال في تجاوز الأزمات النفسية التي قد تؤثر على مردودهم الوظيفي.
- ❖ قياس دوري لمستوى الرضا المهني والاحتراق النفسي عبر أدوات واستبيانات علمية، بهدف الكشف المبكر عن المؤشرات السلبية واتخاذ الإجراءات الوقائية.
- ❖ تشجيع ثقافة التوازن بين الحياة المهنية والحياة الخاصة، من خلال احترام أوقات الراحة وتوفير مرونة في جداول العمل عند الحاجة.

قائمة المصادر و المراجع

أولاً: الكتب

- أحمد محمد عوض بني أحمد، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007.
- جمعة سيد يوسف، إدارة الضغوط: نموذج للتدريب والممارسة، ط1، إيتراك للنشر والتوزيع، جامعة القاهرة، 2004.
- جمعة سيد يوسف، إدارة الضغوط، ط1، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، 2008.
- زيدان محمد مصطفى، النمو النفسي للطفل والمراهق: نظريات الشخصية، دار الشرق، جدة، المملكة العربية السعودية، 1414هـ.
- علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط الحديث، القاهرة، 2000.
- علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط الحديث، الكويت، 2003.
- منصور طلعت، فيولا البيلاوي، قائمة الضغوط النفسية للموظفين: دليل للتعرف على الصحة النفسية للموظفين، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1989.

ثانياً: المذكرات والرسائل الجامعية

- خليلي عبد الحليم وآخرون، مستوى الاحتراق النفسي لدى مربى الأطفال نوي الاحتياجات الخاصة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في علم النفس العيادي، جامعة باجي مختار، عنابة، 2006.
- زيدان إيمان محمد مصطفى، مدى فاعلية كل من الإرشاد النفسي الموجه وغير الموجه في تخفيف حدة الاحتراق النفسي لدى عينة من الموظفين، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة، 1998.
- مهند عبد السلام عبد العلي، مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003.
- نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع نوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2007.

ثالثاً: المجلات والدوريات

- السمادوني السيد إبراهيم، "الإنهاك النفسي لمعلمي التربية الخاصة وتبعاته: دراسة تنبؤية في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والمهنية"، مجلة التربية المعاصرة، العدد 36، 1995.
- شيخ دعد، "سيكولوجية العلاقة بين الرضا المهني والاحتراق النفسي"، المجلة العربية للتربية، المجلد 22، العدد 2، 2002.
- زيد محمد البتال، الاحتراق النفسي: ضغوط العمل النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، ماهيته، أسبابه، علاجه، سلسلة إصدارات أكاديمية التربية الخاصة، الرياض، 2000.
- عبد الله جاد محمود، "بعض عوامل الشخصية والمتغيرات الديموغرافية المساهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من الموظفين"، مجلة كلية التربية بالمنصورة، العدد 57، يناير 2005، مصر.

رابعاً: المراجع الأجنبية

- Hipps، E.، & Halpin، G. (1991). *Job stress related to performance based accreditation، locus of control، age and principals*. ERIC database، No. D34167.
- Bakker، Arnold B.، and Evangelia Demerouti. Job Demands–Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. *Journal of Occupational Health Psychology*، vol. 22، no. 3، 2007.
- Halbesleben، Jonathon R. B. Sources of Social Support and Burnout: A Meta-Analytic Test of the Conservation of Resources Model. *Journal of Applied Psychology*، vol. 91، no. 5، 2006.
- Maslach، Christina، and Michael P. Leiter. *Burnout: A Multidimensional Perspective*. Psychology Press، 2016.
- Schaufeli، Wilmar B.، et al. Burnout and Engagement in University Students: A Cross-National Study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*، vol. 40، no. 5، 2009.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار تليجي بالأغواط
شعبة العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية و الأطفوليا

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Amar Telidji Laghouat
Faculté des Sciences Sociales

إلى السيد: السيد
السيد: السيد

ترخيص بالزيارة

في إطار ربط المعارف النظرية بالواقع المعاش، وتجسيدا للتعاون بين الجامعة
والمؤسسات التربوية والاجتماعية والصحية (العمومية والخاصة)، وكذلك المؤسسات
الثقافية واقتصادية وإيماننا منا بضرورة تفتح الجامعة على محيطها، فإننا نلتزم من
سيادتكم مد يد المساعدة

للطلبية :
.....

- تخصص :
وهذا في إطار زيارة ميدانية تساهم وتساعد الطلبة في بحثهم لنيل شهادة
.....

الفترة الممتدة من تاريخ 2025/11/27 إلى غاية تاريخ 2025/11/30

الأغواط /.../.../2025

جامعة عمار تليجي الأغواط
قسم علم النفس وعلوم التربية
شعبة العلوم الاجتماعية
كلية العلوم الاجتماعية

رئيس القسم

رأى

توزيع	التوزيع
DD	التوزيع
بإعتراف	الموارد البشرية



الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-التوزيع
Société algérienne de l'électricité et du gaz - Distribution

- Région de Ouargla -

Direction de Distribution de Laghouat
Division ressources humaines
Service formation

N° 32

Agréé

2025 03 03

ATTESTATION DE STAGE PRATIQUE

Je soussigné, monsieur le chef de division des Ressources Humaines de la direction de distribution de LAGHOUAT atteste que :

Melle/Mr : **DIB Youcef**

Né le : **19/10/2001** à laghouat

A poursuit un stage pratique en « **Travail et organisation** » au sein de notre entreprise du **27/01/2025** au **10/02/2025**.

La présente attestation est délivrée à la demande de l'intéressé pour servir et valoir ce que de droit.

4/ Chef de division ressources humaines

Signature
سولفاز التوزيع
مديرية التوزيع ورغمة
مديرية التوزيع الاغواط
قسم الموارد البشرية
DD

قائمة الملاحق

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

تخصص علم النفس تنظيم وعمل

استمارة استبيان حول موضوع: الاحتراق النفسي لدى عمال شركة سونلغاز في ضوء بعض المتغيرات

"دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالأغواط"

اخي الموظف، اختي الموظفة(ة):

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس تنظيم وعمل، تم إعداد استبيان حول موضوع الدراسة لجمع المعلومات، ولا يتأتى ذلك إلا بتعاونكم معنا لذا نرجو من سيادتكم الاطلاع على بنود الاستمارة والاجابة بدقة، كما نعلمكم أن المعلومات التي تقدمونها سرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية.

ملاحظة: تكون الاجابة بوضع علامة (x) امام العبارة في البدائل المقترحة .

الجنس:	ذكر	<input type="checkbox"/>	انثى	<input type="checkbox"/>		
الأقدمية:	اقل من 10 سنوات	<input type="checkbox"/>	اكثر من 10 سنوات	<input type="checkbox"/>		
الحالة الاجتماعية:	اعزب	<input type="checkbox"/>	متزوج	<input type="checkbox"/>	مطلق	<input type="checkbox"/>
المستوى التعليمي:	المتوسط	<input type="checkbox"/>	الثانوي	<input type="checkbox"/>	الجامعي	<input type="checkbox"/>

قائمة الملاحق

6	5	4	3	2	1	0
كل يوم	مرات قليلة بالأسبوع	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالشهر	مرة بالشهر	مرات قليلة بالسنة	لا أعاني مطلقاً

6	5	4	3	2	1	0	العبارة	رقم العبارة
							أشعر بأن عملي يستنزفني عاطفياً.	01
							أشعر بالتعب والانهك في نهاية الدوام.	02
							أشعر بالإرهاق عندما استيقظ في الصباح وامامي يوم عمل آخر.	03
							ان العمل مع الناس يسبب لي التوتر.	04
							أشعر بأن عملي يحرقني.	05
							أشعر بالإحباط من وظيفتي.	06
							أشعر بانني اجهد نفسي كثيرا في هذه الوظيفة.	07
							العمل مباشرة مع الناس يسبب لي ضغوطا كثيرة.	08
							أشعر بأنني على وشك السقوط.	09
							أشعر بأنني اعامل بعض المراجعين معاملة غير انسانية.	10
							اصبحت اكثر قسوة على الناس منذ ان توليت هذه الوظيفة.	11
							أشعر بالقلق من هذه الوظيفة التي جعلتني قاسي القلب.	12
							لا اهتم بما يحدث لبعض المراجعين.	13
							أشعر بأن المراجعين يوجهون لي اللوم بسبب بعض مشكلاتهم.	14
							افهم بسهولة كيف يشعر المراجعون تجاه بعض الامور.	15
							اتعامل مع مشكلات المراجعين بكفاءة عالية.	16
							أشعر من خلال عملي بانني اؤثر ايجابيا في حياة الاخرين.	17
							أشعر بحرية زائدة .	18
							استطيع بكل سهولة خلق جو مريح في العمل.	19
							أشعر بالسعادة بعد العمل على مقربة من المراجعين.	20
							حققت الكثير من الاثياء المهمة في هذه الوظيفة.	21
							اتعامل في عملي مع المشكلات بهدوء تام.	22