

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد خيضر - بسكرة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

الاحترق الوظيفي وعلاقته بضغوط العمل

دراسة ميدانية بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة - بسكرة.

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

د فالتة اليمين

من إعداد الطالبتين:

للبن مسعود أحلام

للبن تغليسية سميرة

لجنة المناقشة

أعضاء للجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
بنوناس صباح	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا	بسكرة
فالتة اليمين	أستاذ	مقررا	بسكرة
رابجي مباركة	أستاذ مساعد (ب)	ممتحنا	بسكرة

السنة الجامعية: 2025/2024

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد خيضر - بسكرة



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

الاحترق الوظيفي وعلاقته بضغوط العمل

دراسة ميدانية بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة - بسكرة.

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

د فالتة اليمين

من إعداد الطالبتين:

بن مسعود أحلام

تغليسية سميرة

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء للجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر (أ)	بنوناس صباح
بسكرة	مقررا	أستاذ	فالتة اليمين
بسكرة	ممتحنا	أستاذ مساعد (ب)	رابحي مباركة

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"... وما توفيقي إلا بالله عليه

توكلت وإليه أنيب"

صدق الله العظيم

سورة هود الآية 88



شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

فاذكروني أذكركم و أشكروا لي و لا تكفرون»

صدق الله العظيم الآية 152 :سورة البقرة

الحمد لله الذي أعطى كل شيء خلقه ثم هدى، نحمده حمدا كثيرا طيبا مبارك فيه

على أن وفقنا في إتمام هذا العمل المتواضع

كما نتقدم بالشكر الجزيل للدكتور: فالتة اليمين نصائحه وتوجيهاته القيمة

كما نتقدم بالشكر الجزيل خاصة إلى رئيس قسم التسيير " غضبان حسام الدين" و إلى كل

أساتذة قسم علوم التسيير بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

_بجامعة محمد خيضر بسكرة -

كل هؤلاء نشكرهم ونقدر تعاونهم ومساعدتهم لي لإتمام هذا العمل

نتقدم بالشكر أيضا إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل



الإهداء

إلى من قال الله عز وجل فيها: " ووصينا الإنسان بوالديه "

لقمان الآية 14

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء، الذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي إلى طريق النجاح، الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر، إلى والدي العزيز أطلال الله في عمره

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء، إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها، إلى أُمي الحبيبة أطلال الله في عمرها

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله إلى من آثروني على أنفسهم إلى من علموني معنى الحياة إلى من اظهروا لي ما هو أجمل من الحياة إخوتي: صلاح الدين، أحمد، سامي وأخواتي العزيزات: مفيدة، وردة، زوج أختي: يزيد

وإلى أحبة قلبي أولاد أخواتي: فاطمة الزهراء، أنس، سیراج الدين

إلى كل عائلة: بن مسعود، سوفي، رزقي، طراد

وإلى كل من تقاسم معي إنجاز هذا العمل المتواضع

إلى كل من ذكره القلب ونسيه القلم

﴿ إلى كل من هو أهل للتقدير والاحترام والإهداء ﴾

أحلام

الإهداء

"لئن شكرتم لأزيدنكم " سورة إبراهيم {7}

إلى سندي الذي كان معلمي في الحياة ، إلى من أحمل
اسمه بكل افتخار، إلى رمز الهيبة والوقار، إلى من علمني أن الأعمال الكبيرة لا تتم إلا بالصبر والعزيمة والإصرار، إلى
"والدي العزيز " تغليسية علي أطال الله في عمره

إلى أحلى أم في الدنيا التي لو حل السجود لغير الله عز و جل لكان لها سجودي أطال الله في عمرها

إلى أخي الذي هو عزتي ومفخرتي وسندي في هذه الحياة وبه أحتمي

إلى كل عائلتي جدي وجدتي

والى كل عائلة : تغليسية

و إلى كل من تقاسم معي و ساعدني في انجاز هذا العمل المتواضع
وكل من أحبه قلبي و نسيه قلبي.

والله الموفق والمستعان

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الاحتراق الوظيفي بضغط العمل وأبعاد العمل والاحتراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية لدائرة جمورة ولاية بسكرة، كما اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي القائم على جمع وتحليل البيانات ، وتم اختيار عينة بلغ عدد أفرادها 62 حيث تم اختبارهم بالطريقة العشوائية من المجتمع الأصلي البالغ 410 عامل، تم إجراء الدراسة على مستوى مؤسسة قديلة للمياه المعدنية بجمورة يوم 22/14 ماي 2024، ولجمع البيانات تم الاعتماد على استبيان الاحتراق الوظيفي و ضغوط العمل الذي قمنا بتصميمه المكون من (47) فقرة ، كما تم استخدام أداة الاستمارة كأداة رئيسية في البحث وأداة المقابلة كأدوات ثانوية، ولأجل تفرغ البيانات ومعالجة البيانات ثم الاستعانة ببرنامج (EXCLE) وبرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) واستثمار الأساليب الإحصائية الموجودة به . وكانت النتائج المتوصل إليها كما يلي :

- 1) توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وغموض الدور.
- 2) توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وصراع الدور.
- 3) توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وعبء الدور.
- 4) توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وبيئة العمل.
- 5) توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل.
- 6) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل وهي مجتمعة (ضغوط العمل) على الاحتراق الوظيفي.
- 7) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل(عبء الدور) على الإنهاك العاطفي.
- 8) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل(عبء الدور) على تبدل المشاعر.
- 9) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

نوصي الدراسة بإعادة تصميم الوظائف بحيث تتوافق مع إمكانيات ومواصفات الأفراد العملية وقدراتهم التشغيلية، مع ضمان العدالة والمساواة في توزيع الأعباء بينهم، و ضرورة تعزيز روح الفريق والتعاون بين الموظفين، وتحسين بيئة العمل من خلال تحقيق العدالة في الرواتب، وتطوير آليات توزيع الأدوار وتفويض الصلاحيات، وتقتصر أيضاً على أهمية العوامل التي تقلل من الضغوط المهنية والاحتراق الوظيفي، وذلك عبر زيادة الحوافز المعنوية وتوفير متطلبات العمل التي تساعد رؤساء الأقسام ونوابهم على أداء مهامهم بفعالية

الكلمات المفتاحية: الإنهاك العاطفي، تبدل المشاعر، غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور.

Abstract :

The study aimed to identify the relationship between job burnout and stress and to determine the correlation between the dimensions and levels of work stress and the dimensions and levels of job burnout among the workers of the Gudila Mineral Water Corporation of the Jamora district of the state of Biskra. We also relied in the study on the descriptive approach based on collecting and analyzing data, and a sample of no. It consisted of 62 individuals, who were tested randomly from the original community of 410 workers. The study was conducted at the level of the Qadila Mineral Water Corporation in Gomorrah on May 14/22/ 2024 To collect data, we relied on the job burnout and work stress questionnaire that we designed, which consists of (47) items. The questionnaire tool was also used as a main tool in the research, and the interview tool was used as secondary tools. In order to empty the data and process the data, we then used the EXCLE program and the statistical packages program (SPSS) and exploiting the statistical methods available in it. The results obtained were as follows:

- 1) There is a direct, strong, and statistically significant correlation between job burnout and role ambiguity.
- 2) There is a direct, strong, and statistically significant correlation between job burnout and role conflict.
- 3) There is a direct, strong, and statistically significant correlation between job burnout and role burden.
- 4) There is a direct, strong, and statistically significant correlation between job burnout and the work environment.
- 5) There is a direct, strong and statistically significant correlation between job burnout and work stress.
- 6) There is a statistically significant effect of the dimensions of work stress, which are taken together (work stress), on job burnout.

7) There is a statistically significant effect of work stress (role burden) on emotional exhaustion.

8) There is a statistically significant effect of work pressures (role burden) on dulled feelings.

9) There is no statistically significant effect of work stress on the lack of a sense of personal accomplishment

The study recommends redesigning jobs so that they are compatible with the capabilities and practical specifications of individuals and their operational capabilities, while ensuring fairness and equality in the distribution of burdens among them, the necessity of enhancing team spirit and cooperation among employees, and improving the work environment by achieving justice in salaries, developing mechanisms for distributing roles and delegating powers, It also suggests the importance of factors that reduce professional stress and job burnout, by increasing moral incentives and providing work requirements that help department heads and their deputies perform their tasks effectively.

Keywords: emotional exhaustion, dulled feelings, role ambiguity, role conflict, role burden.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر وتقدير	
الإهداء	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	I-III
قائمة الأشكال والجداول و الرسوم البيانية	VII
قائمة الملاحق	X
المقدمة	أوو
الفصل الأول: الاحتراق الوظيفي	
تمهيد	
المبحث الأول: ماهية الاحتراق الوظيفي	03
المطلب الأول: تعريف الاحتراق الوظيفي	03
المطلب الثاني: عناصر و خصائص الاحتراق الوظيفي	10
المطلب الثالث : محددات و مراحل الاحتراق الوظيفي	12
المبحث الثاني: نماذج و نظريات الاحتراق الوظيفي	19
المطلب الأول : نماذج الاحتراق الوظيفي	19
المطلب الثاني : نظريات الاحتراق الوظيفي	29
المطلب الثالث : آليات حدوث الاحتراق الوظيفي	33
المطلب الرابع : مصادر الاحتراق الوظيفي	33
المبحث الثالث: قياس الاحتراق الوظيفي	43
المطلب الأول : أسباب الاحتراق الوظيفي و مؤشرات و أعراضه	43
المطلب الثاني : مقاييس الاحتراق الوظيفي	48
المطلب الثالث : أبعاد و مستويات الاحتراق الوظيفي	50
المبحث الرابع: سبل الوقاية من الاحتراق الوظيفي	52
المطلب الأول: نتائج و آثار الاحتراق الوظيفي	52

55	المطلب الثاني: طرق الوقاية الاحتراق الوظيفي
56	المطلب الثالث : استراتيجيات و إجراءات التعامل مع الاحتراق الوظيفي
62	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: ضغوط العمل	
تمهيد	
65	المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل
65	المطلب الأول: تعريف ضغوط العمل
68	المطلب الثاني: عناصر و خصائص ضغوط العمل
70	المطلب الثالث : مراحل ضغوط العمل
72	المبحث الثاني : نماذج تفسير ضغط العمل و مصادرها
73	المطلب الأول: نماذج ضغوط العمل
77	المطلب الثاني: نظريات ضغوط العمل
83	المطلب الثالث : أسباب و مصادر الضغوط العمل
92	المبحث الثالث: قياس ضغوط العمل
92	المطلب الأول: أعراض ومؤشرات ضغوط العمل
100	المطلب الثاني: أبعاد قياس ضغوط العمل
102	المطلب الثالث : مستويات ضغوط العمل
104	المبحث الرابع: إدارة ضغوط العمل
104	المطلب الأول : آثار و نتائج ضغوط العمل
108	المطلب الثاني : الوسائل الذاتية (الفردية) لمواجهة ضغوط العمل
111	المطلب الثالث : أساليب و طرق مواجهة ضغوط العمل
114	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : دراسة ميدانية في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية (دائرة جمورة) بسكرة	
تمهيد	
117	المبحث الأول : سياق الدراسة
117	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية
120	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي ومهام الأقسام والمصالح
123	المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية

123	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها
130	المطلب الثاني: أداة الدراسة وإجراءاتها
133	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية
134	المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي
136	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
136	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
148	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة
168	خلاصة الفصل
170	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

**قائمة الجداول و الأشكال و الرسوم
البيانية**

قائمة الجداول:

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
01	نموذج شفاف و آخرين للاحتراق الوظيفي (1986)	24
02	تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الاحتراق	50
03	التركيبية البشرية لمؤسسة المياه المعدنية قديلة	119
04	توزيع العينة حسب الجنس	124
05	توزيع العينة حسب العمر	125
06	توزيع العينة حسب المؤهل الدراسي	126
07	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	127
08	توزيع العينة حسب طبيعة عقد العمل	128
09	توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل	129
10	سلم ليكرت	131
11	الاتجاه العام حسب مجالات المتوسط الحسابي	131
12	معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد الدراسة ومحاورها	132
13	معامل الصدق والثبات	133
14	مؤشرات التوزيع الطبيعي	135
15	قياس الإنهاك العاطفي	136
16	قياس تبلد المشاعر	137
17	قياس نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	138
18	قياس مستوى درجة الاحتراق الوظيفي	139
19	قياس غموض الدور	140
20	قياس صراع الدور	141
21	قياس مستوى عبء الدور	142
22	قياس بيئة العمل	144
23	قياس مستوى درجة ضغوط العمل	145
24	قياس مصادر الاحتراق	147

148	نتائج اختبار تضخم التباين و التباين المسموح به	25
149	معامل الارتباط بين الاحتراق الوظيفي وغموض الدور	26
151	مصفوفة الارتباط بين غموض الدور وأبعاد الاحتراق الوظيفي	27
152	معامل الارتباط بين الاحتراق الوظيفي وصراع الدور	28
153	مصفوفة الارتباط بين صراع الدور وأبعاد الاحتراق الوظيفي	29
154	معامل الارتباط بين الاحتراق الوظيفي وعبء الدور	30
156	مصفوفة الارتباط بين عبء الدور وأبعاد الاحتراق الوظيفي	31
156	معامل الارتباط بين الاحتراق الوظيفي وبيئة العمل	32
158	مصفوفة الارتباط بين بيئة العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي	33
158	مصفوفة الارتباط بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل بأبعاده	34
161	القدرة التفسيرية للنموذج	35
162	صلاحية النموذج (تحليل التباين)	36
162	معاملات نموذج الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي	37
164	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ضغوط العمل على الإنهاك العاطفي	38
165	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ضغوط العمل على تبدل المشاعر	39
166	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ضغوط العمل على نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	40

قائمة الأشكال

الرقم	اسم الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	ض
02	نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي	21
03	مراحل تطور الاحتراق الوظيفي حسب نظرية سيلبي	25
04	نموذج ليدر 1993 للاحتراق الوظيفي	27
05	النموذج الوجودي للاحتراق الوظيفي.	29
06	عناصر ضغوط العمل .	69
07	مراحل الإصابة بضغط العمل	70
08	مراحل الضغط عند سيلبي	72
09	نموذج ميتشغن Michigan Model لضغوط العمل	73
10	نموذج ماكجرات McGrath عن الضغوط	74
11	نموذج بيرونيومان Newman & Beehr لضغوط العمل	75
12	نموذج جيبسون زملائه (Gibson.Ivanc and donnelly) سنة 1982	76
13	نموذج (kiniki and kreitner) لضغوط العمل	77
14	نموذج التناذر العام للتكيف لـ selye	79
15	نظرية التقدير المعرفي للضغوط	81
16	مستويات ضغوط العمل.	102
17	توزيع العينة حسب الجنس	124
18	توزيع العينة حسب الفئة العمرية	125
19	توزيع العينة حسب المؤهل الدراسي	126
20	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	127
21	توزيع العينة حسب طبيعة عقد العمل	128

129	توزيع العينة على حسب الأقدمية في العمل	22
135	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	23

قائمة الملاحق

اسم الملحق	رقم
الهيكل التنظيمي	01
الاستبيان	02
طلب مساعدة لاستكمال البحث	03
تصريح شرفي	04
إذن بالطبع	05

مَدِينَةُ الْمَدِينَةِ

تعد الموارد البشرية من أساسيات المؤسسات الحديثة، تلعب دوراً بارزاً في تنميتها وتقدمها. فهي أهم الموارد التي تعتمد عليها المنظمات في تحقيق التفوق التنافسي، وتجسيد رؤيتها ورسالتها وأهدافها بجودة عالية، خاصة في زمن تطوّرت فيه الأعمال وتقدّمت التكنولوجيا، وتوسعت فيه مجالات العلم والمعرفة. وعلى الرغم من تحسن في أساليب المعيشة وتقدمها، إلا أن تعقيدات الحياة زادت، وظهرت أمراض مهنية حديثة تهدد الصحة النفسية والجسدية، وتتطلب تكاليف باهظة في العلاج والرعاية، ما يشكل تحدياً جديداً للبشرية.

في عالم العمل المعاصر، يعتبر موضوع ضغوط العمل أحد المسائل الرئيسة التي اثارت اهتمام الباحثين والمهتمين بالمجال الإداري والنفسي على حد سواء. فضلاً عن أنه يشكل تحدياً مستمراً للعاملين في مختلف المجالات، حيث يتعرضون لمجموعة من الضغوط والتحديات أثناء أداء مهامهم اليومية. وتمثل مسألة أساسية تواجه المسؤولين عن إدارة المنظمات في مختلف القطاعات والمستويات الوظيفية. إن فهم هذه الظاهرة يتطلب التحليل الشامل للعوامل المؤثرة عليها وتأثيرها على الفرد والمنظمة بشكل عام. تتنوع هذه الضغوط بين الضغوط الزمنية، التحديات المهنية، والمتطلبات العاطفية والاجتماعية، مما يؤثر بشكل مباشر على أداء الفرد ورفاهيته في مكان العمل.

لذا يلزم فهم هذه الظاهرة بشكل دقيق ومتعمق لتبني استراتيجيات فعالة للتعامل معها وتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. و تلعب ضغوط العمل التي يعاني منها الموظفون دوراً هاماً في التأثير على الجوانب النفسية والجسدية للعاملين، وما ينجم عنه من علال واضطرابات سايكوسوماتية (نفسجسمية) كالإحباط، وارتفاع وتيرة القلق والتوتر، أو آلام الظهر، وأوجاع الرأس، أو ارتفاع الكوليسترول وأمراض القلب وتصلب الشرايين، وما يتبع ذلك من غياب الموظفين أو انسحابهم من العمل، واختلال العلاقات الوظيفية، وكذلك التعرض أكثر لإصابات العمل؛ مما يترك آثاراً سلبية على أداء الموظف والمؤسسة معاً، ويزيد من تكاليف العمل وتبعاته المالية والمعنوية.

لقد شهد العالم ثورة تقنية هائلة تُحدث تغييرات جذرية في بيئة العمل، مما يُؤثر على الحياة اليومية في العمل. يُؤثر بشكل أو بآخر على الأداء الوظيفي، مسبباً ضغوطاً نفسية تجعل الأشخاص عرضة لما يُعرف بالاحتراق الوظيفي (burnout) يتطلب التكيف معه ضرورة تطوير مهارات إدارية وقيادية لمواجهة الحد من تأثيره وانتشاره في المؤسسة. حيث يشير العديد من الباحثين إلى أن القرن الحالي يُعد عصر تنتشر فيه العديد من الأمراض المهنية أكثرها وأشهرها على الإطلاق ما يُعرف بالاحتراق الوظيفي.

في الواقع يعود الفضل في إدخال مصطلح إلى حيز الاستخدام الأكاديمي إلى المحلل النفسي الأمريكي هيربرت فردينيبرجر Freudenberge عام 1974 عندما كتب دراسة أعدها لدورية متخصصة وناقش تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك، ولكن أعمال كرسينا ماسلاك أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير وبالرغم من الحداثة النسبية لدراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي كان هناك العديد من الدراسات التي تصفه وتصنفه بطرق متعددة الأمر الذي أدى إلى ظهور تعارف متنوعة للاحتراق.

لقد تلازمت ظاهرة ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي في الأوساط الأكاديمية وتناولتها الأبحاث والعديد من الدراسات جذبت اهتمام باحثي علم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإدارية بشكل كبير، لا سيما في مجالات العمل والسلوك التنظيمي. لذا، تعمل العديد من المؤسسات على تقليل الآثار السلبية لمثل هذه الظواهر على مكانة المؤسسة وعلى الموارد البشرية فيها، وتعتمد في ذلك على العديد من الأبحاث والبرامج التدريبية لتوعية العاملين وتمكينهم من التعامل بفعالية مع هذه الضغوط. فالاحتراق الوظيفي يمثل أحد أهم التحديات التي تواجه العديد من المؤسسات والشركات في العصر الحالي. يعود ذلك إلى تطور البيئة العملية وزيادة الضغوطات التي يتعرض لها الموظفون في مختلف المستويات التنظيمية. على سبيل المثال، تُعد المؤسسات التي تعمل في قطاعات تقديم الخدمات والصناعية، مثل مؤسسة قذيلة للمياه المعدنية، عرضة هي الأخرى لظاهرة الاحتراق الوظيفي نتيجة للتحديات والمتطلبات الخاصة بالعمل في مثل هذه القطاعات.

ومع بداية العولمة وما رافقها من تغيرات في مفاهيم العمل وأساليبه ومتطلباته المتزايدة، تصدرت مفاهيم ضغوط العمل الأبحاث العلمية وأصبحت سببا في مجمل ما يعانيه العاملون في مختلف القطاعات، على الصعيدين الصحي والنفسي، وما ينجم عنه من تدني في مستوى العمل والإنتاج. حيث يعتبر موضوع ضغوط العمل من أبرز وأهم الموضوعات التي حظيت بتركيز واهتمام من قبل مجموعة من الباحثين والمهتمين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمشيرات والمنبهات البيئية المختلفة.

وبالموازاة مع هذه المشيرات أصبح الفرد يشعر بالتعب النفسي والإرهاق العاطفي، والشعور بالإحباط والإرهاق الشديد، لذا اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى العديد من الباحثين ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي، بل أيضاً في مجال التطوير الإداري. نظراً لما له من آثار سلبية على المنظمات والموظفين لأن مواجهة هذه

الظاهرة تتطلب جهودًا مشتركة بين الإدارة والموظفين، بما يعزز التوعية ويحقق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وتوفير بيئات عمل صحية وداعمة لتخفيف الضغوط وتعزيز مهارات التكيف والتحمل النفسي.

طرح الإشكالية و الأسئلة البحثية

في مؤسسات قديلة للمياه المعدنية، تتميز بيئة العمل بمجموعة من العوامل التي يمكن أن تسهم في زيادة مستويات الاحتراق الوظيفي. ففي بيئة تنافسية محتملة، يتحتم عليها تحقيق مستويات عالية من الجودة والكفاءة لتلبية توقعات العملاء ومواكبة آخر التطورات التكنولوجية. قد يضع ضغوطًا كبيرة على الموظفين، في المستويات الإدارية والتنفيذية والتشغيلية، حيث يتعين عليهم التعامل مع تحديات مثل تخصيص الموارد بشكل فعال، وتحسين عمليات الإنتاج، وتطوير استراتيجيات التسويق والمبيعات. بالإضافة إلى حدوث بعض التوترات أثناء العمل والعديد من التحديات التنظيمية، مثل التغييرات الهيكلية أو سياسات إدارة الأداء التي قد تؤثر على رؤى الموظفين للعمل ويثير الشكوك حول مستقبلهم المهني خاصة في ظل عقود العمل المؤقتة وعند بعض العمال الموسمين. كل هذه العوامل قد تسهم في خلق بيئة عمل مجهددة تزيد من احتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي بين الموظفين.

في ضوء هذه التحديات، يصبح من الضروري دراسة وفهم عمق العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية، وذلك لتطوير استراتيجيات فعالة لإدارة ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل لتعزيز رفاهية وأداء الموظفين والمؤسسة ككل. حيث تعتبر الضغوطات المهنية والشخصية في بيئة العمل عوامل رئيسية في تشكيل حالة الاحتراق، يُعتبر الفرد الذي يواجه تحديات كبيرة في مكان العمل ويعاني من عدم التوازن بين الحياة العملية والشخصية عُرضة لخطر الاحتراق الوظيفي. وعليه، ومن خلال فهم طبيعة العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل وظاهرة الاحتراق الوظيفي بشكل أعمق في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية، يمكننا إزالة بعض اللبس والغموض حول هذه الظاهرة المعقدة وتلازمها بظاهرة أخرى تحدد بقاء المؤسسة والعاملين فيها على حدٍ سواء وهي ظاهرة ضغوط العمل فيها. ومن ثم العمل على إيجاد حلول عملية لتحسين جودة حياة العمل بما يعزز الاستقرار الوظيفي في هذه المؤسسة.

وعليه تم بناء إشكالية الموضوع على النحو التالي:

ما علاقة الاحتراق الوظيفي بضغط العمل لدى الموظفين لشركة قديلة للمياه المعدنية؟

التساؤلات الفرعية

للإجابة على الإشكالية الرئيسية لابد من الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

☑ ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال شركة قديلة للمياه المعدنية؟

- ☑ ما هو مستوى ضغوط العمل لدى عمال شركة قديلة للمياه المعدنية؟
- ☑ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنهاك العاطفي و ضغوط العمل لدى عمال شركة قديلة للمياه المعدنية ؟
- ☑ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبدل المشاعر و ضغوط العمل لدى عمال شركة قديلة للمياه المعدنية ؟
- ☑ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الانجاز الشخصي و ضغوط العمل لدى عمال شركة قديلة للمياه المعدنية ؟
- ☑ إلى أي درجة تؤثر ضغوط العمل في شعور العامل بالمؤسسة محل الدراسة بالإحترق الوظيفي؟
- الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة منطلقا هاما في البحوث الاجتماعية ميدانية كانت أم نظرية، لأنها بمثابة الحجر الأساس الذي تركز عليه أي دراسة في بدايتها وأساس التحليل الذي تنتهي به الدراسة في خاتمة المطاف، حيث حظيت متغيرات الدراسة باهتمام متزايد لكثير من الباحثين والمفكرين، حيث ظهرت العديد من دراساتهم من خلال رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه والمقالات والبحوث العلمية التي نشرت في الدوريات المحكمة، في بعض الكتب، وفيما يلي سوف نقوم بعرض أهم الدراسات السابقة سواء التي تناولت أحد المتغيرين، وذلك كما يلي:

الدراسة الأولى	دراسة يوسف حرب محمد بن عودة (1996) .
عنوان الدراسة	ظاهرة الاحترق الوظيفي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية.
هدف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحترق الوظيفي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية ، وقياس مستوى ضغط العمل والتعرف على مصادره كما تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة ما بين ظاهرة الاحترق النفسي وضغوط العمل وعدد من المتغيرات الديمغرافية (العمر ، الجنس ، الخبرة ، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية).

المقدمة العامة

<p>اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة وأهداف هذه الدراسة . استخدم الباحث الاستبانة و المقابلة و الملاحظة كأداة لجمع البيانات و الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات و اختيار الفرضيات .</p>	<p>منهج و أدوات الدراسة</p>
<p>مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من (5585) معلماً ومعلمة يعملون في المدارس الحكومية الثانوية في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية (الضفة الغربية) بلغ المجموع الكلي للعينة (558) معلماً ومعلمة موزعين وفقاً للمحافظات وقد تم اختيارهم عشوائياً من مدارس المحافظات التي يعملون فيها.</p>	<p>مجتمع و عينة الدراسة</p>
<p>نتائج: - كان الاحتراق الوظيفي معتدلاً - وجود درجة متوسطة نسبياً لضغوط العمل معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية - عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى متغير الجنس بالنسبة للاحتراق الوظيفي. - عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى متغير الحالة الاجتماعية الجنس بالنسبة للاحتراق الوظيفي. - عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى متغير العمر بالنسبة للاحتراق الوظيفي. - عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات استبانات أفراد عينة الدراسة بالنسبة لضغوط العمل. - وجود ارتباط قوي بين ضغوط العمل و الاحتراق الوظيفي. التوصيات: - ضرورة إعادة النظر من قبل الجهات المختصة في أوضاع المعلمين المعيشية والمهنية. - العمل على تطوير المعلمين مهنيا واجتماعيا لغايات تحسين مدخلات العملية التربوية. - أن يكلف المعلم بالمادة ذات الاختصاص. - التنسيق والتعاون ما بين وزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي وتوظيف نتائج البحوث العلمية لخدمة العملية التعليمية التعليمية.</p>	<p>نتائج و توصيات الدراسة</p>
<p>الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالانجاز العلاقة مع المجتمع المحلي وبخاصة أولياء الأمور، العلاقة بين المعلم والطالب، ظروف العمل المدرسي، العلاقات بين زملاء العمل الرسمية وغير الرسمية)، العلاقة مع إدارة المدرسة</p>	<p>الأبعاد المستخدمة</p>
<p>يوسف حرب محمد بن عودة (1996). ظاهرة الاحتراق الوظيفي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية. عمادة كلية الدراسات العليا.</p>	<p>المراجع</p>

المقدمة العامة

	الصفحات: (61 – 117).
الدراسة الثانية	دراسة نويشي فاطمة الزهراء (2003).
عنوان الدراسة	الضغط النفسي المدرك وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط في ظل المناخ التنظيمي لإصلاحات المنظومة التربوية.
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين الاحتراق النفسي والضغط النفسي الناجم عن المناخ التنظيمي للإصلاحات سنة 2003 للمنظومة التربوية لدى أساتذة التعليم المتوسط .
منهج و أدوات الدراسة	تم اختيار المنهج الوصفي باعتباره طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم، و هذا ما يتناسب مع أهداف دراستنا الحالية.
مجتمع و عينة الدراسة	مجتمع الدراسة: تمثل في جميع أساتذة التعليم المتوسط. عينة البحث: تتكون من 30 مفردة من أساتذة التعليم المتوسط تم اختيارها بطريقة قصديه نظرا لطبيعة الموضوع المراد دراسته.
نتائج و توصيات الدراسة	وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها : - وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك و الاحتراق النفسي و عدم وجود علاقة ارتباطيه بين الاحتراق النفسي و المناخ التنظيمي، حيث كانت درجة الاحتراق النفسي عالية لدى عينة البحث. - أن الضغط الناجم عن الإصلاحات يعد أحد عوامل الاحتراق لدى أساتذة التعليم المتوسط. توصيات: - ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الإصلاح التربوي الجديد وآثاره على السير المهني للأستاذ ومراعاة المناخ التنظيمي و الاهتمام به في أي إصلاح مرتقب لجعله مناخا صحيا مضيافا محفزا وملائما، يساعد الأستاذ في بذل الجهد و تحسين الأداء التربوي ، و يقلل كذلك من تأثير الضغوط المهنية على الأستاذ.
الأبعاد المعتمدة	الإجهاد الانفعالي، نقص الشعور التعاطفي، تدني الانجاز الشخصي، الضغط المدرك

المقدمة العامة

المرجع	نويشي فاطمة الزهراء (2003)، الضغط النفسي المدرك وعلاقته بالاحترق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط في ظل المناخ التنظيمي لإصلاحات المنظومة التربوية، المجلة الجزائرية للطفولة و التربية، الصفحات: (180_166).
الدراسة الثالثة	دراسة سباع إيهاب، منصورى نبيل(2023).
عنوان الدراسة	الاحترق نفسي وعلاقته بالضغوط النفسية لدى أساتذة التعليم الثانوي.
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحترق النفسي والضغوط النفسية.
منهج و أدوات الدراسة	اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي. أدوات الدراسة: - مقياس الاحترق النفسي لماسلاش - تصميم الاستبيان
مجتمع و عينة الدراسة	مجتمع الدراسة: 3 ثانويات. عينة الدراسة: تم اختيار عينة البحث اختيارا قصديا، كان عددهم 15 أستاذا.
نتائج و توصيات الدراسة	نتائج الدراسة: - توجد علاقة ارتباطية بين الاحترق والضغوط النفسية حيث وجدنا أن مستوى الاحترق ومستوى الضغوط مرتفعة جدا. - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق النفسي لدى أ ت ث. - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى أ ت ث. توصيات: - معرفة مستوى الاحترق النفسي والضغوط النفسية لدى أساتذة التعليم الثانوي. - اقتراح زيادة الدراسات حول الاحترق النفسي والضغوط النفسية لدى الأساتذة في التعليم الثانوي. - توفير المناخ الملائم للأساتذة لتسهيل عملهم داخل المؤسسة التربوية. - إجراء أيام تكوينية وسياحية من أجل إخراج الأساتذة من تحت الضغوط النفسية والمهنية.
الأبعاد المعتمدة	الإجهاد الانفعالي، تلبد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز البعد المالي، البعد الأسري، البعد المهني، البعد الاجتماعي، البعد النفسي

<p>سباع إيهاب، منصورى نبيل(2023). الاحتراق نفسى وعلاقته بالضغط النفسى لدى أساتذة التعليم الثانوى. مجلة تفوق فى علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية المجلد: 8، العدد: 1، الصفحات: (252_271)</p>	<p>المرجع</p>
<p>محمد حمزة الزيودى (2007).</p>	<p>الدراسة الرابعة</p>
<p>مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسى لدى معلمي التربية الخاصة فى محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات.</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن ظاهرة الضغط النفسى والاحتراق النفسى لدى معلمي التربية الخاصة فى إقليم الجنوب وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية كالجنس والعمر والحالة الاجتماعية والخبرة التدريسية والمؤهل العلمى.</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفى المسحى. أدوات الدراسة: بغرض تحقيق أهداف الدراسة، تكونت أداة الدراسة من ثلاثة أجزاء: الجزء الأول: يتضمن معلومات عامة شملت عدداً من المتغيرات الديموغرافية الآتية: الجنس والدخل الشهري والخبرة التدريسية والمؤهل العلمى. الجزء الثانى: يتضمن استخدام المقابلة الجزء الثالث: ي مقياس ماسلاش للاحتراق النفسى</p>	<p>منهج و أدوات الدراسة</p>
<p>تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي ومعلمات التربية الخاصة وغرف المصادر فى مدارس التربية الخاصة وغرف المصادر فى مديريات التربية والتعليم ومديريات التنمية الاجتماعية قسبة الكرك ولواء المزار الجنوبي ولواء القصر) فى جنوب الأردن للعام الدراسى 2003/2004م. اشتملت عينة الدراسة: على (110) معلم ومعلمة اختيروا بطريقة عشوائية من مدارس جنوب الأردن.</p>	<p>مجتمع و عينة الدراسة</p>
<p>نتائج الدراسة: - أن معلمي التربية الخاصة فى جنوب الأردن يعانون من مستويات مختلفة من الضغوط النفسية والاحتراق النفسى تراوحت من المتوسط إلى العالى. - أن أكثر مصادر الضغوط هى المرتبطة بالأبعاد الآتية: قلة الدخل الشهري، والبرنامج الدراسى. توصيات: - إجراء المزيد من الدراسات المسحية بهدف معرفة واستقصاء الأسباب التى تؤدى إلى الشعور</p>	<p>نتائج و توصيات الدراسة</p>

المقدمة العامة

<p>بالضغوط النفسية والاحتراق النفسي للعاملين مع المعوقين، وخاصة مع ذوي الإعاقات المتعددة لما لها من آثار سلبية في العملية التربوية.</p> <ul style="list-style-type: none"> - العمل على تحسين الأوضاع المعيشية للمعلمين من خلال تحسين سلم الرواتب وتفعيل نظام الحوافز المادية وتوفير فرص للترقية. - تحسين مناخ العمل من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة من أجل إعداد أطر مهنية متخصصة قادرة على العمل مع المعوقين بشكل عام والإعاقات المتعددة بشكل خاص. - التأكد من مناسبة أعباء العمل والمهام الموكلة لقدرات المعلمين العاملين مع ذوي الحاجات الخاصة لتجنب شعورهم بالعجز ونقص الشعور بالإنجاز. 	
<p>الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي</p> <p>مصادر الضغط النفسي، قلة الدخل الشهري، لبرنامج التدريسي، المشاكل السلوكية، لعلاقات مع الإدارة، عدم وجود التسهيلات المدرسية زيادة عدد الطلاب في الصف عد وجود حوافز مادي، عدم تعاون الزملاء، العلاقات، الطلاب، العلاقات مع المجتمع.</p>	<p>الأبعاد المعتمدة</p>
<p>محمد حمزة الزيودي (2007)، مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 23، العدد 2، الصفحات: (189_219).</p>	<p>المراجع</p>

<p>فريدة ايقارب (2008).</p>	<p>الدراسة الخامسة</p>
<p>أثر صراع و غموض الدور المهني على الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي و المهني.</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>البحث الحالي يهدف إلى تحقيق الأهداف التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - استقصاء مستويات الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه م.م في المؤسسات التعليمية وعلى مستوى مركز التوجيه المدرسي والمهني. - معرفة درجة غموض وصراع الدور المهني لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني. - كون الاحتراق النفسي أحد نواتج صراع الدور المهني وغموضه رأينا ضرورة تحسيس المختصين في هذا الميدان بأهمية هذه الظاهرة وبالتالي السيطرة عليها وتوجيهها من أجل القضاء على سلبياتها، مما يحقق الرضا المهني وتحسين المردود التربوي في المؤسسات التعليمية قصد الوصول إلى النجاعة في العملية التربوية. 	<p>هدف الدراسة</p>

المقدمة العامة

منهج و أدوات الدراسة	<p>منهج الدراسة : تنتمي هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على جمع الحقائق، وصفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها، و وضع مؤشرات و بناء تنبؤات مستقبلية و من تم الوصول إلى تعميمات بشأن موضوع الدراسة.</p> <p>أداة الدراسة : الاستبيان لجمع المعلومات و البيانات.</p>
مجتمع و عينة الدراسة	<p>مجتمع الدراسة: مستشار و التوجيه المدرسي و المهني حوالي (186).</p> <p>عينة الدراسة : 132 فردا.</p>
نتائج و توصيات الدراسة	<p>نتائج الدراسة :</p> <ul style="list-style-type: none"> - وجود علاقة ارتباطية دالة بين صراع الدور المهني حيث كلما زادت درجة صراع الدور كلما ارتفع مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشارو التوجيه المدرسي والمهني. - وجود علاقة ارتباطية دالة بين غموض الدور المهني حيث كلما زادت درجة غموض الدور كلما ارتفع مستوى الاحتراق النفسي لدى المستشار. عند دراسة الفروق للكشف عن تأثير عامل الجنس والأقدمية. - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة صراع الدور و غموضه لدى مستشار التوجيه سواء أكان من الذكور أو الإناث . - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في البعد الأول الخاص بالاحتراق النفسي عند الإناث منه عند الذكور أما البعد الثاني المتمثل في تبلد المشاعر والبعد الثالث المتمثل في تدني الشعور بالإنجاز فلا توجد فروق بينهما. - ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بين المستشارين الأقل أقدمية والأكثر أقدمية. - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بين مستشاري التوجيه المقيمين بمراكز التوجيه، م. م و مستشاري التوجيه م.م المقيمين بالثانويات. <p>التوصيات :</p> <ul style="list-style-type: none"> - وضع قانون أساسي لسلك مستشاري التوجيه المدرسي و المهني يتضمن: - تحديد المهام والمسؤوليات المسندة بوضوح. - إعادة تعيين المستشارين الرئيسيين المنصبين بالثانوية في مراكز التوجيه المدرسي و المهني وإخضاعهم للسلطة الإدارية و التقنية المدير مركز التوجيه المدرسي و المهني. - إخضاع مراكز التوجيه المدرسي و المهني للسلطة الإدارية و التقنية لوزارة التربية الوطنية لتطبيق سياسة التوجيه و تفادي ثنائية أو ازدواجية الوصاية على المدى القريب.

المقدمة العامة

الأبعاد المستخدمة	الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، تديني الشعور بالإنجاز الشخصي صراع الدور، غموض الدور
المرجع	فريدة ايقارب (2008)، أثر صراع و غموض الدور المهني على الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي و المهني، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة الجزائر، الصفحات: (10 – 164).

دراسة السادسة	أ. سميرة ميسون و أ. فوزية محمدي (2013).
عنوان الدراسة	إدراك مصادر الضغوط المهني و علاقته بالاحتراق النفسي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية بورقلة.
هدف الدراسة	تهدف الدراسة إلى البحث عن إدراك مصادر الضغط المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المعلمين بالابتدائي، وتم البحث من خلال تطبيق استبيان يقيس إدراك مصادر الضغط النفسي واستبيان يقيس أعراض الاحتراق النفسي خاصة بالمعلمين بالمرحلة الابتدائية باختلاف سنوات الأقدمية، الجنس، وتمثلت الإجراءات الميدانية في المنهج الوصفي الذي يلائم للدراسة، أما عينة الدراسة فتمثلت في 85 معلم ومعلمة.
منهج و أدوات الدراسة	المنهج المستخدم: نظرا لأهداف الدراسة والمتمثلة خصوصا في معرفة العلاقة الإرتباطية بين إدراك مصادر الضغط المهني والاحتراق النفسي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية لذلك فالمنهج الملائم للدراسة هو المنهج الوصفي الإرتباطي. أدوات الدراسة: استخدم الباحثان الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و البيانات و الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات و اختبار الفرضيات.
مجتمع و عينة الدراسة	منهج الدراسة: اعتمد على المنهج الوصفي الارتباطي. العينة المستهدفة من الدراسة: لقد تم اختيار العينة الممثلة لمجتمع الدراسة من المعلمين بطريقة عشوائية بسيطة، وقد قدر عدد المعلمين بـ 85 معلم ومعلمة تتراوح سنوات أقداميتهم في مزاوله التعليم في الابتدائي بين الأكثر من 18 سنة والأقل من ذلك.
نتائج و توصيات الدراسة	توصلت الدراسة إلى نتائج ما يلي : يوجد علاقة بين إدراك المعلمين لمصادر الضغط المهني والاحتراق النفسي لديهم .
الأبعاد المعتمدة	ظروف العمل، طبيعة المهنة، العلاقات، أعراض عضوية، أعراض نفسية، أعراض اجتماعية

المرجع	أ. سميرة ميسون و أ. فوزية محمدي (2013)، إدراك مصادر الضغوط المهني و علاقته بالاحترق النفسي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية بورقلة، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، الصفحات: (290-302).
--------	---

الدراسة السابعة	دراسة ناظم حسن رشيد (2016).
عنوان الدراسة	تأثير الضغوط المهنية على الاحترق الوظيفي لدى المدققين الداخليين -دراسة لآراء عينة من المدققين الداخليين في العراق-
هدف الدراسة	يهدف البحث إلى التعرف على واقع الضغوط المهنية والمصادر التنظيمية لهذه الضغوط في بيئة التدقيق الداخلي و بيان تأثيرها على الاحترق الوظيفي لدى المدققين الداخليين من خلال عناصرها المتعددة.
منهج و أدوات الدراسة	استخدم الباحث المنهج الوصفي، و الاستبانة كأداة لجمع البيانات و الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات و اختبار الفرضيات .
مجتمع و عينة الدراسة	يشمل مجتمع الدراسة المدققين الداخليين الذين يعملون في الوحدات الاقتصادية، أما عينة الدراسة فشملت مجموعة مختارة من المدققين الداخليين الذين يقومون بمهام التدقيق الداخلي في الوحدات الاقتصادية، وبذلك تم توزيع (62) استبانة، تم استرداد (54) منها كاستمارات صالحة للدراسة.
نتائج و توصيات الدراسة	النتائج: - يوجد تأثير لمصادر الضغوط المهنية على الاحترق الوظيفي لدى المدققين الداخليين. التوصيات: - العمل على التخفيف من مستوى الضغوط المهنية لدى المدققين الداخليين، وذلك من خلال توفير بيئة مهنية متوافقة للحد من آثارها السلبية على المدققين الداخليين من حيث كفاءة أدائهم في العمل وحالتهم النفسية والمعنوية ومن ثم احترقهم وظيفيا. - ضرورة تدعيم برامج تدريبية مدروسة للمدققين الداخليين داخل الوحدات الاقتصادية، خاصة التعريف بالضغوط. - قيام الجهات ذات العلاقة بمهنة التدقيق الداخلي بعقد الندوات وورش العمل المتخصصة حول الضغوط المهنية وظاهرة الاحترق الوظيفي، وكيفية مواجهة الضغوط المهنية، وتبصيرهم بالطرائق والأساليب العلمية والنفسية للتغلب عليها.

المقدمة العامة

الأبعاد المعتمدة	الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز أعباء العمل، غموض الدور، صراع الدور، تقويم الأداء، التطور والترقي الوظيفي، المتطلبات الوظيفية والمهنية ظروف العمل، العلاقات الإنسانية.
المراجع	ناظم حسن رشيد (2016)، تأثير الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين -دراسة لآراء عينة من المدققين الداخليين في العراق- ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 49، الصفحات: (61-94).

الدراسة الثامنة	دراسة وضاح مشاركة (2019).
عنوان الدراسة	العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي دراسة حالة البنك العقاري المصري العربي في محافظة رام الله والبيرة.
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، بالتطبيق على البنك العقاري المصري العربي.
منهج و أدوات الدراسة	استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي للبيانات. أداة الدراسة: تم الاستعانة بالأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة عند تصميم الاستبانة، وقد اختار الباحث على مقياسين: العمل ويحتوي ثلاثة أبعاد هي : المناخ التنظيمي، والدور الوظيفي، والموظف. الاحتراق الوظيفي ويحتوي ثلاثة أبعاد هي: الإنهاك العاطفي، وانخفاض الإنجاز الشخصي، والعدائية تجاه الآخرين.
مجتمع و عينة الدراسة	يتكون مجتمع البحث من جميع موظفي البنك العقاري المصري العربي، الكائن في مدينة البيرة بمحافظة رام الله والبيرة، واشتمل على الإداريين والفنيين، والبالغ عددهم 175 موظفا وموظفة. استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل لجميع أفراد مجتمع و البالغ 175.

<p>أهم النتائج:</p> <ul style="list-style-type: none"> - وجود ضغوط عمل مرتفعة يعاني منها الموظفون في البنك العقاري المصري العربي. - وجود درجة مرتفعة من الاحتراق الوظيفي يعاني منها الموظفون في البنك العقاري المصري العربي. - وجود علاقة طردية قوية بين ضغوط العمل و الاحتراق الوظيفي. - ويظهر الفرق في المتوسطات الحسابية على حساب الإناث حيث بلغ متوسط موافقتهم على وجود الاحتراق الوظيفي لصالح الإناث. - لا توجد فروق ذات دلالة بين آراء المبحوثين في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي باختلاف متغيرات المؤهل العلمي، سنوات الخبرة طبيعة الوظيفة. <p>التوصيات :</p> <ul style="list-style-type: none"> - إعادة النظر في تحسين بيئة عمل الموظفين فيما يتعلق بعدالة الرواتب، وآليات توزيع الأدوار، وتفويض الصلاحيات. - الاهتمام بالموظفين ذوي المواهب والكفاءات، وإعطائهم الأولوية في العلاوات والترقيات إلى مواقع وظيفية متقدمة، بما يعزز ولائهم وانتماءهم للمؤسسة. - توزيع المهام والمسؤوليات وأدوار العمل بشكل واضح على الموظفين، مع بيان صلاحياتهم وفق مواقعهم التنظيمية، دون تداخل أو ازدواجية. - إيلاء الموظفين اهتماما أكثر في تقلد المناصب والمسؤوليات والترقيات، بما يحقق العدالة الوظيفية مع زملائهم من الذكور. 	<p>نتائج و توصيات الدراسة</p>
<p>المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، الموظف الإحناك العاطفي، نقص الإنجاز الشخصي، العدائية تجاه الآخرين.</p>	<p>الأبعاد المعتمدة</p>
<p>وضاح مشاركة (2019)، العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي دراسة حالة البنك العقاري المصري العربي في محافظة رام الله والبيرة، مجلة جامعة الأزهر العلوم الإنسانية ، مجلد 21 ، العدد 2، الصفحات: (1- 35).</p>	<p>المراجع</p>

المقدمة العامة

دراسة التاسعة	دراسة زوينة بوساق، عتيقة حرايرية (2019) .
عنوان الدراسة	ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى المرضى الشبه طبيين دراسة ميدانية بمستشفى سليمان عميرات بالمسيلة.
هدف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى تشخيص الواقع الفعلي حول تأثير الضغوط المهنية على المرضى في المؤسسة الصحية وعلاقتها بانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
منهج و أدوات الدراسة	المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الموضوع والمتمثل في ضغوط العمل وعلاقتها، بالاحتراق الوظيفي. أدوات الدراسة: الملاحظة المباشرة، الاستمارة، والمقابلة
مجتمع و عينة الدراسة	بلغ مجتمع الدراسة عدد المرضى الشبه طبيين 177، أخذ عينة من بطريقة قصدية وذلك بناء على مؤشرات وأبعاد الدراسة وأهداف الواقع البحثي ومنهج البحث، ومختلف المقابلات شبه الموجهة والملاحظة المباشرة لميدان البحث، تم أخذ منهم 25 ممرضا وهي حالات تخص جماعة مختارة من المرضى الشبه طبيين .
نتائج و توصيات الدراسة	بناء على الدراسة الميدانية تم التوصل إلى نتائج: - أن المرضى الشبه طبيون يعانون بنسبة عالية من الاحتراق الوظيفي.
الأبعاد المعتمدة	الإنهاك العاطفي، نقص الإنجاز الشخصي، تبلد المشاعر. عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل.
المرجع	زوينة بوساق، عتيقة حرايرية (2019)، ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى المرضى الشبه طبيين دراسة ميدانية بمستشفى سليمان عميرات بالمسيلة، مجلة الإبراهيمي للدراسات النفسية و التربوية، المجلد 2، العدد 2، الصفحات: (104 - 124).

الدراسة العاشرة	دراسة سلوى خليفة حمد الوحشي (2020).
عنوان الدراسة	علاقة بين الضغوط المهنية والاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمين مدارس التعليم الأساسي بمحافظة مسقط.

المقدمة العامة

<p>أهداف الدراسة :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوطات مهنة التدريس والاحتراق النفسية من خلال مقياس الاحتراق ومقياس الضغوط النفسية للمعلمين . - التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوطات مهنة التدريس والأداء الوظيفي للمعلمين - دراسة مدى وجود فروق فردية بين المعلمين تجاه ضغوطات المهنة تعزى لمتغير النوع ، أو الخبرة ، أو المؤهل العلمي وذلك مما يقيسها مقياس الضغوط النفسية للمعلمين 	<p>هدف الدراسة</p>
<p>منهج الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج " الارتباطي " الوصفي لمناسبته لطبيعة البحث.</p> <p>أداة الدراسة : الاستبانة كأداة لجمع البيانات و الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات و اختبار الفرضيات .</p>	<p>منهج و أدوات الدراسة</p>
<p>مجتمع الدراسة : شمل مجتمع الدراسة 34589 معلما ، منهم (56) من الذكور ، (44%) من الإناث في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة مسقط وقد تم اختيار مدارس العاصمة لتكون منها عينة الدراسة الحالية .</p> <p>عينة الدراسة: تألفت عينة البحث من (200) معلما ومعلمة موزعين على (10) مدارس منها (5) مدارس للذكور و (5) مدارس للإناث، وتم اختيار تلك المدارس بكتابة مجموعة من مدارس الذكور ومجموعة من مدارس الإناث ، ثم الاختيار العشوائي لخمس مدارس من كلا الجنسين ، وذلك لضمان عشوائية الاختيار لعينة الدراسة.</p>	<p>مجتمع و عينة الدراسة</p>
<p>نتائج الدراسة :</p> <ul style="list-style-type: none"> - وجود علاقة ارتباطيه بين الضغوط المهنية ومجموع أبعاد الاحتراق النفسي - عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي. - عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين الاحتراق النفسي بأبعاده الأربعة والأداء الوظيفي للمعلم. - لا توجد علاقة دالة إحصائية بين الأبعاد الجسمية للاحتراق والأداء الوظيفي. - عدم وجود فروق بين المعلمين والمعلمات فيما يتعلق بأجمالي الاحتراق النفسي. - هناك فرق بين المتوسطين مما يوحي بوجود فروق لدى الذكور بأنهم أقل احتراقا من الإناث. 	<p>نتائج و توصيات الدراسة</p>
<p>البعد النفسي، البعد الجسمي، البعد الاجتماعي، أبعاد مهنية</p>	<p>الأبعاد المعتمدة</p>

<p>المراجع</p> <p>سلوى خليفة حمد الوحشي (2020)، علاقة بين الضغوط المهنية والاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمين مدارس التعليم الأساسي بمحافظة مسقط، International E- Journal of Advances in Social Sciences, المجلد 8، الصفحات: (1170-1184).</p>	
<p>الدراسة الحادية عشر</p> <p>دراسة يوسف بوكديرون و خالد علي (2021).</p>	
<p>عنوان الدراسة</p> <p>الإدارة بعاطفة الأمومة كمتغير تفاعلي بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي للطواقم الطبي بمستشفى التيجاني هدام - بئر العاتر -</p>	
<p>هدف الدراسة</p> <p>تهدف هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الإدارة بعاطفة الأمومة ومستوى ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى الطاقم الطبي بمستشفى التيجاني هدام، إضافة إلى اختبار الدور التفاعلي للإدارة بعاطفة الأمومة في العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي.</p>	
<p>منهج و أدوات الدراسة</p> <p>اعتمد الباحث على المنهج الوصفي . أداة الدراسة: استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات و الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات و اختبار الفرضيات .</p>	
<p>مجتمع و عينة الدراسة</p> <p>تكون مجتمع الدراسة من الطاقم الطبي وشبه الطبي في القطاع الصحي بمدينة بئر العاتر، البالغ عددهم وقت إجراء الدراسة 113 فردا، موزعين بين أطباء وجراحين وشبه الطبيين وممرضو الصحة العمومية. حجم العينة: 87 فردا.</p>	
<p>نتائج و توصيات الدراسة</p> <ul style="list-style-type: none"> - توصلت الدراسة إلى نتائج التالية: - هناك مستوى مرتفع من ضغوط العمل في المستشفى، غير أن مستوى استخدام أسلوب الإدارة بعاطفة الأمومة كان ضعيفا. - توجد علاقة ارتباطية طردية وقوية، ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الاحتراق النفسي لدى الطاقم الطبي بالمستشفى مما يعني أن ضغوط العمل تؤثر بشكل كبير على مستوى الاحتراق النفسي لدى الطاقم الطبي بالمستشفى. - العلاقة بين ضغوط العمل والإدارة بعاطفة الأمومة كانت عكسية وذات دلالة إحصائية ، بمعنى أن ارتفاع نسبة استخدام أسلوب الإدارة بعاطفة الأمومة في المستشفى يؤدي إلى انخفاض مستوى ضغوط العمل. - وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، فأى زيادة في مستوى استخدام أسلوب الإدارة بعاطفة الأمومة يؤدي بالضرورة إلى انخفاض في مستوى الاحتراق 	

المقدمة العامة

<p>النفسي لدى الطاقم الطبي و العكس صحيح أيضا. أهم التوصيات: - أن الإدارة لا بد وأن تكون احتوائية، أي أن تحتوي العامل وتراعي ظروفه حتى يتمكن من أداء واجباته، فليست وظيفة الإدارة مقتصرة على العقاب فقط، بل لا بد وأن تبحث عن الضغوط التي يتعرض لها العامل وتؤدي إلى احتراقه النفسي، ومن ثم العمل على تقليصها، ولا تكون هي السبب الأول في زيادتها لدى العاملين، خاصة في القطاع الطبي، مما سيكلف الدولة والمستشفى والمجتمع ككل تبعات ما آلت إليه أوضاعه.</p>	
<p>الإرهاك العاطفي، نقص الإنجاز الشخصي، تبلد المشاعر. عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل</p>	<p>الأبعاد المعتمدة</p>
<p>يوسف بوكديرون و خالد علي (2021)، الإدارة بعاطفة الأمومة كمتغير تفاعلي بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي للطاقم الطبي بمستشفى التيجاني هدام - بئر العاتر، إدارة عاطفة الأمومة كمتغير تفاعلي بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى الطاقم الطبي بمستشفى تيجاني هدام بئر العاتر -، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 1، الصفحات: (797-775).</p>	<p>المرجع</p>

<p>دراسة مشتر حليلة (2021).</p>	<p>الدراسة الثانية عشر</p>
<p>ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط (دراسة ميدانية بمتوسطات دائرة عين الحجل - المسيلة).</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة ضغط العمل بالاحتراق الوظيفي، وتحديد العلاقة الارتباطية بين أبعاد ومستويات ضغط العمل وأبعاد ومستويات الاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل ولاية المسيلة .</p>	<p>هدف الدراسة</p>
<p>اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي على أنه الأنسب للدراسة. تم الاعتماد على الأدوات التالية: أولا : استبيان خاص بالمتغير المستقل وهو "استبيان ضغط العمل". ثانيا : مقياس خاص بالمتغير التابع وهو مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي.</p>	<p>منهج و أدوات الدراسة</p>

<p>يتمثل مجتمع الدراسة في الأساتذة العاملين في مؤسسات التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل بولاية المسيلة، و باستخدام طريقة العينة العشوائية ، تم اختيار متوسطتين من مجموع متوسطات الموجودة في بلدية عين الحجل والمقدرة ب (8) متوسطات.</p>	<p>مجتمع و عينة الدراسة</p>
<p>وكانت النتائج المتوصل إليها كما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والاحترق الوظيفي. - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والاحترق الوظيفي. - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والاحترق الوظيفي. - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحترق الوظيفي. - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس كما لا توجد فروق تعزى لمتغير الخبرة والسن. <p>التوصيات:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الاهتمام بالجانب النفسي للأساتذة. - توفير جو مناسب للأستاذ داخل الحجرة الصف بتقليص عدد التلاميذ داخل القسم الواحد. - توفير الوسائل التعليمية اللازمة التي تتماشى مع فحوى الإصلاحات التربوية الجديدة. - العمل على تهيئة عمل مناسبة تسهم في مساعدة المعلم على تجاوز المشكلات التي تعترضه وتسبب له الاحترق الوظيفي. 	<p>نتائج و توصيات الدراسة</p>
<p>الإرهاك الانفعالي، تبدل المشاعر، الشعور بنقص الإنجاز صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل</p>	<p>الأبعاد المعتمدة</p>
<p>مشر حليمة(2021)، ضغط العمل وعلاقته بالاحترق الوظيفي لدى أساتذة لتعليم، مجلة القياس و الدراسات النفسية (دراسة ميدانية بمتوسطات دائرة عين الحجل المسيلة)، المجلد 1، العدد 3، الصفحات: (32- 48).</p>	<p>المرجع</p>

المقدمة العامة

دراسة الثالثة عشر	دراسة شهاب الدين حمد النعيمي (2022).
عنوان الدراسة	تحليل العلاقة بين الاحتراق النفسي وضغوط العمل وتأثيرهما في الأداء الوظيفي للعاملين في مهنة التمريض دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية في محافظة واسط.
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي بأبعاده الإنهاك النفسي والجسدي وتدني الانجاز الشخصي والاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين وضغوط العمل بأبعاده بيئة العمل المادية ومصادر عبء العمل والمناخ التنظيمي ودور الفرد والعلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه والمناخ التنظيمي والأداء الوظيفي بأبعاده الجهد والقدرات وإدراك الدور أو المهمة (لدى العاملين في مهنة التمريض في مستشفيات محافظة واسط مستشفى الكوت للنسائية والأطفال ومستشفى الشهيد فيروز العام ومستشفى النعمانية العام).
منهج و أدوات الدراسة	استخدم الباحث المنهج الوصفي . أدوات الدراسة: الاستبانة كأداة لجمع البيانات و الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات و اختيار الفرضيات.
مجتمع و عينة الدراسة	تمثل مجتمع البحث بثلاث مستشفيات في محافظة واسط مستشفى الكوت للنسائية والأطفال ومستشفى الشهيد فيروز العام ومستشفى النعمانية العام ، شملت عينة الدراسة (81) ممرض وممرضة وتشكل نسبة (25.6) من العاملين في مهنة التمريض في المستشفيات المبحوثة.
نتائج و توصيات الدراسة	النتائج : - لا توجد علاقات ارتباط بين ضغوط العمل وبين الاحتراق النفسي على المستوى الكلي، غير أنها وجدت علاقات ارتباط سلبية مع دور الفرد، والعلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه مع الاحتراق النفسي، وإيجابية مع بيئة العمل المادية والاحتراق النفسي، وهذا يؤشر على أن مستوى الضغوط لدى العينة المبحوثة لا يزال ضمن الحدود المقبولة التي لا تصل إلى مستوى الاحتراق النفسي . - وجود علاقة ارتباط ايجابية لضغوط العمل مع الأداء الوظيفي على المستوى الكلي وعلى مستوى العلاقات الفرعية. التوصيات: - ضرورة الاهتمام بالجوانب الشخصية للعاملين في مهنة التمريض وتوفير المتطلبات التي تقلل من مستويات ضغط العمل الذي ربما يتطور إلى ظاهرة الاحتراق النفسي. - تنمية مهارات العاملين في مهنة التمريض وإشراكهم في الدورات التدريبية لتعزيز الأداء الوظيفي.

المقدمة العامة

الأبعاد المعتمدة	بيئة العمل المادية، مصادر عبء العمل، دور الفرد، العلاقات الاجتماعية، المناخ التنظيمي الإرهاك العاطفي، تبدل المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي
المرجع	شهاب الدين حمد النعيمي (2022)، تحليل العلاقة بين الاحتراق النفسي وضغوط العمل وتأثيرهما في الأداء الوظيفي للعاملين في مهنة التمريض دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية في محافظة واسط، مجلة كلية المأمون ، العدد 38، الصفحات: (57-112).

الدراسة الرابعة عشر	دراسة شتوي ثابت (2022).
عنوان الدراسة	الضغوط المهنية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى محاضري كليات و أقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية
هدف الدراسة	هدفت الدراسة التعرف إلى الضغوط المهنية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى محاضري كليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية.
منهج و أدوات الدراسة	منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي وبأحد صوره الارتباطية نظرا لملاءمته لأغراض الدراسة. أداة الدراسة: استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات و الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات و اختيار الفرضيات.
مجتمع و عينة الدراسة	مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من محاضري كليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية والبالغ عددهم (70). عينة الدراسة: أجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية قوامها (50) محاضر ومحاضرة من محاضري كليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية، وتمثل ما نسبته (71.42%) تقريبا من مجتمع الدراسة الأصلي.
نتائج و توصيات الدراسة	نتائج الدراسة: - لا تشكل الضغوط المهنية عبء لدى محاضري كليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية. مستويات الاحتراق الوظيفي الناتجة عن الضغوط المهنية لدى محاضري كليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية كانت منخفضة جدا. - العلاقة بين الضغوط المهنية والاحتراق الوظيفي لدى محاضري كليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية علاقة ارتباطية ايجابية .

المقدمة العامة

<p>- ليس هناك ثمة تباين في مستويات الضغوط المهنية والاحترق الوظيفي بين المحاضرين والمحاضرات في كليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية بغض النظر عن (النوع الاجتماعي، والدرجة العلمية، والخبرة).</p> <p>التوصيات:</p> <p>- استثمار مستويات الضغوط المهنية والاحترق الوظيفي المنخفضة لدى محاضري كليات وأقسام التربية الرياضية من قبل إدارات الجامعات الفلسطينية بتعزيز رضاهم الوظيفي من خلال توفير الحوافز المادية والمعنوية من أجل تحفيزهم للقيام بمهامهم وواجباتهم على أكمل وجه.</p> <p>- ضرورة إجراء دراسات ارتباطية أخرى تتناول الضغوط المهنية والاحترق الوظيفي وعلاقتها بموضوعات ذات صلة مثل: التعزيز والتحفيز، الرضا الوظيفي، لأمن الوظيفي، الأداء الوظيفي، الالتزام الوظيفي غيرها.</p>	
<p>الإرهاك العاطفي، تبدل المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي</p> <p>طبيعة العمل، العائد المادي والمستقبل المهني، مصادر ذات علاقة بعلاقات العمل، مصادر الضغوط الحياتية والشخصية</p>	<p>الأبعاد المعتمدة</p>
<p>شتيوي ثابت (2022)، الضغوط المهنية وعلاقتها بالاحترق الوظيفي لدى محاضري كليات و أقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية، مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث المجلد ، العدد ، الصفحات: (168_155).</p>	<p>المرجع</p>

<p>دراسة سعيدة بن عمارة (2022).</p>	<p>الدراسة الخامسة عشر</p>
<p>علاقة الضغوط المهنية بالاحترق النفسي لدى الكادر التمريضي الشبه صبر</p> <p>— دراسة ميدانية بمستشفى مدينة شلغوم العيد ولاية ميله—</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على:</p> <p>- العلاقة بين الضغوط المهنية والاحترق النفسي لدى الكادر التمريضي الشبه طبي بمستشفى مدينة شلغوم العيد ولاية ميله،</p> <p>- معرفة طبيعة وشدة العلاقة بين الضغوط المهنية والاحترق النفسي لدى الكادر التمريضي الشبه طبي بمستشفى مدينة شلغوم العيد ولاية ميله.</p> <p>- معرفة طبيعة وشدة العلاقة بين صراع الدور والاحترق النفسي لدى الكادر التمريضي الشبه طبي بمستشفى مدينة شلغوم العيد ولاية ميله.</p>	<p>هدف الدراسة</p>

المقدمة العامة

<ul style="list-style-type: none"> - معرفة طبيعة وشدة العلاقة بين ضعف العائد المادي والاحترق النفسي لدى الكادر التمريضي الشبه طبي بمستشفى مدينة شلغوم العيد ولاية ميله. - معرفة طبيعة وشدة العلاقة بين عبء العمل والاحترق النفسي لدى الكادر التمريضي الشبه طبي بمستشفى مدينة شلغوم العيد ولاية ميله. 	
<p style="text-align: right;">منهج الدراسة : المنهج الوصفي . أداة الدراسة :</p> <ul style="list-style-type: none"> - بالنسبة لمتغير الضغوط المهنية: تم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات على متغير الضغوط المهنية - ما بالنسبة لمتغير الاحترق النفسي فقد تم اعتماد مقياس ماسلاش Maslach للاحتراق النفسي، " وهو سلم اقترحته كل من (1981) Maslach et Jackson لمهن القطاع الصحي ومهن المساعدة الأساتذة المدرسين، الشرطة). يقيس أعراض الاحتراق الوظيفي 	<p style="text-align: center;">منهج و أدوات الدراسة</p>
<p>مجتمع الدراسة: يتكون من كل الكادر التمريضي الشبه طبي بمستشفى مدينة شلغوم العيد ولاية ميله.</p> <p>عينة الدراسة: تتكون من 60 ممرضا وممرضة يعملون في مستشفى مدينة شلغوم العيد ولاية ميله.</p>	<p style="text-align: center;">مجتمع و عينة الدراسة</p>
<p style="text-align: right;">نتائج الدراسة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - وجود وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الضغوط المهنية والاحترق النفسي لدى الكادر التمريضي الشبه طبي بمستشفى مدينة شلغوم العيد ولاية ميله. <p style="text-align: right;">توصيات الدراسة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - إعادة النظر في نظام التحفيز الخاص بهذه المهنة، وذلك يجعله متناسبا مع مؤهلات شاغليها. - توضيح الأدوار والمهام الخاصة بعمل الممرض - توفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي يشجع على التعاون والتفاعل الاجتماعي بين المسؤولين في المؤسسات والكادر التمريضي. - إتاحة الفرصة أمام الكادر التمريضي في المشاركة في اتخاذ القرار، وتحسيسهم بأنهم جزء من المؤسسة من خلال التعامل بإيجابية مع منجزاتهم، وتزويدهم بالمعلومات والقوانين المتعلقة بمهنتهم. 	<p style="text-align: center;">نتائج و توصيات الدراسة</p>
<p style="text-align: right;">الإجهااد الانفعالي، تبلد المشاعر، انخفاض الانجاز الشخصي.</p> <p style="text-align: right;">صراع الدور، عبء الدور، ضعف العائد المادي</p>	<p style="text-align: center;">الأبعاد المعتمدة</p>

سعيدة بن عمارة (2022)، علاقة الضغوط المهنية بالاحترق النفسي لدى الكادر التمريض الشبه صبر - دراسة ميدانية بمستشفى مدينة شلغوم العيد ولاية ميله، مجلة الآداب و العلوم الاجتماعية، المجلد 19، العدد 1، الصفحات: (213_231).

التعقيب على الدراسات السابقة:

تعد ظاهرة ضغوط العمل والاحترق الوظيفي من أهمّ التحديات التي تواجهها بيئات العمل الحديثة، حيث تُؤثر سلبًا على كل من صحة الموظفين وإنتاجيتهم. ولذلك، تحظى هذه الظاهرة باهتمام كبير من قبل الباحثين، ممّا أدى إلى ظهور العديد من الدراسات التي تناولت مختلف جوانبها. تتنوع الدراسات السابقة في هذا المجال من حيث المنهجية والتطبيقات، ولكنها تسلط الضوء على مجموعة من الجوانب المشتركة والاختلافات التي يمكن أن تؤثر على فهمنا لهذه الظواهر. يشير العديد من الباحثين إلى أن زيادة الضغط في بيئة العمل يمكن أن تؤدي إلى ارتفاع معدلات الاحترق الوظيفي بين الموظفين. وقد أظهرت الدراسات أن الضغط النفسي والعاطفي المرتبط بمتطلبات العمل الشديدة يمكن أن يؤدي إلى شعور بالإرهاق والإحباط وفقدان الرغبة في العمل، مما يزيد من احتمالية حدوث الاحترق الوظيفي. و من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح الاهتمام الكبير بدراسة الاحترق الوظيفي لدى فئات مختلفة من العاملين في بيئات مختلفة وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في هدفها المتمثل في موضوع دراستنا ضغوط العمل وعلاقته بالاحترق الوظيفي، كما تتفق مع بعض الدراسات في استخدام المنهج الوصفي التحليلي، الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بيئة ومجتمع الدراسة. وتستفيد الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء أداة الدراسة ووصف وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها.

حيث تناولت بعض الدراسات السابقة موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالاحترق الوظيفي، حيث تشابهت معها الدراسة الحالية في الموضوع والمنهجية، ومنها دراسات اختلفت في مجال التطبيق، ذلك أن غالبيتها طبقت في المجال الطبي أو على العاملين في المستشفيات كما هو الحال في دراسة سعيدة بن عمارة (2022)، ودراسة شهاب الدين حمد النعيمي (2022)، دراسة يوسف بوكدرين و خالد علي (2021)، دراسة مشتر حليلة (2021)، التي طبقت أيضا على المشافي، باستثناء دراسة وضاح مشاركة (2019). التي تناولت الموضوع بمتغيره الضغوط الوظيفية والاحترق الوظيفي دراسة حالة البنك العقاري المصري العربي في محافظة رام الله والبيرة، هناك بعض الدراسات السابقة أثبتت أن المعلمين يعانون من مستويات مختلفة، الضغوط بأنواعها ومصادرها وكذلك

مستويات عالية من الاحتراق الوظيفي تختلف درجاتها باختلاف النوع والخبرة والمرحلة الدراسية ونوع التعليم والحالة الاجتماعية والمهام الوظيفية والعبء التدريسي. ومنها دراسة دراسة يوسف حرب محمد بن عودة (1996) ، دراسة نويشي فاطمة الزهراء (2003)، دراسة سباع إيهاب، منصورى نبيل(2023)، محمد حمزة الزبويدي (2007)، فريدة ايقارب (2008)، سميرة ميسون و أ. فوزية محمدي (2013)، هناك دراسة ناظم حسن رشيد (2016). التي كانت دراستها فقط على عينة من المدققين الداخليين في العراق.

لكن ما يميز الدراسة الحالية أنها أجريت على شركة قذيلة للمياه المعدنية في بسكرة، وتناولت العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، وهنا تبدو الفجوة البحثية التي يجب تغطيتها في لما لذلك من أهمية كبرى في تحسين بيئة العمل التنظيمي لكل من الموظفين والمؤسسة، بما يحقق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

حيث تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أنها تمثل أحد الاتجاهات أو النماذج المعاصرة في موضوع الاحتراق الوظيفي وموضوع ضغوط العمل والتي يمكن توظيفها في المجال الإداري بصور أكبر. كما تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المعالجات الإحصائية المستخدمة وهي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبارات الفروق بين المتوسطات ومعاملات الارتباط. تتشابه هذه الدراسات مع معظم الدراسات السابقة في اختبار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، الاستفادة من الدراسات السابقة من حيث المناهج والأدوات وتحديد واختيار العينة، وإجراءات وكيفية التطبيق، وعليه يمكن القول إن الدراسات السابقة لها دور مهم في تعزيز الدراسة الحالية وإنضاج مساراتها، رغم وجود بعض الاختلافات في الأهداف أو الأدوات أو الأساليب، الاستفادة منها أيضا في البحث الحالي لاستفادة من المراجع الواردة فيها والاستفادة من نتائجها في مناقشة نتائج البحث الحالي والاستفادة من مناقشة الفرضيات وكذلك الخطوات المنهجية في تحديد الإشكالية وضبط أهمية وأهداف الدراسة، الاستفادة التوصيات الواردة فيها حيث إنه ومن خلالها تم تحديد المتغيرات التي يمكن دراستها. لاحظنا استخدام معظم الدراسات نفس أدوات البحث وهي مقياس ماسلاش ومقياس ضغوط العمل، و معظمها اعتمدت على المنهج الوصفي، بعد استعراض الدراسات التي تناولت متغير ضغط العمل والاحتراق الوظيفي رغم قلتها نجد أن هناك بعض النقاط المشتركة في كثير من الدراسات. مع الحرص على تجنب الوقوع في أخطاء الدراسات السابقة فتعد الدراسات السابقة المحفزة والدافع في الانطلاق لإنجاز الدراسة الحالية؛ تساعد في توفير الوقت والجهد في البحث، و في بناء الجانب النظري للدراسة الحالية مما يسهل إعداد الجانب التطبيقي.

نموذج الدراسة:

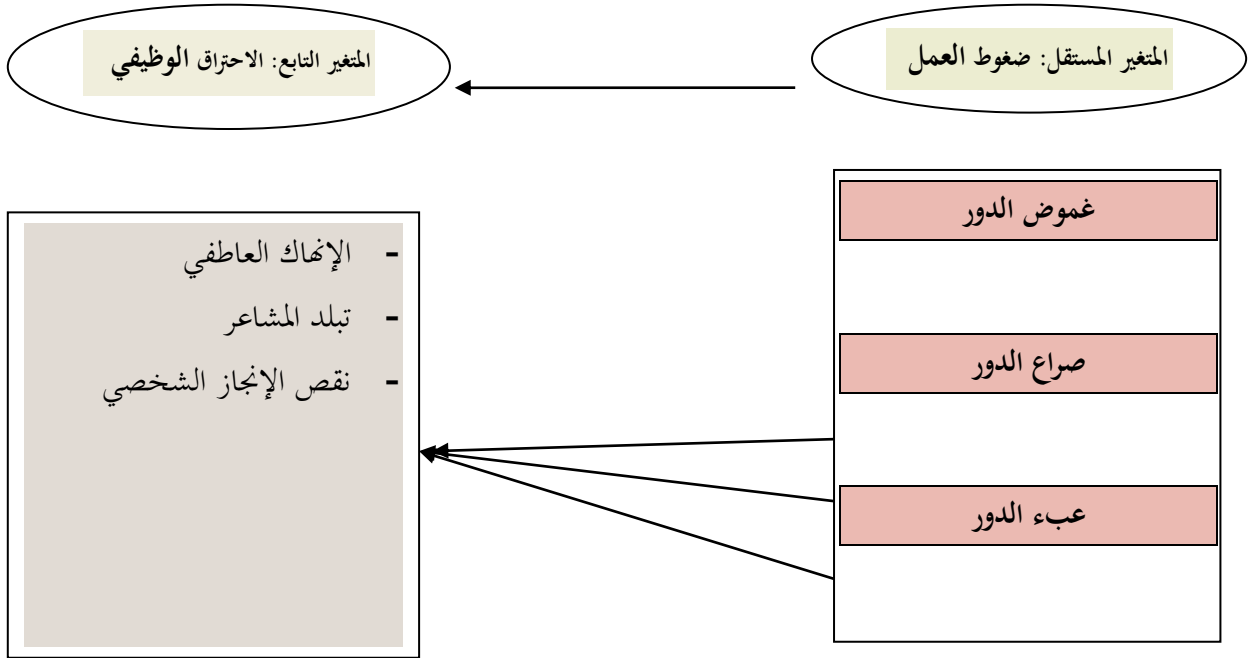
تقوم هذه الدراسة على متغيرين أساسيين هما:

المتغير المستقل: ضغوط العمل بأبعادها المتمثلة في: (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور)

المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي بأبعاده المتمثلة في: (الإرهاك العاطفي، تبدل المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي)

نموذج الدراسة:

شكل (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

فرضيات الدراسة : سعيًا وراء معرفة الاحتراق الوظيفي و علاقته بضغوط العمل في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية نموذجًا، و حتى لا تخرج هذه الدراسة عن الإطار المحدد لها، وللإجابة على تساؤلات الدراسة تم وضع الفرضيتين الرئيسيتين التالية، حيث تتفرع كل فرضية رئيسية إلى فرضيات فرعية تابعة لها :

1. الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

كـ **الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وغموض الدور لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

كـ **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وصراع الدور لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

كـ **الفرضية الفرعية الثالثة:-** لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وعبء الدور لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

كـ **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وبيئة العمل بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

2. **الفرضية الرئيسية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية

كـ **الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل) على الإنهاك العاطفي والإجهاد النفسي لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

كـ **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل) على تبدل المشاعر (عدم الإنسانية) لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

كـ **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل) على نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

التعريفات الإجرائية:

ويمكن التعريف بمتغيرات وأبعاد الدراسة من خلال التعاريف الإجرائية التالية:

* **ضغوط العمل:** هي مجموعة من المثيرات والمنبهات المتواجدة في بيئة العمل وينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال تظهر في سلوك العمال أثناء العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أداء أعمالهم نتيجة تفاعل العمال مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.

* **غموض الدور:** يشير إلى عدم وضوح التوقعات والمسؤوليات المتعلقة بدور معين في العمل، حيث نجد نقص الإرشادات و التعليمات الواضحة حول كيفية المهام، عدم وضوح الأهداف، الشعور بالارتباك.

***صراع الدور:** "هو تعارض التوقعات المرتبطة بالدور، وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة أو عندما يقوم بأشياء لا يرغب أصلاً بعملها أولاً يعتقد أنها جزء من عمله، حيث نجد تعارض الأهداف، تعدد المسؤولين، تضارب في القيم.

***عبء الدور:** شعور الفرد بعبء للمهام التي يكلف بها والتي قد تفوق طاقته أو تحتاج إلى وقت أكبر من الوقت المتاح له لإنجازها، يتضمن: المهام المتعددة، الضغط الزمني، تجاوز القدرة.

***بيئة العمل:** تشمل جميع العوامل المادية والمعنوية التي تؤثر على أداء ورفاهية الموظفين في مكان العمل. تتضمن:

الظروف المادية، الدعم الاجتماعي، الثقافة التنظيمية، التوازن بين العمل والحياة... الخ

***الاحترق الوظيفي (Burnet out):** حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق و التعب ناجمة عن أعباء إضافية ، يشعر معها الفرد أنه غير قادر على تحملها و ينعكس ذلك على الأفراد المتعاملين معهم ، و على مستوى الخدمات المقدمة لهم.

***الإرهاق الانفعالي:** شعور عام بالإرهاق الانفعالي والعقلي و النفسي يأتي من عبء العمل الثقيل الذي يعاني منه الموظف عند ممارسته لمسؤولياته المهنية، فعند إحساسه بالتعب الشديد يصبح غير قادر على العطاء الذي عهد به.

***تبلد الشعور أو عدم الإنسانية:** حالة الموظف الذي يتولد لديه شعور سلبي ومواقف ساخرة و متهكمة تجاه الأفراد (اللامبالاة).

***نقص الشعور بالإنجاز:** ميل الموظف إلى تقييم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بأدائه لعمله و تقديمه للخدمة ، وفقدان السعادة والرضا بالعمل.

التموضع الاستمولوجي:

تم تناول موضوع دراستنا في العديد من الأبحاث والدراسات بطرق وإشكاليات بحثية مختلفة وجوانب عديدة، حيث تم التطرق إلى مختلف الأبعاد التي تؤثر في المتغيرين المرتبطين بالدراسة، وذلك نظراً لأهمية الموضوع في الأبحاث الحديثة التي تعتبر المورد البشري أساس تحقيق الميزة التنافسية الدائمة والتميز، وأنه المحور الأساسي لهذه الدراسة وما يخلفه من تأثيرات على أهدافه وأهداف المنظمة وقد كان تناولنا لموضوع ، وذلك لقلّة الدراسات التي تبحث في تعرض العاملين لضغوط العمل و بالإصابة بالاحترق الوظيفي لهذه المؤسسة، ومن حيث حجم وطبيعة

العمل لدى مختلف المجالات الوظيفية فيها، الأمر الذي يتفاوت فيه مستوى التعرض لضغوط العمل في سائر الأيام، وما ميز هذه الدراسة حالياً، و سبب توجهنا لها هو تسليط الضوء على كل الضغوط التي تمس العاملين في شركة قديلة للمياه المعدنية ، باعتمادنا على النموذج الوصفي الوصفي، للتمكن من دراسة وتصور الموضوع انطلاقاً من الدراسات السابقة وما تناولته من جوانب أساسية تدرس مختلف أبعاد المتغيرين والعلاقة بينهما، وما تطرقت له من اقتراحات ورسم صور واقعية للظاهرة محل الدراسة، والكشف عن أسبابها ومصادرها والعوامل المؤثرة فيها، باختلاف وجهة نظر كل باحث وما قدمه من توصيات مستقبلية تفسح المجال للآخرين للنقد وتناول نفس الموضوع من جوانب أخرى والتعمق في دراسته لإضافات جديدة، وانتقالاً من وضع الإشكالية وصياغة الفرضيات البحثية وجمع المعلومات، من أجل وضع أسس بحثية يستدل بها مستقبلاً وبناء نظريات معرفية وفي الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج الكمي في تحليل البيانات الأولية لتأطير الدراسة النظرية وصولاً إلى المقاربات الاستنتاجية للظاهرة وإيجاد القوانين الداخلية المساعدة على تصورها موضوعياً وحيادياً، من أجل اعتمادها لبناء المعرفة من خلال النتائج المتوصل إليها، وفتح مجال الانتقادات العلمية البناءة، للبحث العملي مستقبلاً وإثراء هذا الموضوع من جوانب مختلفة.

منهج الدراسة:

يتطلب إجراء أي دراسة ضرورة اختيار منهج ملائم لدراسة المجتمع ، وهو الاختيار الذي يكون محكوماً عادة بطبيعة كل من الموضوع المدروس والمجتمع الذي نطبق عليه أدوات الاستقصاء الميداني. هذه المعطيات اقتضت الحال إتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث أنه في إطار وتماشياً مع محاولة معرفة العلاقة بين الظاهرتين التنظيميتين اللتين تدور حولهما هاته الدراسة ومن خلال استنطاق الواقع التنظيمي الإمبريقي جرى اختيار هذا المنهج لقدرته المنهجية على وصف وتحليل ظاهرة الاحتراق الوظيفي و ضغوط العمل، وذلك عبر تحليل ظاهرة ضغوط العمل من خلال أبعادها الأولية في علاقاتها مع أبعاد الاحتراق الوظيفي للعمال.

وهذا الاختيار فرضه السياق المنهجي، ورسخته الأهداف النظرية للدراسة، وذلك من خلال قدرته على تجاوز ظاهر الحال والغوص إلى أعماق الظواهر، حيث إن الغاية العلمية للمنهج الوصفي ليست مجرد الوصف الساذج للظواهر ، وإنما غايته الضمنية هي التحليل المعمق بغية كشف الارتباطات العلائقية بين الظواهر ومختلف أبعادها. تم الاستعانة به من أجل توظيف التعاريف وسرد الأفكار، إضافة إلى تحليل أسباب ظاهرتين الاحتراق الوظيفي و ضغوط العمل.

أدوات جمع البيانات: تم جمع المعلومات من خلال:

1. أداة الاستبانة: (الاستبيان) التي كانت السبب اختيار ضمن الظروف الراهنة وبالاستعانة بالدراسات السابقة تضمنت الاستبانة ما يلي: فقرة تعريفية كمدخل للاستبيان وتعليمات عن كيفية ملء الاستبانة، وبعدها قسمين لجمع المعلومات ومحاور مقسمة عباراتهم على الأبعاد المدروسة كالتالي:

القسم الأول: عبارة عن معلومات شخصية للتعرف على خصائص الشخصية والوظيفية وهي: السن العمر، المستوى التعليمي، السلك، الحالة العائلية، الأقدمية في العمل.

القسم الثاني: يشمل العبارات مقسمة حسب المحاور والأبعاد كالتالي:

✓ المحور الأول: من الاستبيان يتعلق بالاحتراق الوظيفي و يتكون من (15) عبارة مقسمة إلى ثلاثة أبعاد القياس ضغوط العمل في قديلة.

✓ أما المحور الثاني: من الاستبيان يتعلق بضغوط العمل و يتكون من (27) عبارة مقسمة إلى أربعة أبعاد القياس ضغوط العمل في قديلة.

✓ أما المحور الثالث: من الاستبيان يتعلق بمصادر الاحتراق الوظيفي و يتكون من (4) عبارات.

2. المقابلة الشخصية: وذلك من خلال مقابلة شخصية لبعض المسؤولين بها بغرض إعطاء توضيحات ومعلومات تساعدنا في دراستنا وشرح توضيح المضمون الاستبيان للعينة، ومن خلال الزيارات الميدانية للمؤسسة محل الدراسة، وسماح مسؤوليها لنا بالتنقل والاستفسار، سمحت لنا الفرصة بأخذ ملاحظات مهمة حول طريقة تقديم الخدمات ومدى اهتمام الإدارة بتصرف العاملين، ما سيساعد لاحقاً في تفسير النتائج والتعليق عليها.

مصادر وبيانات الدراسة

من خلال طبيعة الدراسة وطبيعة البيانات والمعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب على الاهتمام على:

✓ مصادر ثانوية: تتمثل في كتب والمراجع بالعربية والأجنبية، الرسائل الجامعية والمجلات وكذا الدراسات السابقة.

✓ مصادر أولية: وتتمثل في جمع البيانات الأولية وذلك من خلال تصميم استبانة لهذا الغرض، تم توزيعها على عينة الدراسة في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

✓ وثائق الدراسة: تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي للمؤسسة بمختلف مصالحها المقدمة، وبعض معلومات حول طبيعة نشاط المؤسسة ووظائفها.

المجتمع و عينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العمال بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة - بسكرة - ، حيث تم استخدام عينة عشوائية، بلغ حجمها (120)، وقد تم توزيع الاستبيانات عليهم عبر زيارة ميدانية واسترد منها (102) استبانة؛ تم استرجاع منها (48) استبانة فارغة، و البعض الآخر من الاستبيانات المرفوضة غير صالحة للتحليل (8) استبانات، وبعد فحصها وتحليلها تبين أن عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (62) استبانة.

عينة الدراسة:

إن أي ظاهرة تربوية أو نفسية تعتمد أساسا على العينة المأخوذة من هذه الظاهرة، إذا أنه بدون عينة لا نستطيع دراسة أي مشكلة ، و العينة هي جزء من مجتمع الدراسة و حجم العينة هو عدد عناصرها ، كما تعتبر العينة مجموعة من المشاهدات المأخوذة من مجتمع معين و يفترض أن تكون الإحصائيات التي تتصف بها هذه المشاهدات ممثلة لمعالم المشاهدات في المجتمع، من أجل تجنب التحيز في اختيار العينة، فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة وزعت استمارة الاستبانة على مفرداتها حوالي (120) استبانة، واسترد منها (102) استبانة، استبعدت منها (08) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، تم استرجاع منها (48) استبانة فارغة، وبعد فحصها وتحليلها تبين أن عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (62) استبانة، ولقد تضمنت الدراسة متغيرات أساسية خاصة بالبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وعليه فقد كانت المحصلة النهائية لعينة الدراسة هي (62) مفردة وفيما يلي الخصائص عينة الدراسة.

الحدود الزمانية و المكانية:

بهدف تسهيل الوصول للإجابة عن الإشكالية المطروحة وذلك بطريقة موضوعية، والوصول للنتائج المرجوة لا بد من ضبط حدود الدراسة:

أ. الحدود المكانية: أنجزت الدراسة الميدانية في شركة قديلة للمياه المعدنية في جمورة.

ب. الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة الميدانية لهذا البحث خلال الفصل الثاني من السنة الجامعية

2024\2025 يوم 22/14 ماي.

أهمية الدراسة: تتجلى أهمية دراسة هذا الموضوع من خلال الاعتبارات التالية :

- تحاول دراسة ضغوط العمل لدى الأفراد تظهر لما لها من تأثير سلبي عليهم وما تسببه من شعور بالتوتر والإجهاد النفسي لهم، إذ أن تجاهل ضغوط العمل يؤدي إلى التقليل من فعالية المورد البشري و كفاءته.
- كون البحث من الدراسات القليلة التي تتطرق إلى موضوع الاحتراق الوظيفي وعلاقته بضغوط العمل ، أما أهميته العملية فقد تفيد نتائجه في تقديم مقترحات من شأنها مساعدة صناع القرار في إدارة الشركات لتحسين ظروف العمل المتعلقة بمواردها البشرية، وإعادة النظر في توزيع الأعباء على الموظفين فيها، بطريقة تخفف من ضغوط العمل. وتكمن أهميته العلمية في تناول العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، التي تؤثر بشكل لافت على سلوك العاملين وأدائهم، ما يتطلب البحث عن حلول علمية حفاظا على المورد البشري الذي يُعتبر أداة تميز المؤسسات وقوتها في عالم التنافسية، وقد يؤسس البحث إلى إجراء بحوث أخرى في المجال ذاته، وصولا إلى حقائق علمية عليها تحقق الفائدة المرجوة التي تطمح لها المؤسسات.
- أهمية فهم هذه العلاقة للمساعدة في تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع ضغوطات العمل والوقاية من الاحتراق الوظيفي. من خلال تحليل هذه العوامل وفهم تأثيرها على الفرد، يمكن تطوير بيئة عمل صحية ومحفزة تسهم في تعزيز رفاهية العمال ورفع مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي.
- يعد موضوع البحث من الموضوعات المهمة والحيوية في الفكر الإداري الحديث وبالتالي ستضيف هذه الدراسة شيئا جديدا للبحث العلمي.
- تعد الأبحاث المرتبطة بظاهرة الاحتراق الوظيفي والتي تعد أندر، خاصة في المجال التنظيمي حسب علم الباحث، واقتصر من تناوله من الباحثين على جانب الصحة النفسية.
- أهمية الموضوع والذي حظي باهتمام العديد من الباحثين خلال السنوات الأخيرة، لما له من آثار عديدة على الشركات، مما يؤدي إلى التقليل من فاعلية الشركة وكفاءتها وانخفاض أدائها وإنتاجيتها، الأمر الذي يكلف الشركات الكثير من الوقت والجهد، كما أن له تأثير كبير على العاملين بها خاصة فيما يتعلق بصحتهم النفسية والبدنية والسلوكية، وانخفاض أدائهم وكثرة الغياب والسلبية في التعامل مع الآخرين.

أهداف الدراسة:

إن سمة البحوث العلمية أنها بحوث هادفة، فكل بحث علمي إنما ينطلق لتحقيق أهداف ينشدها الباحث؛ ومن خلال الاطلاع على ما أثريت به خزانة التراث السوسولوجي من بحوث حول الاحتراق الوظيفي، عبر مساقات

متعددة ونظريات متباينة تثن العلاقة المتزايدة ما بين ضغوط العمل وبين الاحتراق الوظيفي كظواهر تنظيمية، وما ينجر عن هذه العلاقة من تأثيرات مباشرة على المؤسسة باعتبارها نسقا مصغرا، وكذا على المجتمع باعتباره النسق العام الداعم لهذا النسق الأصغر، أهم أهداف الدراسة مايلي:

- الوقوف على الارتباطات العلائقية الموجودة بين أبعاد ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي للعمال في المجال المكاني المذكورة.
- معرفة العلاقة بين مختلف أبعاد ضغوط العمل مع ما يقابلها من أبعاد الاحتراق الوظيفي.
- التعرف إلى مستوى الضغوط المهنية لدى العاملين لشركة قديلة للمياه المعدنية.
- التعرف إلى مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين لشركة قديلة للمياه المعدنية.
- الكشف علاقة بين ضغوط العمل و الاحتراق الوظيفي لدى العاملين لشركة قديلة للمياه المعدنية.
- إلقاء الضوء على المفاهيم المتعلقة بظاهرة الاحتراق الوظيفي، وضغوط العمل.
- التعرف على أعراض وأبعاد الاحتراق الوظيفي، والطرق والأساليب المناسبة لمواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي داخل الشركات.
- التعرف على أعراض وأبعاد ضغوط العمل، والطرق والأساليب المناسبة لمواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي داخل الشركات.
- التوصل إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات فيما يتعلق بعلاقة ظاهرة الاحتراق الوظيفي و علاقته بضغوط العمل.

صعوبات الدراسة

- وجدنا بعض الصعوبات في الجانب النظري من حيث قلة المراجع داخل التخصص التسيير فأغلبها كانت خارج التخصص لكون الموضوع الذي قمنا بدراسته من الاحتراق الوظيفي لها لعلاقة بالشعور والانفعال وعليه كانت أغلب الدراسة في تخصص علم النفس والاجتماع.
- صعوبة الحصول على معلومات دقيقة حول الاحتراق الوظيفي لحساسية هذه الظاهرة.
- قلة المراجع الأكاديمية حول موضوع الاحتراق الوظيفي.

- تتطلب مثل هذه المواضيع أو الدراسات وقتا كافيا للخروج بالنتائج، حيث يجب أن تكون الفترة طويلة نوعا

ما .

هيكل الدراسة:

الفصل الأول: سنتناول في هذا الفصل الإطار العام للاحتراق الوظيفي وذلك من خلال تعريف و أبعاد ونماذج و المقاييس المفسرة للظاهرة ،حيث سنعرج إلى تشخيص الظاهرة من خلال تقديم الأسباب والآثار الناتجة عن انتشارها، أهم أبعادها، و إجراءات التعامل معها للقضاء عليها و التقليل منها، و بالإضافة إلى التطرق إلى طرق الوقاية و العلاج منها.

الفصل الثاني: سنتناول في هذا الفصل الإطار العام لضغوط العمل وذلك من خلال تعريف و أبعاد ونماذج و المقاييس المفسرة للظاهرة ،حيث سنعرج إلى تشخيص الظاهرة من خلال تقديم الأسباب والآثار الناتجة عن انتشارها، أهم أبعادها، و إجراءات التعامل معها للقضاء عليها و التقليل منها، و بالإضافة إلى التطرق إلى طرق الوقاية و العلاج منها.

الفصل التطبيقي: خصص لاستعراض علاقة الاحتراق الوظيفي و ضغوط العمل وذلك من خلال دراسة ميدانية على مستوى شركة قديلة للمياه المعدنية لدائرة جمورة في ولاية بسكرة من خلال عرض تفصيلي لمختلف المعلومات الميدانية الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة، وكذلك اختبار الفرضيات وتحليل النتائج وتفسيرها وبعدها إبراز بعض الاستنتاجات وتقديم الاقتراحات للدراسة.

الفصل الثالث: فسيتم من خلاله عرض تفصيلي لمختلف المعلومات الميدانية الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة، وكذلك اختبار الفرضيات وتحليل النتائج وتفسيرها وبعدها إبراز بعض الاستنتاجات وتقديم الاقتراحات من خلال إجراء الدراسة

الفصل النظري الأول:

الاحتراق الوظيفي

تمهيد :

الاحتراق الوظيفي يُعدُّ ظاهرة عصرية شائعة في مختلف مجالات الحياة المعاصرة، حيث يظهر نتيجة لتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية. إذا استمرت هذه الظروف، يمكن أن يتسبب الاحتراق الوظيفي في نتائج مأساوية. قدّم هيربرت فرويد نبرغر " Freudenberger " مصطلح الاحتراق لأول مرة في العام 1974، عندما درس استجابات التوتر للعاملين في مجالات مختلفة. تشير الأبحاث إلى تزايد اهتمام الباحثين بالاحتراق الوظيفي، خاصة في قطاع الخدمات الإنسانية مثل الممرضين والمعلمين والمحامين والأطباء. يظهر الاحتراق الوظيفي بشكل خاص بين الأفراد الملتزمين بأعمالهم والمتحمسين، سواء في القطاعين العام والخاص. تتقاطع ظاهرة الاحتراق الوظيفي مع عدة جوانب أخرى مثل رضا الفرد عن مهنته وكفاءة الموظفين والتفاعل الاجتماعي. من خلال ذلك سيتم التطرق في هذا الفصل النظري الأول إلى أهم المواضيع المتعلقة بالاحتراق الوظيفي كما يلي:

المبحث الأول: ماهية الاحتراق الوظيفي للاحتراق الوظيفي

المبحث الثاني : نظريات و نماذج الاحتراق الوظيفي

المبحث الثالث: قياس الاحتراق الوظيفي

المبحث الرابع : سبل الوقاية من الاحتراق الوظيفي

المبحث الأول: ماهية الاحتراق الوظيفي (Job Burnout)

شهد العالم ثورة تقنية هائلة أحدثت تغييرات جذرية في بيئة العمل، يُؤثر هذا التطور على الأداء الوظيفي للأفراد، مسبباً ضغوطاً لهم نفسية تجعلهم عرضة لما يُعرف بالاحتراق الوظيفي (burnout). يشير العديد من الباحثين إلى اعتبار القرن الحالي باعتباره عصر الضغوط والاحتراق في مكان العمل، يتطلب ضرورة تطوير كفاءات خاصة للتعامل معه و التكيف معها. حيث تعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي مشكلة شائعة تؤثر على صحة وسلامة العمال وأدائهم. يهدف هذا المبحث إلى استكشاف مفهوم الاحتراق الوظيفي، سيتم مناقشة العناصر الرئيسية له، كما سيتم استعراض الخصائص الأساسية لهذه الحالة، مثل التعب الشديد والانعزال الاجتماعي والشعور بالعجز. سيتم أيضاً استكشاف المحددات والعوامل المؤثرة في ظهور الاحتراق الوظيفي. والمراحل المختلفة.

المطلب الأول: تعريف الاحتراق الوظيفي:

أصبح مفهوم الاحتراق الوظيفي ضمن المفاهيم الشائعة والمهمة جداً في مجال السلوك التنظيمي، ويرجع هذا المفهوم إلى فرويد نبرجر الذي كان أول من استخدمه لوصف ردود الفعل الانفعالية للعمال الذين يعانون من الإرهاق العاطفي ونقص الخبرة والفاعلية. منذ ذلك الحين، أصبح موضوع الاحتراق الوظيفي ذا أهمية كبيرة للكتاب والباحثين في مختلف المجالات على مدى العقود الثلاثة الماضية، لا يقتصر ذلك فقط على مجال السلوك التنظيمي، بل يمتد أيضاً إلى مجالات التطوير الإداري والعلاج النفسي.

الفرع الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي:

لذلك عرف الاحتراق الوظيفي توجهات عديدة في تفسيره و تعريفه بحسب توجهات الباحثين و المهتمين به.

أ- المفهوم اللغوي للاحتراق الوظيفي: (أبو مسعود، 2010، صفحة 17)

الاحتراق: الاشتقاق العربي لكلمة الاحتراق الوظيفي وكذا استعماله اللغوي يختلف عن اشتقاق التعبير "Burnout"

في اللغة الإنجليزية التي ترجم منها المصطلح.

جذر الكلمة يتشكل من ثلاثة حروف (ح ر ق)، واحترق الشيء اشتعلت فيه النار، فهو محترق.

الوظيفي: نسبة إلى الوظيفة.

ب- المفهوم الاصطلاحي للاحتراق الوظيفي:

شهدت هذه الظاهرة اهتمامًا متزايدًا من قبل الباحثين خلال السنوات الأخيرة، حيث تم تناولها في العديد من الدراسات بتفصيل، وأصبحت محورًا للنقاش والبحث في محاولة لإيجاد تفسيرات لها في مجالاتها النظرية والتطبيقية. ومع تطور المفهوم، تباينت آراء الباحثين تبعاً لدراساتهم ومجالات تخصصهم بشأن تعريف الاحتراق الوظيفي، حيث اختلفت مفاهيمه ولم يتم التوصل إلى تعريف واحد متفق عليه. فمنهم من استند تعريفه على أن الاحتراق الوظيفي نتيجة ضغوط العمل التي يتعرض لها الشخص أثناء تأديته لوظيفته، والبعض الآخر تناوله من زاوية النتائج والآثار التي يترتب عنها على الشخص الذي يعاني من الاحتراق. هناك من ركز على الأعراض وردود الأفعال السلوكية التي تظهر عند الفرد عند تعرضه لمواقف معينة.

وعليه من بين تعريفات لمصطلح الاحتراق الوظيفي على حسب وجهات النظر للباحثين نصنفها كالآتي:

(1) الاحتراق الوظيفي كنتيجة مترتبة من ضغوط العمل التي يتعرض لها الشخص أثناء تأديته لوظيفته و عملية تحدث

لأسباب منها ما يتصل بشخصية الفرد ومنها ما يرجع للبيئة المهنية التي يعمل بها الفرد:

- عرفه العقرباوي (1994: 11) بأنه حالة نفسية سلبية تصيب المديرين نتيجة مجموعة من الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها، و تنعكس هذه الحالة النفسية لديهم على سلوكهم، و ممارساته اليومية تجاه العمل، و الأفراد الذين يعملون معهم. (أبو مسعود، 2010، صفحة 16)

- عرفه (الرشدان، 1995: 24) بأنه: "استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به على حالة من عدم التوازن النفسي الاضطراب)، التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل، و متطلباته مما تنعكس آثاره سلبيًا بشكل مباشر على العملاء و على المؤسسة التي يعمل فيها الفرد". (أبو مسعود، 2010، صفحة 17)

- عرفته (الحايك، 2000: 21) بأنه: "حالة من الاضطراب و التوتر، و عدم الرضا الوظيفي، تصيب العاملين في المجال الإنساني، و الاجتماعي، ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل تؤدي به إلى استنزاف طاقاته، و جهوده مما تنحدر به على مستوى غير مقبول من الأداء". (أبو مسعود، 2010، صفحة 17)

- ويعرفه لازاروس (Lazaros) بأنه: "حالة من الإجهاد نجمت عن تأثير الأعباء والمتطلبات المتواصلة والزائدة الملقاة على الأفراد بحيث تفوق طاقاتهم وقدراتهم المهنية". (منصور، 2012، صفحة 12)

- تعرف ميادة أنه: "يُمثل حالة من الإتهاك العقلي والعاطفي والجسمي التي يتعرض الفرد لها نتيجة الضغوط النفسية المستمرة ، وتنعكس على عدم الرضا عن العمل والظروف الاجتماعية والمهنية ، ووجود العديد من المشكلات وعدم الارتياح وانخفاض الروح المعنوية والانسحاب وعدم القدرة على المواجهة نتيجة الخبرة النفسية السلبية التي عاشها الفرد". (الشاوي، 2017، صفحة 614)
- إن الاحتراق الوظيفي ما هو إلا تعبير شامل لحالات الإتهاك العاطفي والشعور السلبي وضعف الانجاز الشخصي، والتي تتولد نتيجة ضغوطات العمل. (بعلي، 2021، صفحة 701)
- يعرفه نصر بأنه: "استنفاد الطاقة الجسدية والنفسية للفرد نتيجة الضغوط التي تمارس عليه في مجال العمل لفترات طويلة، ويكون لها آثاراً سلبية عليه، تتضمن انخفاض مستوى الرضا لديه و تفكك العلاقات الإنسانية بينه و بين زملاء العمل، مما يكون له مردود سلبي مباشر على إنجاز المهني". (صالح، 2021، صفحة 114)
- يعرف على أنه: حالة من الاستنزاف العقلي، النفسي والجسمي بحيث تتلف كل آليات التأقلم والتكيف تحت تأثير الضغوط المستمرة والمزمنة في بيئة العمل، يصل معه الفرد المحترق وظيفيا إلى نقطة اللاعودة والعجز التام في الانسجام وتحقيق التكامل الوظيفي بينه وبين المؤسسة. (كيرد و هواري، 2023، صفحة 438)
- (2) الاحتراق الوظيفي من زاوية النتائج والآثار التي يترتب عنها على الشخص الذي يعاني منه:
- عرف الباحثان بيرلمان و هارتمان (Perlman & Hartman:1982;284) الاحتراق الوظيفي هو: "الاستجابة إلى الإجهاد الانفعالي الناجم عن الإجهاد النفسي، والأداء المنخفض في العمل وأسلوب التعامل الجاف مع الآخرين". (أبو مسعود، 2010، صفحة 16)
- لوموان كلود (Lemoine Claude (2003) تعرفه على أنه: "استجابة انفعالية تجعل الفرد يشعر باستنفاد الطاقة وانعدام العلاقة مع الآخرين، و عدم القدرة على القدرة على الاستجابة للمواقف التي يتعرض لها". (بوحوي، 2011، صفحة 17)
- يرى (Freud Weberger) أنه: "حالة من الإعياء والإحباط، الذي يتسبب من بذل الذات والتفاني في مجال معين أو من أسلوب الحياة، أو من علاقات فشلت في تحقيق النتيجة المتوقعة". (فنجان و بريسم، 2020، صفحة 232)
- (3) الاحتراق الوظيفي من جانب أعراضه، أبعاده وردود الأفعال السلوكية التي تظهر عند الفرد عند تعرضه لمواقف

معينة:

- عرف (Sheridan1978) الاحترق الوظيفي بأنه: " مجموعة من الأعراض السلوكية المترامنة، والتي تشمل الشعور بالعجز والمثل، والعدوانية". (عمر، 2015، صفحة 14)
 - ويعرف: "حالة من الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني، والتي تكون على شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله، كاستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة وتمثل هذه الحالة في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة وفي ميله إلى تقويم ذاته سلبيا، وإحساسه بتدني كفاءته في العمل، وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل، فضلاً عن فقدانه للعنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها". (الكلاي و مازن، 2001، صفحة 116)
 - (Maslach & Shaufeli & Leiter 2001) يعرفونه بأنه: " حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي والإدراكي تظهر على شكل إعياء شديد، وشعور بعدم الجدوى، وفقدان الأمل، وتطور مفهوم ذات سلمي واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس". (شبعاني، 2016، صفحة 83)
 - ويعرفه (Demerouti et al) (2009) على أنه: "رد فعل طبيعي لاستمرار العمل لفترات طويلة دون أخذ فترات راحة كافية من العمل". (الشاوي، 2017، صفحة 614)
 - عرفه الباحث الأمريكي (هيربرت فردينجر) بأنه: "حالة من الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني والتي تكون على شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله كاستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة، وتمثل هذه الحالة في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة وبميله لتقويم ذاته سلبيا، وإحساسه بتدني كفاءته في العمل وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل وفقدان القدرة على الإبداع". (يوسف و يوب، 2021، صفحة 383)
 - عرفته (Maslach) بأنه: "مجموعة الأعراض النفسية والتي تشمل الإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي والتي تحدث بين الأفراد الذين يتضمن عملهم تفاعلاً مع الآخرين". (الشفلو، 2015، صفحة 239)
- من خلال تقديم التعاريف المختلفة لمفهوم الاحترق الوظيفي، نجد أنها جميعاً تتفق على وصف هذه الظاهرة كتراكم ضغوط العمل، وتظهر بشكل كبير في المهن التي تتطلب التفاعل المباشر مع الآخرين. وتتميز بظهور مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية مثل تبدل المشاعر، وانخفاض الحيوية، ونقص الشعور بالإنجاز. حيث أن:
- في تعريف الاحترق الوظيفي كما ورد في الدراسات المختلفة، يتم التركيز على النتائج المترتبة عن الضغوطات النفسية في بيئة العمل وتأثيرها على الأفراد. يشير الباحثون إلى أن هذه الحالة النفسية السلبية تنعكس على

- سلوك الأفراد وأدائهم في العمل. يتم تعريف الاحترق الوظيفي كنتيجة لتعقيد مجموعة من الضغوطات والتحديات التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل، والتي قد تكون مرتبطة بشخصية الفرد أو بالبيئة المهنية.
- فيما يتعلق بنتائج الاحترق الوظيفي، يشير الباحثون إلى الآثار السلبية التي تنعكس على الفرد الذي يعاني منها. تشمل هذه الآثار انخفاض الرغبة في العمل، والشعور بالإرهاق الشديد، وفقدان الأمل، وتدهور العلاقات الاجتماعية والمهنية، وتدني مستوى الرضا الوظيفي. يصف الباحثون الاحترق الوظيفي بأنه استجابة فسيولوجية أو نفسية تنشأ في مواجهة ضغوطات وتحديات العمل.
 - بالنسبة للأعراض والبعد السلوكي للاحتراق الوظيفي، يتم التركيز على تفاعل الفرد مع بيئة العمل وكيفية تأثير هذه الحالة النفسية على سلوكه وأدائه. تشمل الأعراض السلوكية للاحتراق الوظيفي الشعور بالعجز والمثل، والعدوانية، وانخفاض الإنجاز الشخصي، وفقدان القدرة على التكيف مع المواقف الصعبة في بيئة العمل. يعتبر الاحتراق الوظيفي استجابة نفسية وفسولوجية لضغوطات العمل المستمرة، ويؤثر على الأفراد على مستوى عدة جوانب من حياتهم الشخصية والمهنية.
- ومن خلال استعراض التعريفات السابقة للاحتراق الوظيفي يمكن تعريفه إجرائياً بأنه:
- تجمع الأعراض التي يعاني منها العاملون نتيجة ضغوط العمل في إحساسهم بالإفئاك العاطفي وفقدان الإنسانية، مما يؤدي إلى تراجع مستوى إنتاجيتهم.
- نتائج الاحتراق في النهاية، تنعكس سلباً على الصعيدين الشخصي والجماعي والتنظيمي، خصوصاً في حال عدم وجود رؤية واضحة للتعامل مع هذه الظاهرة أو جوانبها داخل المؤسسة.
 - يشمل الاحتراق الوظيفي مجموعة متنوعة من السلوكيات والنتائج، مثل:
 - فشل المهام والإحساس بالإرهاق والانتهاك.
 - فقدان القدرة على الابتكار.
 - نقص الولاء للعمل.
 - الشعور بالنفور من المدراء الزملاء والمنظمة كرد فعل قوي على الضغوط.
 - الانزعاج الجسدي والعاطفي والاتجاهات السلبية نحو الزملاء والذات.

على الرغم من تعدد التعاريف التي انتهجها المفكرون و الباحثون و تباينها فان الباحثة ترى أن هذه التعاريف لا تتضمن مفاهيم مختلفة و إنما تكمل بعضها و تشترك جميعها في مفهوم يشتمل على كافة العناصر التي يحتويها الاحترق الوظيفي فهي تتفق على أن الاحترق الوظيفي :

- نتيجة عدم التكيف مع ضغوط العمل المزمدة، يظهر الاحترق الوظيفي آثارًا وأعراضًا نفسية وعقلية وجسدية للعاملين الذين يتمسكون برؤية مثالية لأداء الأعمال ويتولون المسؤوليات المهنية.
- ينطوي الاحترق الوظيفي على سلوك فردي يترافق عادة مع المهام التي يصعب على الفرد تحقيقها نتيجة الفجوة بين متطلبات الوظيفة والموارد المتاحة.
- يشكل الاحترق الوظيفي حالة من الإرهاق الجسدي والعاطفي والعقلي، مما يؤدي إلى انخفاض في الكفاءة والإنتاجية في العمل.
- يترتب عن الاحترق الوظيفي نقص في الطاقة والموارد الشخصية، وظاهرة نفسية تعكس استنزاف الاستهلاك اليومي للقدرات.
- ينجم الاحترق الوظيفي عن ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل، مما يؤدي إلى تكوين اتجاهات سلبية نحو العمل وقلة الإنجاز الشخصي.
- يترافق الاحترق الوظيفي مع تغير سلبي في الاستجابة للآخرين، بما في ذلك استجابات سلبية نحو الذات والعمل.
- يتسبب الاحترق الوظيفي في انخفاض مستوى أداء الأفراد في المؤسسة وينعكس ذلك على المؤسسة بأكملها وعلى الأفراد المستفيدين من خدماتها.

الاحترق الوظيفي يتميز بسمات عديدة، منها:

- ترتبط أعراضه بالبيئة العملية.
- يتسم بطابعه المستمر والمزمن بدلاً من الظهور العابر.
- يرافقه انخفاض في مستوى الكفاءة والإنتاجية في مجال العمل.
- يظهر لدى الأفراد الذين يعانون من مشاكل نفسية أو يواجهون تحديات نفسية.

- يشد الانتباه عادةً إلى الأعراض السلوكية والوظيفية أكثر من الأعراض الجسمانية.

الفرع الثاني : التطور التاريخي للاحتراق الوظيفي: (علي، 2008، الصفحات 36-38)

تعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر المتزايدة الانتشار في بيئات العمل الحديثة، تتجلى هذه الظاهرة في حالة شديدة من الإرهاق النفسي وفقدان الحماس والاهتمام بالعمل. وتتأثر بالعديد من العوامل في بيئة العمل، وتتنوع تأثيراتها بين تقليل الإنتاجية وتدهور الصحة النفسية للأفراد. لفهم جذور هذه الظاهرة فإنها مرت بمرحلتين هما:

(1) **المرحلة التنويرية :** بدأت هذه المرحلة في بداية الستينيات من القرن العشرين حيث لاحظ بعض الباحثين في مجال الصناعة تدني أداء بعض العاملين ذوي الأداء المرتفع سابقاً، مع ظهور بعض المتغيرات السلوكية السلبية، منها التغيب المستمر في العمل لفترات طويلة، ولقد أطلق على ذلك مصطلح " الوهج المنطفئ " Flame out"، ففي سنة 1974 ظهر مصطلح الاحتراق Burnout على يد الطبيب النفسي Freudenberger ووصفه بأنه ظاهرة سلبية لدى المهنيين الذين يعملون في عيادة لمدمني المخدرات نتيجة الضغط الزائد ، ثم جاءت كرسينا ماسلاك (Maslach 1976) وهي باحثة في علم النفس الاجتماعي، وذكرت أن الاحتراق الوظيفي يصيب الفرد نتيجة الحمل الزائد والضغط المستمر مما يفقده المشاعر العاطفية تجاه العملاء، وربطته بالمرض والاضطراب النفسي، إن الاهتمام بدراسة الاحتراق الوظيفي كان قاصراً في البداية على مهن الرعاية الصحية، توصلت دراسة حسام علي من خلال بحوثها على الممرضات و الأطباء و المرشدين إلى أن القيود الانفعالية الناجمة عن التواصل مع العملاء ، مثل وفاة أحد المرضى و الصراعات مع المدير و الأخبار السيئة ، تسبب لهؤلاء العاملين شعوراً بالإجهاد الانفعالي . ركزت الجهود خلال هذه الفترة التي أطلق عليها بعض الباحثين اسم الفترة التنويرية.على استكشاف ظاهرة الاحتراق الوظيفي. اعتبرت بعض الدراسات ظاهرة الاحتراق الوظيفي مرتبطة بمرض واضطراب نفسي لدى الفرد العامل، مما نقل المفهوم من دائرة علم النفس إلى دائرة علم الاجتماع.

(2) **المرحلة التجريبية:** ظهر تطور في النظرة للاحتراق الوظيفي خلال الثمانينيات من القرن العشرين، حيث بدأت الدراسات تستكشف المفهوم بشكل أكثر تجريبية. تطورت الدراسات بشكل أكثر منهجية، مما أدى إلى تطوير آليات لقياس الاحتراق الوظيفي. في هذا السياق، ظهرت دراسات دقيقة تسلط الضوء على هذه الظاهرة بشكل أكبر. مثل دراسة ماسلاك وتلميذتها سوزان جاكسون Jackson & Maala وذلك في عام 1981 قدمتا أول محاولة لقياس الاحتراق في مجال الرعاية الصحية، ثم طورتا تلك الأداة في عام 1986 لتشمل الاحتراق للعاملين

في مختلف المهن الاجتماعية. المقياس يتألف من ثلاثة أبعاد: الإجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي، وقد حظي هذا المقياس بشهرة واسعة. لاحقاً، حاول بعض الباحثين ربط الاحتراق الوظيفي بمفاهيم ومتغيرات أخرى مثل: الصلابة النفسية، والمناخ المغلق في العمل، والرضا الوظيفي، وصراع الأدوار، مما يشير إلى أن الاحتراق الوظيفي مرتبط بمختلف جوانب الحياة بما في ذلك العمل المهني، والشخصية، ونمط الإدارة المتبع في العمل.

من السابق، يظهر لنا أن الاحتراق الوظيفي وأعراضه قد كانت موجودة منذ فترة طويلة؛ إذ ينبعث من تراكم الضغوط النفسية والمهنية. ومع ذلك، لم يكن لهذه الظاهرة اسم محدد إلا في بداية السبعينات. قام الباحثون بدراسة هذه الظاهرة بمزيد من الاهتمام نظراً لتأثيرها الخطير على صحة الفرد، سواءً على الصعيد النفسي أو الجسدي، والتي يمكن أن تؤثر على أدائه المهني بشكل كبير.

المطلب الثاني: عناصر وخصائص الاحتراق الوظيفي:

الفرع الأول: عناصر الاحتراق الوظيفي:

يشير الصيرفي وقلبه وعبد المجيد إلى أن عناصر الاحتراق الوظيفي تتمثل في: (الصبان، 2021، الصفحات (180-153))

الوظيفة في حد ذاتها و ما تشمله من عوامل تتمثل في:

- الأجرة والأمان الاقتصادي : حيث تعتبر الأجرة وسيلة لتلبية الاحتياجات الأساسية وتوفير الأمان المالي، مما يؤدي إلى الشعور بالثقة والاستقرار المالي والاجتماعي.
- محتوى العمل: تأثير طبيعة وتنوع المهام على مدى الرضا الوظيفي، حيث يزيد تنوع المهام من تحفيز الموظف ويقلل من الملل النفسي الناتج عن رتابة العمل.
- فرص الترقية: تلعب توقعات الموظف بشأن الترقية دوراً في رضاه عن العمل، حيث يشعر بالرضا عندما تتماشى توقعاته مع فرص الترقية المتاحة.
- بيئة العمل: (المنظمة) و ماتتضمنه من عوامل:
- نمط الإشراف: يؤثر نوعية العلاقة مع المشرف على رضا الموظف عن العمل، حيث يشعر الموظف بالراحة والثقة في وجود متفهم ومتعاون.
- جماعات العمل: تأثير التفاعل مع زملاء العمل. الاندماج في الفريق على مدى رضا الموظف عن العمل.
- ساعات العمل: يؤثر التوازن بين العمل والحياة الشخصية في رضا الموظف عن العمل.

- ظروف العمل المادية: تأثير ظروف العمل المادية على قدرة الموظف على التحمل ورضاه عن العمل.
- العدالة في تقسيم الواجبات والحقوق: تقسيم الواجبات والحقوق بشكل عادل يؤثر على رضا الموظف عن العمل.
- الفرد في حد ذاته: تشمل:
- درجة السيطرة الذاتية للفرد: القدرة على التحكم في أوقات العمل وطرق القيام بالمهام يقلل من احتمالية الاحتراق الوظيفي.
- استخدام الفرد لقدراته: عندما يستخدم الموظف قدراته بشكل كامل في العمل، يزيد ذلك من رضاه عن العمل ويقلل من احتمالية الاحتراق الوظيفي.
- خبرات النجاح والفشل: تقييم الفرد لنفسه وتأثيره على رضاه عن العمل، حيث يؤثر الاعتزاز بالذات وتقدير الفرد لنفسه على مدى تأثير خبرات النجاح والفشل على رضاه.
- تتأثر مدى رضا الموظف عن عمله بتفاعل هذه المحددات، ويمكن لإدارة الشركات أن تأخذها بعين الاعتبار لتحسين بيئة العمل والحفاظ على رفاهية موظفيها.

الفرع الثاني: خصائص الاحتراق الوظيفي:

للإحتراق الوظيفي عدة خصائص هي:

- أن أعراضه ترتبط بشكل مباشر ببيئة العمل.
- يتسم الإحتراق الوظيفي بالثبات النسبي لأنه ظاهرة مزمنة وليست عارضة تزول مع الوقت.
- أن ظاهرة الإحتراق الوظيفي تؤدي إلى تراجع في الكفاءة الإنتاجية للعاملين.
- تعرض العاملين إلى ضغوطات نفسية والسلوكية أكثر من الضغوطات أو الأعراض الجسمية.
- ينشأ الإحتراق الوظيفي عن ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد في مؤسساتهم. (الحري، 2012،

الصفحات 277-313)

- إن الإحتراق الوظيفي ظاهرة نفسية تصيب الأفراد العاملين تتضمن الإجهاد الذهني والبدني والعصبي والاستنفاد الانفعالي، والتبدل الشخصي، والإحساس بعدم الرضا الإنجازات الشخصية والأداء المهني.
- يخفض الإحتراق الوظيفي مستوى الحيوية الفردية الأمر و الإنتاجية الفردية.
- تنعكس آثاره على الفرد العامل
- يحدث الإحتراق الوظيفي من ضغوط العمل الوظيفية نتيجة تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل .
- يصيب الإحتراق الوظيفي أولئك الذين يتبنون رؤية مثالية لأداء الأعمال و تحمل المسؤوليات المهنية.

- عادة الاحتراق الوظيفي ما يرتبط بالمهام التي يصعب على الفرد تحقيقها. (بوحلايس و بشيشي، 2019، صفحة 253)
- يحدث الاحتراق الوظيفي نتيجة لضغوط اقتصادية من عدم توفر الراتب المناسب والحوافز المادية والمعنوية للموظف أثناء قيامه بعمله.
- يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى انخفاض مستوى أداء الموظف بسبب تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل، و صعوبة تحقيق المهام.
- يسبب الاحتراق الوظيفي التعب النفسي و الاتجاهات السلبية اتجاه العمل، وانخفاض الأداء الشخصي. (رشوان، 2019، صفحة 39_40)

المطلب الثالث: محددات و مراحل الاحتراق الوظيفي:

الفرع الأول: محددات الاحتراق الوظيفي:

تفتقر الآراء إلى اتفاق واضح حول تعريف الاحتراق الوظيفي، مما يجعل من الصعب التوصل إلى اتفاق مشترك حول محدداته. في الماضي، كانت البؤرة الرئيسية للدراسات حول الاحتراق الوظيفي تتمحور حول ظروف العمل والعوامل الشخصية، حيث كان يتم دراسة كل عامل بشكل منفصل. ومع ذلك، أدرك الباحثون اليوم أن الاحتراق الوظيفي يعتمد على تفاعل معقد بين متطلبات العمل و الموارد: (بباح، 2018، الصفحات 128-131)

فيما يلي بعض محددات بناء الاحتراق الوظيفي:

1_ محددات شخصية: يتفاوت الأفراد في قدراتهم واحتياجاتهم، مما يؤثر على استجابتهم للضغوط في العمل. يختلف الأفراد في قدرتهم على التعامل مع المواقف الصعبة، ويمكن أن تساهم بعض الصفات الشخصية في زيادة فرص الإصابة بالاحتراق الوظيفي، و فيما يلي استعراض بعض المتغيرات الديموغرافية وتأثيرها على ظاهرة الاحتراق الوظيفي:

➤ **الجنس:** على الرغم من أن البعض يعتقد بعدم وجود علاقة واضحة بين الجنس والإصابة بالاحتراق الوظيفي إلا أن النساء والرجال غالباً ما يعانون من مستويات مختلفة من الاحتراق، فالنساء أكثر عرضة للإصابة بالاحتراق بحكم المهام الأخرى المنوطة بهن، ولأنهن معرضات للاستنزاف الوجداني بشكل كبير، بينما نجد أن الرجال أكثر عرضة لعدم القدرة على تشخيص الاتجاه المناسب تجاه الأفراد الذين يعملون معهم. حيث تبينت نتائج دراسة أبو سعدة (2008) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية حسب متغير الجنس، وكذلك نتائج

دراسة المصري (2007) التي أظهرت وجود فروق بالضغط لصالح الإناث، والخطيب (2007) وكذلك مع حامد (2005) وكذلك مع (Stewart, 2002) وكذلك مع دراسة أبو طويلة (2007) وكانت الفروق بكل نتائج الدراسات لصالح الإناث، وهذا يعني أن الإناث تعاني من الاحتراق الوظيفي والضغط أكثر من الذكور، وتفسر في ذلك كون هذه النتيجة منطقية بسبب أساليب التربية والتنشئة الأسرية والاجتماعية للإناث في المجتمعات العربية بشكل عام. حيث تربت الأنثى على رسالة مفادها أنها خلقت لترعى وتعطي، وأن علاقتها مع الآخرين ومساعدتهم هي مركز اهتمامها من أجل الحصول على تشجيع وتأييد الآخرين مما يترتب على ذلك تأهيلها لكي تكون أكثر طلباً للحماية والسند والمؤازرة والمساعدة في وقت الضيق، إذا ما قورنت بالذكور وعندما لا تجد الدعم والمساندة اللازمة بالبيت أو العمل نتيجة كثرة الأعباء والواجبات فذلك ينعكس على أدائها العملي وعندها ترتفع درجات الاحتراق الوظيفي لديها مقارنة بزميلها من الرجال.

من جهة أخرى توصلت دراسة سلانوف و آخرون (Slanova & al 2004) إلى أن المدرسين الذكور أكثر استعداداً للإصابة بالاحتراق النفسي وهي دراسة أجريت في هولندا، وكون المدرسات في هولندا لديهن عقود عمل بدوام جزئي، ما جعلهن يكن أقل تعرضاً للشعور بالضغط وبالتالي أقل تعرضاً لمصادر الاحتراق النفسي الوظيفي، مقارنة بالرجال الذين يعملون بدوام كامل. بينما ماسلاش وجاكسون (Maslach & Jackson) تؤكدان أن النساء يتحملن أكثر من الرجال وضعيات الصراع في محيط العمل، كون الذكور يحصلون على نسب أعلى في حالات الإصابة بمتلازمة الاحتراق النفسي الوظيفي. (شعباني، 2016، صفحة 105)

➤ **السن:** يعتبر متغير السن من أكثر المتغيرات الشخصية ثباتاً في علاقته بالاحتراق الوظيفي حيث ينتشر الاحتراق بين الشباب الأصغر سناً قياساً بالموظفين الذين تزيد أعمارهم عن الثلاثين أو الأربعين سنة، ويعزى ذلك لخبرة الموظفين الأكبر سناً. وهذا يرجع لتعرضهم لأعباء مهنية كثيرة و متراكمة و ضغوط بيئة العمل المضطربة لفترات عمرية طويلة، كما أن تقدمهم في السن قد يضعف من الآليات و الميكانيزمات التي يعتمدون عليها للتكيف مع متطلبات العمل و إرغاماتها، أظهرت نتائج دراسة لنا (2013) التي كانت حول الاحتراق الوظيفي و علاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية و التعليم في محافظة خليل توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى للعمر، وذلك لصالح فئة عمر (220) واتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة أبو مسعود (2010) التي أظهرت نتائجها وجود فروق تعزى لمتغير العمر وكذلك مع دراسة فاتح (2008) ومع حامد (2005) ومع (2007) ،Bartley , Gurbuz&Others (2006)

و هم. (McCracken, 2006, Ghassemi, & Yousefy, 2002) وذلك أن هذه الفئة والتي تعتبر الأصغر سناً ، كانت تتوقع الحصول على فرص وظيفية أفضل مما هي عليه، ولم تصل بعد لدرجة من التكيف مع الموجود، لذلك ارتفعت لديها درجات الاحترق الوظيفي، ومما زاد من درجات الاحترق الوظيفي لديهم أنهم في بداية حياتهم وبحاجة إلى تكوين أنفسهم وتزامن ذلك مع عدم انتظام الرواتب أو حتى توقفها، وما نتج عن ذلك من توقف التخطيط السليم للمستقبل.

يذكر العتيبي (2003) أن متغير العمر يعد من أكثر المتغيرات الشخصية ثباتاً في علاقته بالاحترق الوظيفي وتؤكد (Malach 2001) شيوخ الاحترق بين الموظفين الشباب قياساً بالموظفين الذين تزيد أعمارهم على الثلاثين أو الأربعين سنة. وبصفة عامة هناك اتفاق بين نتائج الدراسات السابقة على تعرض الأفراد صغار السن للاحترق الوظيفي، أكثر من نظرائهم كبار السن (سعد الكلابي، ومازن رشيد 2001)،

(Anderson & Iwanicki, 1984; Carlson & Thomson, 1995; Russell et al. 1987)

غير أن عشوي (1997) يذكر أن هناك أبحاث أخرى لم تتوصل إلى علاقة بين المتغيرين:

(Gévry & Alain, 1988; wykes, stevens & Everitt, 1997; yiu-kee, 1995) (& Tang (العزيب، 2009، صفحة 21)

➤ الحالة الاجتماعية: الأفراد المتزوجون أقل عرضة للإصابة بالاحترق من الأفراد غير المتزوجين، إذ أن الأطفال والأسرة يكونون مصدراً للمشاعر الحية ويمثلون حاجزاً يحول دون فقدان المشاعر، كما أن أولئك الذين لديهم أسر غالباً ما يكونون في عمر متقدمة نسبياً، وأكثر نضجاً، ولديهم أهداف وطموحات أكثر عقلانية. نجد دراسة (أبو مسعود، 2010) أن فئة غير المتزوجين (من أعزب ، مطلق ، أرمل) أكثر معاناة و شعوراً بالاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة . و تعزو الباحثة ذلك لكون المتزوجين أكثر استقراراً من الناحية النفسية و العاطفية من غيرهم ، حيث إن الحالة الاجتماعية قد تضيف عبئاً على الموظف وتزيد شعوره بالإحباط و عدم الاستقرار و بالتالي تزيد من درجة شعوره بالاحترق. كما أن ذلك قد يرجع لكون الموظف المتزوج أكثر تقبلاً لعمله و و تكيفاً معه بسبب مسؤولياته الاجتماعية التي عادة ما تكون أكبر من الموظف الأعزب. اتفقت مع دراسة (رمضان ، 1999) التي أظهرت فروق دالة على بعد تبدل الشعور لصالح أعزب واختلقت مع دراستي (القرني ، 2000) و (النفيعي ، 2000) اللاتي وجدتا أن المتزوجون أكثر احتراقاً، أنه من الصعب تحديد مسار العلاقة بينهما بسبب ندرة الدراسات الميدانية في هذا الخصوص، بيد أننا نلاحظ مما هو متوافر من

دراسات سابقة في هذا المجال، أن بعض الدراسات تشير إلى أن العزاب والأرامل والمطلقين معرضون للاحتراق الوظيفي أكثر من المتزوجين (1989 Maslach et al, 2001) , Buke et al., 1984; , بينما لم تتوصل دراسات عديدة إلى وجود أي علاقة بين الاحتراق الوظيفي والحالة الاجتماعية منها:

Ackerley et al., 1988; 1987 Kandolin, 1993; Raquepaw & Miller
(Lecory & Rank, 1989; Shelledy, 1992) (العزيب، 2009، صفحة 12)

➤ **الوظيفة:** ظهر الاحتراق الوظيفي على أولئك الذين يعملون في الخدمات الطبية، ومن ثم المهن والخدمات الإنسانية، والمعلمين والمتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة ورغم ذلك فإن الأمر اليوم اتسعت دائرته ليصل إلى وظائف أخرى كالطيارين؛ وقد يمس الاحتراق بعض الأوجه الأخرى التي لا تتعلق بالعمل، مثل: ظاهرة الاحتراق في الزواج، وظاهرة الاحتراق بين الآباء، بل تعدى الاحتراق المراهقين؛ فظاهرة الاحتراق الوظيفي ليست مجرد خطر مهني بل أصبحت تمس كافة مجالات الحياة. هذه المستويات، كما حصرت ماسلاش الظاهرة على العاملين في مجال الخدمات الإنسانية و الاجتماعية.

➤ **نمط الشخصية :** إن نمط الشخصية يؤثر على كل من الإفصاح عن الاحتراق الوظيفي، واستعداد المرء لمكافحة هذا المرض، فالأفراد عرضة للإصابة بالاحتراق الوظيفي يتسمون بالحساسية المفرطة، والنموذجية، والتوجه الإنساني، ويتأذون كثيرا من معاناة الآخرين، ويصعب عليهم وضع حدود للعلاقات الإنسانية، وغالبا ما يكون هؤلاء الأفراد غير قادرين على التحكم والسيطرة على الموقف، ومن ثم يخضعون بصورة سلبية إلى مطالب هذا الموقف، ومن السهل أن يصبحوا أكثر عرضة للاستنزاف الوجداني.

إن المحترق وظيفيا، هو قبل أي شيء شخص ضعيف، وغير حازم في تعامله مع الآخرين، ويتسم بالقلق والخوف من الانخراط في علاقات مع الآخرين، ويعاني من صعوبات في وضع حدود للعلاقات الإنسانية، و غالبا ما يكون غير قادر على التحكم والسيطرة على الموقف ومن ثم يخضع بصورة سلبية إلى مطالب هذا الموقف، فضلا عن فرض سيطرته والتفاعل معه كما أنه من السهل أن يصبح محملا بالمشاكل، ومن ثم فإنه يصبح أكثر عرضة للاستنزاف الوجداني، والفرد المعرض للإصابة بالاحتراق الوظيفي هو شخص غير صبور وغير متسامح وسرعان ما يغضب وشديد التعرض للإحباط من جراء أي عقبات تقف أمامه وتحول دون تقدمه، كما يجد صعوبة في التحكم في أي مواقف عدائية. حيث نجده يعكس الجوانب السلوكية السلبية لديه على العملاء، ويبدأ في التعامل معهم بصورة غير إنسانية؛ وفي سبيل مواجهة الشكوك الداخلية يقوم في

تكوين نوع من الرضا عن النفس من خلال محاولته الحصول على امتنان الآخرين نحوه، إضافة لفتور همته بسهولة أمام الصعوبات، ولا يشعر بالفاعلية أثناء تعامله مع الآخرين. وأخيرا فإن الأفراد المعرضين للاحتراق الوظيفي هم أفراد تعوزهم الثقة بالنفس والطموح، ويتصفون بالتحفظ و إتباع الأساليب التقليدية.

2- محددات وظيفية: إن بيئات العمل المختلفة تسمح بتنظيم مستويات من الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن مما يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي، وخاصة في المهن الإنسانية فيما يلي:

✓ **غموض الدور:** ينتج عن عدم وضوح التوجيهات التي يتلقاها الموظف من رؤسائه، أو عدم وضوح مسؤوليات ومهام الموظف طبقا لبطاقة الوصف الوظيفي، كما يعزى غموض الدور الافتقار الفرد للمعلومات اللازمة لأداء العمل، مثل المعلومات الخاصة بإجراءات العمل وحدود سلطاته ومسؤولياته إضافة لعدم تلقي الموظف تغذية راجعة على أداء العمل لتقليل الغموض الخاص به، ويعتبر غموض الدور سببا في زيادة التوتر و انخفاض الرضا الوظيفي و عدم الثقة بالنفس مما يؤدي إلى التفكير في ترك العمل. حيث توصلت دراسة ذلك (Beer 1995) عن غموض الدور في العمل الذي ينجم هذه الدراسة عن عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف ، فيما يخص الدور المطلوب منه لإنجاز من طرف الأشخاص المسؤولين في التنظيم الإداري مثل المديرين والمشرفين ، وحتى النصوص الرسمية . مما يجعل الموظف يشعر بغموض الدور المطلوب أدائه عند تقديم معلومات مع دراسة غير واضحة ومتناقضة من قبل المدير الإداري والمدير التقني ، وفي نفس الوقت كما هو الحال بالنسبة لمهنة التدريس واتفقت كذلك شواب واوانكي 1982. أما مارشال وكوبر (1978) فيرى هذان الباحثان إن غموض الدور هو الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الشخص في أدائه لدوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود المسؤوليات وسلطاته والمعلومات الخاصة بالسياسات وقواعد المنظمة وطرائق تقييم الأداء و يترتب على ذلك إن يصبح الشخص غير متأكد من متطلبات وظيفته وينشا غموض الدور عندما لا تتوفر المعلومات الواضحة والملائمة لدى الفرد عن الدور المطلوب منه ، أو عن منهجية القيام به، أو عن نتائج قيامه بالدور ، كما ينشا غموض الدور كذلك عن التعارض بين هذه المعلومات وزيادة على ذلك تم إثباته في دراسة والترجلش وجوزيف توريلي (1993) التي أسفرت نتائجها على وجود علاقة قوية بين ضغوط العمل وغموض الدور والاحتراق الوظيفي.

✓ **صراع الدور:** ويتمثل صراع الدور في عدم الانسجام أو عدم التوافق بين توقعات الفرد و متطلبات العمل، وكذلك تعارض الدور الوظيفي مع مفاهيمه وقيمه الشخصية أو مع ظروفه الخاصة أو الاثنين معا، كأن تتطلب الوظيفة العمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة مما يتعارض مع توقعاته و طموحاته، دراسة

لطفي راشد (1992) أثبتت إن الموظف يتعرض لصراع الدور في العمل عند وجود تعارض الصراع الدور في العمل وعند وجود تعارض مطالبه التي ينبغي القيام بها أو وجود أكثر من مطلب وعلى الموظف الاستجابة لأحدهم فيصعب عليه الاستجابة لآخر لذلك يعاني الفرد من الموافق الضاغطة التي تفرض عليه متطلبات متعارضة وفي نفس السياق توصلنا Woodman - Slown 1984 في أبحاثهما إلى إن موظفو الإدارة الوسطى والمشرفون يتعرضون لصراع الدور عند القيام بمهام وأعمال يشعرون أنها غير ضرورية وكذلك عندما يطلب منهم أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص أو مسؤولين في القطاع الذي يعمل فيه وعند دخولهم في صراعات بين المدير وموظفي الإدارة الوسطى والتنفيذية فإن الموظف يدرك أنها مواقف ضاغطة ، واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة شواب و ايوانيكى 1982.

✓ **عبء العمل:** هناك نوعان من عبء العمل الكمي يتعلق بحجم العمل اليومي سواء بالزيادة أو بالنقصان، حيث أن الفرد الذي يتحمل زيادة كبيرة في عبء العمل يقع تحت وطأة مستويات عليا من الضغوط مما يترتب عليه متاعب صحية متعددة؛ والنوع الثاني عبء العمل النوعي يرتبط بصعوبة العمل ومستوى تعقيده، حيث يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز عمله أكبر من قدراته أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة والمهارة اللازمة لأداء العمل. جاء هب Hebb بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير، والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوط العمل ، وفي هذه النظرية أكد هب إن العمل ذا المتطلبات القليلة يؤدي إلى ملل ، حيث إن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعا من الحوافز والمنشطات ، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالي من القلق، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام ،وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي ، وما يتبعه من عرض كالانطواء والإثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء. ويمكن تفسير الضغوط الناجمة عن عبء العمل الزائد إذا كان العمل بقدرات وموارد الفرد البشرية أي زيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعدد المهام في وقت ضيق ، أو عدم تناسب قدرات الفرد مع مهام العمل من حيث قلة تأهيله أو حدائته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل، وهذا ما تم تأكيده على انه هنالك علاقة طردية بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها ، نعني بذلك انه كلما زادت المسؤوليات في العمل زادت الضغوط وقد أثبتت الدراسات إن هؤلاء الأفراد يعانون من حالة توتر شديدة انعكست على صحتهم

الجسدية. وكما أثبتته هريون فرويد نيرجو (1974) في تعريفه للاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الانهماك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاء على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم.

✓ **بيئة العمل:** هناك عوامل أخرى تتسبب في الاحتراق الوظيفي مثل العزلة، مصادر التدريب على الوظيفة بيئة العمل، قصور المساندة الاجتماعية سواء من المشرفين أو من الزملاء، نقص الحوافز، نقص الاستقلالية، الطموح الوظيفي، كل هذه العوامل تخلق الشعور بالفشل وعدم الجدوى، والإحساس الأكثر شيوعاً والمرتبط بضغط العمل هو الشعور بالتناقض.

على الرغم من أن بعض المحددات تتمثل في السمات الشخصية والمحددات الوظيفية، إلا أن هناك تفاعل معقد بين هذه المحددات يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي. يجدر بالشركات وأصحاب العمل الاهتمام بكل هذه المحددات واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من مخاطر الاحتراق.

الفرع الثاني: مراحل الاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي يمثل مشكلة نفسية شديدة وتجربة سلبية يواجهها الفرد عبر سلسلة من المراحل التدريجية، تبدأ بالضغط النفسية والشد والتوتر، وتزداد تأثيراتها مع مرور الوقت. لكن الفرد لا يصل إلى حالة الاحتراق الوظيفي فجأة، بل تنبعث نتيجة لعوامل متعددة في سياق زمني يتطور عبر مراحل متتالية. هذه المراحل على النحو التالي:

(1) مرحلة الإنذار لرد الفعل: في هذه الحالة، يظهر الجسم تغيرات في خصائصه عند مواجهة الضغوط لأول مرة، ويبدأ التوافق الحقيقي. يتجلى هذا في استجابة الجسم للضغوط عن طريق إفراز هرمون الإدرينالين، الذي يؤثر على طاقته. وتشمل أعراض زيادة إفراز هذا الهرمون زيادة سرعة ضربات القلب والتنفس، بالإضافة إلى شد العضلات. (تراس، 2021، صفحة 18)

(2) مرحلة المقاومة: عند استمرار التعرض للمواقف الضاغطة، تتلاشى التغيرات التي ظهرت في الخصائص الجسمية خلال المرحلة الأولى، ويعود الشخص إلى حالته الطبيعية. ومع ذلك، إذا استمرت المواقف الضاغطة، فإن ذلك يؤدي إلى بداية الإحساس بالتعب والتوتر، وتقليل القدرة على تحمل المزيد من الضغوط والتحديات. (أبودهوم، 2016، صفحة 26)

(3) مرحلة الإنهالك: عند استمرار المواجهة الطويلة بين الجسم والموقف الضاغط، يصبح الجسم منهكاً، مما يؤدي إلى عودة التغيرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى، لكن بشكل أكثر صعوبة وشدة. يمكن أن تؤدي هذه الحالة إلى ظهور مشاكل نفسية أو حتى وفاة الشخص، ويزداد الفرد في هذه الحالة عرضة للإصابة

بالأمراض، مع فقدانه القدرة على اتخاذ القرارات أو التفاعل مع الآخرين. (غرزولي و سامعي، 2022،

صفحة 413)

هذه المراحل تتابعية، ولا يسبق أي منها الآخر، بالإضافة إلى أن كل مرحلة تتفاوت في المدة التي يستغرقها الفرد للوصول إليها، فقد يحتاج الشخص فترة قصيرة للوصول إلى مرحلة الإنهاك، بينما قد يستغرق الأمر فترات طويلة للآخرين، وقد يتوقف بعض الأفراد عند المرحلة الأولى أو الثانية ويتمكنون من التغلب عليها، وذلك بناءً على السمات الشخصية الفردية ومستوى الضغوط وشدها. بناءً على هذا الأساس، يبدأ الاحتراق الوظيفي في المرحلة الأولى بظهور الاستنفاد العاطفي أو الإجهاد النفسي، حيث يتبع الفرد استراتيجية دفاعية للتعامل مع هذه الحالة بتقليل التفاعل مع الآخرين والابتعاد عنهم عاطفياً، ويتجاهل متطلبات العمل والمنظمة نفسها. يعتبر هذا الانعزال (أي تجاهل الصفات الشخصية) نوعاً من الحواجز العاطفية أو النفسية بين الفرد ومسببات الاحتراق الوظيفي أو متطلبات العمل المستمر عليه والوضع الذي يعيشه في المنظمة التي ينتمي إليها. وفي النهاية، يدرك الفرد التناقض بين وضعه الحالي وبين توقعاته ورغباته الحقيقية بما يرغب في تحقيقه، مما يؤدي إلى شعوره بالقصور وعدم كفاءته في التعامل مع الآخرين أو إنجاز المهام المنوطة به، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الإنجازات الشخصية. ومن جانب آخر، يرى بعض المفكرين والباحثين أنه ليس هناك تتابع للأبعاد الثلاثة المكونة للاحتراق الوظيفي، وليس من الضروري حدوث المرحلة الأولى حتى تحدث المرحلة الثانية. ، فيتضح أنه لا يحدث فجأة، بل يمر بعدة مراحل. يرون أنه يبدأ بمرحلة الانتباه لمصادر الضغط والخطر وملاحظتها، ويتقدم من ثم إلى المرحلة الثالثة حيث يتم استنزاف قدراته وتنهك قواه.

المبحث الثاني: نظريات و نماذج الاحتراق الوظيفي:

في دراسة الاحتراق الوظيفي، تقدم النماذج والنظريات مجموعة متنوعة من الإطارات النظرية لفهم هذه الظاهرة المعقدة. تهدف هذه النماذج إلى توضيح العوامل والعلاقات التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي، وتقديم إطار للتحليل والتفسير. سيتم مناقشة مختلف النماذج المعروفة.

المطلب الأول: نماذج الاحتراق الوظيفي:

لقد ظهرت عدة نماذج نظرية لدراسة و فهم و تفسير الاحتراق الوظيفي، ومن بين هذه النماذج التالية: (الكحلوت، 2017، الصفحات 27- 28)

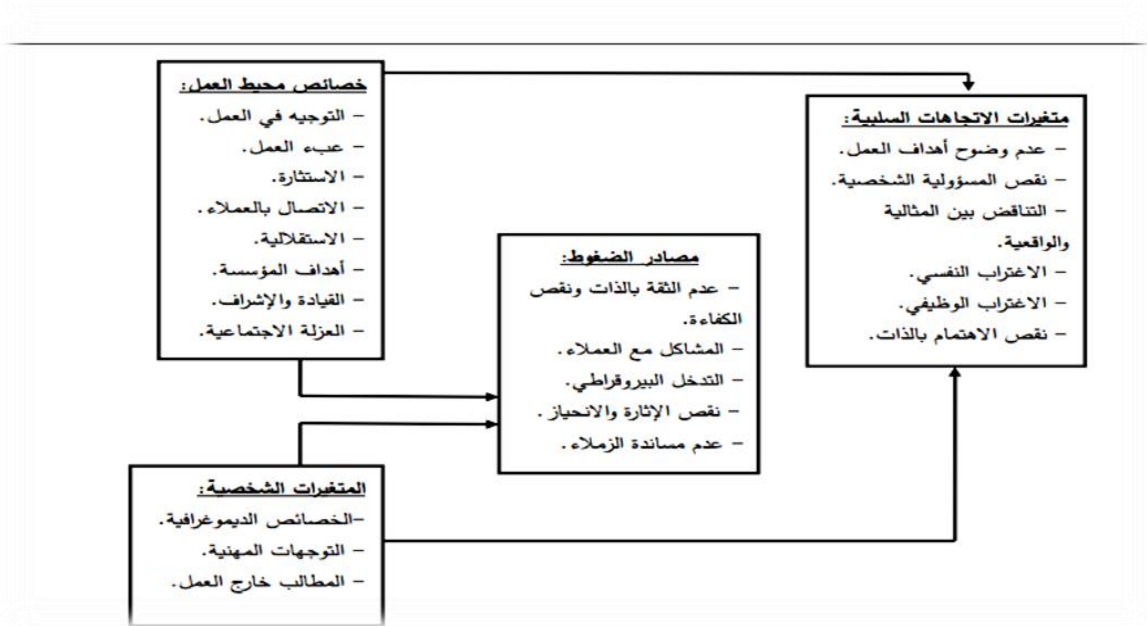
1- نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي (Cherniss model 1980):

نظرية تشيرنس التي وضعها كنموذج لظاهرة الاحتراق الوظيفي، تعتبر واحدة من أبرز النظريات التي ترتبط بتطور هذه الظاهرة، تمثل محاولة لتفسير وفهم الاحتراق الوظيفي، حيث اقترحت أن بيئة العمل وصفات الأفراد تعتبر مصادراً للتوتر؛ وهذا النموذج هو نتيجة تحليلية كيفية لسلسلة من المقابلات المعمقة والمتكررة أجراها Cary "Cherniss" قبل ذلك ما بين سنتي 1974 و 1976 على مجموعة من المهنيين تتكون من سبعة وعشرين مهنيًا، السمة المشتركة بينهم أنهم لا يزالون في السنة الأولى من توظيفهم موزعين على أربعة تخصصات مهنية هي: المحاماة، التعليم، الصحة العامة، الصحة العقلية؛ حيث لاحظ وجود خيبة أمل كبيرة لدى هؤلاء. في مقارنته التحليلية التبادلية لظاهرة الاحتراق الوظيفي، أشار إلى أن الاحتراق ليس يتمحور حول الفرد بمفرده أو البيئة المحيطة به، بل ينشأ نتيجة التفاعل المتبادل بين الفرد وبيئته. هذا ما أكدته دراسة من جامعة الحرية في بروكسل، بلجيكا، أكدت أن ظاهرة القلق في العمل تعتبر مقدمة للاحتراق الوظيفي، وأشارت إلى أن الضغط ليس متسببًا في البيئة أو الفرد بمفردهما، بل ينشأ من التفاعل بين الفرد وبيئته. وفقًا لهذا النموذج، يحدث الاحتراق الوظيفي نتيجة لعدم تحقيق التوازن بين موارد الفرد، سواء كانت شخصية أو تنظيمية، وبين متطلبات العمل. على سبيل المثال، يمكن أن يؤدي التدخل البيروقراطي في إتمام المهام أو تحقيق الأهداف، وضعف العلاقات مع الزملاء، إلى شكوك حول كفاءة الفرد. يحاول الأفراد التكيف مع هذه الضغوط عن طريق تقليل أهداف العمل، أو تحميل أنفسهم مسؤوليات أقل، أو تقليل النظرة المثالية نحو العمل. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤدي الاحتراق إلى انعزال الفرد عن العملاء أو حتى عن الوظيفة نفسها.

يوضح الشكل التالي نموذج تشيرنس:

شكل رقم (02):

نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي



المصدر: (حاي، 2015، صفحة 51)

ويتضمن هذا النموذج ما يلي: (طايبي، 2012، صفحة 22_24)

خصائص محيط العمل: هذه الخصائص تتفاعل بشكل واضح مع الأفراد الذين يبدأون في ممارسة الوظيفة لأول مرة، حيث يحملون توجهات مستقبلية وأفكاراً مسبقة، بالإضافة إلى مواجهتهم لمطالب عمل تعتبر زائدة بالنسبة لهم، مما يجعلهم في حاجة إلى دعم اجتماعي. كل من هذه العوامل تمارس ضغطاً على الأفراد الجدد في الوظيفة، حيث يتراكم ويتزايد بدرجات متفاوتة، تحت هذا الضغط المستمر، ينتهج الأفراد استراتيجيات للتكيف مع هذه الوضعية.

تشير النموذج إلى ثماني خصائص في بيئة العمل التي توحى باتجاهات سلبية، والتي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي، هذه الخصائص هي: التوجيه في العمل، وعبء العمل، والاستشارة، والاتصال بالعملاء، والاستقلالية، وأهداف المؤسسة، والقيادة والإشراف، والعزلة الاجتماعية.

1. المتغيرات الشخصية: وهي تشمل مجموعة الخصائص الديموغرافية (مثل: السن، والجنس، وسنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية... الخ

2. مصادر الضغط: وضع تشيرنس خمسة مصادر للضغط كمقدمات للاحتراق الوظيفي وهي: عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة، المشاكل مع العملاء، التدخل البيروقراطي، نقص الإثارة والإنجاز، عدم مساندة الزملاء.

3. متغيرات الاتجاهات السالبة: حدد تشيرنس اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط وتمثل في: عدم وضوح أهداف العمل، نقص المسؤولية الشخصية، التناقض بين المثالية والواقعية، الاغتراب النفسي، الاغتراب الوظيفي، نقص الاهتمام بالذات.

4. متغيرات إضافية: أضيفت بعض المتغيرات الأخرى مثل المتغيرات المرتبطة بالعمل وهي: الرضا الوظيفي، الغياب عن العمل، الاتجاه نحو ترك المهنة، الأعراض السيكوسوماتية، الرضا الزوجي، صراع الدور، الصحة الجسمانية، استخدام العقاقير.

أظهر النموذج أن زيادة صدمة الواقع وتعرض الفرد للضغوط يزيدان من حدة الاحتراق الوظيفي، كما أوضح أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية في الاحتراق الوظيفي هم أولئك الذين يفتقرون إلى دعم اجتماعي. يؤكد على أهمية المتغيرات الإضافية في بيئة العمل، مثل الدعم الاجتماعي ومتطلبات الحياة، في فهم ظاهرة الاحتراق الوظيفي الناجم عن العمل. وقدم النموذج اقتراحات لاستراتيجيات التدخل في بيئة العمل التي يمكن أن تقلل من الشعور بالاحتراق الوظيفي، وقسمها إلى أربع فئات: (حموش، 2018، صفحة 174)

- إرشاد وتطوير العاملين.

- الإشراف والقيادة والأهداف التنظيمية.

- البناء الوظيفي.

- الأساليب والمعايير.

قسم النموذج آلية حدوث الاحتراق إلى ثلاث مراحل متتابعة نتيجة التأثير التبادلي بين الفرد وبيئته، تتمثل المرحلة الأولى في الضغط الملاحظ الذي ينشأ من الخلل بين متطلبات العمل وموارد الطاقة للفرد، مما يؤدي إلى المرحلة الثانية وهي التوتر، والذي يعبر عنه بشكل عاطفي من خلال الشعور بالإجهاد الجسماني والإنهاك الوجداني والتوتر والقلق. أما المرحلة الثالثة فتتميز بالتغيرات الموقفية والسلوكية، حيث يلاحظ فيها تقليل الأهداف الأولية والرؤية المثالية، وزيادة التصرفات الانفصالية والآلية واللامبالاة الشديدة تجاه الاحتياجات الشخصية. يرى تشيرنيس أن المقصود هنا هو كيفية التعامل مع الضغوط. من النموذج الذي وضعه تشيرنيس، يتضح التركيز على خصائص محيط العمل التي تسبب ضغوطاً للفرد، ويبرز الاتجاهات السلبية لدى الأفراد المستهدفين للشعور بالضغط النفسي. كما أشار النموذج إلى بعض المتغيرات الشخصية بما في ذلك المتغيرات الديموغرافية، وأعطى أهمية لبعض المتغيرات الاجتماعية مثل مدى الحصول على الدعم الاجتماعي، وأضاف النموذج متغيرات إضافية مرتبطة بالعمل مثل الرضا الوظيفي وصراع الدور والصحة الجسمية وغيرها، ومن الجدير بالذكر أن هذا النموذج

تعرض لبعض الانتقادات ترتبط بالأساس الذي بني عليه النموذج أي المقابلات، وذلك بسبب قلة عدد المحوئين، واقتصار المقابلات على الأفراد المبتدئين فقط، وكذا اقتصارها على المهن الخدمائية (حاي، 2015، صفحة 82_86).

2_ نموذج المتغيرات الشخصية والبيئي: هذا النموذج يهدف إلى تحديد أفضل مجموعة من المتغيرات التي تنبئ بالاحترق الوظيفي. يتكون النموذج من مجموعتين من المتغيرات البيئية؛ حيث تركز المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية المهمة مثل الحالة الاجتماعية الاقتصادية في مكان العمل، ومدى فعالية التحكم الشخصي في الموقف المهني، ومدى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات. أما المجموعة الثانية، فتتركز على المساندة من مصادر متنوعة مثل الإدارة، والزلاء، والأصدقاء. بالإضافة إلى ذلك، يضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية؛ حيث تركز المجموعة الأولى على الخصائص الديموغرافية مثل الجنس وسنوات الخبرة، وتتركز المجموعة الثانية على المتغيرات الشخصية مثل الكفاءة المهنية، وتقدير الذات، والمستوى التعليمي. وأظهر النموذج في كل مرحلة أن المتغيرات البيئية والشخصية ترتبط بشكل مباشر بالاحترق الوظيفي. (الزحاني، 2007، صفحة 49)

3_ نموذج العلاقات البنائية: يقدم هذا النموذج توضيحاً للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحترق الوظيفي، مثل الإنجاز الشخصي ومشاعر الإجهاد، ويبين تأثير كل منهما على الآخر. يشير النموذج إلى أن الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الانفعالي، حيث يزداد الإنجاز الشخصي كلما قل الإحساس بالإجهاد. بالإضافة إلى ذلك، يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة مع الضغوط على الاحترق الوظيفي، حيث يُصنف هذا التأثير إلى استراتيجيات فعّالة وغير فعّالة بمشاعر الإجهاد. ويشير النموذج إلى ارتباط استراتيجيات المواجهة الفعّالة بالإنجاز الشخصي، بينما يرتبط الاستراتيجيات غير الفعّالة بمشاعر الإجهاد. وبذلك، يوضح النموذج العلاقة المتبادلة بين استراتيجيات المواجهة بنوعيتها، وبين الاحترق الوظيفي. (طايبي، 2012، صفحة 31)

4_ نموذج شفاف وآخرين للاحتراق الوظيفي 1986م: يشير هذا النموذج إلى المصادر والمظاهر والمصاحبات السلوكية للاحتراق الوظيفي وذلك كما هو موضع بالجدول على النحو التالي:

جدول رقم: (01)

نموذج شفاف و آخري للاحتراق الوظيفي.

الاحترق الوظيفي	
مصادره	
عوامل خاصة	عوامل و متغيرات شخصية
<ul style="list-style-type: none"> ▪ صراع الدور ▪ غموض الدور ▪ عدم المشاركة في القرار ▪ تأييد اجتماعي رديء 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ الجنس، السن ▪ سنوات الخبرة ▪ المستوى التعليمي ▪ التوقعات المهنية
مظاهره (الأبعاد)	المصاحبات السلوكية
<ul style="list-style-type: none"> - استنزاف انفعالي - فقدان الهوية الشخصية - نقص في الإنجاز الشخصي 	<ul style="list-style-type: none"> - ترك المهنة - زيادة في معدل الغياب - التعب لأقل مجهود

المصدر: (بوفرة، 2015، صفحة 58)

أولاً: النموذج يشير إلى نوعين من مصادر الاحتراق الوظيفي: أولهما يرتبط بمكان العمل الذي يتمثل في صراع الدور وغموضه، وعدم مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات والتأييد الاجتماعي الرديء. وثانيهما يرتبط بالموظف ذاته مثل: توقعاته نحو دوره المهني، بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية الأخرى الخاصة به مثل سنه وجنسه وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي.

ثانياً: أشار النموذج إلى مظاهر أو مكونات أو أبعاد الاحتراق الوظيفي التي تتمثل في الاستنزاف الانفعالي وفقدان الهوية الشخصية والشعور بالإنجاز الشخصي المنخفض.

ثالثاً: أشار النموذج إلى المصاحبات السلوكية للاحتراق الوظيفي التي تتمثل في رغبة الموظف في ترك المهنة والتعب لأقل مجهود والتمارض وزيادة معدل التغيب عن العمل. (الزهاني، 2007، صفحة 46)

5_نظرية سيللي Selyes General Adaeptation Syndrome (G) Seyle:

يعتبر هانز سيللي أول من استخدم مصطلح الضغط Stress و ذلك في السياق الطبي و البيولوجي عام 1926 ، و كان محدودًا بالجوانب الفسيولوجية، ثم طوره ليشمل الجوانب النفسية أيضاً، و قدم سيللي نظريته في هذا الصدد عام 1956 ثم أعاد صياغتها مرة أخرى عام 1976، حيث أطلق عليها متلازمة التوافق العام

General Adaptation Syndrome، وفيها يقرر سيللي أن التعرض المتكرر للاحتراق ينتج عنه تأثيرات سلبية على حياة الفرد؛ يفرض الاحتراق الوظيفي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية، أو اجتماعية، أو نفسية، أو تجمع بينها جميعاً، و على الرغم من أن الفرد قد يبدو قادراً على التكيف مع هذه الضغوط، إلا أن تحمله لها بشكل مستمر قد يكون له ثمن باهظ، في شكل استنزاف للموارد و طاقة الشخص، في شكل:

شكل رقم (03)

مراحل تطور الاحتراق الوظيفي حسب نظرية سيللي

المرحلة (1)	المرحلة (2)	المرحلة (3)
مستوى طبيعي للمقاومة		
حركة المنبه (الجرس)	المقاومة	إنهاك/تعب
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة، وكذلك تقل المقاومة.	يزداد ظهور عوامل الضغط، غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل.	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة.

المصدر: (معروف، 2014، صفحة 25)

و كما يظهر من الشكل، يتألف النموذج من سلسلة من الاستجابات الجسمية و النفسية لمواجهة الموقف الضاغطة السلبية و يمر عبر ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى : رد فعل الإنذار بالخطر و تعد استجابة أولية للخطر ، و فيما يميز الجسم مواقف الخطر ، و يستعد لمواجهةها ، و يصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية مثل: زيادة نبضات القلب ، و سرعة التنفس ، و توتر النسيج العضلي.

المرحلة الثانية: المقاومة يلاحظ في هذه المرحلة ظهور الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط، وعندما لا تنجح الحيل في إعادة التوازن للجسم، فإن الجسم يبدي علامات الإرهاق والتعب الشديد نتيجة للضغوط المستمرة.

المرحلة الثالثة : الإنهاك عندما تفشل استراتيجيات التكيف مع الضغوط المتواصلة، و تتدهور المقاومة يحدث الإنهاك ، و يظهر الاضطرابات النفسية و الجسدية كنتيجة لذلك، قد أوضح سيللي أن تكوين الاضطراب السيكوسوماتي يتبع سلسلة مراحل؛ حيث يبدأ بمثير حسي يتبعه إدراك وتقدير معرفي للموقف، مما يثير الانفعالات، وفي ذلك الوقت يحدث التواصل بين الجسم والعقل مما ينتج عنه استثارة جسمية، تلتها آثار بدنية

تؤدي إلى المرض. يشير هذا النموذج إلى أن مرحلة الإنهاك ناتجة عن الضغوط المستمرة، وأن الأعراض التي أشار إليها النموذج ناتجة عن العجز في مواجهة الضغوط تتشابه بشكل كبير مع أعراض الاحتراق الوظيفي، والتي وصفها سيلبي في نموذجته تحت مسمى "الإنهاك". (أبو مسعود، 2010، صفحة 25_26)

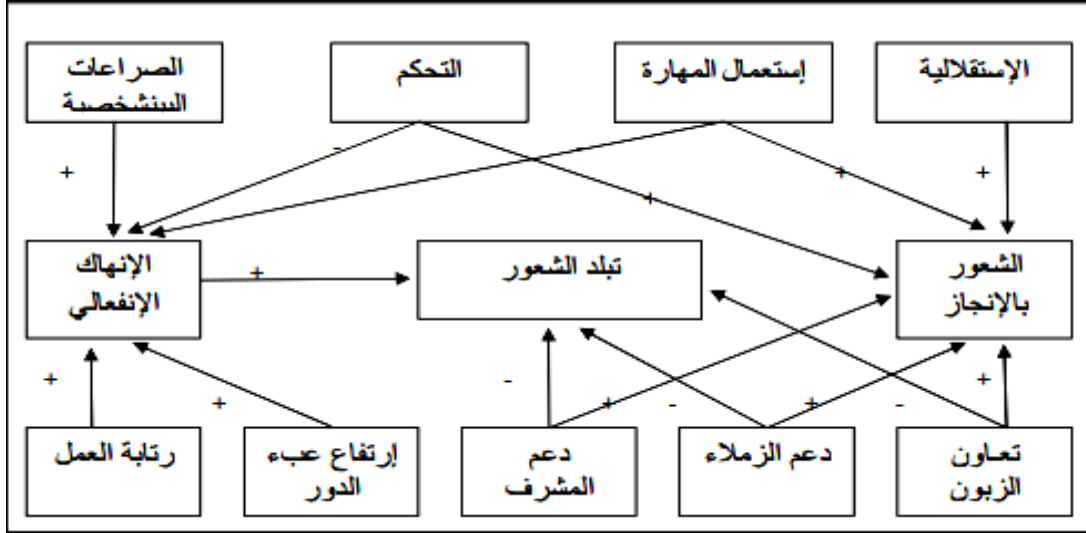
6_ نموذج حفظ الموارد (COR): ظهر نموذج حفظ الموارد عند ستيفان هوبفول (Stevan E. Hobfoll) في عام 1988 في كتاب بعنوان "The Ecology Of Stress"، حيث قام بتطويره استناداً إلى نظريات ونماذج سابقة تتعلق بالبيئة الطبيعية من قبل كريستينا ماسلاش و أيلالا باينز. يقوم النموذج على فكرة أن الأفراد يقيمون مواردهم ويصنفونها حسب أهميتها بالنسبة لهم، وبالتالي، يحدث الاحتراق الوظيفي نتيجة وجود تهديد يواجه هذه الموارد، ويمكن أن ينشأ هذا التهديد من متطلبات العمل أو من خوف فقدان العمل. يشير هذا التهديد إلى استنزاف الموارد النفسية للفرد، مما يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي. النموذج يؤكد على أن متطلبات العمل والموارد المتاحة للعمل تؤثر على الاحتراق الوظيفي بشكل مباشر. يظهر الاحتراق الوظيفي عادة في شكل الإجهاد والقلق للعامل، وقد يؤدي إلى الانخراط في سلوكيات منازعة مع المنظمة. يركز النموذج على أهمية التوازن بين متطلبات العمل والموارد المتاحة، ويعزز أهمية تحسين المساندة الاجتماعية في بيئة العمل كوسيلة للحد من الاحتراق الوظيفي. البحوث أظهرت أن الاحتراق الوظيفي يمكن أن يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي للعاملين و تدني التزامهم التنظيمي، ويقترح بعض الباحثين زيادة المساندة الاجتماعية لتخفيف هذا التأثير السلبي. (بباح، 2018، صفحة 120_123)

7_ نموذج متطلبات العمل - موارد (JD-R): جاء نموذج JD-R كتطور لنموذج COR، حيث يعطي نظرة عميقة حول كيفية حدوث الاحتراق الوظيفي بين العمال كآلية دفاعية لا واعية. يقوم العمال في هذا النموذج بمواجهة تناقضات بين متطلبات العمل والموارد المتاحة لديهم. فعلى سبيل المثال، تشير النظافة البدنية في مكان العمل وتعزيز وجود مناخ عمل مقبول وتقليل النزاعات بين الأفراد إلى الاحتياجات التي يمكن أن تساهم في تقليل الاحتراق الوظيفي. يفترض النموذج أن الاحتراق الوظيفي يحدث نتيجة لتداخل مجموعتين من الخصائص المرتبطة بالعمل ذاته. من جهة، تتمثل هذه الخصائص في متطلبات العمل التي يجب على العمال تلبيتها، والتي غالباً ما تتطلب مجهوداً نفسياً يدفع ثمنه العمال. ومن جهة أخرى، هناك مجموعة أخرى من الخصائص المرتبطة بالعمل وتتمثل في الموارد المتاحة للعمال، والتي تسهل تحقيق أهداف العمل وتقليل متطلباته. يشير النموذج إلى أن المتطلبات ترتبط بشكل أكبر بالإنهاك العاطفي، بينما ترتبط الموارد بتبديد الشخصية. يساهم هذا النموذج في فهم كيفية حدوث الاحتراق الوظيفي وتأثيره على مستوى الفرد والمنظمة. (بباح، 2018، صفحة 123_124)

8_ نموذج ليدر Leiter للاحتراق الوظيفي (1993):

شكل رقم (04)

نموذج ليدر 1993 للاحتراق الوظيفي



المصدر: (طايبي، 2012، صفحة 35)

يمثل الشكل نموذج ليدر للاحتراق الوظيفي وينطلق هذا النموذج من منطلقين اثنين :

1. تؤثر أبعاد الاحتراق الوظيفي في بعضها البعض من خلال تطورها عبر الوقت .

2. الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي تختلف علاقتها بالظروف المحيطة والعوامل الفردية.

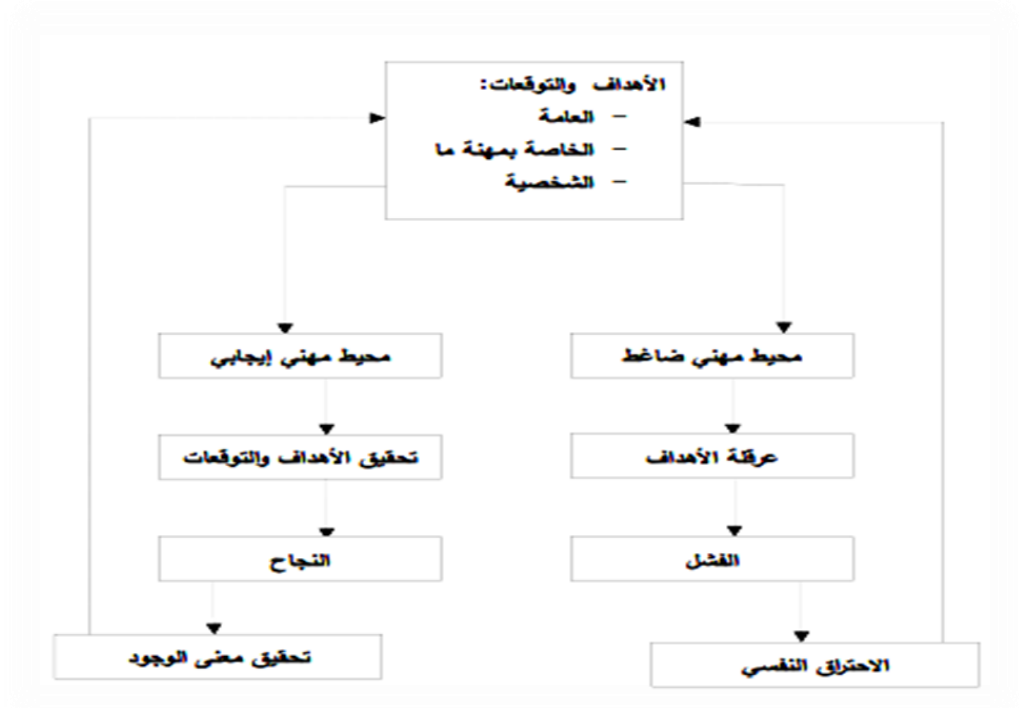
منذ بداية اهتمام (Leiter 1993)، كان المركز على الإنهاك الانفعالي، حيث يعرفه على أنه رد فعل لضغوط العمل ويُعتبر أيضًا وسيطًا لآثار الضغوط على عدة مخرجات مثل اللانسنسة، الالتزام المهني، الولاء التنظيمي، والغيابات. وبالتالي، يُعتبر اللانسنسة أو تبدل الشعور الناتج عن الاحتراق النفسي، كما يُفترض هذا النموذج أن الشعور بالإنتاج المهني يتطور بشكل مستقل عن الإنهاك الانفعالي، حيث يمكن تعزيز هذا الرباط بينهما بالعلاقة المشتركة مع متغيرات أخرى. تشمل الضغوط التنظيمية لهذا النموذج: ارتفاع الأدوار، الصراعات الشخصية، والرتابة. وتكون تأثيرات هذه الضغوط على تبدل الشعور غير مباشرة عن طريق الإنهاك الانفعالي، ويؤدي توفر الموارد المساندة مثل الدعم في مكان العمل والتعاون من قبل العملاء إلى تخفيض تأثير الإنهاك الانفعالي على تبدل الشعور وفي نفس الوقت رفع الشعور بالإنتاج المهني. يستمد Leiter هذه العلاقات من سلسلة من الدراسات والبحوث، حيث تشير نظرية المحافظة على الموارد إلى أن الأفراد يكونون أكثر تأثرًا بالمتطلبات مقارنة بنقص الموارد، وبالتالي فإن المتطلبات ترفع من الإغرامات التي يتجسدها عبر الإنهاك الانفعالي، في حين تؤدي متغيرات الموارد

مثل الدعم من المنظمة والتعاون من العملاء إلى خفض الحاجة إلى استراتيجيات المواجهة الدفاعية مثل تبدل الشعور، بالإضافة إلى رفع الشعور بالإنجاز المهني. (طايبي، 2012، صفحة 34_35)

9_النموذج الوجودي للاحتراق الوظيفي ل بينس 1993 (pines ayala): يقدم النموذج الوجودي للاحتراق النفسي ل (باينس وأيالا، 1993) فهماً معمقاً للظاهرة، حيث يشير إلى أن الاحتراق النفسي ينشأ في سياق ثقافي حيث يصبح العمل مصدرًا للبحث عن معنى الوجود. يربط النموذج بين حدوث الاحتراق النفسي وعدم قدرة الأفراد على توظيف مهاراتهم ومؤهلاتهم، مما يجعلهم يشعرون بعدم أهمية مساهمتهم الشخصية في العمل. وفي هذا النموذج، يتأثر مستوى التعرض للاحتراق الوظيفي بعدة عوامل، بما في ذلك الشروط العملية. يُظهر النموذج أن توفر محيط عمل مناسب يساهم في تحفيز العامل وتعزيز شعوره بالمسؤولية والمعنى في العمل. وعلى الجانب الآخر، قد يؤدي الفشل في توفير هذه الظروف إلى حدوث الاحتراق الوظيفي. يفترض النموذج أيضًا أن الأفراد الذين لديهم حافز قوي للعمل هم الأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي، حيث يعملون بجدية لأنهم يأملون في أن يمنح عملهم حياتهم معنى وأهمية. بالمقابل، قد يشعر الأشخاص الذين لا يمتلكون هذا الحافز بالضغط والاكتئاب. يرمز الشكل التالي إلى النموذج الوجودي حسب (باينس وأيالا، 1993): (تلاي، 2016، صفحة 54)

شكل رقم (05)

يوضح النموذج الوجودي للاحتراق الوظيفي.



المصدر: (تلاي، 2016، صفحة 55)

المطلب الثاني: نظريات الاحتراق الوظيفي و المدارس المفسرة له:

الفرع الأول: نظريات الاحتراق الوظيفي:

لم يدرس مفهوم الاحتراق الوظيفي بشكل محدد واضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية، وتم ربطه بضغط العمل ، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها ، وبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك نظريات نفسية ثلاث تناولت ظاهرة الاحتراق و هي :

1. النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي.
2. النظرية السلوكية.
3. النظرية المعرفية أو الوجودية.
4. النظرية الإنسانية.

و سوف نعرض بإيجاز هذه النظريات و بيان مدى العلاقة بينها في تحديدها و تفسيرها لظاهرة الاحتراق الوظيفي:

1. **نظرية التحليل النفسي:** الطبيب النمساوي زيغمووند فرويد يُعتبر رائد نظرية التحليل النفسي للاحتراق الوظيفي، حيث ساهم في فهم هذه الظاهرة وتحليلها من منظور نفسي. من خلال تفاعله مع العقل الباطن وتأثيراته على الشخصية والسلوك الإنساني، قدم فرويد مفاهيم تفسيرية تسلط الضوء على جوانب عديدة من الاحتراق الوظيفي، بما في ذلك فهم الانغماس في اللاوعي والأحلام والانغماسات النفسية كأدوات لفهم دوافع وآليات الاحتراق الوظيفي. بفضل إسهاماته البارزة، أصبحت نظرية التحليل النفسي أحد الأسس الرئيسية لفهم هذه الظاهرة ومعالجتها في مجالات مثل العلاج النفسي وتطوير الأنشطة الوظيفية، تأسست هذه النظرية في أواخر القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين، فسّرت نظرية التحليل النفسي للاحتراق الوظيفي على أنه ناتج عن ضغط متواصل يفرضه الفرد على النفس لفترة طويلة، وذلك على حساب الاهتمام بالعمل، مما يستلزم جهداً دائماً من الفرد يفوق قدراته، دون أن يكون لديه القدرة على التعامل مع تلك الضغوط بطريقة صحيحة. كما يمكن أن يكون ناتجاً عن عملية القمع أو التضحية بالترغبات التي قد تكون غير مقبولة أو متناقضة في مكونات الشخصية، مما يؤدي إلى صراع داخلي بين تلك المكونات يمكن أن ينتهي بالاحتراق الوظيفي. (بوفرة، 2015، صفحة 54)

انصب الاهتمام بتقليل آثار الاحتراق النفسي وفقاً لمبادئ نظرية التحليل النفسي باستخدام التنفيس الانفعالي، تُتيح هذه الفنية للأفراد الفرصة للتعبير عن مشاعرهم العاطفية بالطريقة التي تناسبهم، وتلك فنية من فنيات التحليل النفسي وهكذا، ترى مدرسة التحليل النفسي أن الاحتراق الوظيفي قد يكون نتيجة لضغط مستمر يمارسه الفرد على النفس لفترة طويلة دون اهتمام بالاحتياجات الشخصية، مما يؤدي إلى استنزاف القدرات دون القدرة على التعامل بشكل صحيح مع تلك الضغوط، أو يمكن أن يكون ناتجاً عن قمع الرغبات غير المتوافقة في الشخصية، مما يؤدي إلى تنافر داخلي ينتهي بالاحتراق النفسي. ويمكن استخدام تقنيات التحليل النفسي، مثل التنفيس العاطفي، لعلاج الاحتراق الوظيفي. (نميش، 2016، صفحة 25)

2. **النظرية السلوكية:** رائد نظرية السلوكية للاحتراق الوظيفي هو العالم النفسي الأمريكي "فريدريك هرتزبرغ"، وتأسست هذه النظرية في النصف الثاني من القرن العشرين، بدأت بالظهور في الستينيات والسبعينيات. تفسر النظرية السلوكية الاحتراق الوظيفي كنتيجة لعملية التعلم، حيث يعتبر سلوكاً غير سوي يتعلمه الفرد نتيجة الظروف البيئية غير المناسبة. وإذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفية مقبولة، فقد ينتهي به الأمر بتطوير سلوك غير سوي يُسمى "الاحتراق". ومع ذلك، يمكن استخدام فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، وتنظيم

الضغط الذاتي عن طريق السيطرة على الضغوط، والاسترخاء والراحة، والابتعاد عن مصادر الضغوط لفترة معينة . (محمد، 2023، صفحة 5)

3. **النظرية الوجودية:** تبلورت أفكار هذه المدرسة على يد الفيلسوف الدنماركي "سورن كيجارد" ومن أتباعها نيتشه وسارتر" فعندما لا يعيش الإنسان وجوده ولا يدرك إمكاناته وقدراته و أن لا يكون حرا في تحقيق ما يريد و أن لا يدرك نواحي ضعفه و لا طبيعة متناقضات (معروف، 2014، صفحة 30)، هذه تركز هذه النظرية في تفسيرها للاحتراق الوظيفي على شعور الفرد بفقدان المعنى في حياته، كسبب رئيسي، حيث يصبح الفرد يعاني من شعور بالفراغ الوجودي الذي يُعيق قدرته على تحقيق الأهداف ويعرضه للاحتراق الوظيفي. ومع ذلك، لا يمكن تقييد السبب الوحيد للاحتراق الوظيفي بل يجب دمج وجهات النظر المختلفة. فالاحتراق الوظيفي يُعتبر مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية، حيث يُنتج نتيجة لتفاعل سمات الفرد مع البيئة المحيطة به، وعندما تكون البيئة غير مناسبة ويشعر الفرد بعدم الراحة، ويتعرض لضغوط لا يستطيع التعامل معها بشكل صحيح، فإنه يصبح عرضة للاحتراق الوظيفي. هذا يتضمن ضغوطاً كثيرة، سواء كانت زيادة العبء العملي أو قلة العبء، مما يؤدي إلى انخفاض كفاءته وتقليل دعمه المتاح، وفي بعض الحالات قد يُجبر على ترك العمل أو البحث عن عمل آخر، مما يبرز الأثر السلبي للاحتراق الوظيفي على المجتمع بأكمله. (أبو مسعود، 2010، صفحة 19_20)
4. **النظرية المعرفية:** رائد نظرية المعرفية للاحتراق الوظيفي هو العالم النفسي الأمريكي "كريستين ماسلاش"، وتأسست هذه النظرية في الثمانينيات من القرن العشرين، بدأت بالظهور والتطور في ذلك الوقت. تقوم هذه النظرية على افتراض أن المعرفة تعتبر عاملاً يتوسط بين الموقف والسلوك، حيث يقوم الإنسان بالتفكير في مواقف أو أوضاع معينة، وتتوقف استجابته لهذه المواقف على درجة فهمه وإدراكه لها، وليست استجابة تلقائية عفوية. تأتي نظرية العلاج المعرفي، أو التقدير المعرفي، في هذا السياق، حيث ترى أن الأشخاص الذين يعانون من مشاكل الاكتئاب والاحتراق الوظيفي يمتلكون أخطاء في طريقة تفكيرهم حول آرائهم واتجاهاتهم ومعتقداتهم اتجاه أنفسهم والأحداث الضاغطة. يظهر هؤلاء الأشخاص أن الأحداث الصغيرة تتحول في نظرهم إلى كوارث كبيرة بسبب طريقة تصورهم لها، ويعتقد أصحاب هذه النظرية أن الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لا يمكن عزلهما عن التعلم الفردي من البيئة المحيطة به. تؤدي الضغوط إلى اضطراب في التنظيم العقلي يتمثل في تشوهات إدراكية، تليها تأثيرات نفسية وظواهر جسدية. و من رواد هذه النظرية نذكر لازروس وآخرون " Lazarus et al" إذ يروا أن الاحتراق الوظيفي يكمن في التقييم الخاطئ عند الفرد للعلاقة بينه و بين البيئة، إذ يراها بأنها مرهقة و تتجاوز قدرته على التكيف و تعرض وجوده للخطر. (معروف، 2014، صفحة 28)

5. النظرية الإنسانية: رائد نظرية الإنسانية للاحتراق الوظيفي هو العالم النفسي الأمريكي "أبراهام ماسلو"، وتأسست هذه النظرية في النصف الثاني من القرن العشرين، بدأت بالظهور والتطور في فترة الخمسينيات والستينيات. جميعهم يمثل اتجاهاً مشتركاً يركز على فهم الإنسان ككيان متكامل، حيث تعتبر هذه النظرية أن الطبيعة البشرية في الأساس جيدة، ولكنها تتأثر بعدم تحقيق الذات. يرى أن تحقيق الذات يشكل المحور الذي تتمحور حوله كافة التجارب، وأن التجارب التي تتعارض مع المعايير الاجتماعية تؤدي إلى التوتر والقلق وعدم التوافق النفسي. ويشدد على أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين مفهوم قبول الذات وتحقيقها وبين الصحة النفسية. بالإضافة إلى ذلك، فإن عدم تحقيق الحاجات الإنسانية قد يؤدي إلى اضطرابات في الصحة النفسية للفرد، بما في ذلك الاحتراق الوظيفي. كما أن عدم تحقيق الحاجات الإنسانية وفق هرم متدرج لـ "ماسلو" قاعدته الحاجات الأساسية وقمته الحاجة إلى تحقيق الذات، من شأنه أن يحدث اضطراباً في الصحة النفسية للفرد قد يؤدي إلى جملة من الاضطرابات النفسية منها الاحتراق الوظيفي. (معروف، 2014، صفحة 30)

تسعى هذه النظريات إلى تشخيص ظاهرة الاحتراق الوظيفي، فقد بدأت كاستكشاف ولم يتم دراستها بشكل دقيق، إلا أنه تم ربط هذا الظاهرة بضغوط العمل، و على الرغم من أن بعض النظريات نظرت إليه من خلال إطارها الخاص.

الفرع الثاني: المدارس المفسرة له:

هنالك ثلاث مدارس عاجلت ظاهرة الاحتراق الوظيفي هي: (منصور، 2012، صفحة 21_23)

1. المدرسة السلوكية: يعتبر السلوكيون أن الاحتراق الوظيفي هو حالة داخلية، شبيهة بالقلق والغضب، وينظرون إلى الضغوط كنتيجة للتعامل مع مواقف خطيرة، ويؤكدون على أهمية التفاعلات المتبادلة بين الإنسان وبيئته في التنبؤ بسلوكه، مما يدعم ضرورة تعديل السلوك لتحسين الأداء والإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، يرى السلوكيون أن الضغط يمكن أن يكون مفيداً لأنه يعزز القدرة على اتخاذ القرارات ويعزز الإرادة، مما يجعل تحديد سبب السلوك الخاطئ وتعديله أمراً ممكناً وفعالاً.

2. المدرسة المعرفية: تعتقد أن سلوك الإنسان يعود إلى مصادر داخلية، حيث يستجيب الفرد للمواقف التي يواجهها بهدف تحقيق أهداف معينة. وعندما يدرك الفرد الموقف بشكل إيجابي، فإن ذلك ينتج عنه حالة من الرضا والتكيف الإيجابي. بالمقابل، إذا كان الإدراك سلبياً، فقد يؤدي ذلك إلى ظهور أعراض الاحتراق الوظيفي. وتشير المدرسة المعرفية إلى أن السلوك ليس مجرد رد فعل مباشر على الموقف، بل يتوسطه العامل المعرفي، حيث يفكر الإنسان عادةً قبل التصرف في موقف معين.

3. مدرسة التحليل النفسي: يميز التحليليون بين القلق الموضوعي كرد فعل معقول للمواقف الصعبة، والقلق السلبي الذي يعتبر مثيراً داخلياً ناتجاً عن صراعات غير منطقية وغير محددة، ويعتقد فرويد أن القلق السلبي يمكن أن يتم تنشيطه بواسطة الصراعات غير الشعورية داخل الفرد. ويؤمنون أن هناك صراعات غير شعورية تتسبب في الضغوط النفسية، ويعتبر الكبت من بين أهم وسائل مكافحة الضغوط، وأن هذه الضغوط تتجلى في كل موقف أو سلوك يعبر عن صراعات ورغبات متعارضة أو متناقضة. ويؤكدون أن الضغوط النفسية تتحول إلى مرض نفسي نتيجة للصراعات الداخلية التي يواجهها الفرد.

المطلب الثالث: آليات حدوث الاحتراق الوظيفي:

ينطلق الاحتراق الوظيفي عندما يتعرض الموظف لضغوط متزايدة، مثل زيادة العبء العملي والمسؤوليات الشخصية، مما ينجم عنه شعوره بالإرهاك العاطفي. يتجلى الاحتراق الوظيفي في زيادة الشدة العصبية أثناء العمل، ومع مرور الوقت، ينخفض تقدير أداء الموظف، وتظهر أعراض جسدية سلبية، مما يعزز من التسرب الوظيفي ويسهم في تدهور الصحة النفسية والعلاقات الشخصية والاجتماعية، بالإضافة إلى تفكك مجموعات العمل وفقدان الدعم الاجتماعي. يبدأ الموظف في فقدان العنصر الإنساني في التعامل ويشعر بتدهور الإنجاز الشخصي، مما يزيد من مستويات الإرهاك العاطفي. يقدم غولوبوفسكيو مونزرايدر ترتيباً مختلفاً لعملية الاحتراق، حيث يفترض أن يحدث فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل أولاً قبل أن يشعر الفرد بتدهور الإنجاز الشخصي وبمجرد حدوث هذا التدهور، يتجه الفرد نحو مستويات عالية من الإرهاك العاطفي. يبدأ الاحتراق بتدهور العديد من الإدراكات أو الاتجاهات الإيجابية المرتبطة بعمل الموظف، مما ينتج عنه انخفاض في الرضا والانغماس الوظيفي وزيادة الشدة العصبية خلال العمل. ثم تبدأ نتائج تقويم أداء الموظف في الانخفاض، تليها ظهور بعض الأعراض الجسدية السلبية، وتساعد مستويات التسرب الوظيفي، وانخفاض في تقدير الذات، وظهور مؤشرات على تدهور الصحة النفسية، وتردي نوعية العلاقات الشخصية والاجتماعية. وفي نهاية المطاف، ينتج هذا التفكك عن اختيار دعم المجموعات العمل وفقدان الدعم الاجتماعي للموظفين. (الكلاي و مازن، 2001، صفحة 119)

المطلب الرابع: مصادر الاحتراق الوظيفي:

من هذا المنظور، ندرك أن العوامل المؤثرة في ظاهرة الاحتراق الوظيفي متعددة ومتراصة، حيث تتفاعل مع بعضها لتشكل هذه الظاهرة المعقدة. يتباين اختلافاً بين الباحثين في تصنيف هذه العوامل، وبعد استعراض الدراسات المختلفة في هذا المجال، يمكن تصنيفها إلى الفئات التالية: (

- (1) المصدر الأول: الفرد: (المصادر الشخصية)
 - (2) المصدر الثاني: المنظمة: (المصادر المؤسسية و الوظيفية)
 - (3) المصدر الثالث: الضغوط الاجتماعية و ظروف الحياة الاقتصادية في مجتمع بالإضافة الظروف الطبيعية (المصادر الاجتماعية و المصادر الاقتصادية و المصادر الطبيعية)
- وفيما يلي بيان لذلك: (أبو مسعود، 2010، الصفحات 28-39)

1-المصدر الأول: الفرد: (المصادر الشخصية): قد يرجع الاحتراق الوظيفي لمصادر شخصية ترتبط بسمات شخصية الفرد ، لذلك فقد اهتم الباحثون بالدور الذي تلعبه الشخصية في التعرض للضغوط النفسية والاحتراق وقد توصل بعضهم لمجموعة من الصفات المرتبطة بالاحتراق الوظيفي ومنها ما يلي:

- مركز الضبط
- نمط الشخصية (أ)
- الالتزام
- الصلابة النفسية
- الذكاء الوجداني

و فيما يلي بيان و تفصيل لهذه المصادر :

أ- مركز الضبط: يُعدُّ مركز الضبط الشخصي مصدرًا حاسمًا في حدوث الاحتراق الوظيفي، حيث يرتبط ارتباطًا وثيقًا بنمط التحكم الذي يتبناه الشخص. فصاحب الضبط الخارجي، الذي يتأثر بالضغوط الخارجية ويشعر بعدم القدرة على التحكم فيها، يكون عرضة للإرهاك النفسي، إذ لا يشعر بأن جهوده ستؤدي إلى نتائج فعّالة. بالمقابل، فإن صاحب الضبط الداخلي يتحمل المسؤولية الشخصية عن تصرفاته، مما يمنحه القدرة على التحكم في الضغوط المحيطة به. يظهر بوضوح أن صاحب الضبط الخارجي يتعرض لضغوط لا يمكنه مواجهتها بشكل فعّال، مما يزيد من احتمالية تعرضه للاحتراق الوظيفي، بينما يستفيد صاحب الضبط الداخلي من القدرة على التحكم في الأمور وبالتالي تجنب الإرهاك. لذا، يُعدُّ نوع مركز الضبط عاملاً رئيسيًا في تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي.

ب نمط الشخصية (أ): ومن سمات الشخصية التي تعد مصدرا للاحتراق الوظيفي أيضا نمط الشخصية (أ)؛ حيث إن هناك نمطين من الشخصية الأول: يسمى نمط الشخصية (أ) وهو انفعال سلوكي مركب يتضمن استعدادات و صفات سلوكية معينة مثل: الاهتمام بالمواعيد ، والتحدث بسرعة، والنشاط، والرغبة القوية في

الإنجاز مما يجعله يشعر في الغالب بالضغط بدرجة أعلى من النمط الآخر (ب)؛ حيث إن الأفراد الذين يتسمون بالنمط (ب) يظهرون تحمرا من العدوان ، ولديهم قدرة قوية على الاسترخاء ، والمشاركة في الأنشطة الترويجية ، ولا يشعرون بضغط الوقت ، مما يجعل النمط (أ) أكثر تعرضا للاحتراق الوظيفي من النمط (ب) . كما أن هناك دراسات نفسية أكدت أن هناك علاقة بين نمط شخصية العامل والاحتراق الوظيفي، وعلى سبيل المثال وليس الحصر، وجدت بعض الدراسات أن هناك علاقة ايجابية بين نمط الشخصية "أ" والاحتراق النفسي 1983 Gmelch & Gates 1998, Lavanco, 1997 ; Rees & 1990, 1992)Farber, cooper عن إلا أن هذا الأخير قام في نفس السنة بدراسة تهدف إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي، وبحث العلاقة بين الظاهرة ونمط الشخصية "أ"، فوجد أن هناك علاقة موجبة بين نمط الشخصية "أ" وكل من الإنهاك العاطفي والإنجاز الشخصي، بينما ليست هناك علاقة بين هذا النمط وبعد فقدان التعامل الإنساني، كما خلصت نتائج هذه الدراسة أن نمط الشخصية "أ" أكثر شعورا بالإنجاز الشخصي من نمط الشخصية "ب" غير أن هناك فروق دالة إحصائية بين هذين النمطين في متوسطات الإنهاك العاطفي وفقدان التعامل الإنساني أو الشخصي.

ت الالتزام: تتنوع آراء الباحثين حول دور الالتزام كسمة شخصية في الاحتراق الوظيفي. فالفرد الملتزم قد يجد صعوبة في التكيف مع بعض الظروف، إذ يظهر أن الأفراد الحريصين أقل عرضة للإنهاك لأنهم يتمتعون بالتروي والتفكير الهادئ، مما يساعدهم على حل المشكلات وتقليل الضغوط النفسية. ومع ذلك، يمكن أن يكون الفرد الملتزم بالعمل أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي، نظراً لتعرضه لضغوط العمل والمسؤوليات بالإضافة إلى الضغوط الداخلية التي تدفعه للبقاء. يمكن أن يكون الفرد الملتزم أكثر تأثراً بالظروف والتغيرات الخارجية التي لا يستطيع السيطرة عليها، مما يعرضه لمخاطر الاحتراق الوظيفي. يظل الالتزام سمة مهمة تؤثر على قدرة الفرد على التكيف مع الضغوط، ولكن ينبغي أن يكون هناك توازن بين الالتزام والمرونة لتجنب الإنهاك والاحتراق الوظيفي. إذا تمت مواجهة الالتزام بطريقة غير فعالة، فقد يتعرض الفرد لزيادة الضغط والاحتراق الوظيفي، مما يؤثر على جودة حياته الشخصية والعائلية. حيث ذكر بوتير (Potter 2006) أن الممرضات الملتزمات والمخلصات في عملهن ، تزداد ضغوطهن، وغالبا ما تظهر عليهن مظاهر الاحتراق الوظيفي ، فتزيد نسبة العدوان لديهن ، مما يؤثر في حياتهن الاجتماعية وكذلك العائلية. قام كل من Jackson Turner and Brief (1987) بدراسة حول الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي عند المحامين ووجد الباحثون أن هناك علاقة سلبية بين كل من الإنهاك الانفعالي واللائسنة والالتزام التنظيمي ككل، بينما كان الارتباط ضعيفا وغير دال بين الالتزام التنظيمي وبعد

الانجاز الشخصي. وفي نفس السياق فقد قام (Leiter, Maslach (1988 بتطبيق دراستها على 44 ممرضة، كشفت أن بعدي الاحتراق المتمثلين في الإنهاك الانفعالي واللائسنة يرتبطان ارتباطا عكسيا بالالتزام التنظيمي أما مع بعد الانجاز الشخصي فيرتبط ارتباطا طرديا. (العزير، 2009، صفحة 22_23)

ث - الصلابة النفسية : تعتبر خاصية شخصية ذات علاقة بالاحتراق الوظيفي. فهي تشير إلى قدرة الفرد على فهم وتقبل التغييرات والضغوط النفسية التي يواجهها، وتعمل كحاجز يخفض من تأثير هذه الضغوط وتسهم في الوقاية من الاحتراق الوظيفي كمرحلة متقدمة من الضغوط. الدراسات أشارت إلى فوائد الصلابة النفسية في مقاومة الضغوط والاستنزاف النفسي، حيث تعدل إدراك الفرد للأحداث وتجعلها أقل تأثيراً، وتمنح الفرد مرونة لمواجهة الضغوط المختلفة والوقاية من الاحتراق الوظيفي. وتشير بعض الدراسات إلى أن مكونات الصلابة النفسية، مثل التحدي، والالتزام، والسيطرة، ترتبط سلبياً بالاحتراق الوظيفي، حيث يكون الأفراد الذين يتسمون بالصلابة النفسية أكثر مقاومة للضغوط المختلفة وأقل تعرضاً للاحتراق الوظيفي. وعلى الرغم من أهمية الصلابة النفسية في مقاومة الإنهاك النفسي، إلا أنه يمكن أن يؤثر تفاعلها مع عوامل بيئية كالإدارة والزملاء والظروف العامة للعمل في توقعات الاحتراق الوظيفي للفرد. "كما أشارت كوبازا و مادي (Kobasa & Maddi) إلى أن الصلابة النفسية مفيدة لمقاومة الضغوط والاستنزاف النفسي ؛ حيث إنها تعدل من إدراك الفرد للأحداث وتجعلها أقل أثراً ، فتكسب الفرد قدراً من المرونة، ولهذا فالصلابة النفسية تزيد من قدرات الفرد لمواجهة الضغوط المختلفة ، وكذلك الوقاية من الاحتراق الوظيفي ؛ حيث تتعدد مكوناتها ، فقد أشار جاروسا وآخرون (Garrosa,et.al) إلى أن مكونات الصلابة النفسية ثلاثة (التحدي ، والالتزام ، والسيطرة والتحكم) ترتبط بالاحتراق الوظيفي ارتباطاً سلبياً ، فالفرد المتسم بالصلابة النفسية ، أي يتسم بالتحدي ، والالتزام ، والسيطرة فإنه يكون أكثر مقاومة للضغوط المختلفة وبالتالي أقل تعرضاً للاحتراق الوظيفي ومع إجماع أغلب الباحثين على أهمية دور الصلابة النفسية في مقاومة الإنهاك النفسي فقد أشار كايون و كرتز (Kayon & Kurt, 1985) إلى أن الصلابة النفسية كمتغير شخصي مستقل لا يؤثر في الاحتراق الوظيفي ، ولكن لو تفاعلت مع متغير مناخ العمل (مغلق / مفتوح) بما فيه (الإدارة ، والزملاء ، والأبنية ، ...) فإن ذلك يساعد في التنبؤ بالاحتراق الوظيفي للفرد.

ج- الذكاء الوجداني: يشير الذكاء الوجداني إلى القدرة على فهم وتنظيم المشاعر الخاصة بالشخص، ويُعتبر عاملاً مساعداً في التعامل مع الضغوط المختلفة والوقاية من الاحتراق الوظيفي. ومع ذلك، فإن قلة توظيف هذا النوع من الذكاء قد يجعل الفرد عرضة للاحتراق، حيث إن الذكاء الوجداني يسهم في تعزيز الوعي بالذات وتعزيز النظرة

الإيجابية للحياة، وبالتالي يمكن أن يكون عاملاً وقائياً من الاحتراق الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، فإن قلة استخدام هذا النوع من الذكاء يمكن أن تزيد من مستويات الضغط وتجعل التعامل مع الآخرين بشكل سلبي، مما يزيد من خطر الاحتراق الوظيفي.

2-المصدر الثاني: المنظمة: (المصادر المؤسسية و الوظيفية): تعد من المصادر الرئيسية التي تلعب دوراً مهماً في حدوث الاحتراق الوظيفي، حيث تلقي العمل والمؤسسة التي ينتمي إليها الشخص دوراً حاسماً في تشكيل هذه الظاهرة. فالضغوط والمتطلبات الوظيفية قد تضعف من قدرة الفرد على التكيف مع بيئته العملية، مما يؤثر سلباً على أدائه ورضاه الوظيفي. بالرغم من أن تأثير العمل يمكن أن يكون إيجابياً ويسهم في تحقيق الرضا الوظيفي، إلا أنه قد يؤدي في بعض الأحيان إلى حالات الاحتراق الوظيفي. تُصنّف المصادر الوظيفية التي قد تسبب الاحتراق الوظيفي إلى العناصر التالية:

- علاقات العمل الشخصية.

- نقص المساندة الاجتماعية.

- أعباء العمل.

- ضغوط الدور.

- ثقافة المنظمة أو المؤسسة (شخصية المنظمة).

وفيما يلي توضيح وتفصيل لهذه العوامل :

ثقافة المنظمة أو المؤسسة (شخصية المنظمة): ثقافة المنظمة أو المؤسسة، المعروفة أيضاً بـ"شخصيتها"، تمثل عنصراً أساسياً في تشكيل تجربة الفرد في بيئة العمل. فكل منظمة تتمتع بثقافتها الفريدة التي تنبع من قيمها ومعتقداتها، وتختلف هذه الثقافة من منظمة لأخرى، حيث تتأثر بنوع النشاط وغرض العمل. إذا لم يستطع الفرد التأقلم مع ثقافة المؤسسة، فإن هذا يمكن أن يؤدي إلى شعوره بالإحباط والضغط النفسي. من جانب آخر، يمكن أن يشكل الزملاء المحيطين بالفرد مصدراً إضافياً للضغط، حيث قد يتضمن ذلك اختلاف في القيم والمعتقدات. يمكن أن يؤدي هذا التباين إلى زيادة الضغوط على الفرد وتعزيز حالات الاحتراق الوظيفي. إلى جانب ذلك، تتضمن ثقافة المنظمة البنية التنظيمية والمعدات المتوفرة، والتي قد تكون مصدراً للضغط أيضاً. على سبيل المثال، يمكن أن تؤثر

مشكلات في البنية أو الأدوات المتوفرة على أداء الفرد وتزيد من مشاعر الإحباط. ومن المهم أيضاً ذكر أن عملية تقييم الأداء تشكل عاملاً هاماً في تجربة الفرد في العمل، حيث إن التقييم ومن المهم أيضاً ذكر أن عملية تقييم الأداء تشكل عاملاً هاماً في تجربة الفرد في العمل، حيث إن التقييم السلبي أو الغير موضوعي قد يؤدي إلى فقدان الفرد للرغبة في العمل وزيادة مشاعره السلبية، مما يزيد من احتمالية تعرضه لحالات الاحتراق الوظيفي. بالتالي، فإن ثقافة المؤسسة تشمل جميع جوانب العمل داخل المنظمة، بما في ذلك الأبنية والوسائل المتاحة، وتأثيرها على روح العمل والرضا الوظيفي للفرد.

نقص المساندة الاجتماعية **Social Support**: الدعم الاجتماعي يلعب دوراً حاسماً في تحديد مصير الفرد بين السقوط في فخ الاحتراق الوظيفي والوقاية منه. يشير مفهوم الدعم الاجتماعي إلى الراحة والمساعدة التي يحصل عليها الفرد من خلال تفاعله مع الجماعات والأفراد، سواء بطريقة رسمية أو غير رسمية. يمكن أن يكون لوجود هذا الدعم تأثير كبير على تخفيف آلام الاحتراق الوظيفي والعوامل التي تسببه، الدعم الاجتماعي يتم من خلال بناء علاقات ودية وحميمة مع أشخاص يمكن الاعتماد عليهم، والذين يتمتعون بالحكمة والتفهم والتسامح. يتبادل الفرد مع هؤلاء الأشخاص آرائه ووجهات نظره بشأن تجاربه مع الاحتراق الوظيفي وأسبابه. يُعرف هذا التفاعل بـ "تنفيس النفس" ويعتبر أحد المفاتيح للصحة النفسية والعاطفية والاستقرار. توصلت دراسة نسرين التي كانت على العاملين بإدارة خدمات المرضى و أحمية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض، أن العلاقة بين الاحتراق الوظيفي و المساندة الاجتماعية تمثلت بزيادة المساندة الاجتماعية ينخفض الاحتراق الوظيفي للعاملين بإدارة خدمات المرضى. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء ما أشارت إليه بعض الدراسات التي اهتمت بالاحتراق من أن نقص المساندة الاجتماعية من الأسرة أو الزملاء أو الإدارة، تعد مصدراً مهماً من مصادر الاحتراق النفسي والوظيفي، وفقاً لدراسة أجراها لاروكو وزملاؤه، فإن هناك علاقة قوية بين الدعم الاجتماعي والاحتراق الوظيفي، حيث تقل الشكاوى المرتبطة بصحة الأفراد كلما زادت مستويات الدعم الاجتماعي التي يتلقونها.

الدعم الاجتماعي ليس محصوراً في شكل واحد، بل يتجلى بأشكال متعددة، منها:

- الدعم الانفعالي، الذي يشمل الرعاية والثقة والتعاطف.
- الدعم الأدائي، الذي يتضمن المساعدة في الأعمال والمساعدة المادية.
- الدعم الإرشادي، الذي يتمثل في تقديم المشورة والإرشاد في حل المشكلات.

- دعم الأصدقاء، الذي يعزز التعاون والتضامن في الظروف الصعبة.

بما أن الدعم الاجتماعي يلعب دورًا مهمًا في حياة الفرد، فإنه يساهم في تحقيق التوازن والتوافق في جميع جوانب حياته، ولا تقتصر المساندة الاجتماعية على شكل واحد بل تأخذ عدة أشكال:

- المساندة الانفعالية : والتي تتضمن الرعاية والثقة والقبول والتعاطف.
 - المساندة الأدائية : وتشمل المساعدة في الأعمال ، والأموال .
 - المساندة الإرشادية : من خلال تقديم المعلومات والنصح والإرشاد اللازم لحل المشكلات.
 - مساندة الأصدقاء : من خلال تعزيز وتدعيم بعضهم بعضا في وقت الشدة بناء على ما تقدم فإن المساندة الاجتماعية تلعب دورا مهما في حياة الفرد ، وفي تحقيق التوازن والتوافق للفرد في شتى جوانب حياته.
- ت أعباء العمل: عندما ينضم الفرد للعمل، يتحمل مسؤولية أداء مهام محددة بكفاءة عالية مقابل الحصول على مزايا مختلفة، فتلعب أعباء العمل دورًا رئيسيًا في تحديد مساره المهني. تعتبر هذه الأعباء مصدرًا رئيسيًا لظاهرة الاحتراق الوظيفي، ويمكن تقسيمها إلى نوعين رئيسيين:

1. أعباء العمل الزائدة: يعاني الفرد من ضغوط تتجاوز قدراته، حيث يُطلب منه أداء مهام تفوق إمكانياته، مما يؤدي إلى شعوره بالتحمل الزائد وعدم القدرة على إنجاز المهام في الوقت المناسب. يشمل هذا النوع من الأعباء:

- العبء الكمي: الذي يتمثل في شعور الفرد بحمل أعباء ضخمة أثناء ساعات العمل الرسمية.

- العبء الكيفي: الذي يتعلق بصعوبة المهام المطلوبة من الفرد، حتى لو لم يكن حجمها كبيرًا، مما يضغط عليه بشدة.

2. أعباء العمل المنخفضة: تمثل نقصًا في الأعمال المطلوبة، مما يؤدي إلى شعور الفرد بالملل والإحباط، وتعرضه للشعور بالنقص والقلق، ويتضمن ذلك:

البطالة المقنعة: حالة تشعر فيها الفرد بالضيق نتيجة عدم وجود تحديات تتناسب مع قدراته، مما يؤثر سلبيًا على مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي.

يظهر من خلال هذا التحليل أن الفرد الذي يتعرض لأعباء العمل الزائدة أو العبء المنخفض يتعرض لمخاطر أكبر من الاحتراق الوظيفي، فهو يجد صعوبة في التكيف مع بيئة العمل ويشعر بالإحباط والقلق. إذا لم يجد الفرد

تحديات تلائم قدراته، فإنه يصبح عرضة لمشاعر الانسحاب والتغيب وتقليل تقدير ذاته، مما يؤثر سلبًا على الإنتاجية والاستقرار النفسي والعملية داخل المؤسسة.

ث ضغوط الدور: دور الفرد في بيئة العمل يمكن أن يكون مصدرًا للضغوط والاحترق الوظيفي، حيث تتعدد ضغوط الدور وتتنوع مظاهرها، مما يمكن أن يؤدي إلى الاحترق الوظيفي في العديد من الحالات. يمكن تلخيص هذه الضغوط والتحديات فيما يلي:

1. **غموض الدور (Role ambiguity)**: يحدث عندما يفتقد الفرد فهمًا واضحًا للمهام المطلوبة منه في دوره، مما يؤدي إلى ارتبائه وعدم قدرته على تحديد الأولويات وتوجيه جهوده بفعالية، و ما ذكره زي لارس و آخرون (Zellars,et.al) من أن غموض الدور، وكذلك صراع الدور ارتبطا إيجابيا بالاحترق الوظيفي وأبعاده الثلاثة (الإنهاك الانفعالي، وتبلد المشاعر الشخصية، ونقص الإنجازات الشخصية) وذلك على عينة من الإناث اللاتي تعملن في مجال الخدمات الإنسانية، حيث إن الفرد عندما يتعرض لغموض الدور يشعر بعدم فهمه ، لهذا فستقل كفاءته الإنتاجية ، ويشعر بضياح جهده المبذول، فيصبح روتينيا وجافا في معاملاته ويقل شعوره بالإنجازات الشخصية ولهذا يقيم نفسه بسلبية.

2. **صراع الدور (Role conflict)**: ينشأ عندما يجد الفرد نفسه مضطربًا لأداء مهام تتعارض مع بعضها البعض، سواء بسبب تعارض الوقت أو التباين في الأولويات بين الدورين المهني والشخصي.

3. **صدمة الدور (Role shock)**: يحدث عندما يتعرض الفرد لتغيير مفاجئ في دوره أو مسؤولياته، مما يجعله يشعر بالارتباك والتوتر نتيجة عدم القدرة على التكيف مع الوضع الجديد.

4. علاقات العمل الشخصية: تشمل التفاعلات بين الفرد وزملائه ومرؤوسيه والعملاء أو المراجعين، وقد تؤدي التوترات في هذه العلاقات إلى زيادة مستويات الاحترق الوظيفي، خاصة في حالة وجود تفاعلات سلبية أو عدم فهم للحاجات والتوقعات. إن هذه الضغوط والتحديات تشكل تحديًا كبيرًا للفرد في بيئة العمل، وقد تؤدي إلى تدهور الرضا الوظيفي وتقليل الإنتاجية، مما يستدعي اتخاذ إجراءات لتخفيف هذه الضغوط وتعزيز الرفاهية الوظيفية للموظفين. أشارت الدراسة التي قام بها ولش و لافان (Walsch & Lavan,1981:1086) إلى أنه كلما كان الموظفون متعاونين و علاقتهم طيبة كلما قل الاحترق الوظيفي. أما بالنسبة لطبيعة علاقة الرئيس بمرؤوسيه، فقد أشارت الدراسة التي قام بها بك (Buck,1972:128) إلى أن العلاقة إذا كانت قائمة على أساس من التعسف و الأنانية وعدم الاهتمام بأمور الآخرين فإن مجال حدوث الاحترق الوظيفي كبير جدا مما

يضر بمصالح المنظمة و الأفراد الأمر الذي يستوجب وضع استراتيجيات للتعامل معه بحيث يكف مصالح الأطراف ذات العلاقة. وجدت دراسة ليدر و ماسلاك (leiter & Maslach,1988: 303) أن هناك علاقة ايجابية بين رئيس غير مرح و بين الإنهاك العاطفي و التقليل من الانجازات الشخصية ، بينما هناك علاقة سلبية بين رئيس مرح و عدم الإنسانية . كما وجدت الدراسة أيضا أن هناك علاقة ايجابية بين التفاعل مع الزملاء و المراجعين و بين الانجازات الشخصية. و فان بيرون و زملاؤه (Van Yperen, et al., 1992:185) أن هناك علاقة ايجابية بين التفاعل بين المراجعين و الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة ، كما وجدت ماسلاك و جاكسون (Maslach & Jackson,1981:111) أن هناك علاقة بين الاحتراق الوظيفي و أبعاده الثلاثة و بين الرغبة في التعامل مع المراجعين حتى لو كان لفترة قصيرة و أيضا مع الزملاء.

3-المصدر الثالث: المصدر الثالث: الضغوط الاجتماعية و ظروف الحياة الاقتصادية في مجتمع بالإضافة الظروف الطبيعية(المصادر الاجتماعية و المصادر الاقتصادية و المصادر الطبيعية):

المصادر الاجتماعية: تتعدد الضغوط الاجتماعية التي يواجهها الموظف في علاقاته المختلفة، وتشمل المصادر الاجتماعية التي قد تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي ما يلي:

1. التغيرات السلبية في العلاقات الاجتماعية، وعدم الاطمئنان للعلاقات مع المحيطين به، بالإضافة إلى عدم احترامهم له، مما يؤدي إلى زيادة الضغط النفسي والشعور بالاحتراق الوظيفي.
2. تدني النظرة الاجتماعية للموظف يزيد من ضغوطه ويعرضه للاحتراق الوظيفي.
3. عدم تلبية احتياجات المجتمع لأفراده، مما يؤدي إلى وجود واجبات للموظف تجاه المجتمع دون إشباع حاجاته الشخصية، وهو ما يتطلب من المسؤولين توفير الرعاية اللازمة للموظفين لتحقيق احتياجاتهم والحفاظ على صحتهم النفسية، حيث يُعتبر الاحتراق الوظيفي واحدًا من أخطر المخاطر التي قد يتعرضون لها.
4. زيادة الضغوط العائلية والأعباء الأسرية على الموظف.
5. الطموح غير الواقعي الذي يزيد من الضغط على الموظف.

لذلك، يمثل الجانب الاجتماعي عاملاً حيوياً في تأثير الفرد بالاحتراق الوظيفي، حيث لا يمكن فصل الفرد عن بيئته الاجتماعية والتحديات التي تواجهه. يعيش الفرد في مجتمع مليء بالتغيرات الإيجابية والسلبية، ويجب عليه

التكيف معها، سواءً بقبولها أو رفضها. بالإضافة إلى ذلك، تؤثر النظرة الاجتماعية للفرد ومهنته على حالته النفسية، بالإضافة إلى تأثير التقليل من قيمة الفرد في المجتمع، مما يزيد الأعباء عليه. يجد الفرد نفسه مسؤولاً عن مسؤوليات عائلية كالزوجة والأبناء، بالإضافة إلى التحديات الحياتية والمهنية، مما يؤثر سلباً على تقدمه المهني المطلوب، مما يسهم في إرهاقه نفسياً، ما أشار إليه كل من محمد علاوي (1997) ماسلاش وجولدنبرج (1998) Goldberg&Maslach ، والحسن المغيدي (2000)، وسيد عبد العال (2002)، في أن الجانب الاجتماعي يعد بعداً مهماً في إصابة الفرد بالاحترق النفسي أو عدمه، حيث لا يمكن عزل الفرد عن مجتمع وما يحيط به من مشكلات. (نميش، 2016، صفحة 29)، وهو ما أشار إليه كل من محمد علاوي (1997) ماسلاش وجولدنبرج (1998) Maslach | Goldberg& ، والحسن المغيدي (2000)، وسيد عبد العال (2002)، في أن الجانب الاجتماعي يعد بعداً مهماً في إصابة الفرد بالاحترق النفسي أو عدمه، حيث لا يمكن عزل الفرد عن مجتمع وما يحيط به من مشكلات.

المصادر الاقتصادية: الجانب الاقتصادي يلعب دوراً حاسماً في تجربة الفرد للإرهاك النفسي، حيث يمثل دخله وأجره عاملاً مرتبطاً بالإرهاك النفسي. تشير نظم الأجور والحوافز إلى أن المكافأة المادية أو المعنوية التي يحصل عليها الفرد تتناسب مع مجهوده والخدمات التي يقدمه. في حال كانت الرواتب ضعيفة أو نظم الحوافز غير فعالة، قد يشعر الفرد بالإحباط والقلق، مما يؤدي إلى استنفاد عاطفي وتجنب المسؤوليات. يزيد ذلك من شعوره بالعزلة والسخط والإهمال، ويؤثر على فعاليته. بالإضافة إلى ذلك، الحصول على الحوافز يعتبر أحد الوسائل التي يقيس من خلالها الأفراد أدائهم وتقدير الآخرين لهم، لذا فإن ضعف أو انعدام الحوافز يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم كفاية جهوده أو عدم تقديرها، مما يزيد من احتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي، دخل الفرد يمكن أن يكون عاملاً مهماً في تفاقم ظاهرة الاحتراق الوظيفي، حيث قد لا يكون كافياً لتلبية احتياجاته الأساسية، وخاصة في ظل ارتفاع الأسعار المتزايد والنقد الذي تتلقاه فئات مهنية معينة، مثل الأخصائيين النفسيين، حيال سياسات الأجور التي لا تتناسب مع تكاليف المعيشة ومتطلبات المهنة. يشير الباحث الحسن المغيدي (2000) إلى أن ضعف الدخل يعد من مصادر الضغط النفسي، ويسهم في تفاقم ظاهرة الاحتراق النفسي، جنباً إلى جنب مع نقص الحوافز المادية والمعنوية، وتعقيدات الحصول على القروض، وعدم كفاية نظام التقاعد والمعاشات في توفير الأمن المالي للفرد وأسرته، إذ ذكر نصر مقابلة (1995) أن الاحتراق النفسي يؤثر في الاقتصاد القومي، وذلك من خلال ما يؤدي إليه من نقص وضعف في الإنتاج على مستوى الفرد والمؤسسة بل المجتمع كله مما يقلل من الإنتاج القومي. (نميش، 2016، صفحة 29)

المصادر الطبيعية (الفيزيائية): تشكل الطبيعة بمكوناتها مصدرًا للضغوط على الفرد؛ فالكوارث الطبيعية مثل الزلازل والحروب، وتلوث البيئة والازدحام السكاني والمروري، جميعها تسهم في زيادة الضغط والإنهاك. على سبيل المثال، يُعاني المعلمون في إسرائيل من مستوى عالٍ من الإنهاك بسبب ظروف الحياة في البلاد. يظهر من خلال ذلك أن الفرد قد يتعرض للاحتراق الوظيفي نتيجة لأسباب طبيعية تندرج ضمن الظروف البيئية، مثل الطقس والظروف الجيوغرافية، بالإضافة إلى الضوضاء المحيطة وصعوبات التنقل.

المبحث الثالث: قياس الاحتراق الوظيفي

في عملية دراسة الاحتراق الوظيفي، يأتي دور قياس هذه الظاهرة بأهمية كبيرة لفهم مدى انتشارها وتأثيرها على الأفراد والمؤسسات. يهدف هذا المبحث إلى استعراض أساليب وأدوات قياس الاحتراق الوظيفي، بما في ذلك الاستبيانات والمقابلات والمقاييس النفسية. سيتم التركيز على كيفية تطوير أدوات قياسية موثوقة وصالحة للغرض، وكذلك كيفية تطبيقها بشكل فعال في البحوث والدراسات الميدانية. سيتم أيضًا استعراض الأبعاد المختلفة لقياس الاحتراق الوظيفي، و أهم أعراض الناجمة عنه.

المطلب الأول: أسباب الاحتراق الوظيفي، مؤشرات و أعراضه:

الفرع الأول: أسباب الاحتراق الوظيفي:

للاحتراق الوظيفي أسباب متعددة قام بتصنيفها فيما يلي: (أبودهوم، 2016، صفحة 24_25)

1 العوامل الخاصة بالبعد الفردي: اتفقت معظم الدراسات على أن الأشخاص الذين يظهرون أعلى مستوى من الولاء والتزامًا تجاه عملهم، ويظهرون إخلاصًا لافتًا به، يكونون الأكثر عرضة لظاهرة الاحتراق الوظيفي مقارنة بزملائهم في العمل. يفسر الباحثون هذه الظاهرة عن طريق تأثر هؤلاء الأشخاص بالضغوطات المتزايدة في بيئة العمل التي يعملون فيها. تم ذكر بعض الأسباب الفردية المرتبطة بحدوث الاحتراق الوظيفي منها: (المهداوي،

2002، صفحة 16)

- توقعات الفرد وآماله و مدى واقعيتهما.
- زيادة عدم الواقعية تحمل في طياتها مخاطر الوهم والاحتراق .
- مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل.
- زيادة التركيز الشديد على العمل قد تزيد من فرص حدوث الاحتراق.

- الأشخاص المهتمين بالمصلحة الاجتماعية قد يكونون أكثر عرضة لظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- مهارات التكيف العامة.
- تجارب النجاح السابقة في مهن تتطلب تحديات لقدرات للفرد.
- تقدير الفرد لذاته ونظرة لمستوى أدائه.
- عدم الوعي بوجود مشكلة الاحتراق الوظيفي وعدم التعرف عليها بشكل واضح.

2 العوامل المتعلقة بالبعد الاجتماعي: في بعض الأحيان، تجد المؤسسات نفسها مضطرة لتحمل العبء الناتج عن مشاكل المجتمع التي يلقيها على عاتقها أفرادها، مما يزيد من ضغط العمل على الموظفين في هذه المؤسسات. وفي محاولاتهم لتوفيق مصلحة العمل بأهدافه ورسائله مع مصلحة المجتمع، يجد العاملون الملتزمون بمهنتهم أنفسهم صعوبة في تقديم خدمات عالية الجودة، مما يؤدي إلى شعورهم بالإحباط والتراجع أمام متطلبات مجتمعاتهم. ونتيجة لذلك، يمكن أن يصابوا بحالة من عدم التوازن ويصبحون عرضة للاحتراق الوظيفي. ومن بين العوامل الاجتماعية:

أ- اعتماد المؤسسات الاجتماعية بشكل متزايد على أفراد المجتمع، مما يزيد من العبء الوظيفي ويؤدي إلى تقديم خدمات غير مرضية. هذا الضغط يمكن أن يؤدي إلى إحساس الموظفين بالإحباط، وخاصة في المهن الاجتماعية مثل التعليم. يشترك أفراد المجتمع في توقعات محددة من العاملين في هذه المهن، منها:

- إن الكفاءة المهنية بجوانبها المختلفة متوفرة لدى المهنيين.

- إن المستفيدين على استعداد كامل للتعاون مع العامل وأن أي قصور سببه المهني وليس المستفيد من الخدمة.

- إن العمل المهني يتصف بالإثارة والتنوع حيث إن روح العمل والتعاون متوفرة بين العاملين ويعملهم.

- إن المهنيين يتمتعون بالاستقلالية وخاصة في اتخاذ القرارات الخاصة بهم

- إن هناك استمرارية من جانب الموظف فيما يتعلق بالتزامه في تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين وبعض النظر عن العقبات التي تواجهه.

3 العوامل الخاصة المتعلقة بالبعد الوظيفي: نظرًا لأن الوظيفة ومتطلباتها هي العوامل الرئيسية التي تحدد انتماء والتزام العامل به وبأهدافه، فإن ظروف العمل وبيئته تؤثر بشكل كبير في مدى زيادة أو انخفاض ضغط العمل المفروض عليه. ونتيجة لذلك، يمكن لشعور الفرد بعدم تحقيق أهدافه المهنية وعدم الارتياح بشكل شامل من

العمل أن يؤدي إلى شعوره بالإحباط وعدم الرضا عن العمل، مما يزيد من احتمالية تعرضه لظاهرة الاحتراق الوظيفي.

هناك أسباب للاحتراق الوظيفي أخرى و هي :

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على فترات من الاسترخاء و الراحة.
- التعرض للغموض في الدور الوظيفي، والشعور بالرتابة والملل خلال العمل.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل والإنتاج، وعدم الرضا الوظيفي، خاصة في حالة عدم تحقيق الاحتياجات الشخصية المتوقعة.
- الشعور بالعزلة في بيئة العمل وضعف العلاقات الاجتماعية.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل، وزيادة عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة منه.
- الخصائص الشخصية للفرد المتعلقة بالانتماء والالتزام والإخلاص في العمل.

يتضح مما سبق أن الاحتراق الوظيفي يمثل مشكلة يمكن أن تصيب الفرد من أسباب متعددة: منها ما يرجع لبيئة العمل وما بها من ظروف، ومنها ما يرجع لشخصية الفرد، ومنها ما يرجع لعوامل اجتماعية تتصل بالتغيرات الاجتماعية، ومنها ما يرجع لعوامل اقتصادية وما يمر به الفرد من كبوات اقتصادية، ومن الجدير بالذكر أن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة تفاعل تلك العوامل ككل، حيث يعيش الفرد تحت ضغوط معينة تلازمه ولا يستطيع التكيف معها، مع مراعاة الفروق الفردية بين الأفراد في طرق التعامل مع تلك الضغوط، وليس من الضروري اجتماع كل تلك المصادر لتعرض الفرد للاحتراق الوظيفي بل يمكن أن يتعرض له من خلال مصدر واحد.

الفرع الثاني: مؤشرات الاحتراق الوظيفي:

توجد أربعة مؤشرات، حدوث أحدها هو تحذير أولي بأن الفرد في طريقه إلى الاحتراق الوظيفي، وهي: (تميش،

2016، صفحة 29_30)

1. الانشغال الدائم: يعمل الفرد في هذه الحالة بشكل آلي وميكانيكي، دون أي تفاعل عاطفي مع الآخرين، إذ يهتم بالانتهاء من المهام بسرعة دون النظر إلى جودتها أو إتقان.

2. تأجيل الأنشطة الاجتماعية: يؤجل الفرد النشاطات الاجتماعية بشكل مستمر، معتقداً أن هناك وقتاً كافياً لها لاحقاً، مما يجعل التأجيل سمة رئيسية في حياته.

3. العيش حسب قاعدة يجب وينبغي: حيث يكون هذا المفهوم هو السائد في حياة الفرد مما يترتب عليه زيادة حساسيته تجاه ما يعتقد الآخرون ويصبح غير قادر على إرضاء ذاته وإرضاء الآخرين.

4. فقدان الرؤية: يفقد الفرد القدرة على رؤية الأمور بشكل شامل، فتصبح كل الأمور في حياته ذات أهمية فورية، تكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح و تقليل من متعة الحياة والتردد المستمر في اتخاذ القرارات، هذا يرتبط بما يُعرف في الغرب بالإدمان على العمل، حيث تشير هذه التسمية إلى أن العمل يشكل الجزء الأساسي في حياة الفرد وفي مركز اهتماماته الشخصية، مما يؤدي إلى انحراف التوازن اللازم لتفادي المشكلات الصحية والنفسية التي قد تنشأ نتيجة لهذا الإدمان.

الفرع الثالث: أعراض الاحتراق الوظيفي:

متلازمة الاحتراق الوظيفي تُعتبر صورة مرضية معقدة للغاية، حيث تسبب آثاراً ضارة لسنوات طويلة في حياة الأفراد العاملين في المنظمة. تتضمن قوائم طويلة من الأعراض والشكاوي، نظراً لتعقيد الصورة المرضية وتشابه الأعراض مع العديد من الأمراض والاضطرابات الأخرى. وبالتالي، قد تكون هذه الأعراض إشارة إلى وجود حالات مرضية أخرى. عندما يتم استبعاد جميع الأسباب المحتملة في البداية وظهرت الأعراض التفريقية، يمكن أن يشكل وجود متلازمة الاحتراق الوظيفي الاحتمال الأساسي، تمثلت في: (بوفرة، 2015، صفحة 49_50)

- تظهر على جسم الفرد كارتفاع ضغط الدم وكثرة التعرض للصداع، ضعف عام في الجسم، الإحساس بالإرهاك طوال اليوم، الأرق وآلام الظهر، نقص المناعة المقاومة للأمراض.
- انسحاب الفرد من حياة الأشخاص الذين يتعامل معهم الاتجاهات السلبية نحو العمل والزلاء، انخفاض الأداء، عدم الرضا والتغيب المستمر.
- تظهر على شكل مشاعر والتغيرات السلبية و ردود فعل عاطفية تشمل مشاعر الغضب والاكتئاب الإحساس بالإحباط الناتج عن عدم الوصول إلى الأهداف المرغوبة، وكذا الإرهاق العاطفي والإحساس بالعجز واليأس وعدم القدرة على التركيز والبالادة بالإضافة إلى فقدان الأمل، اليأس الإحباط، خيبة الأمل، القلق، فقدان الذاكرة، عدم الرضا، التشاؤم، فقدان الحماس، عدم الرغبة في تحمل المسؤولية، سرعة الاستشارة، عدم القدرة على التركيز، السلبية، عدم الثبات الانفعالي، تغير الحالة المزاجية وتزايد الشك.

- تظهر بشكل واضح في ضعف الفعالية في العمل، وقد يدخل الفرد في عطل مرضية أو يطلب الاستقالة في بعض الحالات، لكن أصبح معروفا اليوم أن الاحتراق يجعل الفرد يدور في دوامة تؤدي به إلى الزهد في استخدام موارده الانجاز المهام المطلوبة منه.
- شعور الأفراد بالاستنزاف الانفعالي يجعل من الصعب عليهم التعامل مع الآخرين بالعمل أو في المنزل.
- يصاحب الاستنزاف الانفعالي والتراجع في مستوى العلاقات انحدار في اللياقة البدنية فمن الطبيعي للمحترقين نفسيا معاناتهم من بعض الإعتلالات الخفيفة و المشكلات الصحية مثل نزلات برد الفعل الفيزيولوجية كالصداع، الأرق البدانة ارتفاع نسبة الكولسترول، اضطرابات المعدة، ارتفاع الضغط الشرياني الحساسية، فقدان الشهية، الإرهاق والتعب.
- نجد الاحتراق مسؤول عما بين 50-70% من الأمراض التي يعاني منها الإنسان، ويدخل ضمنها بعض الأمراض الخطيرة، بل إن البعض يرى أنه مسؤول عن تقليل مناعة الإنسان ضد بعض الأمراض التي تسببها البكتيريا والفيروسات سلبية على الصحة البدنية مثل الأمراض القلبية، والصداع، وارتفاع ضغط الدم، والسكري والقرحة والسرطان.
- ارتفاع ردود الفعل السلوكية كضعف الإنتاج الغيابات علاقات عمل سطحية، ومشاكل في العلاقات بين شخصية بين العامل وزملائه، وبينه وبين مسؤوليه، ضعف الفعالية في العمل، وتراجع الإنتاجية، ونقص الإبداع والروح الإبداعية.
- زيادة شعور الموظف بالملل من العمل وفقدان الحماسة لمهام الوظيفة، أو ربما يجد صعوبات في التركيز في عمله، ويصبح أقل إنتاجية وتنخفض جودة ما يقدمه من عمل و بالتالي نقص في الأداء الوظيفي.
- الشعور بالإرهاك النفسي والجسمي المؤدي لفقدان الطاقة النفسية، أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وفقدان الشعور بتقدير الذات والاتجاه السلبي نحو العمل وفقدان الدافعية والنظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز والفشل.
- أداء العمل بطريقة روتينية ومقاومة التغيير والتطوير وفقدان الابتكار والروح الإبداعية وضعف الرغبة في الذهاب للعمل وأداء عمل ضعيف والإحساس بالإرهاك والتعب وتجنب التحدث مع الآخرين من الأصدقاء والزملاء في شئون العمل والذاتية المطلقة والإحساس باللوم والذنب وتأنيب الضمير والتغيب الغير مبرر عن العمل.

- يظهر الاحتراق الوظيفي على شكل تأثيرات تنعكس على المؤسسة كندهور جودة العمل، رضا وظيفي منخفض، التغيب عن العمل بشكل كبير، ميل إلى ترك العمل أو المؤسسة، قلة الاهتمام والمجهود المبذول لإنجاز المهام الوظيفية، كثرة الصراعات مع زملاء العمل، والمستفيدين من الخدمات والمشرفين والموظفون يعانون من انخفاض جودة الحياة المهنية.

أي أن الأعراض الناجمة عن الاحتراق الوظيفي تتعدد وتتنوع ما بين الأعراض العضوية والأعراض النفسية والأعراض السلوكية، والتي تعد تكاملية حيث يؤدي كلا منهم للآخر، نظراً لعدم قدرة الفرد على المقاومة في ضوء تراكم الضغوط عليه وتكرارها بشكل مستمر.

المطلب الثاني: مقاييس الاحتراق الوظيفي:

- وتتمثل أهم مقاييس الاحتراق الوظيفي:

1_ مقياس الاحتراق لفرويد بنرجر (Freudenger Questionnaire 1980)

(Brunout): ويهدف إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي ويتكون من 18 عبارة يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام ، وذلك على سلم يتراوح من صفر إلى 05، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق الوظيفي ويقسم الأفراد كالتالي:

0:25..... أن الفرد بحالة جيدة.

26:35..... بداية الإحساس بأعراض الاحتراق .

50:36..... الإصابة بالاحتراق الوظيفي.

65:51..... الفرد المحترق وظيفياً.

65 فأكثر..... وضع الخطر. (تلالي، 2016، صفحة 71)

2_ مقياس كريستينا ماسلاك (Maslach Burnout Inventory):

أعدت ماسلاك وسوزان جاكسون هذا المقياس عام 1981 ويتكون من ثلاثة أبعاد:

(1) إجهاد انفعالي.

(2) تبلد المشاعر.

(3) نقص الانجاز الشخصي.

وفقاً للتحليل المفاهيمي الذي قامت به ماساك وجاكسون، (1981) ينظر إلى الاحتراق على أنه متلازمة تتكون من أبعاد ثلاثة:

- الإتهاك العاطفي: يُعبّر عن استنزاف الموارد العاطفية للفرد، ويعتبر هذا البعد الفردي الأساسي للضغوط المرتبطة بمتلازمة الاحتراق.
- شعور بتدني الإنجاز الشخصي: يُظهر انخفاضاً في كفاءة وإنتاجية الفرد، ويعبّر عن الشعور بقلّة الكفاءة الشخصية، ويشكّل هذا البعد الأساسي لتقويم الاحتراق.
- الاتجاه السلبي نحو الذات والآخرين: يُعبّر عن الاستجابة السلبية المتشائمة أو الانفصالية عن الآخرين في محيط العمل، ويمثّل البعد الشخصي لظاهرة الاحتراق.

وهو يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة ، وقد استخدم في العديد من الدراسات، وترجع إلى عديد من اللغات كالإسبانية والعربية. ويتكون المقياس من (22) عبارة يجاب عنها من خلال عدد مرات تكرار إحساس الفرد بالشعور الذي تدل عليه العبارة التي يقرأها، وذلك على سلم من 1 إلى 6 ، ومن جهة أخرى بعد الشدة أي؛ درجة قوة شدة الإحساس ويجاب عنها وفق سلم من (1) إلى (7). ويعتبر الاحتراق منخفضاً إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول والثاني ودرجة مرتفعة على البعد الثالث، ويكون الاحتراق متوسطاً عند ما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة، بينما يكون الاحتراق مرتفعاً، إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول والثاني ومنخفضة على البعد الثالث، وذلك من خلال الاستجابة لمقياس من سبعة درجات (صفر - أبدا -1- بضع مرات في السنة -2- مرة في الشهر أو أقل، 3 - بضع مرات في الشهر ، 4- مرة كل أسبوع ، 5 بضع مرات في الأسبوع، 6- كل يوم تقريبا. (أبو مسعود، 2010، صفحة 49_48).

جدول رقم (02)

تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الاحتراق

البعاد	عالي	متوسط	منخفض
الإجهاد الانفعالي	27 فأكثر	26_17	16 فأقل
التبلد الاحساسي	13 فأكثر	12_7	6 فأقل
الإنجاز الشخصي	31 فأقل	38_31	39 فأقل

المصدر: (أبو مسعود، 2010، صفحة 49)

3_ مقياس Pines للاحتراق الوظيفي: اكتشفت بينس وزملاؤها أن الاحتراق يُصنّف عمومًا على أنه حالة تعب جسدي وعاطفي وعقلي ناتجة عن التفاعل المطول مع مواقف مؤثرة عاطفيًا. لم يُقتصر استخدام مصطلح الاحتراق على المهن المساعدة فحسب، وكان الحال في النسخة الأولى من مقياس ماساك للاحتراق. وعلى الرغم من الشبه الواضح مع مقياس ماسلاك، تعتبر بينس الاحتراق مجموعة أعراض تحدث في نفس الوقت، تتضمن العجز واليأس والإحباط، وانخفاض الاحترام للنفس، والتهيج أو الشعور بتدني التقدير الذاتي. تؤكد أن هذه الأعراض غير مرتبطة بسياق العمل أو علاقات التوظيف، ومهما كانت الأعراض متشابهة مع الاكتئاب أو الإجهاد النفسي، فإن مقياس الاحتراق يُعتبر أحادي البعد. والعيب الرئيسي في هذا التعريف هو أنه لا ينظر إلى الاحتراق كظاهرة متغيرة مع الزمن، ولم يُطبق على العلاقات الوظيفية فقط، بل أيضًا على العلاقات الأسرية والصراعات السياسية. (تراس، 2021، صفحة 12)

المطلب الثالث: أبعاد و مستويات الاحتراق الوظيفي:

الفرع الأول: أبعاد الاحتراق الوظيفي: وفقًا لماسلاش وجاكسون (1981)، يتطور الاحتراق الوظيفي إلى ثلاثة أبعاد رئيسية. يبدأ هذا التطور بالإجهاد الانفعالي لدى الفرد، حيث يؤدي هذا الإجهاد إلى تبدل الشعور من جهة، وإنقاص الشعور بالإنجاز الشخصي من جهة أخرى، هي:

1) الإجهاد العاطفي: Emotional Exhaustion: هو شعور الفرد بالإرهاق نتيجة لنقص المصادر

العاطفية، مما يؤدي إلى انخفاض الطاقة والحوية والنشاط لدى الفرد. يُرتبط هذا البعد بشكل أساسي بظغوط العمل، حيث يُظهر الفرد الإحساس بالتعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية نتيجة

للمسؤوليات والضغوط الزائدة التي تتجاوز قدراته الشخصية. يتميز الفرد في هذا البعد بعدم القدرة على مواصلة العمل واعتبرها فكرة مرهقة بالنسبة له. (إمام، 2018، صفحة 337)

(2) **تبلد المشاعر: (عدم الإنسانية): (filings Sage):** يعبر عن المستوى الداخلي للاحتراق، حيث يعامل العاملون عملاءهم كأشياء بدلاً من كبشر. يتجلى هذا في تجريد الصفة الشخصية من المستفيدين، سواء داخل أو خارج المؤسسة. يتسم العامل في هذا الحالة بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد، ويظهر انخيازه نحو الانسحاب من العمل من خلال فترات طويلة للراحة أو المحادثات المطولة. يُستخدم تجريد الصفة الشخصية كوسيلة دفاعية للتعامل مع الإنهاك العاطفي والتقليل من الشعور بالذنب والإحباط الناتجين عن العمل. وتُعتبر المستويات المتوسطة من تبلد المشاعر أو فقدان الإنسانية ضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف. (عساف، 2022، صفحة 52_53)

(3) **نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: (Lack of Personal Achievement):** ينجم نقص الشعور بالإنجاز الشخصي عن الإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين، حيث يميل الفرد إلى تقييم ذاته بشكل سلبي مما يؤثر على قدرته على تحقيق المهام المطلوبة منه ويجعله يشعر بعدم الكفاءة وال فشل و نقص تقدير ذاته في العمل. يتضمن هذا البعد ضعف الإنتاجية ونقص التحفيز وصعوبة التكيف مع الضغوط، مما يؤثر سلباً على أداء الفرد في بيئة العمل. (الهندي و القرشي، 2021، صفحة 338)

الفرع الثاني: مستويات الاحتراق الوظيفي:

ثلاث مستويات للاحتراق الوظيفي: (بن زهرة، 2014، صفحة 46)

- (1) الاحتراق الوظيفي المعتدل: حيث ينتج عن تكرار النوبات من التوتر والتعب والقلق والإحباط والتهيج.
- (2) الاحتراق الوظيفي المتوسط: يشابه الاحتراق المعتدل في الأعراض، لكنه يتسم بتواصل الأعراض لفترة طويلة، على الأقل لمدة أسبوعين، مع عدم القدرة على التغلب عليها بفعالية.
- (3) الاحتراق الوظيفي الشديد: يتميز بظهور أعراض جسمية مثل القرحة وآلام الظهر المزمنة، ونوبات الصداع الشديدة.

ترتبط هذه المستويات بمدى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الفرد وتكرارها، وبقدرته على التكيف معها وخصائص شخصيته. يمكن أن يؤدي تكرار الضغوط والتحديات الوظيفية إلى انتقال الفرد من مستوى الاحتراق المعتدل إلى المستويات الأعلى. (عاشور و أحمد، 2020، صفحة 116)

من السابق، نستنتج أن الاحتراق الوظيفي يتكون من ثلاث مستويات مختلفة، مما يعني تبايناً في تجارب الأفراد به يمكن للبعض أن يعانون من احتراق وظيفي معتدل، بينما يواجه الآخرون مستويات متوسطة أو شديدة من الاحتراق. يُعزى هذا التباين إلى الاختلافات الفردية بين الأشخاص.

المبحث الرابع: سبل الوقاية من الاحتراق الوظيفي.

في مواجهة تحديات الاحتراق الوظيفي، يصبح البحث عن سبل الوقاية منه أمراً ضرورياً لضمان صحة وسلامة العمال واستمرارية أدائهم. يهدف هذا المبحث إلى استعراض وتحليل السبل المختلفة للوقاية من الاحتراق الوظيفي، بما في ذلك النهج الوقائي والتدخل المبكر وتعزيز الرفاهية النفسية في بيئة العمل. سيتم التركيز في هذا المبحث على استعراض العوامل المحتملة التي يمكن أن تساهم في الوقاية من الاحتراق الوظيفي، مثل تطوير سياسات وإجراءات تعزيز الرعاية النفسية للموظفين، وتوفير برامج التدريب على التحمل النفسي وتنمية مهارات إدارة الضغوط، بالإضافة إلى تعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية وتوفير بيئة عمل داعمة وصحية .

المطلب الأول: نتائج وآثار الاحتراق الوظيفي:

الفرع الأول: نتائج الاحتراق الوظيفي:

يشير كنجهام (1982) Knnghan إلى أن نتائج الاحتراق الوظيفي تظهر في مجموعة من الاستجابات الفسيولوجية، و النفسية و السلوكية نتيجة تعرض الفرد لمستويات عالية من الضغوط وهي: (منصور، 2012، صفحة 19)

1. الاستجابات الفسيولوجية : تتمثل التبعات الفسيولوجية في:

- ارتفاع ضغط الدم.
 - ارتفاع معدل ضربات القلب.
 - اضطرابات في المعدة.
 - جفاف الحلق.
 - ضيق في التنفس.
2. الاستجابات النفسية: والتي تتمثل في:

أ. الاستجابات العقلية: تتمثل نقص القدرة على التركيز واضطراب في التفكير، وضعف القدرة على التذكر وتحويل الأحداث وضعف القدرة على حل المشكلات وإصدار الأحكام و اتخاذ القرارات.

ب. الاستجابات الانفعالية: تشمل القلق، والغضب، والاكتئاب، والحزن، والوحدة النفسية، ويلاحظ أن اضطرابات الفرد تزداد إذا استمر الموقف.

ج. الاستجابات السلوكية: تتمثل في الأضرار التي تنجم عنه على مستوى المنظمة و العاملين فيها تشمل:

- العدوانية وترك الوظيفة
- وزيادة معدل الغياب والتعب بأقل مجهود و قلة الرضا الوظيفي
- تدني مستوى الإنتاجية و الأداء الوظيفي،
- نقص إنتاجية الجماعة ونوعية العمل، أيضا
- زيادة مشاكل بين أفراد الجماعة واضطراب العلاقات فيما بينهم،
- ارتفاع ظاهرة التغيب.الدوران في العمل.
- ارتفاع عبء العمل والضغط الإضافي.
- زيادة النفقات الصحية والتعويضات على البطالة .

الرفع الثاني: آثار الاحتراق الوظيفي:

يظهر آثار الاحتراق الوظيفي في تفاقم الأعراض الجسمية والنفسية والعقلية للفرد على مدار فترة طويلة، مما يؤثر سلبًا على صحته وحياته المهنية والشخصية بشكل كبير، ويُظهر ذلك بشكل مدمر في آثار التالية: (الشعلان،

2016، صفحة 24_26)

أ. الآثار على مستوى الفرد:

- تزايد الإصابة بأمراض نفسية مثل الانهيارات العصبية والوسواس القهري، وظهور حالات من الاكتئاب المزمن نتيجة الشعور المستمر بالمشاعر السلبية مثل الإحباط والغضب وفقدان الشعور بالقيمة. القلق، والاكتئاب، والإحباط.
- زيادة الإصابة بأمراض جسدية خطيرة مثل الصداع المزمن ومشاكل المعدة، وصعوبة الاسترخاء والنوم والأرق نتيجة للتعاطي المفرط للأدوية المهدئة، مما يزيد من احتمالية الإصابة بنوبات قلبية بسبب ارتفاع ضغط الدم المستمر وزيادة نسبة الجلوكوز في الدم وسرعة ضربات القلب، وأمراض شرايين القلب.

- فقدان العلاقات الاجتماعية والأسرية بسبب الانعزال والانسحاب، مما يؤدي إلى زيادة المشاكل العائلية مثل الطلاق والتفكك الأسري والعنف المنزلي.
- زيادة الشعور بالإحباط والقلق بين أفراد الأسرة بسبب استمرار الشكاوى من مشاكل العمل حتى بعد العودة إلى المنزل.
- ارتفاع السلوكيات المرتبطة بالضغط النفسي هي إدمان الكحول والمخدرات، حيث يؤدي ذلك إلى تدهور الصحة والنشاط في مجال العمل. السلوكيات المرتبطة بالضغط النفسي هي إدمان الكحول والمخدرات، حيث يؤدي ذلك إلى تدهور الصحة والنشاط في مجال العمل.

ب. على صعيد المنظمة:

- فقدان الإبداع والروح الابتكارية والمبادرة.
- تراجع مستوى الإنتاجية نتيجة لتدهور أداء العاملين بسبب فقدان الحماس والدافعية للعمل.
- تجنب المشاركة في المبادرات العملية والحوار مع الزملاء.
- زيادة حدوث التوترات والصراعات في العمل.
- الشعور بانخفاض الروح المعنوية والتسامح في بيئة العمل.
- ترك العمل أو الاعتزال المبكر بسبب انعدام الرضا عن العمل.
- زيادة خسائر المؤسسة نتيجة زيادة في حالات التأخر، المغادرة المفاجئة، الإجازات، والغياب عن العمل
- ارتفاع مصاريف الرعاية الصحية والتأمين بسبب زيادة نسبة الحالات المرضية
- تزايد تكاليف الأخطاء المهنية بسبب شروذ الذهن و انخفاض مستوى التركيز.
- مما سبق يمكننا أن نلخص أهم آثار الاحتراق الوظيفي على العامل فيما يلي:
- الاحتراق الوظيفي يؤثر بوضوح على الروح المعنوية والوضع النفسي المهني للعامل.
- يعمل على تقليل الإحساس بالمسؤولية.
- استنفاد الطاقة النفسية.
- التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص.
- لوم الآخرين في حالة الفشل.
- نقص الفعالية في الأداء.
- كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي.

- العلاقة مع العميل تتسم بالبعد النفسي.

المطلب الثاني: طرق الوقاية من الاحتراق الوظيفي:

بعد مراجعة للعديد من آراء الخبراء حول الوقاية من الاحتراق الوظيفي يتبين أن هناك عدة نقاط يشترط إتباعها:

(معروف، 2014، صفحة 31)

- الاختيار المناسب للموظفين أو العاملين.
 - نشر الوعي و التدريب و التعليم في بيئة العمل.
 - استخدام الحوافز المادية والمعنوية.
 - تشجيع اللياقة الصحية والبدنية.
- يوصي الباحثون والمختصون في السلوك التنظيمي إلى ضرورة إعادة التوافق بين آثار الاحتراق الوظيفي والوقاية منه من خلال إتباع ما يلي: (غباد و بن وريدة، 2021، صفحة 697_698)

أولاً: على المستوى الفردي:

- فهم الفرد لعمله الشخصي واستجابته للضغوط ممل يمكنه من تحديد أنماط السلوك الغير مهمة وتغييرها؛
- إعادة النظر للقيم والأهداف الرئيسية ترتيبها بحسب الأولويات لتجنب الإحباط والارتباك.
- تقسيم الحياة الشخصية إلى مجالات مختلفة والتركيز على كل مجال بشكل منفصل.
- بناء شبكة دعم اجتماعية تساعد الفرد على التعامل مع الضغوط وتقديم الدعم والمساعدة.

ثانياً : على المستوى التنظيمي:

- اختيار وتعيين الموظفين وفقاً لمتطلبات المهام لضمان التوافق المهني.
- تحليل الدور وتوضيح الحقوق والواجبات والأهداف المتوقع تحقيقها لتجنب النزاعات.
- تحسين مناخ العمل من خلال توفير فرص الترقية والمكافآت والتقدم وتحفيز الموظفين.
- تعزيز روح التعاون والتآزر بين الموظفين من خلال دعم العلاقات الاجتماعية.
- إتاحة فرص المشاركة في اتخاذ القرارات وفتح قنوات اتصال فعالة بين الإدارة والموظفين.
- تقديم التدريب والتطوير لرفع كفاءة الموظفين في أداء وتنفيذ العمل.
- توفير الاستشارة والعلاج النفسي للموظفين للتوجيه والإرشاد.
- المراقبة والرعاية الصحية المستمرة للعاملين.

هذه النقاط تساهم في تقليل مخاطر الاحتراق الوظيفي وتعزيز الصحة النفسية و العملية للأفراد و المنظمات.

المطلب الثالث: استراتيجيات و إجراءات التعامل مع الاحتراق الوظيفي

الفرع الأول: استراتيجيات و إجراءات التعامل مع الاحتراق الوظيفي:

أ. فهم تعقيد الظاهرة: الاحتراق الوظيفي ليس مشكلة تنظيمية بسيطة، بل هو أمر معقد ينبثق من جذور نفسية وعلاقات شخصية وهيكل اجتماعي. يشمل هذا الظاهرة جوانب وظيفية وتنظيمية ونفسية، وبالتالي، يتطلب تطوير استراتيجيات متعددة المستويات للتعامل معه. يجب أن تركز البرامج الموجهة لمنع أو تقليل الاحتراق الوظيفي على تعزيز مهارات الفرد للتعامل مع الضغوط وإعادة هيكلة الأنظمة التنظيمية الضرورية لذلك. ومع تقديم مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات، يتباين وجهات نظر الباحثين حول كيفية التفاعل مع الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، حسب معتقداتهم وخبراتهم الشخصية.

يقترح "باين" **paine** أن لضمان دقة وجدية أكبر في التعامل مع مشكلة الاحتراق الوظيفي، ينبغي وضع استراتيجيات على عدة مستويات محورية، ويمكن تلخيصها في أربع مواقع رئيسية للتدخل : (بباح، 2018، صفحة 134_135)

1. الفرد: هذه التدخلات تهدف إلى تعزيز ودعم القوى والقدرات الفردية للتعامل مع الضغوط الناشئة عن العمل.
2. العلاقات الشخصية: تهدف المحاولات في هذا المستوى إلى تعزيز ودعم العلاقات بين الأفراد وتحسين آليات العمل الجماعي سواء لتخفيف ضغوط العمل النفسية أو لدعم قدرات الفرد في التعامل معها.
3. أماكن العمل: تضمن هذه المبادرات إعادة هيكلة ظروف العمل للحد من الضغوط النفسية أو التخلص منها تمامًا، بالإضافة إلى اعتماد أساليب فعالة لمواجهة الوضع.
4. المنظمات: تشمل التغييرات في السياسات والإجراءات التي تهدف إلى التفاعل مع العوامل التنظيمية التي تتسبب بالإصابة بالاحتراق الوظيفي.

ب. من بين الإستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق الوظيفي و التغلب عليه، يمكن تلخيصها في عدة خطوات يمكن للشخص المتعرض للاحتراق الوظيفي إتباعها لتجنبه والتغلب عليه، وتشمل الخطوات التالية وهي : (منصوري، 2010، صفحة 65_66)

فهم الشخص لعمله و طرق استجابته للضغوط، يساعد فهم الفرد لاستجاباته على التعرف على أنماط السلوك غير الفعالة ومحاولة تغييرها.

إعادة النظر في قيم و أهداف و تأكد من قابلية الأهداف للتنفيذ وتجنب الأهداف غير الواقعية التي قد تؤدي إلى الارتباك و الإحباط.

تقسيم الحياة إلى مجالات مختلفة والتركيز على كل مجال على حدة، لتجنب أن تؤثر ضغوط العمل على الحياة الشخصية والاجتماعية.

بناء نظام للمساعدة الاجتماعية يساعد في التعامل مع الضغوط الناجمة عن العمل.

ج. يتضمن العمل على تجنب الاحتراق الوظيفي مجموعة من الخطوات الرئيسية: (أبو مسعود، 2010، صفحة 52)

- إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى اقتراب حدوث الاحتراق الوظيفي.
- تحديد الأسباب المحتملة، سواء بالاعتماد على التقييم الذاتي أو باستخدام اختبارات توضح الأسباب.
- تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب المحددة، والتي من الصعب التعامل معها جميعاً في وقت واحد.
- تطبيق الأساليب العملية لمواجهة الضغوط منها: بناء دعم اجتماعي، إدارة الوقت، تنمية الهوايات لمواجهة للحياة، الابتعاد عن بيئة العمل عند الضرورة والاستعانة بالمتخصصين، والاعتراف بوجود المشكلة للتعامل معها.
- تقييم فعالية الخطوات المتخذة لمواجهة المشكلة والنظر في بدائل أخرى إذا لزم الأمر.

د. إجراءات التعامل مع الاحتراق الوظيفي الآتية تهدف إلى تقليل أو منع حدوثه بين العاملين في مجال

الخدمات المهنية ، تشمل: (أبو مسعود، 2010، صفحة 51)

- عدم المبالغة في توقعات الأداء المهني.
- دعم المؤسسات الاجتماعية في المجتمع من خلال التمويل.
- وضع وصف مفصل للمهام المطلوبة من المهنيين.
- إعادة توزيع الأدوار والمسؤوليات.
- الاستشارة بأخصائي نفسي للتغلب على المشكلة.
- تعزيز المسؤولية و الاستقلالية للمهنيين.
- تشجيع روح التعاون وتقديم الدعم النفسي.
- المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري.
- تفعيل مناقشة المشكلات و طرحها بطريقة دورية.
- التركيز على برامج تطوير المهارات والنمو المهني والنفسي.

- التعامل الإيجابي مع الضغوط و إدارتها.

- تعزيز التحفيز والتقدم المهني.

- تشجيع المشاركة في اتخاذ القرارات.

- تطوير برامج التوظيف.

- استخدام نظم تدريب متقدمة وتشجيع على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.

- إنشاء برامج لدعم العاملين.

هناك عدة استراتيجيات يمكن للإدارة الاستفادة منها لمواجهة الاحتراق الوظيفي من خلال تحسين بيئة العمل واستثمار تلك الاستراتيجيات بشكل فعال، وتشمل هذه الاستراتيجيات عدة محاور منها: (بياح، 2018، صفحة 135)

تحويل الخوف إلى تحد: من خلال مواجهة المواقف المسببة للاحتراق بمعالجتها كتحديات، والتركيز على سبل السيطرة عليها و التحكم فيها.

جعل الموقف المهدد أقل تهديدا: وذلك بتهيئة الظروف لتغيير تقدير الفرد للموقف وجعله أكثر نفاؤلاً، مما يقلل من مستوى الإحباط.

تغيير أهداف الفرد: عندما يكون التحكم في الموقف صعباً، يمكن للإدارة مساعدة الموظفين على تعديل أهدافهم بما يتناسب مع الظروف الجديدة.

التمرينات الرياضية: والتي تساعد الفرد على تغيير استجاباته الفسيولوجية و تخفيف التوتر و تحسين نوعية الحياة. الاستعداد للاحتراق الوظيفي قبل حدوثه: عن طريق تزويد الموظفين بالمهارات والاستراتيجيات التي يمكنهم استخدامها للتعامل بشكل فعال مع المواقف الضاغطة.

يقترح من خلال الأبحاث والدراسات الحديثة استراتيجيات متنوعة لمواجهة الاحتراق الوظيفي وتحدياته، ومن بين هذه الاستراتيجيات: (بياح، 2018، صفحة 135)

استراتيجيات التفاعل الداخلية: تعتبر من أكثر الاستراتيجيات تأثيراً، تتمثل في تعزيز الثقة بالنفس للفرد وزيادة قدرته على التكيف مع الظروف الصعبة ويمكن أن تشمل هذه الاستراتيجيات الدعم الاجتماعي من الأصدقاء والعائلة والزملاء في العمل.

استراتيجيات التفاعل التنظيمية: تتضمن تقديم التعليمات وتغييرات في بيئة العمل وتوفير الدعم الاجتماعي والتنظيمي، بالإضافة إلى تحديد لأهداف والمهام بشكل واضح وتوفير فرص التطوير المهني.

الاستراتيجيات السلوكية: وتتضمن تدابير لتعزيز الاسترخاء والاستجمام، بالإضافة إلى منح العاملين فرصًا للاستراحة و الإجازات لمساعدتهم التعامل مع متلقي الخدمة بصورة أفضل و العطلات لتخفيض الاحتراق الوظيفي.

اختيار وتطبيق هذه الاستراتيجيات بشكل مدروس ومناسب، يمكن للإدارة تقديم الدعم اللازم للموظفين للتعامل بفعالية مع ضغوطات العمل والحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

تم تلخيص الاستراتيجيات على النحو التالي: (منصور، 2012، صفحة 19_20)

1. الاستراتيجيات المتعلقة بالمجال النفسي والجسدي للفرد: وتتمثل في:

- الاهتمام ببرامج التسلية وممارسة الهوايات لتفادي التوتر والقلق.
- ممارسة الأنشطة الرياضية للحفاظ على الصحة الجسدية و النفسية.
- استغلال أوقات الفراغ لكسر روتين الحياة اليومي مثل: الاشتراك في الندوات والدورات وأعمال النقابات والجمعيات الخيرية و غيرها.
- الانسحاب العقلي والجسدي من جو العمل لفترة معينة والتسلية بأي شيء آخر مثل قراءة كتب لا علاقة لها بالعمل.

- وضع أهداف واقعية تتناسب مع قدرات و إمكانيات الفرد.

2. الاستراتيجيات المتعلقة بمجال العلاقة مع الآخرين وتتمثل فيما يلي:

- تجنب الانعزال والمشاركة في أنشطة جماعية مع الزملاء.
- لاشترك في أعمال تعاونية والتفاعل الإيجابي مع الزملاء.

3 الاستراتيجيات المتعلقة بمجال العمل وتتمثل في:

- قبول الطرق والأساليب الجديدة والمشاركة في التطوير المهني.
- التنوع في المهام وتوفير بيئة عمل مناسبة.
- تشجيع روح الدعابة وتنوع المهام لزيادة حيوية الفرد.

الاستراتيجيات الإدارية: تتضمن:

- اختيار النمط الإداري المناسب والمشاركة في صنع القرارات.
- توفير الدعم المادي والمعنوي وتشجيع المشاركة والتطوير المهني.
- التواصل بين المستويات التنظيمية وخلق بيئة عمل تعتمد على المعرفة والمهارة.

- تقديم الحوافز المادية والمعنوية والاعتماد على الكفاءة والأداء.
- تشجيع التواصل والتعاون بين الموظفين والمسؤولين.
- توفير الاستقلالية في اتخاذ القرارات و تقليل العبء الوظيفي.

تُظهر هذه الاستراتيجيات جهودًا متعددة المستويات لتحسين بيئة العمل ومعالجة الاحتراق الوظيفي، مما يسهم في تعزيز الصحة النفسية و الأداء المهني. إن العمل وفق هذه الاستراتيجيات يعمل على تجنب أعراض الاحتراق الوظيفي ومن ثم التخلص منه، مما يؤدي إلى زيادة مستوى أداء الفرد حيث يشعر بأنه قادر على الإنجاز وبأنه ذو فاعلية اجتماعية جيدة، وأنه قادر على صنع القرارات وتنفيذها ، وهذا بدوره ينمي مفهوم ذات إيجابي لدى الفرد ويشعره بتحقيق ذاته.

الفرع الثاني: وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي: تشمل عدة نقاط يمكن تقسيمها إلى نوعين: (بوقصة و مدور،

2019، صفحة 201)

1. **على مستوى الموظفين :** يمكن الموظفين اعتماد أساليب شخصية يمكن إتباعها للتخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي ، مثل تغيير نمطية العمل وخلق فرص للتجديد وممارسة النشاطات المختلفة. يُشجع أيضًا على التفاعل الاجتماعي بين الزملاء وتغيير بعض أنماط السلوك السلبية.

2 **على مستوى الوسائل التنظيمية :** ينبغي للإدارة مساعدة الموظفين في التعامل مع الاحتراق الوظيفي، من خلال رفع الوعي بهذه الظاهرة وتوضيح معايير الترقية وتطوير معايير التعيين. يجب أيضًا توفير بيئة عمل صحية تشجع على العمل بروح الفريق وزيادة مستويات أداء الموظفين.

كما أما دراسة سيدولان (Cedoline,1982) المشار إليه في (الراشدان، 1995) أشارت لعدة أساليب

والوسائل التي يمكن استخدامها لتخفيف من مستوى الضغط والاحتراق الوظيفي، وتشمل:

- الاستفادة من وقت الفراغ من خلال ممارسة بعض الهوايات والاستحمام والتمارين الرياضية ومشاهدة المناظر الطبيعية والتسوق والصلاة .
- تحديد فترة زمنية للتذمر والشكوى مع زملاء العمل.
- تدوين خبرات الضغط اليومي في دفتر خاص لتسجيل الأحداث الغير مرغوب فيها.
- التواصل الاجتماعي والتفاعل مع الآخرين.
- تنويع المهام والأنشطة وعدم التركيز على نشاط واحد.
- تشجيع برامج إدارة الضغط.

- تحويل أحداث الحياة الضاغطة إلى فرص للتعلم والنمو الشخصي.
- معرفة انفعالات ومشاعر الأفراد والتصرف بما يتلاءم معها دون أن يكون السلوك محملاً بالانفعالات الشخصية.
- بناء الصداقات والعلاقات الاجتماعية الناجحة والمتناغمة مع الآخرين.
- ☞ يقدم شيرنس (Chemiss (1980 مجموعة من الوسائل المناسبة للتعامل مع الاحتراق الوظيفي: (العزير، 2009، صفحة 77)

أولاً: إزالة أو تخفيف مطالب العمل الخارجية "الضغوطات" حيث يركز على تقليل مصادر المشكلة بدلاً من معالجة الأعراض.

ثانياً: تغيير أهداف الفرد وتفضيلاته وتوقعاته.

ثالثاً: زيادة مصادر الفرد لتلبية مطالب العمل ، مع التأكيد على الحفاظ على الواقعية في هذا السياق.

رابعاً: تدريب الأفراد تدريب الأفراد على أساليب توافقية إيجابية بديلة للأساليب الانسحابية.

تلك الاقتراحات تسعى إلى تحسين الصحة النفسية والعملية للأفراد وتعزيز مستوى الرضا في بيئة العمل.

الفرع الثالث: العلاج من الاحتراق الوظيفي:

بواسطة المنحنى العلاجي يشترط النقاط التالية: (معروف، 2014، صفحة 31)

- تحسين مناخ العمل وذلك من خلال توفير فرص للترقية و المكافآت و فرص التقدم، و توضيح الحقوق والواجبات والمهام والتوقعات لتجنب الصراعات و النزاعات المختلفة.
- توفير المؤازرة الاجتماعية من خلال تعزيز العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين العاملين.
- توفير برامج الإرشاد النفسي لتحقيق النمو النفسي السليم و التغلب على المشكلات النفسية و الاجتماعية، التي تعيق التكيف المهني و الاجتماعي.

خلاصة الفصل

يعد الاحتراق الوظيفي استجابة خطيرة متعددة الأسباب تظهر في أعراض متنوعة، تمتد آثارها إلى جميع جوانب حياة الفرد، مما يسبب شعوراً بالعجز واللامبالاة، ويؤدي إلى تدهور قيمته الشخصية ومفهوم ذاته، ونشوء خلافات مع المحيطين به، خاصة أفراد أسرته. كما تؤثر هذه الظاهرة سلباً على المؤسسة التي يعمل بها، مسببة خسائر مادية وبشرية نتيجة كثرة الغياب والإهمال. لذلك، البحث عن طرق للوقاية أو التخفيف من الاحتراق الوظيفي أمر ضروري، ويتطلب تدخل المنظمات والمؤسسات لتغيير ظروف العمل وتخفيف الضغط على الموظفين. يعتبر مشكلة معقدة ذات أبعاد نفسية واجتماعية وتنظيمية، ويجب أن تأخذ استراتيجيات مواجهتها هذا التعقيد في الاعتبار. في العصر الحديث، تدرك المؤسسات أهمية الاهتمام بالعاملين وظروف عملهم لتحقيق النجاح والاستدامة. الضغوط المستمرة في بيئة العمل يمكن أن تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي، وهو تحدٍ كبير يؤثر على العنصر البشري الأساسي في المؤسسة. لذا، يعد الاهتمام بصحة العاملين النفسية والجسدية استثماراً استراتيجياً يعزز كفاءة المؤسسة وفعاليتها، من خلال تبني ممارسات تدعم الجانب الإنساني للموظفين وتحافظ على التزامهم وولائهم، مما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة واستدامة نجاحها.

الفصل النظري الثاني:

خطوط العمل

تمهيد:

غالبا ما يتعرض الفرد إلى مشاكل وتوترات في محيط العمل، سواء مع الزملاء أو المشرفين والتي يكون منشأها إما شخصية أو مهنية وبما أن الفرد يقضي أغلب أوقاته في العمل ، فإنه يكون أكثر عرضه لضغط العمل ، حيث تسود بيئة العمل مثيرات ومنبهات متنوعة تجعل الفرد في حالة من القلق والتوتر والانفعال، تؤثر بشكل مباشر على أداء مهامه وواجباته الوظيفية ، الأمر الذي قد يتعدى إلى العلاقة بين أفراد المنظمة (العاملين) لتؤثر في النهاية على الحالة النفسية والجسدية ، للفرد على جودة العمل، إن هذه المشاكل والتوترات والمثيرات المهنية وكذا المنبهات المتنوعة هي التي تخلق في للفرد الشعور بما يسمى الضغوط العمل. و الذي استقطب اهتمامات الدارسين والباحثين في علم الاجتماع وعلم النفس وكذا في العلوم الطبية. وفي علوم التسيير عرف مصطلح الضغوط العمل عدة مسميات مثل الضغوط المهنية، الضغوط الإدارية، الضغوط التنظيمية، الإجهاد في العمل. من خلال ذلك سيتم التطرق في هذا الفصل النظري الثاني إلى أهم المواضيع المتعلقة بضغوط العمل كما يلي:

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

المبحث الثاني : نماذج تفسير ضغط العمل و مصادرها

المبحث الثالث: قياس ضغوط العمل

المبحث الرابع: إدارة ضغوط العمل

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

إن تنوع المثيرات والمواقف في بيئة العمل يؤثر على العاملين بدرجات متفاوتة، حيث تختلف استجاباتهم لهذه المثيرات بناءً على حالتهم الفسيولوجية والنفسية والعقلية، بالإضافة إلى مهاراتهم وخبراتهم في مجال العمل. يمكن أن تشمل مصادر الضغط في العمل العديد من العوامل، بدءًا من العوامل الداخلية مثل الطبيعة الشخصية للفرد وانعكاساتها على أداءه وسلوكه، وصولاً إلى العوامل الخارجية مثل الظروف الاقتصادية والاجتماعية التي يمكن أن تؤثر على مستوى التوتر والانفعالات لدى العاملين، مما ينعكس على حالتهم النفسية والجسدية وسلوكهم في محيط العمل. في هذا السياق، سنستكشف مفهوم ضغوط العمل، وعناصرها المختلفة، وأنواعها، وأسبابها المتنوعة، ومصادرها المحتملة.

المطلب الأول: تعريف ضغوط العمل

يعتبر ضغوط العمل من الموضوعات المهمة لدى الباحثين وذلك لما له من علاقة بالجوانب الصحية والسلوكية والنفسية للعامل، وقد اختلفت تعريفات الباحثين لهذا الموضوع وذلك لاختلاف منطلق تفكيرهم و بيئتهم ومن هذه التعاريف مايلي:

لغة: تعود كلمة ضغوط (Stress) لغويا إلى الكلمة اللاتينية (Stringer) وتعني يسحب بشدة. (أونيس،

صفحة 5)

أما ضغوط العمل اصطلاحا فقد تعددت تعريفها ولم يتفق جميع الباحثون على تعريف واحد لها يعود السبب في ذلك الاختلاف نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل فبعضهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبرها مصدر رئيسي لضغوط العمل وبعضهم ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد واعتبرها مصدر رئيسي لضغوط العمل وبعضهم ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد وقد اعتبرها آخرون ناشئة عن ضغوطات ومعوقات تقف أمام الفرد حيث تنشأ الضغوط نتيجة مواقف سلبية، وعليه نذكر بعض التعاريف:

ويمكن أن نعرف الضغوط من عدة مداخل:

الضغوط كمثيرات:

- تعرف بأنها: " مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد ، و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط ". (أونيس، صفحة 9) .
- تعرف بأنه: " كل تأثير مادي أو نفسي أو معنوي يأخذ أشكال تؤثر على سلوك متخذ القرار ، ويعوق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بال سلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذي التي تواجه متخذ القرار في المشكلة " (النوشان، 2003، صفحة 11)
- تعرف أنها: عبارة عن مجموعة مؤثرات خارجية تؤدي إلى إحداث تغيير سيكولوجي سلوكي بدرجات مختلفة على الأفراد طبق لقدراتهم الجسمية والشخصية على التوافق مع هذه المؤثرات (النوشان، 2003، صفحة 12)
- وعرف العدلي 1993 : الضغط بأنه المثيرات النفسية والفسولوجية التي تضغط على الفرد وتجعل من الصعب عليه التكيف مع المواقف وتحويل دون أدائه بفعالية . (ابراهيم العطوي، 2004، صفحة 7)
- ب: الضغوط كاستجابة:
- حيث يراها جيسون Gibson: بأنها " استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية والعمليات النفسية، والتي تنشأ نتيجة عمل أو مواقف أو حدث بيئي يفرض على الفرد مطالب نفسية وجسدية عالية ". (بن عمارة، 2021، صفحة 217)
- وينظر كلا من Starke & Gray إلى مصطلح ضغط العمل على انه: "مجموعة من ردود الأفعال التي يبديها الشخص نتيجة لمجموعة من المواقف التي يتعرض لها في البيئة المحيطة، وتنتج ردود الأفعال هذه عن مجموعة من المتغيرات النفسية والفسولوجية على الفرد. (السقا، 2009، الصفحات 9-10)
- يعرف ماندلر mandler: الضغوط المهنية تعني تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد ، وتنتج الضغوط من المواقف والأحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على الفرد مثل صراع الدور ، العبء الوظيفي مشكلات اتخاذ القرار) ، وينجم عن هذا بعض الاستجابات النفسية والفسولوجية السلبية لدى الفرد مثل عدم الرضا عن العمل ، القلق سرعة ضربات القلب. (لعجايلية، 2015، صفحة 32)

ث. ضغوط العمل نتاج علاقة بين الفرد والبيئة المحيطة به:

- أنه : " مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفي أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق." (خميسي، 2014، صفحة 14)
- هناك تعاريف أخرى تختلف على حسب وجهات نظر الباحثين نذكر منها:
- تعرف أيضاً: تجربة ذاتية تؤدي إلى خلق مرحلة من عدم التوازن النفسي والعضوي داخل الفرد ، وهي نتاج عوامل بيئية أو تنظيمية أو فردية. (النعاس، 2003، صفحة 9)
- تعريف بايلي و كوبر (1976) : الضغوط هي مجموعة من العوامل البيئية السلبية مثل: غموض الدور وصراع الدور ، ظروف العمل، عبء العمل الزائد والتي لها علاقة بأداء الفرد لعمل معين. (عاشور خ.، 2014، صفحة 34)
- أنها : رد فعل نفسي تجاه المطالب الموروثة عن الموقف الضاغط والتي لديها القدرة على جعل الشخص يشعر بالتوتر والقلق وغالباً ما يخرجون أفضل ما لديهم وبالتالي فمن الممكن أن تدار ردود الأفعال حيال الضغوط بشكل جيد وفعال. (عامر و المصري، 2018، صفحة 15)
- تعرف: بأنها مجموعة من العوامل والظروف التنظيمية السلبية التي تحيط بالفرد وتؤثر بشكل مباشر على صحته النفسية والجسمية وتعترضه في محاولة إنجاز المهام المكلف بها على أكمل وجه. (جربوب و العيداني، 2022، صفحة 45)
- تعرف أنها: عبارة عن مجموعة مؤثرات خارجية تؤدي إلى إحداث تغيير سيكولوجي سلوكي بدرجات مختلفة على الأفراد طبق لقدراتهم الجسمية والشخصية على التوافق مع هذه المؤثرات (النوشان، 2003، صفحة 12)
- تعرف أنها: هي التغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعا ضاغظاً على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية (القحطاني، 2007، صفحة 10)
- يعرف ماندلر mandler: الضغوط المهنية تعني تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد ، وتنتج الضغوط من المواقف والأحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على الفرد مثل صراع الدور ، العبء الوظيفي مشكلات اتخاذ القرار)

، وينجم عن هذا بعض الاستجابات النفسية والفسولوجية السلبية لدى الفرد مثل عدم الرضا عن العمل ،
القلق سرعة ضربات القلب. (لعجايلية، 2015، صفحة 32)

كما سبق يمكننا أن نستنتج أن ضغوط العمل هي: مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي ينتج عنها ردود أفعال مختلفة ومصادر هذه المثيرات ، قد تكون متعلقة بالمنظمة ، أو بالوظيفية ، أو ببيئة العمل، أو بشخصية الفرد العامل ويترتب عنها آثار نفسية وسلوكية وجسمية وتنظيمية.

المطلب الثاني : عناصر و خصائص ضغوط العمل

الفرع الأول: عناصر ضغوط العمل: يمكن تحديد عناصر الضغوط في العمل بثلاثة أقسام رئيسية وفقاً لسيزلاجي
ووالاس (1987): (خميسي، 2014، صفحة 65)

(أ) - عنصر المثير : ويمثل القوى المسببة للضغط والتي تفضي إلى الشعور بالضغط النفسي وقد تأتي من البيئة أو منظمة العمل أو الفرد ذاته مثال لذلك : تعطل الآلة الرئيسية في وقت حرج يمثل عاملاً مثيراً أو موقفاً ضاغطاً لمراقب الإنتاج.

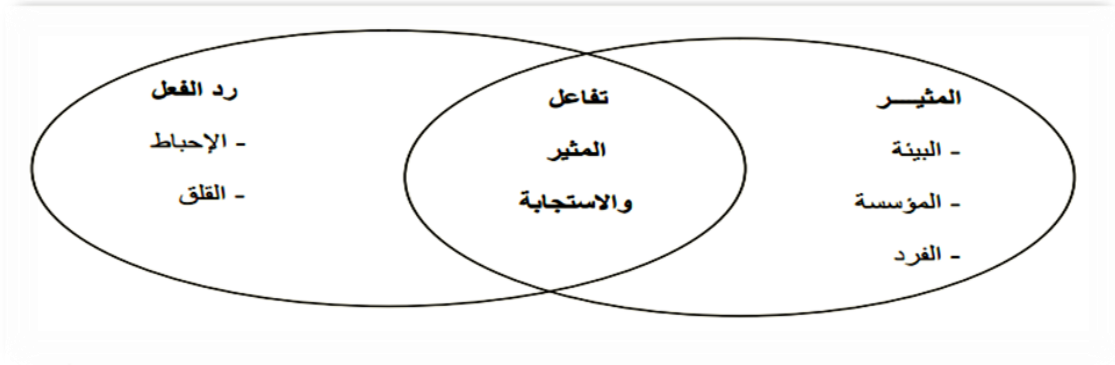
(ب) - عنصر الاستجابة : يتكون هذا الفعل من ردود الفعل الفسيولوجية (الجسمية) والنفسية والسلوكية اتجاه الموقف الضاغط مثل الإحباط والقلق.

(ج) - عنصر التفاعل: وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات وانفعالات .

حدد سيزلاجي ثلاثة عناصر للضغوط، يوضحها الشكل التالي: (الملحم، 2007، الصفحات (25-26))

شكل(06)

عناصر ضغوط العمل



المصدر: (الملحمة، 2007، الصفحات (25-26))

الفرع الثاني: خصائص ضغوط العمل :

إن لضغوط العمل عدد من الخصائص نقدمها فيما يلي: (مانع، 2007، صفحة (60))

- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تخدم الضغوط أغراضا مفيدة بحيث تكون دافعا لرفع جودة العمل المنافسة والتفوق، وقد تشكل فرصا للتحسين والتطوير، كما قد تكون مصدرا للابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية، لكن - من جهة أخرى قد تسبب أضرارا كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي.
- يختلف تأثير ضغوط العمل على الأفراد، فالبعض يستطيع تحمل حجم كبير نسبيا ولفترات طويلة من الوقت، بينما البعض الآخر لا يمكنه تحمل سوى مواقف ضاغطة قليلة جدا.
- إن إدراك الناس للضغوط وكيفية تفسيرهم لها يخلق اختلافا في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاهها، فكثرة العمل والعمل لساعات طويلة يعني قلقا وتوترا عند البعض، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها البعض سوء تقدير لمهاراتهم وغيابا لفرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات، لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب آثارا نفسية ضارة عند البعض قد يعتبرها آخرون مصدرا للطاقة والنشاط.
- ضغوط العمل منتشرة دائما، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر، فازدحام المكاتب مثلا، أو زيادة طلبات الجمهور، أو تغيير مواعيد وريديات العمل أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات، أو زيادة الضوضاء..... كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية
- إن الضغوط تنتقل بالعدوى عند العمل مع أشخاص يعانون من الضغوط.

- لا توجد وصفة تكفل خلو الحياة من الضغوط، لكن هناك أساليب تخفضها إلى حدها الأدنى.
- إن المعاناة من الضغوط لا يمكن اعتبارها أحد علامات الضعف.
- إن الضغوط من الممكن أن تصبح قاتلة، فلقد عانى المجتمع الغربي مما يسمى بالضغوط المميتة، والناجمة عن الإفراط في العمل.

المطلب الثالث : مراحل ضغوط العمل:

الفرع الأول: مراحل ضغوط العمل:

إن تأثير الفرد بنوع معين من ضغوط العمل فإنه لا يتأثر به مرة واحدة وإنما يكون التأثير بمراحل مختلفة في الشدة و في رد الفعل كما هي موضح في الشكل التالي:

شكل (07)

مراحل الإصابة بضغط العمل

01	مرحلة التعرض للضغط " الإحساس بوجود الضغط "
02	مرحلة رد الفعل " التعامل مع الضغوط "
03	مرحلة المقاومة والتكيف
04	مرحلة التعب " الإنهاك "

المصدر : (مانع، 2007 ، صفحة (61))

يوضح الشكل مراحل ضغوط العمل التي تشمل على ربة مراحل: (الحوالدة، 2005، الصفحات (14-15))

(1) المرحلة الأولى : من ضغوط العمل، والتي تُعرف أيضًا بمرحلة التعرض، أو مرحلة الإنذار المبكر، يبدأ الفرد بالتعرض لمثير محدد سواء كان داخليًا أو خارجيًا. تظهر في هذه المرحلة مظاهر تشير إلى التعرض للضغوط، مثل زيادة ضربات القلب، الأرق، التوتر العصبي، الضحك المستيري، سوء استغلال الوقت، والتعرض للنقد

والحوادث بشكل حساس. تلك العلامات تدل على بدء تأثير الضغوط على الفرد والحاجة للتصدي لها بشكل فعال.

(2) في المرحلة الثانية : من ضغوط العمل، والتي تُعرف أيضًا بمرحلة رد الفعل، يبدأ الجسم في تفعيل آليات الدفاع للتعامل مع المثيرات، مما يؤدي إما إلى استجابة مواجهة أو استجابة هروب. تهدف هذه الاستجابات إلى التغلب على المثيرات بسرعة أو التخلص منها.

(3) إذا لم ينجح الفرد في التعامل بفعالية مع المثيرات في هذه المرحلة، فقد ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يصبح تعرضه للضغوط واضحًا أو قد تكون لديه آثار سلبية نتيجة لتأثير الضغوط عليه.

(4) المرحلة الثالثة مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف تمثل مرحلة هامة في استجابة الفرد للتوتر والضغوط في بيئة العمل. في هذه المرحلة، يبدأ الفرد في تطوير آليات دفاعية لمواجهة التحديات ومحاولات التكيف مع المواقف الضاغطة. قد تظهر بعض السلوكيات العدوانية في هذه المرحلة، حيث يمكن للفرد أن يهاجم مصادر التوتر مباشرة، سواء كانت هذه المصادر تشمل الفرد نفسه، الآخرين، الأشياء، أو حتى ممارسات التنفيذ والتكيف بطرق قديمة أو طفولية.

يمكن أن تتضمن آليات التكيف في هذه المرحلة أيضًا النكوص، والذي يعني الانسحاب إلى سلوكيات سلبية تمثل طريقة للهروب من المواقف الضاغطة، ولكن هذا النوع من التكيف غالبًا ما يكون غير فعال على المدى الطويل. هذه المرحلة تشير إلى قدرة الفرد على مواجهة التحديات والتكيف مع الظروف الضاغطة، وقد يكون لها تأثير كبير على سلوكه وأدائه في العمل وفي حياته الشخصية.

اقترح سيلاي Hans Selye ثلاث مراحل يمر بها الفرد حين يتعرض لضغط : (عياصرة و مروان، 2008، الصفحات 108-109)

1. الإنذار : وهنا يواجه الفرد ضغطاً بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي، فيتم استشارة وسائل الدفاع فتزداد ضربات القلب ويزداد معدل التنفس ويرتفع ضغط الدم.

2 المقاومة : وباستمرار الضغط يعمل الجسم على مواجهة الضغط من خلال التكيف.

3. الاستنزاف : مع استمرار الضغط وعدم قدرة الفرد على التكيف يستنزف طاقاته وقدراته في التكيف فتتهار نظم ووسائل التكيف لديه.

شكل (08) : مراحل الضغط عند سيلاي

المرحلة 1	المرحلة 2	المرحلة 3
مرحلة الإنذار يبدأ الجسم في أول كشف للعوامل الضاغطة ، وكذا بداية ظهور المقاومة	المقاومة يزداد ظهور عوامل الضغط ، غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل الاعتيادي .	الاستنزاف بعد فترة من المقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإرهاق و الفشل و تكون طاقة المقاومة في أضعف مستوياتها .

المصدر: (حريم، 2004، صفحة 54)

حيث تمثل مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر الرد الفعلي الأولى للجسم لحالة الضغط والذي يتخذ بوجه عام صيغة تفاعل المركبات الكيميائية في جسم الإنسان ويظهر في توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض.

على أنه كلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة وفيها يشعر بالقلق والتوتر والإرهاق، مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط، وقد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة والعرضة للأمراض خلال هذه المرحلة وذلك لأن الفرد لا يستطيع السيطرة على الموقف بإحكام.

وأخيراً يحل الإرهاق حينما تنهار المقاومة وفي هذه المرحلة تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي، مثل: القرحة والصداع وارتفاع ضغط الدم والأخطار في تشكل تهديداً مباشراً للفرد والمنظمة على السواء " . (هيجان،

1998، صفحة 16)

المبحث الثاني: نماذج تفسير ضغط العمل و مصادرها

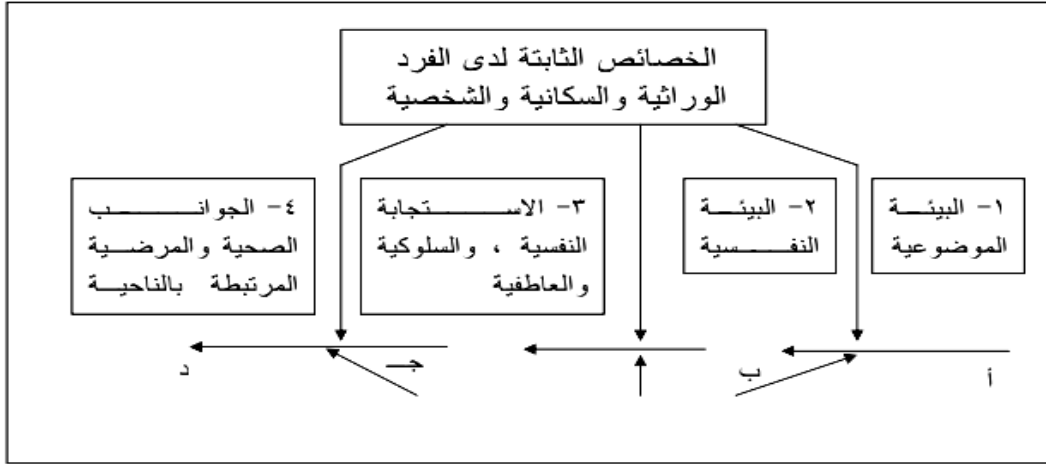
تعد دراسة ضغوط العمل وفهمها أمراً بالغ الأهمية لفهم تأثيرها على الأفراد والمؤسسات. تقدم العديد من النماذج والنظريات تفسيرات مختلفة لطبيعة ضغوط العمل ومصادرها. يهدف هذا المبحث إلى استكشاف هذه النماذج وتحليلها، مع التركيز على فهم مختلف العوامل التي تسهم في خلق الضغوط في بيئة العمل. سيتم مناقشة مفاهيم مثل التوتر المهني وعدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية والثقافة التنظيمية، وكيفية تأثير هذه العوامل على تجربة العمل للأفراد. سيتم أيضاً تحليل مصادر الضغوط في البيئة العملية، بما في ذلك الضغط الزمني والمطالب العاطفية والمتطلبات العقلية والجسدية، مع التركيز على كيفية تأثير كل منها على أداء الفرد ورفاهيته في العمل .

المطلب الأول : نماذج ضغوط العمل

1. نموذج ميتشغن **Michigan Model** : يعد نموذج ميتشغن أحد النماذج الأساسية والذي بني على نتائج الأبحاث التي أجريت في مركز البحوث الاجتماعية التابع لجامعة ميتشغن في الولايات المتحدة الأمريكية، ولذلك سمي بهذا الاسم. ويأتي هذا النموذج في تصورين أحدهما أن البيئة تؤثر على إدراك الفرد لها، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحته، وفي التصور الثاني، يبلور مفهوم توافق الفرد مع البيئة وعلاقة ذلك بضغوط العمل، ويركز هذا النموذج على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله وإدراكه لقدراته الشخصية، وعلاقة ذلك بالضغوط أو الإجهاد. (الروقي، 2003، صفحة 27)

الشكل (09):

نموذج ميتشغن Michigan Model لضغوط العمل



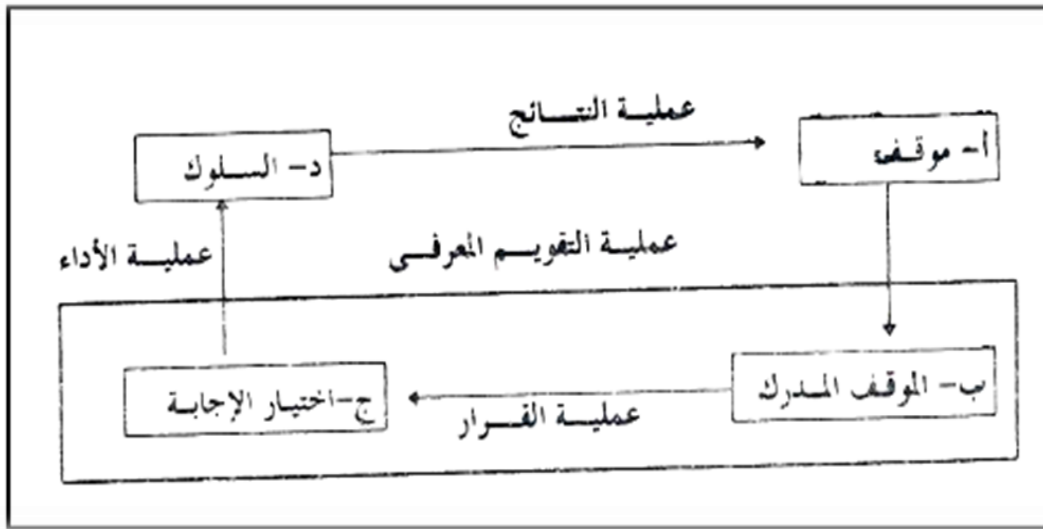
المصدر: (الروقي، 2003، صفحة 27)

2. نموذج **McGrath 1979** : وهو النموذج الثالث من نماذج ضغوط العمل، وهذا النموذج لم يأت هذه المرة من دراسات ميتشجان بل من دراسات (ماكجرات McGrath - 1979 م). في هذا النموذج يتم إدراك الموقف من قبل الفرد كما هو الحال في النموذج الاجتماعي والبيئي لدى ميتشجان، غير أن هناك تأكيداً قوياً في هذا النموذج على تقويم الموقف في عملية الإدراك مقارنة بالنموذج الاجتماعي والبيئي الدراسة الضغوط. هذا التقويم من قبل الفرد للموقف قد يقوده إلى القيام باستجابة محددة تجاه هذا الموقف هذه الاستجابة هي سلوكية تطوعية في المقام الأول، بدلاً من كونها تمثل اتجاهاً أو مجموعة من الاستجابات العضوية والسلوكية والنفسية، كما هو الحال في النموذج الاجتماعي والبيئي وعلى الرغم من أن هذين النموذجين - نموذج الضغوط المهنية والنموذج الاجتماعي البيئي - يوجد بينهما وجه من التماثل في تفسيرهما لظاهرة ضغوط العمل

فإنهما يختلفان في نوع النتائج التي يركزان عليها. ففي الوقت الذي نجد فيه النموذج الاجتماعي البيئي يركز بدرجة أكبر على أنواع التوترات التي يتعرض لها الفرد نتيجة لضغوط العمل، فإن نموذج الضغوط المهنية والذي يطلق عليه أيضاً نموذج عملية اتخاذ القرار يتجاهل هذه التوترات لينقل التركيز على شرح السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر العمل وبخاصة أداء المهمة . (بن أحمد، 1998، صفحة 62)

الشكل (10)

(ماكجرات McGrath عن الضغوط)



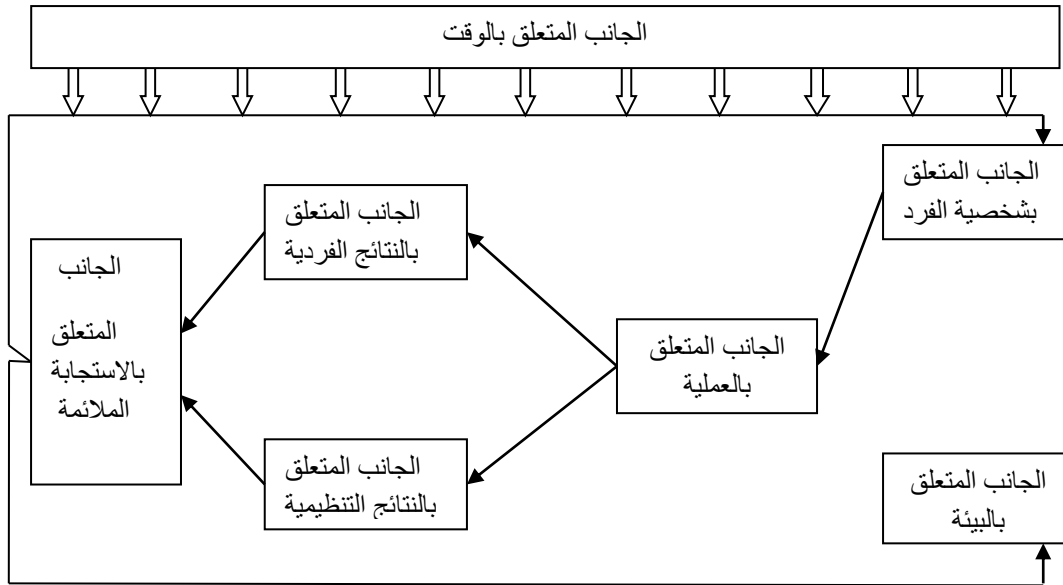
المصدر: (بن أحمد، 1998، صفحة 62)

3. نموذج بيرونومان Newman & Beehr

قدم هذا النموذج من قبل بيرو ديومان عام 1978 م. وقد تم تصميمه ليضم العناصر الجوهرية بالنسبة لضغوط العمل والعلاقة بين مسببات الضغوط والتوترات التي تصيب الفرد، حيث تم توضيحها في هذا النموذج من خلال العلاقة بين الجانب البيئي والآثار أو النتائج الإنسانية وهي تمثل التفاعل بين هذين الجانبين، وذلك كما يوضحه الشكل وهذا العلاقة بين مصادر ضغوط العمل ونتائجها تمثل من وجهة نظر الباحثين مطلباً أساسياً في فهم ضغوط العمل، ويعد نموذج بير و ديومان نموذجاً شاملاً لفهم ضغوط العمل، حيث أنه . الممكن أن يعمل كدليل أو موجه رئيسي في فهم التفكير الاعتيادي بخصوص من ضغوط العمل. (الروقي، 2003، صفحة 29)

الشكل (11)

نموذج بيرونيومان Newman & Beehr لضغوط العمل



المصدر: (طاهري، 2008، صفحة 17)

4. نموذج جيبسون زملائه (Gibson.Ivanc and donnelly) سنة 1982

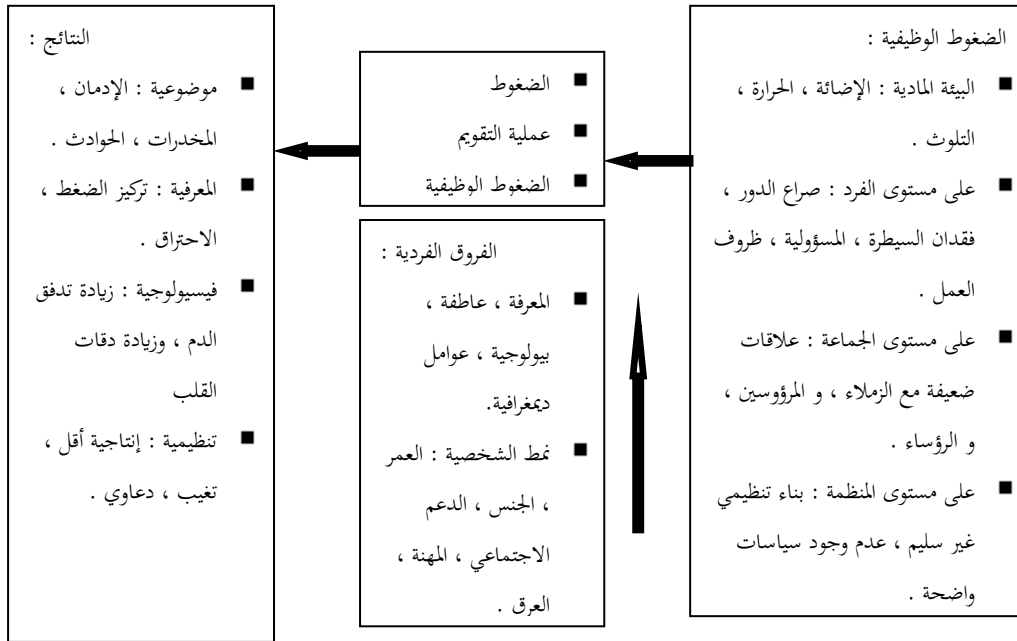
يوضح هذا النموذج العلاقة بين المؤثرات في الضغوط المهديّة والفروق الفردية والضغوط وآثار ذلك على العمل, وقد قسم هذا النموذج عوامل ل ضغوط العمل إلى أربعة مجموعات هي : (بن فهد، 2005، الصفحات 68-

69)

- عوامل الضغوط الفردية: وتشمل عوامل مثل : صراع الدور وغموض الدور
- عوامل ضغوط البيئة المادية مثل : الضوء والإزعاج والحرارة، وتلوث الهواء .
- والعبء الزائد في العمل وقلة الرقابة والمسؤولية والحاجة إلى المهنة.
- عوامل الضغوط الجماعية مثل : ضعف العلاقة مع الزملاء في العمل ومع المرؤوسين والمدير.
- عوامل الضغوط التنظيمية مثل : ضعف تصميم الهيكل التنظيمي, وعدم وجود سياسات محددة و الحاجة إلى المشاركة

شكل (12)

نموذج جيسون وزملائه



المصدر: (خيضر، 2009، صفحة 286)

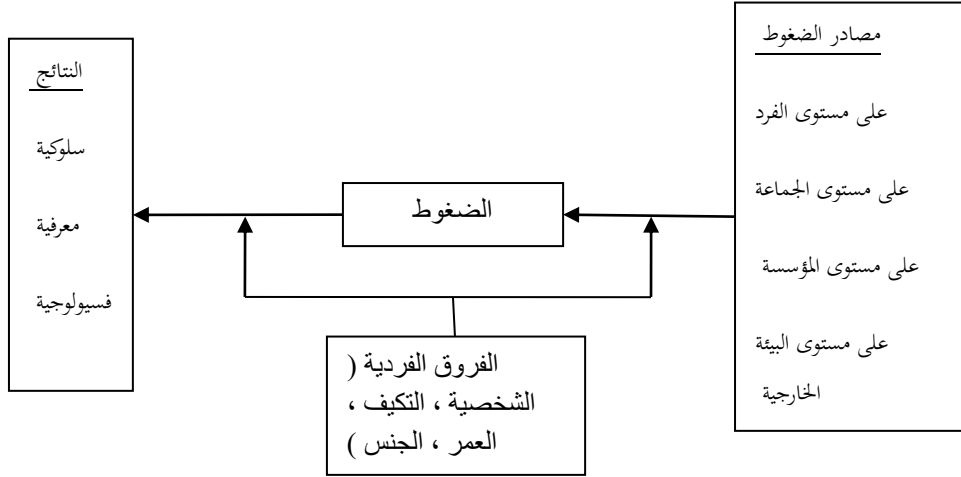
ويركز النموذج على أهمية سلوك الأفراد وخصائصهم الشخصية في الاستجابة للضغوط ويقسم مصادر الضغوط إلى أربع مجموعات وبالتالي يدرج ضمن النموذج المتعدد الأبعاد لتقسيم مصادر ضغوط العمل.

5. نموذج كرايتنز و كينيكي، (Kinicki-kreitner) سنة 1979:

يوضح هذا النموذج مسببات ضغوط العمل داخل المؤسسة بما تتضمنه من عمال وفرق عمل وطبيعة عمل في حد ذاته وخارجها بما تحمله البيئة الخارجية من متغيرات، وتؤثر الفروق الفردية على مستوى الضغوط التي يتعرض لها العامل، فمدى إدراك العامل لتلك الضغوط وخبرته في مجال عمله ومدى قدرته على تحمل الضغوط وإدارتها تتحدد النتائج التي تنجم عن تلك الضغوط سواء على مستوى العامل أو المؤسسة، فقد تظهر نتائج سلوكية كالتغيب عن العمل، أو فيزيولوجية كالتعب والإرهاق أو معرفية، هذه النتائج تؤثر على أداء الفرد والمؤسسة ككل، وهو ما يتم توضيحه من خلال الشكل الموالي:

الشكل (13)

نموذج (kiniki and kreitner) لضغوط العمل



المصدر: (حريم، 2004، صفحة 288)

المطلب الثاني : نظريات ضغوط العمل

نتيجة لتداخل المفاهيم التي ترتبط بموضوع الضغوط وتعدد أسبابه ومصادره تناولته العديد من النظريات التي تقوم على تفسيرها وتحديد المراحل التي يمر بها الفرد عند مواجهته لضغوط معينة وتوضيح المصادر التي تؤثر على حدوثه وما الأعراض النفسية والعضوية التي تلحق بالفرد نتيجة تعرضه للضغوط.

حيث يمكن توضيح بعض تلك النظريات على النحو الآتي : (عامر و المصري، 2018، صفحة 165)

1. نظرية هانز سيلبي (Hans Selye): لقد عرض هانز سيلبي (Hans Selye) الطبيب تفسيرا فسيولوجيا للضغوط حيث يرى أن الضغوط متغير غير مستقر فهو استجابة لعامل ضاغط Stressoy يميز الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة وتهدف الاستجابة الفسيولوجية للمحافظة على كيان وحياة الفرد (عروسي، 2015، الصفحات 33-36)

وقد قسم سيلبي مجموعة الأعراض التكيفية للضغط أو ردود الفعل تجاه المصادر الضاغطة إلى ثلاث مراحل:

1.مرحلة الإنذار: تمثل رد فعل الأول للموقف الضاغط عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس التي تنتقل منها إشارات عصبية إلى الدماغ وبالتحديد إلى الغدة الدماغية Pituitary Gland وهذا بدوره يرسل رسائل عصبية وكيميائية للأجهزة المعنية في الجسم، حيث يفرز هرمون الأدرنالين يزداد التنفس، يزداد

السكر والدهون في الدورة الدموية، وتشد العضلات ليتهيأ الجسم لعملية المواجهة، وتعرف هذه التغيرات بالاستشارة العامة.

2. مرحلة المقاومة: تشتمل هذه المرحلة الأعراض الجسمية التي يحددها التعرض المستمر للمنبهات، والمواقف الضاغطة التي يكون الكائن الحي قد اكتسب القدرة على التكيف معها، وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف أو ما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية، ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة المواقف عن طريق رد الفعل التكيفي، ويؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى اضطراب التوازن الداخلي مما يحدث مزيداً من الإفرازات الهرمونية المسببة للاضطرابات العضوية.

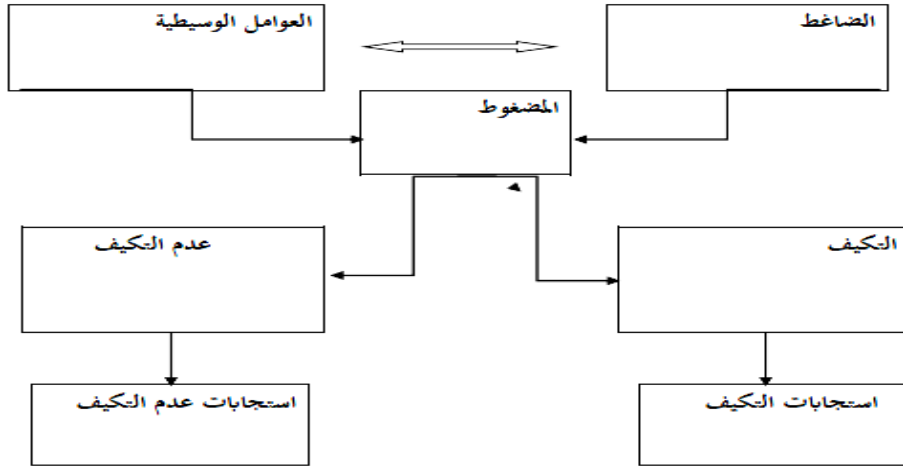
3. مرحلة الاستنزاف: إذا استمر التهديد واستنفدت الأعضاء الحيوية قواها اللازمة للصدوم، الأمر الذي يؤدي في بعض الحالات المتطرفة إلى الموت. فعلى سبيل المثال، مع أن الجسم لديه القدرة على التكيف مع ضغط الدم العالي إلا أن استمرار زيادته يؤدي إلى المساهمة في تلف الكبد والقلب. وكما أن هناك أدلة علمية تبين أن استمرار الضغط يمكن أن يؤدي إلى ضعف جهاز المناعة في الجسم وفي الحالات القصوى إلى الموت.

وبهذا يكون سيلبي قد افترض ثلاث مراحل هامة يمكنها تفسير استجابة الفرد للضغط وأطلق عليها مصطلح: أعراض التكيف العام. ففي مرحلة الإنذار (حدوث الضغط يحشد آليات التكيف في جسم الإنسان للمساعدة على الاستجابة الدفاعية في مواجهة الضغط. أما في مرحلة المقاومة فتحاول آليات التكيف وهي عملية المقاومة المستمرة في مواجهة الضغوط ومحاوله استعادة التوازن النفسي للفرد، وفي حالة عدم جدوى هذه العمليات، فعندئذ تصبح المقاومة غير فاعلة ويصل الفرد إلى المرحلة الثالثة وهي مرحلة الإنهاك التي يحدث فيها استنزاف قوى لآليات التكيف في جسم الإنسان، وتصبح غير قادرة على المقاومة وبذلك يحدث الإنهاك، وباستمرار حدوثه فإن ذلك يؤدي إلى الأمراض والعجز وتلف بعض أجهزة الجسم.

وفي ما يلي عرض للتخطيط العام لنظرية سيلبي التي تفسر تأثير العوامل الضاغطة على الفرد واستجابته التكيفية.

شكل (14)

نموذج التناذر العام للتكيف لـ selye



المصدر: (عروسي، 2015، صفحة 36)

2. نظرية أحداث الحياة: نظرية أحداث الحياة، التي طرحها هولمز وراه في عام 1967، تركز على الأحداث في الحياة التي يمكن أن تسبب الضغوط على الأفراد في حياتهم العملية. هذه الأحداث تدفع الفرد إلى إحداث تغييرات في نفسه لتكيفه مع متطلبات العمل وتحقيق التكيف المطلوب. تركز النظرية في تفسيرها على المسببات الضغوط الخارجية، حيث تُعتبر هذه الأحداث من المواقف التي يواجهها الفرد في الحياة والتي تؤثر على تكيفه وتطوره الشخصي. (عامر و المصري، 2018، صفحة 167)

3. نظرية (إلياس وآخرون، 1988): استخدم إلياس وآخرون نظرية تغير الحياة، وأحداث الحياة لتحليل الضغوط النفسية للمرحلة الوسطى، وجوهر هذه النظرية تفترض بأن المصادر الضاغطة يجب أن ينظر إليها على أنها ليست أحداثاً رئيسية، ولكن الأفضل من ذلك أنه يوجد مهام تتطلب التكيف مع العمل للسيطرة على أي تغير يحدث في الحياة على الأقل، فهناك خمس مهام رئيسية يجب أن توجه: (أبو حبيب، 2010، صفحة 38)

1 - ضبط التعديل في وصف الدور، والسلوكيات المتوقعة.

2 - إعادة تقييم شخصية الفرد، وتأييد المصادر الاجتماعية.

3 - إعادة تقييم الذات داخل شبكة العمل الاجتماعية.

4. نظريات المواءمة بين الفرد والبيئة: نظرية المواءمة بين الفرد والبيئة تسلط الضوء على العلاقة المعقدة والتفاعلية بين الأفراد وبيئتهم. تركز هذه النظرية على كيفية تأثير سمات الفرد ومتغيراته على التكيف مع متطلبات البيئة وكيف يؤثر البيئة بدورها على سلوكيات الفرد ومستوى ضغوطه، من الملاحظ أن عدم المواءمة بين

خصائص الفرد ومتطلبات العمل أو بيئة العمل يمكن أن يؤدي إلى زيادة الضغوط على الفرد. وتتمثل هذه العدم المواءمة في عدة جوانب مثل عدم توافق المهارات والخبرات مع متطلبات العمل، وعدم توافق احتياجات الفرد مع طبيعة وظروف العمل. ومن المهم فهم أن الضغوط الناتجة عن عدم المواءمة ليست بالضرورة ناتجة من الأحداث البيئية بحد ذاتها، بل تعود بشكل أساسي إلى كيفية يفسر الفرد هذه الأحداث ومدى توافق مفاهيمه ومتطلباته معها، يشير النظرية إلى أن الأفراد يمكنهم حماية أنفسهم من الضغوط باستخدام مساندة اجتماعية قوية، حيث يمكن للدعم الاجتماعي المثلى أن يقلل من تأثير الضغوط ويساعد الأفراد على التكيف بشكل أفضل. كما يعتمد الأفراد على شبكة دفاع ذاتية قوية، وهذا يعني القدرة على التعبير عن الاحتياجات والتعامل مع الضغوط بطرق فعالة وصحية، إذا لم تكن هذه الطرق متاحة للأفراد، فقد يتعرضون لاضطرابات بدنية ونفسية، ويمكن أن ينعكس ذلك على مستوى أدائهم وشعورهم بالرضا في الحياة. توفير الدعم الاجتماعي وتعزيز شبكات الدفاع الذاتية يعتبران عنصرين أساسيين في تعزيز الصحة النفسية والتكيف الفعال مع ضغوط الحياة. (عامر و المصري، 2018، صفحة 167)

5 . نظرية بير ونيومان (1978): نظرية بير ونيومان تعتبر من النظريات الهامة في دراسة ضغوط العمل وتأثيرها على الفرد والمنظمة. تسلط الضوء على أهمية التفاعل بين الفرد والبيئة العملية وكيفية تأثير هذا التفاعل على مستوى الضغوط والتكيف. إليك بعض النقاط الرئيسية التي تمثلها نظرية بير ونيومان:

1. ضغوط العمل جزء أساسي من حياة الإنسان: تعتبر الضغوط الناتجة عن العمل جزءًا لا يتجزأ من حياة الأفراد في البيئة العملية.
2. ارتباط مصادر الضغوط بالفرد والبيئة والمنظمة: يعني هذا أن مصادر الضغوط يمكن أن تكون متعددة ومتنوعة، وتتأثر بعدة عوامل منها الفرد نفسه وطبيعة العمل وسياسات المنظمة.
3. آثار سلبية للأحداث الضاغطة: تؤكد النظرية على أن الأحداث والمواقف الضاغطة قد تترك آثارًا سلبية على الفرد، مثل زيادة مستوى الإجهاد وتدهور الصحة النفسية.
4. تباين قدرات الأفراد في التكيف مع الضغوط: يشير ذلك إلى أن الأفراد يتفاعلون بشكل مختلف مع الضغوط، وقدراتهم على التكيف تختلف بناءً على مجموعة من العوامل.
5. طرق متعددة للوقاية والتكيف: يمكن للأفراد اتباع طرق متعددة للتعامل مع الضغوط، سواءً من خلال الحصول على دعم اجتماعي أو تنمية استراتيجيات الدفاع الذاتي.

هذه النظرية تسلط الضوء على أهمية فهم ديناميات العمل وتأثيرها على الفرد والمنظمة، وتوفر إطارًا نظريًا لفهم كيفية التفاعل بين الأفراد وبيئتهم العملية. (عامر و المصري، 2018، الصفحات 167-168)

6. نظرية التقدير المعرفي لازاروس 1970

حسب هذه النظرية فالتعرض للضغط يعتمد على تقدير الفرد للموقف واعتقاداته الذاتية حول قدرته على مواجهة موقف ما، وتحدث الضغوط حسب هذه النظرية عندما يكون هناك تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد، حيث يمر تقييمه وإدراكه للتهديد بمرحلتين وهما: (معلوم، 2015، الصفحات 110-111)

أ - المرحلة الأولى : هي أين يكون التعرف إلى حدث ما أنه يسبب الضغوط.

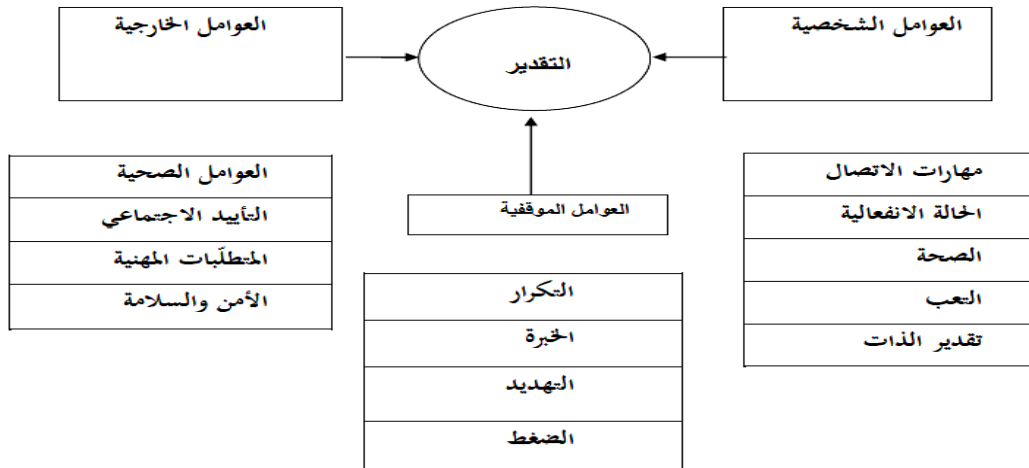
ب - المرحلة الثانية: هي مرحلة أين يحدد الفرد طرق مواجهة المشكلات التي تظهر في الموقف.

فالضغط يختلف من فرد إلى آخر ذلك حسب العوامل الشخصية والفردية والخارجية، فنتيجة لعدم توافق المتطلبات الشخصية للفرد تظهر الضغوط

و يمكن رصد نظرية التقدير المعرفي لضغوط في الشكل التالي :

الشكل (15)

يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط



المصدر: (عروسي، 2015، صفحة 39)

لكن هذه النظرية تركز على العوامل الوسيطة أكثر ، حيث أنه كلما تغيرت تقديرات الفرد تصاحبها تغيرات في انفعالات هو عملية التحمل لديه.

7 - نظرية سيبيلجر :

يربط سيبيلجر في نظريته للضغط بين قلق الحالة و الضغط. و يعتبر أن الضغط ناتج عن ضاغط معين مسببا لحالة القلق. و يهتم سيبيلجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة و التي تكون ضاغطة، و يميز بين حالات القلق الناتجة عنها و يحدد العلاقة بينها و بين ميكانيزم الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة. فالفرد يقدر الظروف الضاغطة التي أثارت حالة القلق لديه ثم يستخدم الميكانيزمات الدفاعية المناسبة لتخفيف الضغط كبت، أو إنكار، أو إسقاط أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهرب من الموقف الضاغط. و مع أن سيبيلجر اهتم بتحديد خصائص و طبيعة المواقف الضاغطة التي تؤدي إلى مستويات مختلفة لحالة القلق إلا أنه لا يساوي بين المفهومين أي مفهوم الضغط و مفهوم القلق لأنهما يوضحان الفروق بين خصائص القلق كرد فعل انفعالي و المثيرات التي تستدعي هذه الضغوط. و يميز سيبيلجر أيضا بين مفهوم الضغط و مفهوم التهديد فكلمة الضغط تشير إلى الاختلافات في الظروف و الأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير و التفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف أي توقع الخطر أو إدراك ذاتي للخطر . (مزيان، 2006، الصفحات 38-39)

9 - نظرية أعراض المواجهة أو الهروب: وترجع لصاحبها ولتر كانون 1920 Walter Cannon الذي حاول تفسير الاستجابات الفسيولوجية للضغوط في دراسة عن كيفية استجابة الإنسان والحيوان للتهديدات الخارجية، وجد أن هناك عدداً من الأنشطة المتتابعة التي تستثير الأعصاب، والغدد لتهيئ الجسم لمواجهة الخطر، أو الهروب منه، وأطلق عليها اسم أعراض المواجهة، أو الهروب وأيضاً أطلق عليها اسم (الاستجابة الطارئة)، حيث يرى أن تلك الاستجابة تجعل الكائن الحي إما أن يواجه الموقف الضاغط ويتصدى له، أو يتجنب ذلك الموقف، ويهرب منه. (أبو حبيب، 2010، صفحة 38)

8 - نظرية موراي : يعتبر موراي " : أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان، فمفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك . ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة (هول وليندري، 1978) ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو شخصي تيسر أو تفوق مجهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

. ضغط بيتا Beta Stress : ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

. ضغط ألفا Alpha Stress: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول (ضغط بيتا) ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط

موضوعات معينة بحاجة بعينها ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة. (عروسي، 2015، صفحة 37)

10 - نظرية (ستيرن (Stern) للحاجة (الضغط): تستند نظرية (ستيرن Stern) على مفاهيم نظرية

(موراي)، ومن أهم فرضياتها: (أبو حبيب، 2010، صفحة 38)

1. أن السلوك هو دالة للعلاقة المتبادلة بين الفرد، والبيئة ويعتبر محصلة التفاعل بين خصائص شخصية الفرد، وخصائص البيئة التي يدركها.

2. يمثل الشخص بناء على حاجاته الشخصية التي يمكن الفرد أن يعبر عنها، ومن خلال محاولات الفرد تحقيق أهدافه فإنه يتفاعل مع الوسط المحيط به ويحدد سلوكه.

3. يحدد مفهوم البيئة بناءً على مفهوم موراي (الحاجة الضغط) بعبارات الضغط، وبذلك فإن مفهوم الضغط يمثل الجانب الموازي للحاجات النفسية فهو خاصة للبيئة.

الضغوط إما فردية تعبر عن رأي الفرد بالأحداث، والمحيط الذي يعيش فيه، وإما ضغوط مشتركة تدرك من أفراد يشتركون في بيئة محددة، وهذه الضغوط الفردية، أو المشتركة تعتبر خاصة بالبيئة، ويمكن الاستدلال عليها من خلال الأفراد الذين ينتمون إليها.

المطلب الثالث : مصادر وأسباب الضغوط العمل

الفرع الأول: مصادر ضغوط العمل: إن التنوع في تعريف ضغوط العمل يعود إلى تنوع وتعدد مصادر تلك

الضغوط، فهناك عدة مصادر لضغوط العمل: (الحوالدة، 2005، صفحة 7)

1) المصادر تتعلق بالفرد وتشمل الشخصية، إدراك الذات، ونمط وسلوك الشخصية والآثار النفسية والآثار المرضية الجسدية.

2) المصادر التنظيمية تتعلق بالوظيفة - صراع الدور وغموض الدور وصدمة الدور والهيكلة التنظيمية والمسار الوظيفي والقرارات الوظيفية.

3) المصادر البيئية وتشمل كل ما يتفاعل الفرد معه سواء المصادر المادية مثل الضوضاء والحرارة والإضاءة وحجم المنظمة ومصادر غير مادية ويتفاعل الفرد معها كالمجتمع المحيط به، وفيما يلي تحليلاً لهذه المصادر .

أولاً: المصادر المتعلقة بالفرد: هناك مصادر كثيرة تتعلق بالفرد لأن اختلاف الأفراد فيما بينهم في التعلم والثقافة والخبرة والقدرات، جميع ذلك يؤثر في شخصية الفرد، مما يؤدي إلى أن هذا الفرد يختلف عن غيره في مدى استجابته لضغوط العمل ومن تلك المصادر التي تؤثر بالفرد وشخصيته .

أ. إدراك الذات : إدراك الذات للفرد يعتبر عنصرًا مهمًا في تحديد كيفية استجابته لضغوط العمل وسلوكه في البيئة العملية. الصورة التي يراها الفرد لنفسه تؤثر على مدى ثقته بنفسه، وقدرته على التعامل مع التحديات والضغوط. هذا الإدراك يتأثر بتجاربه السابقة، وتقييمه لمهاراته وقدراته، وتفاعلاته مع الآخرين. من المهم فهم كيف يتأثر الفرد بإدراكه لذاته في بيئة العمل، فقد يؤدي انخفاض الثقة بالنفس أو صورة سلبية عن الذات إلى زيادة الضغط وتقليل الأداء. بينما يمكن للثقة القوية بالنفس وصورة إيجابية عن الذات أن تساعد الفرد في التكيف مع الضغوط والتحديات بشكل أفضل.

ب. نمط وسلوك الشخصية : نمط وسلوك الشخصية يعبر عن طريقة تفاعل الفرد مع العالم من حوله وكيفية تعامله مع المواقف والضغوطات. اختيار النمط السلوكي يتأثر بعدة عوامل منها: (الخوالدة، 2005، صفحة 8)

1. الثقة والأمن النفسي: عندما يكون للفرد مناخ من الثقة والأمن النفسي، يكون لديه القدرة على الأداء بشكل أفضل والتفوق في المواقف الصعبة.

2. الصلاحية والإمكانات: عندما يتوفر للفرد الصلاحيات والإمكانات المناسبة، يشعر بالقدرة على الأداء والتحقيق.

3. الشعور بالأهمية: عندما يشعر الفرد بأن المهمة التي يقوم بها هي ذات أهمية وتأثير، يكون مستعدًا للتفاني والعمل بجدية لتحقيق الأهداف المرجوة.

تطوير السلوك الإنساني يتطلب العمل على تعزيز هذه العوامل وتوفير البيئة المناسبة التي تساعد الأفراد على التطور والنمو الشخصي والمهني.

ج. الآثار النفسية (السكريولوجية) والآثار المرضية الجسدية: الضغوط في العمل يمكن أن تسبب آثارًا نفسية ومرضية جسدية على الفرد. من الناحية النفسية، يمكن أن يشعر الفرد بالقلق الزائد نتيجة للضغوطات المتعلقة بأداء العمل، الخوف من الفشل أو النجاح المالي، وضغوط تنمية المسار الوظيفي. هذه القلق قد يؤثر على الصحة النفسية للفرد ويسبب اضطرابات مثل القلق العام والاكتئاب.

أما من الناحية الجسدية، فقد يتأثر الفرد بآثار مرضية جسدية نتيجة للضغوط في العمل. على سبيل المثال، يمكن أن تزيد الضغوطات من مخاطر الإصابة بأمراض مثل ارتفاع ضغط الدم، الأمراض القلبية، مشاكل الهضم، الصداع المزمن، وحتى الأمراض المزمنة مثل التوتر العصبي المزمن. تأثيرات الضغوطات على الجسم يمكن أن تكون متنوعة وتؤثر على جودة حياة الفرد وأدائه في العمل.

من الجدير بالذكر أن العوامل الشخصية والبيئية تلعب دورًا كبيرًا في كيفية تأثير هذه الضغوطات على الفرد، فمثلاً، الفرد الذي يتمتع بالقدرة على التعامل مع الضغوطات وإدارتها بشكل فعال قد يكون أقل تأثرًا بالآثار النفسية والمرضية الجسدية المتعلقة بالعمل.

د . مركز التحكم: مركز التحكم يمثل الاعتقاد الشخصي للفرد في مدى قدرته على التحكم في الأحداث والنتائج التي تحدث في حياته. فعندما يعتقد الفرد أنه لديه القدرة على التحكم والتأثير في مجريات الأحداث، يُعرف ذلك بالسيطرة الداخلية، أما إذا كان يعزو الأحداث الخارجية والعوامل الخارجة عن إرادته كمسببات لتلك النتائج، فإن ذلك يُعرف بالسيطرة الخارجية.

هـ . القدرات والمهارات والخبرات: القدرات والمهارات والخبرات للفرد تلعب دورًا حاسمًا في كيفية تعامله مع ضغوط العمل. عندما يكون للفرد مهارات وقدرات تناسب متطلبات وظيفته، يكون أكثر قدرة على التعامل مع المواقف الصعبة والضغوط في العمل بشكل أكثر فعالية. تلك القدرات والمهارات تسهم في تحديد مدى تأثير مصادر الضغوط على الفرد، حيث قد تكون الضغوط أقل إذا كان لديه القدرة على التكيف والتحمل وحل المشاكل بشكل فعال.

ثانياً: المصادر المتعلقة بالمنظمة: تتمثل: (تغريد، 2006، الصفحات 33-35)

1.2 ثقافة المنظمة: هي مجموعة من الخصائص التي تصف منظمة ما وتشمل القيم والمعتقدات السائدة في المنظمة والأخلاقيات والنواحي المادية والتكنولوجية، وتحدث الضغوط عندما لا يستطيع الفرد التوفيق بين ثقافته وثقافة المنظمة

2.2 نظم الأجر والحوافز: يجب أن يكون الأجر مناسباً للجهد والعمل الذي يؤديه الفرد في المنظمة، فضعف الأجر والحوافز يؤدي إلى رغبة في بذل الجهد فيقل مستوى أداء الفرد في عمله

3.2 نظم تقييم الأداء: هناك طرق عديدة لتقييم الأداء، ومن ثم فإن عدم العدالة في تقييم أداء العاملين في المنظمة يؤدي إلى ضغوط نفسية شديدة .

4.2 المسار المهني: ويقصد به الطريق التي يسلكها الموظف صاعدا سلم الوظائف المختلفة أو متنقلاً بينها، والفرص المتاحة أمامه للترقية، والتطوير والتنمية، والتغيرات المحتملة التي

يمكن أن تدخل على مهنته هذا بالإضافة إلى تطلعاته المستقبلية واستعداده للتطوير ومواجهة هذه التغيرات .

5.2 الاستقرار الوظيفي: من خلال النقل المتكرر للأفراد داخل المنظمة، حيث يؤدي ذلك إلى فقدان العامل للأمن والطمأنينة كما يؤدي إلى الارتباك والتشويش وعدم القدرة على الإبداع أو الابتكار وعدم الاستقرار

الوظيفي قد يكون ناتجاً لأكثر من سبب من بينها إجراء تغييرات متكررة ومتلاحقة في المنظمة بدون مبررات واضحة

6.2 الهيكل التنظيمي: يحدد موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي نوع مسببات الضغط التي يتعرض لها.

فرجل الإدارة العليا يتعرض لضغوط تأتيه من البيئة الخارجية بالإضافة إلى بيئة العمل، فهو يواجه مشاكل المنافسة والتغيير في الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية، كما يواجه مشكلة تدبير الموارد وتوزيعها، واتخاذ القرارات الصعبة، ومشاكل العاملين، بينما يعاني رجال الإدارة الوسطى من ضغوط صراع الدور، أما الشكوى عند المستويات الأدنى من التنظيم فهي عدم التوازن بين السلطات والمسئوليات، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم

7.2 جماعة العمل Work Group: غالباً ما يؤدي الفرد عمله في المنظمة ضمن جماعة عمل معينة

دائرة قسم - شعبة، وتشير الدراسات العديدة إلى التأثير الكبير للجماعة على الفرد، وليس مستغرباً أن نجد بعض الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل معها، ومن أهم هذه الضغوط:

- الافتقار إلى تماسك الجماعة
- افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها
- التنزع والصراع بين أفراد الجماعة
- ويمكن للمدير أو المشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للأفراد الذين يشرف عليهم، من خلال:
- عدم توفير الدعم والمؤازرة للفرد
- افتقار الفرد على دعم الجماعة ومؤازرتها
- عدم إظهار اهتمام بالفرد
- ممارسة إشراف وتوجيه غير مناسب
- السعي لإيجاد بيئة عالية الإنتاجية
- التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد.

8.2 الصراع على الموارد: ينظر دائماً إلى الموارد على أنها نادرة وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول

على هذه الموارد، ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي

9.2 سياسات المنظمة: هناك عوامل متعددة تتعلق بسياسات المنظمة قد تكون مصدر لضغوط العمل كتحسين أداء العاملين بصورة ايجابية وغير منصفة، عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز ، قواعد غير مرنة تدوير نوبات العمل، إجراءات غير واضحة تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة، وواجبات وظيفية غير واقعية.

. مصادر الضغوط الوظيفية

أ. صراع الدور: يمثل مصدرا شائعا للضغوط في بيئة العمل، حيث يحدث عندما يجد الفرد نفسه مضطرا للتعامل مع طلبين أو دورين يتعارضان مع بعضهما البعض، مما يؤدي إلى توتر وضغوط على الفرد ويؤثر سلبا على إنتاجيته. يمكن أن يكون مصدر صراع الدور شخصا واحداً، عندما يواجه الفرد توقعات متعارضة من نفس الشخص، أو يمكن أن يكون مصدره أكثر من شخص، حيث يضطر الفرد للتعامل مع متطلبات متعارضة من عدة أشخاص في نفس الوقت. كما يمكن أن يكون صراع الدور ناتجاً عن تعارض مع القيم الشخصية للفرد في وظيفته، مما يزيد من تعقيد الوضع ويزيد من مستوى الضغط النفسي على الفرد.

ب. غموض الدور: يعبر عن نقص أو عدم كفاية المعلومات المطلوبة لأداء الدور المتوقع في بيئة العمل. يمكن أن يكون لهذا الغموض عدة أسباب داخل المنظمة، مثل تولي وظيفة جديدة، التعامل مع مشرف جديد، الترقية، أو التغييرات العضوية الأخرى التي تجعل الفرد يشعر بعدم وضوح متطلبات دوره. يؤثر الغموض على أداء الأفراد بطرق مختلفة؛ فبعضهم قد يكون لديهم قدرة على تحمل الغموض والتعامل معه بشكل فعال، بينما يجد البعض الآخر صعوبة في التعامل مع هذا النوع من الوضوح.

ج. عبء الدور: يمكن تقسيمه إلى عبء كمي وعبء نوعي. العبء الكمي يحدث عندما يطلب من الفرد أداء مهام كثيرة جداً في وقت غير كافٍ لإتمامها، في حين يحدث العبء النوعي عندما تكون متطلبات الوظيفة لا تتناسب مع مهاراته وخبراته، مما يجعل من الصعب عليه تحمل الضغط والوفاء بمتطلبات العمل بشكل مقبول. هذه الأعباء يمكن أن تؤدي إلى صعوبة في تكيف الفرد مع وظيفته وتؤثر على أدائه.

د. عدم ضمانات العمل: عدم ضمانات العمل يعد من أسباب زيادة ضغط العمل، ويمكن أن يكون ناتجاً عن الصعوبات الاقتصادية التي تواجهها المنظمة أو الجهاز، مثل انخفاض الميزانيات أو زيادة عدد الموظفين مقارنة بعدد الوظائف المتاحة. هذا الوضع يمكن أن يؤدي إلى عدم استقرار الوظيفة لدى العاملين وعدم اليقين بشأن مدى استمرارها، مما يزيد من الضغط النفسي والتوتر في بيئة العمل.

هـ. المسؤولية عن الآخرين: المسؤولية عن الآخرين تعتبر من المسؤوليات الهامة والحساسة التي تواجه المدير في بيئة العمل. يتعين على المدير أن يدير علاقاته مع مرؤوسيه بشكل فعال، بما في ذلك إدارة الترقية والنقل والفصل إذا

دعت الحاجة. قرارات الفصل من الخدمة تعد من بين أصعب القرارات التي يمكن أن يتخذها المدير، لأنها تؤثر بشكل كبير على حياة الموظفين وتعتبر مصدرًا من مصادر الضغوط التي يمكن أن يواجهها المديرون في العمل.

و. **المسار الوظيفي:** المسار الوظيفي يمثل رحلة حياة مهنية يمر بها الفرد في مسار عمله، ويتضح من خلال محطات العمل الثلاث التي وصفتها كيف يمكن أن تكون هذه الرحلة محفوفة بالضغوط والتحديات. من المهم أن يفهم الأفراد تأثير كل محطة على حالتهم النفسية والعملية، وأن يتعلموا كيفية التعامل مع تلك الضغوط بطريقة صحية وفعالة.

ز. **القرارات الوظيفية:** اتخاذ القرارات الوظيفية يعد عملية معقدة تتطلب تقييمًا دقيقًا للبدائل المتاحة والمعلومات المتوفرة. من المهم أن يكون الفرد على دراية بالخيارات الممكنة والمخاطر المرتبطة بها لاتخاذ قرار مدروس ومنطقي. تأثيرات هذه القرارات قد تؤدي إلى زيادة الضغط على المدير أو على الأفراد المتأثرين بالقرار، ولذلك يجب على المسؤولين التأكد من أن عملية اتخاذ القرارات تتم بشفافية وباستخدام المعلومات المتاحة بشكل كامل ودقيق.

رابعاً: المصادر البيئية والمادية : (الحوالدة، 2005، الصفحات (12-13))

وتشمل المصادر التي يتفاعل معها الفرد:

ا. **الحرارة :** تأثير درجة الحرارة على أداء الفرد هو أمر مهم يجب مراعاته في بيئة العمل، خاصة إذا كان العمل يتم في ظروف جوية قاسية .

ب . **الضوضاء:** تعرف الضوضاء بأنها أصوات غير مرغوب فيها ولقد سجلت دراسات عديدة العلاقة بين الضوضاء في محيط العمل والإنتاجية والضوضاء ومعدلات الخطأ وأيضاً بين الضوضاء ومعدل تكرار الحوادث وأنها تسبب درجة حرارة عالية من التوتر وعدم التوازن النفسي.

ج . **الإضاءة:** الإضاءة في محيط العمل لها دور كبير في صحة وراحة العاملين. الإضاءة الغير كافية أو الزائدة يمكن أن تؤثر سلباً على الأداء والصحة العامة للأفراد. من الجيد أنك تشير إلى أهمية توفير كمية مناسبة من الضوء في بيئة العمل لضمان راحة العاملين وتقليل ضغوط العمل.

هـ . **تصميم المكتب:** تصميم المكتب له دور كبير في راحة وأداء الموظفين. يعتبر توفير مساحة مناسبة، وتأثير مريح، وتهوية جيدة، وإضاءة مناسبة، ونظافة ملائمة أموراً أساسية لضمان بيئة عمل مريحة وصحية. إذا لم يتم توفير هذه العوامل، فقد يؤدي ذلك إلى زيادة الضغط على الموظفين وتأثير سلباً على أدائهم وراحتهم.

و . **الصحة والسلامة المهنية:** الصحة والسلامة المهنية تعتبر عاملاً حيويًا في بيئة العمل، حيث يؤثر عدم شعور الفرد بالأمان على أدائه وصحته العامة. توفير السلامة المهنية في المنظمة يساهم في تقليل مستويات الضغط على

العاملين، خاصة في الأعمال الخطرة مثل التعامل مع المواد الكيميائية الخطرة في المصانع. تحقيق السلامة المهنية يعزز شعور العمال بالثقة والاطمئنان خلال أداء أعمالهم، مما يقلل من المخاطر ويحافظ على سلامتهم وصحتهم.

. مصادر الضغوط الاجتماعية: (الخوالدة، 2005، صفحة (14))

أ . الأسرة: حياة الأسرة تُعتبر عاملاً مهماً يؤثر على الضغوطات التي يواجهها الفرد. العلاقات الزوجية، والالتزامات المالية، وصعوبات تربية الأطفال هي من الأمور التي يمكن أن تسبب ضغوطاً نفسية وعاطفية على الأفراد. تحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الأسرية يمكن أن يقلل من هذه الضغوطات ويساهم في تحسين جودة حياة الأفراد.

ب . الأصدقاء: العلاقات الصداقية قد تكون مصدرًا للضغوط على الفرد في بعض الحالات، خاصة عندما تكون العلاقة قوية وتتضمن تفاعلات مكثفة. هذا يمكن أن يكون نتيجة لعدة عوامل، مثل:

1. التوقعات الاجتماعية : قد يشعر الفرد بضغوط من أصدقائه للمشاركة في أنشطة معينة أو للوفاء بتوقعات محددة.

2. المشاعر الشخصية : قد يؤثر سلوك الأصدقاء على المشاعر الشخصية للفرد ويسبب له القلق أو الضغط.

3. التحديات الشخصية : عندما يواجه الأصدقاء تحديات شخصية أو مهنية، قد يتأثر الفرد بالضغط نتيجة لتفاعله مع تلك التحديات.

4. التأثير النفسي : قد يؤثر تفاعل الأصدقاء مع الأحداث السلبية أو الإيجابية على مزاج الفرد ومستوى تحمله للضغط.

للتعامل مع هذا النوع من الضغوط، يمكن للفرد أن يحدد حدودًا واضحة مع أصدقائه، ويتعلم كيفية التعبير عن احتياجاته وتوقعاته بشكل صريح وصحيح. كما يمكن للتواصل المفتوح والصريح أن يساعد في تحقيق توازن صحي بين العلاقات الصداقية والضغوط الناجمة عنها.

ج . العلاقات المتبادلة: العلاقات المتبادلة في محيط العمل تشمل علاقات الرؤساء مع المرؤوسين وعلاقات الزملاء. إذا كانت هذه العلاقات متوترة أو غير صحية، فقد تكون مصادر للضغوط على الأفراد وعلى البيئة العملية بشكل عام. من العوامل التي قد تؤثر على هذه العلاقات وتجعلها مصادر للضغوط:

1. نقص التواصل: عدم وضوح التواصل بين الأشخاص في المنظمة يمكن أن يؤدي إلى سوء التفاهم وتفاقم

العلاقات المتوترة.

2. عدم التفاهم: عدم فهم الاحتياجات والتوقعات المتبادلة بين الأطراف يمكن أن يؤدي إلى صراعات وضغوط.

3. سوء إدارة الصراعات: عدم التعامل بشكل فعال مع الصراعات وحل المشكلات قد يزيد من التوتر والضغط.
4. المشاكل الشخصية: قد تنعكس المشاكل الشخصية بين الأفراد على العلاقات المهنية وتزيد من الضغوط.
- لتجنب أن تصبح هذه العلاقات مصدرًا للضغوط، يجب على الأفراد العمل على بناء علاقات صحية ومتوازنة، وتعزيز التواصل والتعاون، والعمل على حل الصراعات بشكل بناء ومهني.
- د . المراجعين: المراجعين وكثرة استفساراتهم وطلباتهم بإسراع الإجراءات يمكن أن تكون مصدرًا للضغط على الموظفين في العمل. يتعين على الموظفين التعامل مع هذا الضغط وإدارته بشكل فعال لضمان تقديم خدمة عالية الجودة والحفاظ على صحتهم النفسية وأدائهم في العمل. تحتاج الإدارة أيضًا إلى توفير الدعم والموارد اللازمة للموظفين للتعامل مع هذه الضغوط بطريقة مستدامة وفعالة.

الفرع الثاني: أسباب ضغوط العمل (جاروشي، 2023، الصفحات 26, 27)

يوجد عدة أسباب قد تجعل من الوظائف بيئة ضاغطة تؤثر على أداء الموظفين، وقد كان أهم أسبابها:

- أن عبء العمل الزائد يؤدي إلى تفاقم ضغوط العمل، حيث إن العمل الزائد يساهم في زيادة الضغوط النفسية للعمل والتي تكون مصدرًا للتأزم النفسي للموظفين، لأنها تستهلك الطاقة الجسمية والنفسية لهم، ومن ضمن أسباب ضغوط العمل نوعيه العمل، فهناك موظفون لديهم أعمال ووظائف تتطلب دقة عالية في الإنجاز ومهارة مرتفعة لأداء مهام العمل، لكن ساعات العمل قليلة مما يؤدي إلى ضغوط عمل مرتفعة.
- ما يتعلق بالتطور التكنولوجي، الناتج عن التقدم العلمي والتقني الذي يواكب كافة مجالات الحياة، وأصبحت تتبناها كافة المؤسسات باختلاف أنشطتها وطبيعتها خدماتها المقدمة لجمهورها، وتنتج ضغوط العمل عن صعوبة استيعاب الموظفين لكيفية تشغيل الآلات والمعدات الحديثة باعتبار أنها ستؤدي إلى الاستغناء عن عدد كبير من الموظفين، إضافة إلى ظهور قصور في الخبرات والمهارات في التعامل مع التطور التكنولوجي مما يستدعي ضرورة التدريب والتطوير للمهارات الموظفين لتحقيق التكيف في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في أداء مهام العمل.
- كما أن صراع الأدوار يعد من أسباب ضغوط العمل عندما تتعارض حاجات الموظف مع متطلبات أداء العمل في المؤسسات مما ينتج عنها صراعات على مستوى الموظفين أنفسهم وعلى مستوى الإدارات والموظفين، كما أن الجمع بين التناقضات في تطبيق أساليب العمل كالطلب من المدراء استخدام مدخل العلاقات الإنسانية التي تعتمد على المشاركة في أداء العمل واتخاذ القرارات، والنمط القيادي الاستبدادي الزيادة إنتاجية الموظفين، يزيد من مستويات ضغوط العمل ويشكل تحدياً أمام المؤسسة لحلها كما أن الظروف

الفيزيائية في بيئة العمل داخل المؤسسة يعد من أسباب ضغوط العمل، حيث تسهم الضغوط بزيادة الانضغاط وارتفاع مستوى المشقة في أداء مهام العمل، وتشمل هذه الظروف عدم كفاية الإضاءة وارتفاع الضوضاء الشديدة، ودرجات الحرارة المرتفعة أو المنخفضة جداً، وزيادة معدلات الرطوبة، أو المواد الكيميائية الناتجة عن العمل مثل الغبار، من ضمن الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل إضافة لما سبق وجود روتين أداء مهام العمل التي تزيد من شعور الموظف بالضيق والملل بسبب الروتين والتكرار وعدم التجديد بأساليب العمل ومهامه، إضافة على الصلة الوثيقة بالموظفين الذين يعانون من ضغوط العمل، حيث ينقل الموظف المضغوط المشاعر السلبية للموظفين الآخرين مما قد يمثل عدوى لهم.

- يرجع الكثير من الباحثين معظم المشاكل والضغوط النفسية التي يعانيها الموظف إلى الروتين الإداري الذي يقع في أسرته معظم الموظفين، ويرجع هؤلاء المشكلة إلى عدة أسباب منها: (الشريعان، 2013، الصفحات

5-4

- 1- عدم تناسب عدد ساعات العمل مع . طاقة الموظف وظروفه
- 2- عدم تناسب كمية العمل أو نوعيته و قدرات الموظف
- 3- عدم تناسب كمية العمل و عند الموظفين
- 4- عدم تعاون الموظفين
- 5 - ضغط الرئيس أو رب العمل على الموظف سوء العلاقة بين الموظف والإدارة.
- 6 - عدم توفير الوسائل و التسهيلات التي تنهي العمل بمجهود و وقت اقل
- 7 - علم رضا الموظف عن وضعه الوظيفي.
- 8 - علم تحليل مسئوليات الموظف.
- 9 - تداخل الاختصاصات والمسئوليات.
- 10 - عدم مرونة المسئولين.
- 11 - رقص الكفاءة والخبرة.
- 12 - الضغوط النفسية الخارجية.
- 13 - أساليب التقييم ومنح الحوافز .
- 14 - عدم تكيف الموظف مع محيطه الاجتماعي داخل المؤسسة.

- 15 - تأخير إنجاز ما عليه من أعمال من وقت لآخر حتى تتراكم عليه الأعمال، ويصبح عاجزاً عن أدائها مما يسبب له شعوراً بالعجز والفشل، وهو ما يعرف بالتسوية.
- 16 - شعوره بأن نوع العمل الذي يمارسه لا يرقى إلى مستوى طموحه، أو أنه يستحق رتبة وظيفية أعلى داخل المؤسسة.
- 17 - عدم معرفة طبيعة عمله بدقة.
- 18 - قلة التخطيط الناجم عن الكسل أو السلوك الفوضوي.
- 19 - مشاكل أخرى خارج العمل مثل المشاكل الزوجية أو الاجتماعية وما شابه.

المبحث الثالث: قياس ضغوط العمل :

في ظل تزايد الاهتمام بصحة ورفاهية العمال، أصبح قياس ضغوط العمل أمراً ضرورياً لفهم البيئة العملية وتحسينها. يهدف هذا المبحث إلى استكشاف أساليب قياس ضغوط العمل، مع التركيز على تطوير أدوات ومقاييس تساعد في تقدير مستوى الضغوط وتحديد مصادرها في بيئة العمل. سيتم مناقشة المقاييس الكمية والنوعية المستخدمة في هذا المجال، بما في ذلك استطلاعات الرأي والمقابلات الشخصية ومقاييس السلوك والبيانات الحيوية. كما سيتم استعراض النهج المتقدمة في تحليل وتفسير البيانات لفهم أعمق لتأثير الضغوط على العمل والعمال. من خلال هذا المبحث، يمكن للباحثين وأصحاب العمل الحصول على رؤى قيمة تساعد في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط وتحسين بيئة العمل .

المطلب الأول : أعراض ومؤشرات ضغوط العمل

الفرع الأول: أعراض ضغوط العمل: عندما يفشل الفرد في التحكم في المصادر التي تسبب له ضيقاً وإزعاجاً (ضغوط نفسية)، فإن جسمه يمر بخبرة أو حالة تعرف بالمواجهة أو الهروب وعلى إثر ذلك تزداد ضربات القلب ويتحول الدم من الأطراف إلى العضلات الداخلية... والضغط النفسي عكس ما يعتقد البعض فليس هو بالأمر السيئ دائماً، وقد يكون دافعاً فعالاً للإنجاز. ويمكن تصنيف أعراض الضغط إلى ما يلي: (خميسي، 2014،

الصفحات (67-68))

1. أعراض جسدية : الأعراض الجسدية التي ذكرتها هي أعراض شائعة للتوتر والضغط النفسية، وهي تشمل:
 1. العرق الزائد : زيادة في إفراز العرق يمكن أن تكون رد فعل طبيعي للتوتر والتوجهات النفسية.
 2. التوتر العالي : شعور بالتوتر الشديد في العضلات والجسم بشكل عام.

3. الصراع بأنواعه : تشمل هذه الأعراض التوتر العصبي والتوتر العضلي الذي يمكن أن يسبب آلامًا في العضلات، خاصة في مناطق الرقبة والأكتاف.
 4. عدم انتظام النوم : صعوبة في النوم أو الاستيقاظ المبكر يمكن أن تكون علامات على التوتر النفسي.
 5. الإمساك عن الهضم : يمكن أن يسبب التوتر مشاكل في الجهاز الهضمي مثل الإمساك.
 6. التعب وفقدان الطاقة : شعور بالتعب المستمر ونقص في الطاقة الجسدية.
 7. فقدان الطاقة : شعور بالإرهاق وفقدان القدرة على القيام بالأنشطة اليومية بكفاءة.
- أعراض انفعالية:** أعراض الانفعالات المرتبطة بالتوتر تشمل:
1. سرعة الانفعال : تجاوب سريع وشديد مع المواقف اليومية بدون سبب واضح.
 2. تقلب المزاج : تغيرات مفاجئة في المزاج، مثل التحول من الفرح إلى الحزن بسرعة.
 3. العصبية : شعور بالتوتر والعصبية بشكل عام.
 4. سرعة الغضب : استجابة سريعة وحادة بالغضب تجاه الأمور البسيطة.
 5. العدوانية : اتجاهات سلوكية عدوانية تجاه الآخرين أو البيئة المحيطة.
 6. الاكتئاب : شعور بالحزن الشديد والاكتئاب، وقد يرافقه انخفاض في النشاط والاهتمام بالأشياء.
 7. سرعة البكاء: استجابة سريعة للمواقف العاطفية بالبكاء دون سبب واضح.
- 2. الأعراض الذهنية:** الأعراض الذهنية التي ذكرتها تشير جميعًا إلى تأثير التوتر والضغوط النفسية على العمل الذهني والأداء العام. من بين هذه الأعراض:
1. النسيان : تجربة صعوبة في تذكر المعلومات والتفاصيل بشكل صحيح.
 2. صعوبة التركيز: تجربة صعوبة في التركيز على المهام والمواضيع بشكل فعال.
 3. صعوبة اتخاذ القرارات : تجربة صعوبة في اتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة بسبب تشتت العقلي والضغوط النفسية.
 4. تشويش التفكير: تداخل الأفكار وعدم وضوحها بسبب الضغوط النفسية وعدم القدرة على التركيز.
 5. استحواذ فكرة واحدة : التفكير المفرط في فكرة واحدة دون الانتقال بشكل مناسب بين الأفكار المختلفة.
 6. انخفاض الدافعية : فقدان الحماس والدافع لإكمال المهام والأنشطة بشكل فعال ومنتج.
 7. تزايد الأخطاء : زيادة في عدد الأخطاء والسهو في الأداء اليومي بسبب صعوبة التركيز والضغوط النفسية.

3. الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية: الأعراض التي ذكرتها تشير إلى تأثير ضغوط العمل والتوتر على العلاقات الشخصية. من بين هذه الأعراض:

1. عدم الثقة غير المبررة بالآخرين : شعور بعدم الثقة في الآخرين دون وجود أسباب مبررة لذلك، وهو يمكن أن ينعكس سلباً على العلاقات الشخصية ويزيد من التوتر بين الأفراد.

2. لوم الآخرين : توجيه اللوم والاتهامات للآخرين بشكل غير مبرر، مما يؤثر على الثقة والتواصل الصحيح بين الأفراد.

3. التفاعل الآلي مع الغير بلا اهتمام: التفاعل مع الآخرين بشكل روتيني وآلي دون إظهار اهتمام حقيقي بما يقال أو يفعل، وهذا يمكن أن يخلق بيئة غير مريحة في العلاقات الشخصية.

4. التهكم والسخرية من الآخرين : استخدام التهكم والسخرية في التعامل مع الآخرين بشكل سلبي، مما يؤثر على الانسجام والتفاهم في العلاقات.

5. تصعيد الأخطاء: زيادة في الأخطاء والسهو في التعامل مع الآخرين وفي القرارات المتعلقة بالعلاقات، وهذا يمكن أن يؤدي إلى تدهور العلاقات وزيادة التوتر.

للتعامل مع هذه الأعراض، يُنصح بإتباع الخطوات التالية:

- تطوير مهارات التواصل : تحسين مهارات التواصل الفعال والاستماع الفعال لتحسين الفهم والتفاهم في العلاقات.

- العمل على بناء الثقة : التركيز على بناء الثقة بين الأفراد من خلال التواصل الصريح والمصادقية في التعامل.

- تجنب اللوم غير المبرر: تجنب لوم الآخرين بشكل غير مبرر والتركيز على حل المشكلات بشكل بناء.

- التقبل والاحترام : التعامل مع الآخرين بالاحترام وتجنب التهكم والسخرية، والتركيز على التعاون والتفاهم.

- التواصل بشكل صحيح حول الأخطاء : التعامل بشكل بناء مع الأخطاء والعمل على تصحيحها بدلاً من تصعيدها أو تجاهلها.

- البحث عن الدعم: اللجوء إلى مختصين في الصحة النفسية أو المستشارين للحصول على الدعم والإرشاد في

تحسين العلاقات الشخصية والتعامل مع ضغوط العمل .

الفرع الثاني: مؤشرات ضغوط العمل :

لأي ظاهرة مؤشرات الخاصة بها ، و التي تتجسد في مظاهر أو سلوكيات معينة يسلكها الأفراد، و لضغوط العمل مؤشرات عدة ، و بسبب المصادر المختلفة لضغوط العمل ، فإن العاملين يتعرضون لها بشكل أو بآخر. ونظرا لوجود الاختلافات الفردية أيضا فإنهم يتباينون في مواجهتها ، و يمكن تصنيف مؤشرات ضغوط العمل في المظاهر التالية : مظاهر فيزيولوجية ، و مظاهر نفسية سيكولوجية ، و مظاهر سلوكية اجتماعية وفيما يلي تحليل أهم مؤشرات ضغوط العمل من خلال مظاهرها العامة : (ابن خروور، 2010-2011، الصفحات (64-68))

1- المظاهر الفيزيولوجية: المؤشرات الفيزيولوجية لضغوط العمل تعكس تأثيراتها السلبية على الجسم والصحة العامة. من خلال الدراسات والأبحاث، وجد الباحثون أن الضغط المهني والنفسي يمكن أن يؤدي إلى تغيرات في العديد من المؤشرات الفيزيولوجية المهمة، ومنها:

1. زيادة ضربات القلب وتسارع التنفس، وهذه الزيادة قد تشير إلى ارتفاع ضغط الدم.
2. الصداع والشعور بالدوار، مما يمكن أن يكون عرضاً للضغوط النفسية.
3. التقلص اللاإرادي في عضلات الوجه والرقبة، وهي علامات محتملة للتوتر والقلق.
4. الأرق والتعب، مما يؤثر على جودة النوم والاسترخاء.
5. زيادة التوتر العاطفي والاستجابات العصبية الزائدة، مما يمكن أن يؤثر على الحالة العامة للشخص.

إلى جانب هذه الأعراض الفيزيولوجية، هناك أيضًا تأثيرات سلبية على السلوكيات والاتجاهات النفسية، مثل الهوس، والتصرفات العصبية، والإدمان على المخدرات والكحول، والقابلية للحوادث نتيجة لانشغال العقل وتشتت التركيز. هذه الأعراض والتأثيرات تجعل فهم ضغوط العمل وكيفية التعامل معها أمرًا مهمًا في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية.

- المظاهر السيكولوجية النفسية: نظرا لكون الجسم كنظام متكامل، فإنّ أي خلل جسمي من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي ، فالفرد الواقع تحت الضغوط المهنية يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه و انفعالاته، لديه تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله ، و يتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله ، و يمكن توضيح مؤشرات ضغوط العمل في المجالات السيكولوجية في النقاط التالية:

1- التحول في المزاج والانفعال: عندما يشعر الفرد بالضغط يصاب بحالة من التوتر والإجهاد تنبئ بأن الجسم مهدد باختلال التوازن . و هنا يحاول استخدام بعض الوسائل الدفاعية لتخفيف هذه الضغوط، و إذا فشل فإنه تظهر بعض الأعراض الانفعالية مثل :

1. الإحباط : يمكن أن يظهر الإحباط كعلامة واضحة للضغوطات، حيث يشعر الفرد بالحزن والخمول وعدم التحمس للعمل، مما يؤثر على قدرته على أداء المهام اليومية.
 2. القلق : يمكن أن ينشأ القلق نتيجة للضغوطات العاملة في بيئة متقلبة أو غير واضحة، مما يجعل الشخص يشعر بعدم الاستقرار والتوتر.
 3. الاكتئاب : يمكن أن يؤدي الضغط في العمل إلى حالات من الاكتئاب، حيث يشعر الفرد بالحسرة والحزن نتيجة للضغوطات والتحديات التي يواجهها.
- هذه الانعكاسات النفسية تعكس كيفية تأثير البيئة العملية على صحة الأفراد، ويمكن أن تؤثر على أدائهم وسلوكهم في العمل. من هنا، تصبح إدارة الضغوطات وخلق بيئة عمل صحية وداعمة أمراً هاماً لضمان استقرار المزاج والعمل الإيجابي.
- 2- كراهية العمل:** تعكس تأثير الظروف الاقتصادية الصعبة وضيق فرص العمل على الأفراد. يظهر هذا التأثير في شعور الأفراد بالإجبار والإكراه على قبول أي وظيفة متاحة دون أن تلي تطلعاتهم الشخصية أو تناسب مهاراتهم. تتسبب هذه الحالة في حالة من الاغتراب والتنافر مع العمل، مما يؤثر سلباً على إنتاجيتهم وأدائهم.
- هذا الشعور بالإكراه والغضب من العمل يمكن أن يؤدي إلى سلوكيات سلبية مثل تقليل الإنتاجية، والسعي إلى إفشال العمل أو الزملاء، والتأثير السلبي على المجموعة بأسرها. هذا السلوك قد يصبح مدمراً للمنظمة وللأفراد الذين يعملون فيها، ويخلق بيئة سلبية تؤثر على الجميع.
- إدارة كراهية العمل تتطلب فهماً عميقاً للعوامل النفسية والاجتماعية التي تسهم فيها، بما في ذلك تحسين فرص العمل وتوفير بيئة عمل تشجع على الرضا والارتباط الإيجابي مع العمل. كما يجب أن يتم تشجيع التواصل وحل المشكلات بين الأفراد والإدارة لتحسين العلاقات والمناخ العملي بشكل عام.
- 3- عدم الرضا الوظيفي:** عدم الرضا الوظيفي يمثل تأثيراً سلبياً يحدث نتيجة لعدة عوامل، بما في ذلك عدم التوافق مع الوظيفة نفسها، وعلاقات العمل غير المناسبة مع الزملاء، والظروف غير الملائمة في مكان العمل. تلك العوامل تساهم في زيادة الضغط النفسي على الفرد وتقليل مستوى رضاه وانخراطه في العمل.
- تحت ظروف عمل غير مناسبة مثل قلة الإضاءة، سوء التهوية، التنظيم السيء للمكان، ونمط الإشراف والإدارة غير الفعال، يمكن أن يشعر الأفراد بالإحباط والضيق، مما يؤثر سلباً على إنتاجيتهم ورضاهم عن العمل. بالإضافة إلى ذلك، عدم وضوح المسؤوليات وتطلب أعمال غامضة ومتعارضة يمكن أن يزيد من مشاعر عدم الرضا والتوتر.

من الأهمية بمكان أن تهتم المؤسسات بتوفير بيئة عمل ملائمة ومحفزة، تشجع على رضا العاملين وزيادة انخراطهم في العمل. هذا يمكن أن يشمل تحسين شروط العمل المادية والمعنوية، وتوفير دورات تدريبية وتطويرية، وتطبيق إجراءات إدارية فعالة وشفافة، وتحديد المسؤوليات بوضوح، وتوفير فرص التنوع والاستقلالية في العمل. من خلال تلك الخطوات، يمكن تقليل عدم الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية والرفاهية العامة للعاملين.

المظاهر السلوكية والاجتماعية: تشمل المظاهر السلوكية والاجتماعية المرتبطة بالضغوط المهنية كمؤشرات لها، متغيرات عدة، أهمها ما يلي:

1 - عدم الانتظام في العمل و التغيب :

عدم الانتظام في العمل والتغيب يعدان من الظواهر التي تؤثر سلباً على كفاءة وإنتاجية العاملين وعلى سير العمل بشكل عام. ومن أسباب عدم الانتظام والتغيب قد يكون:

1. بيئة عمل غير صحية : مثل عدم وجود تهوية جيدة، أو ضوضاء مزعجة، أو عدم وجود مساحات مريحة للاستراحة، مما يجعل العاملين يشعرون بالاستنزاف ويحتاجون إلى تغيير جو.
2. ضغوط العمل : عدم القدرة على إدارة الضغوط النفسية والمهام العالية يمكن أن يؤدي إلى تجنب العمل أو التغيب.
3. عدم الرضا الوظيفي : إذا كان العامل غير راضٍ عن وظيفته، قد يكون أقل انتظاماً في الحضور وأكثر عرضة للتغيب.
4. قلة الدعم الإداري : عدم وجود دعم من الإدارة قد يجعل العاملين يشعرون بعدم الالتزام والانخراط في العمل.
5. عدم الاعتراف والتقدير: قد يسهم عدم الاعتراف بجهود العاملين وعدم تقديرهم في انخفاض الرغبة في الحضور بانتظام.

2 - شيوع العادات السلوكية غير السليمة: شيوع العادات السلوكية غير السليمة يمكن أن يؤثر بشكل كبير

- على البيئة العملية وعلى أداء الفريق بشكل عام. إليك بعض الأمثلة على العادات السلوكية غير السليمة وتأثيرها:
1. الإسراف في التدخين : يمكن أن يؤثر الإسراف في التدخين على صحة العاملين وعلى البيئة العملية، حيث يمكن أن يتسبب في انزعاج الزملاء وتدهور جودة الهواء داخل المكان.
 2. تغيرات في عادات الطعام : يمكن أن تؤدي تغيرات في عادات الطعام إلى تراجع في الصحة واللياقة البدنية، مما يؤثر على الأداء العام والمزاج والطاقة للعاملين.

3. مشاكل في النوم : قلة النوم أو النوم الغير منتظم يمكن أن يؤدي إلى تعب وإرهاق العاملين، مما يؤثر على تركيزهم وإنتاجيتهم.
 4. عدم الالتزام بالمواعيد : يؤدي عدم الالتزام بالمواعيد إلى تأخير في إنجاز المهام وتعطيل العمل الجماعي، مما يؤثر على فعالية العمل والتنظيم العام.
 5. التشاجر والتناحر مع الزملاء : يمكن أن تؤدي الصراعات والتناحرات بين الزملاء إلى تشويش الجو العملي وتقليل التعاون والتفاهم بين أفراد الفريق.
 6. عدم الطاعة للمشرفين : يمكن أن يؤدي عدم الطاعة للمشرفين إلى فوضى وعدم تنظيم في العمل، مما يضعف الإنتاجية ويزيد من الاضطرابات.
 7. تعطيل الآلات أو تخريبها : يمكن أن يؤدي تعطيل الآلات أو تخريبها إلى توقف العمل وخسائر مادية، مما يؤثر بشكل كبير على سير العمل والإنتاجية.
 8. البطء في إنجاز المهام : يمكن أن يسبب البطء في إنجاز المهام تأخيرات في العمل الجماعي وتأثيراً سلبياً على جودة الخدمات أو المنتجات.
- 3 - انخفاض الأداء و القدرة على العمل:** انخفاض الأداء والقدرة على العمل يمكن أن يكون نتيجة لعدة عوامل، منها الضغوط المهنية الزائدة التي يتعرض لها الفرد. تأثيرات هذا الانخفاض في الأداء والقدرة على العمل تشمل:
1. فقد الدافع والحماس : عندما يواجه الفرد ضغوطاً مهنية متواصلة ومتزايدة، قد يفقد الدافع والحماس لأداء مهامه بكفاءة وفعالية.
 2. عدم الرضا والاستياء : تأثير الضغوط العالية يمكن أن يؤدي إلى عدم الرضا عن الوضع الحالي وزيادة مشاعر الاستياء والتوتر.
 3. انخفاض معنويات : الضغوط المستمرة قد تؤدي إلى انخفاض معنويات العامل، مما يؤثر على تحفيزه وتفاعله الإيجابي مع المهام.
 4. زيادة الحوادث والشكاوى : ارتفاع معدلات الضغط وعدم الرضا يمكن أن يزيد من حوادث العمل والشكاوى، مما يؤثر سلباً على جودة العمل والبيئة العملية.
 5. انخفاض في الإنتاجية : العامل الذي يعاني من ضغوط مهنية كبيرة قد يشهد انخفاضاً في مستوى الإنتاجية، مما يؤثر على أدائه العام وأداء الفريق بشكل عام.

6. دوران في العمل : قد يؤدي انخفاض الأداء والرضا الوظيفي إلى زيادة معدلات الدوران في العمل، حيث يبحث العاملون عن بيئات عمل أفضل وأقل ضغطاً.

4 - انهيار علاقات العمل أو ضعفها: انهيار علاقات العمل أو ضعفها يعد تأثيراً سلبياً مهماً لضغوط العمل المرتفعة، ويمكن أن يكون له الآثار التالية:

1. قلة الثقة وزيادة الكراهية والحقد: الضغوط العالية يمكن أن تزيد من مشاعر العداوة والحقد بين الزملاء، مما يؤثر على مستوى الثقة والتعاون في الفريق.

2. نقص الحب والاحترام: قد يؤدي الضغط إلى تقليل مشاعر الحب والاحترام بين العاملين، مما يؤثر على الجو العام في العمل ويزيد من التوترات.

3. انخفاض الدعم الاجتماعي: عندما تنهار العلاقات الاجتماعية في العمل، ينخفض مستوى الدعم المتبادل بين الزملاء، مما يزيد من الشعور بالعزلة والضغط النفسي.

4. زيادة الصراعات والعداوة: انهيار العلاقات العملية يمكن أن يؤدي إلى زيادة الصراعات والعداوة بين العاملين، مما يؤثر سلباً على الجو العملي ويقلل من التعاون والتنسيق في أداء المهام.

5. انخفاض مستوى الرضا والأداء: عندما تكون العلاقات العملية ضعيفة، ينخفض مستوى الرضا عن العمل والأداء، مما يؤثر سلباً على جودة العمل والإنتاجية العامة.

5 - ضعف الاتصالات: ضعف الاتصالات في بيئة العمل يمثل تحدياً كبيراً ويؤثر على كفاءة وفاعلية العمل داخل المؤسسة. من بين الآثار الرئيسية لضعف الاتصالات:

1. انخفاض معدل تكرار الاتصالات: يؤدي ضغط العمل والصراعات الداخلية إلى انخفاض معدل تكرار الاتصالات بين الأفراد، مما يزيد من فرص وقوع سوء الفهم والتباسات في تنفيذ المهام.

2. سوء فهم في إنجاز المهام: عدم وضوح الاتصالات يمكن أن يؤدي إلى سوء فهم في إنجاز المهام، مما يؤثر على جودة العمل ويزيد من احتمال حدوث أخطاء وتأخيرات.

3. تحريف الرسائل: تحت ضغوط العمل، يمكن أن يتم تحريف الرسائل وتشويه المعلومات المرسلة، مما يؤدي إلى تعقيد العمل وتأخير اتخاذ القرارات الهامة.

4. تعطيل العمل وعدم السرعة في اتخاذ القرارات: نتيجة لضعف الاتصالات وسوء التفاهم، يمكن أن يتعطل العمل وتتأخر عمليات اتخاذ القرارات الحيوية، مما يؤثر سلباً على تدفق العمل وسرعة الاستجابة للتحديات.

المطلب الثاني : أبعاد قياس ضغوط العمل :

تعتبر ضغوط العمل أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء العاملين في المنظمات، وهي تتأثر بعدة عوامل منها طبيعة العمل نفسها، وصراع الدور، وغموض الدور، وعبء العمل، ودور الفرد في المنظمة. فيما يلي أبعاد ضغوط العمل وكيفية تأثيره على الفرد والمنظمة بشكل عام. وهي: (سعد، 2017، صفحة 56)

2. صراع الدور: ينشأ صراع الدور عندما تتعارض متطلبات العمل مع توقعات المسؤولين، أو عندما يجد العامل نفسه بمواقف تتضارب فيها مهامه داخل وخارج العمل.

آثاره: يمكن أن يؤدي صراع الدور إلى عدم وضوح الأهداف والمسؤوليات، وبالتالي يقلل من فعالية العمل ويزيد من مستويات التوتر وعدم الرضا.

و توصلت دراسة (السقا، 2009) إلى نتائج أن وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور و عملية اتخاذ القرارات , فكلما زاد مستوى الضغط الناتج عن صراع الدور زادت الصعوبات عملية اتخاذ القرارات و توصلت دراسة (بن محمد الرشيد، 2003، صفحة 109) أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المحور الفرعي "صراع الدور" من المحور الرئيسي ضغوط العمل، جاءت متقاربة نوعاً ما فقد تراوحت بين ($X_1, X_1 -$) (γ, x_1) درجة على المقياس ليكرت، أما متوسط المتوسطات للقيم التكرارية وفق المقياس الخماسي المستخدم فقد بلغ (4.12) أي بأهمية نسبية قدرها $(Y, x_1 \wedge 0/0)$ مما يعني أنه لا يوجد صراع في الدور لدى عينة الدراسة إلا بنسبة بسيطة.

و توصلت دراسة (أبو العلا، 2009، صفحة 130) انه بلغ مستوى صراع دور بلغ 54% مما يعني وجود صراع دور بشكل ضعيف.

3. غموض الدور: يحدث غموض الدور عندما يجهل العامل تفاصيل واضحة عن مهامه وواجباته، وكيفية تنفيذها بالشكل المناسب.

آثاره: يمكن أن يؤدي غموض الدور إلى الإحساس بالضيق وعدم الثقة في القدرة على القيام بالعمل بشكل فعال، مما يؤثر سلباً على الأداء والرضا الوظيفي.

و توصلت دراسة (السقا، 2009) إلى نتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور واتخاذ القرارات. فكلما زاد مستوى الضغط الناتج عن غموض الدور زادت صعوبات عملية اتخاذ القرارات.

وتوصلت دراسة (بن محمد الرشيد، 2003، صفحة 109) إلى أن المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المحور الفرعي "غموض الدور" من المحور الرئيسي ضغوط العمل ، جاءت عالية ومتقاربة وتراوحت ما بين ($X_1, X_1 -$)

Y, 5) درجة على مقياس ليكرت، أما متوسط المتوسطات للقيم التكرارية وفق المقياس الخماسي المستخدم فقد بلغ (4.12) وبلغت الأهمية النسبية (82.4%) وبانحراف معياري قدره (0.612) مما يعني أنه لا يوجد لديهم غموض في الدور إلا بنسبة بسيطة لدى أفراد العينة.

و توصلت دراسة (أبو العلا، 2009، صفحة 130) أنه بلغ مستوى غموض الدور بلغ 47.2% مما يعني وجود غموض دور بشكل ضعيف ويرجع ذلك لأن المسؤوليات محددة والصلاحيات والآليات واضحة بالإضافة لمنح الإدارة العليا صلاحيات

4. **عبء العمل:** يحدث عبء العمل عندما يتم تحميل العامل بمسؤوليات أكثر من طاقته، أو عندما يشعر بأن العمل الذي يقوم به لا يتناسب مع قدراته ومهاراته.

آثاره: يمكن أن يؤدي عبء العمل إلى الإحساس بالإحباط والإرهاق النفسي، وقد يؤثر على الصحة العامة والتوازن الشخصي، مما يؤثر على الأداء والتفاعل في العمل.

و توصلت دراسة (السقا، 2009) إلى نتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وعملية اتخاذ القرارات. فكلما زاد مستوى الضغط الناتج عن عبء العمل زادت صعوبات عملية اتخاذ القرارات.

و توصلت دراسة (أبو العلا، 2009، صفحة 130) على أنه بلغ مستوى عبء في العمل بدرجة متوسطة لدى أفراد العينة $\{y_9\}$ ذلك لكثرة الاستدعاءات أيام الإجازات للمدراء، وزيادة الأعباء مقارنة بالموظفين الآخرين، ووقت العمل عندهم لا يسمح بأداء ما هو مكلف به.

أ. **بيئة العمل:** تتأثر بيئة العمل بالظروف الداخلية والخارجية للمنظمة. الأعمال التي تتطلب اتخاذ قرارات مهمة وتركيز مستمر، والعمل في بيئة غير آمنة، والقيام بأعمال غير نمطية، تزيد من مستوى الضغط والتوتر لدى العاملين.

يمكن أن تؤثر هذه الضغوطات على صحة العاملين، وعلى مستوى أدائهم وإنتاجيتهم، وقد تزيد من معدلات الإجهاد والاستنزاف العقلي والجسدي. (سعد، 2017، صفحة 56)

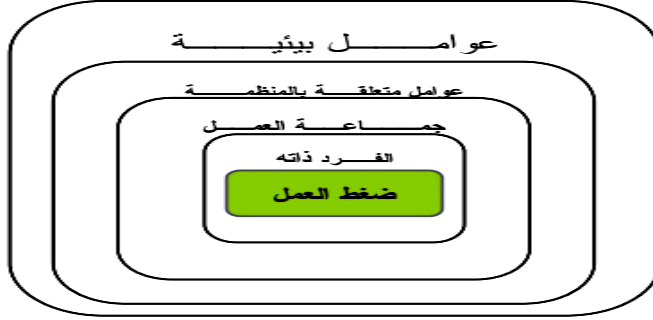
و توصلت دراسة (أبو العلا، 2009، صفحة 130) على أنه بلغ مستوى توفر بيئة العمل المادية بنسبة 40% مما يعني أن بيئة العمل مرضي عنها بدرجة ضعيفة من قبل أفراد العينة ويرجع ذلك بسبب نقص المواد المطلوبة لإتمام العمل ووجود الضوضاء في العمل والتشطيبات غير مناسبة، والأجهزة والأدوات غير مناسبة.

المطلب الثالث: مستويات ضغوط العمل

هذه المستويات المتتالية لمصادر الضغط تعكس العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على الفرد في بيئة العمل. هي موضحة في الشكل التالي: (تغريد، 2006، صفحة 27)

شكل (16)

مستويات ضغوط العمل



المصدر: (تغريد، 2006، صفحة 27)

أ- الفرد ذاته : يشمل هذا المستوى العوامل الداخلية للفرد مثل الشخصية، والمهارات، والقيم، والمعتقدات. يمكن أن تكون هذه العوامل مصدرًا مهمًا للضغط إذا لم تكن متوازنة أو إذا كان هناك تنافر بين متطلبات الوظيفة وخصائص الفرد.

ب- جماعة العمل: تشير إلى العلاقات والتفاعلات مع الزملاء المباشرين وجماعات العمل داخل المنظمة. قد تكون العلاقات السليمة والداعمة مصدرًا للراحة والإشباع في العمل، بينما قد تكون العلاقات السلبية أو الصراعات مصدرًا للضغط والتوتر.

ت- المنظمة: تمثل هذه المستوى العوامل الهيكلية والتنظيمية في المنظمة. يمكن أن تشمل مصادر الضغط في هذا المستوى العوامل مثل الهيكل التنظيمي، والمراقبة، والتقييم، وسياسات العمل، والثقافة التنظيمية، والعلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين، وأيضًا الضغوط الخارجية مثل المنافسة والتغيرات في السوق.

تتفاعل هذه المستويات مع بعضها البعض لتشكل البيئة الشاملة للعمل، ويجب على المنظمات أن تفهم وتعالج هذه المصادر المختلفة للضغط من خلال تطوير سياسات وإجراءات تعزز الرفاهية والإشباع الوظيفي للموظفين.

(تغريد، 2006، صفحة 27)

يرى معمن و مروان، 2008 بأن مستويات الضغط تتمثل في الشكل التالي : (عياصرة و بني، 2008، الصفحات (110-111))

تتعدد مستويات الضغوط في العمل، وهي تشكل جزءاً أساسياً من تجربة الفرد في بيئة العمل. سنستعرض هنا مستويات الضغوط وكيف يمكن للفرد التعامل معها بشكل فعال:

1. المستوى المرتفع : يمثل هذا المستوى من الضغوط السلبية التي قد تؤثر سلباً على الفرد. يشعر الفرد في هذا المستوى بتراكم العمل عليه، مما يؤدي إلى انخفاض في روحه المعنوية وزيادة الارتباك والشعور بالفشل والتشاؤم. من الضروري أن يتم التعامل مع هذا المستوى من الضغوط من خلال إدارة الوقت بشكل فعال، وتحديد الأولويات، والبحث عن طرق لتخفيف الضغط مثل تنظيم الأعمال وتطبيق استراتيجيات لتحسين التنظيم الشخصي.

2. المستوى المعتدل أو المتوسط : يعتبر هذا المستوى من الضغوط إيجابياً حيث يشعر الفرد بالمتعة في العمل وبقدرته على حل المشكلات بفعالية. يمكن أن يساعد هذا المستوى في تعزيز الحيوية والنشاط لدى الفرد وتحفيزه لتحقيق الأهداف. من الضروري في هذا المستوى الحرص على الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الشخصية، والاستمتاع بالإنجازات دون الإفراط في العمل.

3. المستوى المنخفض : يشير هذا المستوى إلى الضغوط السلبية التي يمكن أن تسبب الإجهاد والإحباط للفرد. يجب على الفرد التعرف على هذا المستوى وتحديد الأسباب المؤدية إليه، واتخاذ خطوات لتخفيف الضغط مثل تطبيق تقنيات التنفس العميق وممارسة التمارين الرياضية والبحث عن الدعم الاجتماعي، باختصار، تحقيق التوازن في مستويات الضغط وتحويل الضغوط السلبية إلى فرص للنمو والتطوير يعتبر أمراً حيوياً لصحة الفرد وسلامة المنظمة.

المبحث الرابع: إدارة ضغوط العمل

يواجه الأفراد تحديات متزايدة تتعلق بالضغوط العملية التي قد تؤثر على أدائهم وصحتهم العقلية والجسدية. يتطلب فهم وإدارة هذه الضغوط مهارات وأساليب خاصة لضمان استمرارية الأداء ورفاهية العمال. يهدف هذا المبحث إلى استكشاف إدارة ضغوط العمل، من خلال دراسة الاستراتيجيات والتقنيات المختلفة التي يمكن استخدامها للتعامل مع الضغوط بفعالية. سيتم التركيز خلال المبحث على تقديم آثار الضغوط في بيئة العمل، بالإضافة إلى استعراض أساليب إدارة الضغوط بما في ذلك التدريب على التحمل النفسي، وتنظيم الوقت، وتحسين مهارات التواصل والتفاوض. سيتم أيضاً استعراض استراتيجيات تعزيز الصحة العقلية والجسدية في مكان العمل، وكذلك التقنيات لتعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية. من خلال هذا المبحث، يمكن للمديرين والموظفين الاستفادة من مجموعة متنوعة من الأدوات والموارد لإدارة الضغوط بشكل فعال وتحسين جودة الحياة في مكان العمل.

المطلب الأول: آثار و نتائج ضغوط العمل

الفرع الأول: آثار ضغوط العمل : تنقسم إلى:

أ. آثار الضغوط على الفرد .

آثار الضغوط على الفرد، وهي تشمل الآثار السلوكية، النفسية، والجسدية. هذه الآثار تلقي الضوء على التأثيرات السلبية التي يمكن أن يتعرض لها الفرد نتيجة لزيادة الضغوط في بيئة العمل. (أبو العلا، 2009، الصفحات (18-21))

1. الآثار السلوكية : تشير إلى التغيرات في سلوك الفرد نتيجة لزيادة الضغوط، وتتضمن الأمور مثل الأرق، وإفراط في التدخين، واضطرابات في الوزن والشهية، وتغير في عادات النوم، واستخدام الأدوية المهدئة، وزيادة العدوانية وعدم احترام الأنظمة.
2. الآثار النفسية: تشمل القلق والتوتر، والغضب والإحباط، والملل وانخفاض تقدير الذات، والأرق، والاحترق الذاتي، وفقدان الاهتمام والرغبة في ترك العمل، وزيادة الإجهاد الذهني.
3. الآثار الجسدية: تعبر عن الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغط، مثل الصداع، وقرحة المعدة، والسكري، وأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم.

هذه الآثار تظهر كيف يمكن أن تؤثر الضغوط الزائدة على الفرد ليس فقط على صحته الجسدية ولكن أيضاً على صحته النفسية وسلوكه توازن الضغط وإدارته بشكل فعال يصبح أمراً هاماً للحفاظ على الصحة والرفاهية في بيئة العمل.

ب. آثار الضغوط على المنظمة: و يمكن أيضا إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بما يلي : (السقا، 2009، صفحة 19)

1. زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها ، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل)
2. تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته
3. صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية
4. ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات وعدم الرضا الوظيفي
5. عدم الدقة في اتخاذ القرارات
6. سوء العلاقات بين أفراد المنظمة وسوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.

ث. الآثار المترتبة على الضغوط الوظيفية: تؤثر الضغوط بشكل عام والضغوط الوظيفية بشكل خاص على الأفراد في المنظمات المختلفة، وليس شرطاً أن تكون هذه التأثيرات سلبية دائماً بل يمكن أن تكون إيجابية في بعض الأحيان؛ إذ أنها قد تعطي نوعاً من التحدي والإثارة للعاملين في المنظمة. ويمكن القول بأن كلى شيء إذا زاد عن حده ينقلب ضده، فازدياد الضغوط الوظيفية على الأفراد بشكل كبير يمكن أن يؤدي إلى بعض الظواهر السلبية والتي تؤثر على الفرد نفسه والمنظمة على حد سواء. (أحمد محمد علي الكاساني، 1999، الصفحات 34-37)

ج. تأثيرات الضغوط الوظيفية على الصحة: يرتبط الضغط النفسي والانفعالي بالعديد من الوظائف الحيوية ووظائف أعضاء الجسم البشري ، ولا يوجد انفعال أو توتر إلا ويصاحبه نشاط حيوي وعضوي ، فالقلق والاكتئاب والخوف والحجل والإحساس بالحرج كلها حالات ناتجة عن الضغط النفسي والانفعالي الذي يؤدي إلى استجابة حيوية وعضوية من الجسم، وتعرض الفرد للموجات عديدة من الضغوط الوظيفية والنفسية والتوتر يؤدي بالأجهزة الجسمية إلى نشاط دائم وغير متوازن كالجهاز وتشير الدراسات إلى أن استمرار الضغط الحاد في الأجل القصير يمكن أن يؤدي إلى الصداع الشديد وارتفاع ضغط الدم وزيادة نسبة الكوليسترول في الدم . ويمكن في الأجل العصبي اللاإرادي وجهاز الغدد الصماء.

الطويل أن يؤدي الضغط الحاد إلى أمراض القلب والقرحة والتهاب المفاصل، ولذلك قد يجبر الضغط الحاد الأفراد إلى استخدام المهدئات مما قد يؤدي إلى بعض الأمراض مثل تليف الكبد وسرطان الرئة. وقد أشارت بعض البحوث والدراسات أيضا إلى العلاقة الوطيدة التي تربط بين الضغوط الوظيفية والمشكلات أو الاضطرابات الصحية. فقد ذكر بعض الباحثين أن أكثر من 50% من الأمراض التي تصيب الفرد مثل: العرق وجفاف الفم والرعشات والصداع المزمن وسرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب وغيرها تعود إلى أسباب ترتبط بضغوط الوظيفة .

د. تأثيرات الضغوط الوظيفية على السلوك التنظيمي:

تتعدى تأثيرات الضغوط الوظيفية لتشمل سلوك الأفراد في العمل، فقد أشارت الدراسات المختلفة التي تناولت موضوع الضغوط الوظيفية بالتحليل أن التعرض للضغوط الوظيفية الشديدة والمستمرة لها تأثير قوي على أنماط متعددة من السلوك التنظيمي، ومنها ما يلي:

- الضغط والأداء: يشبه بعض الكتاب علاقة الضغوط بالأداء بالعزف على أوتار العود؛ فالعزف على الأوتار الذي ينقص أو يزيد عن حده لن يؤدي إلى موسيقى عذبة، وكذلك يعتبر الضغط القليل جدا أو الزائد بشكل كبير والذي يواجه الموظف عاملا رئيسيا في خفض أداء هذا الموظف، ويرى الباحث بأن تعرض الأفراد في أي منظمة لمستوى مناسب من الضغوط الوظيفية يعتبر حافزا للعاملين لتحسين أدائهم؛ إذ أنه قد يخلق لديهم نوعا من التحدي والإثارة فيؤدي إلى مزيد من عمليات الإبداع والابتكار وخلق روح التنافس والدافعية. ويمكن اعتبار المستوى غير المناسب من ضغوط الوظيفة عاملا رئيسيا في تدهور أداء العاملين، حيث يؤدي ذلك إلى الملل والإرهاق مما قد ينتج عنه عدم القدرة على التركيز عند الأفراد وازدياد الخلافات بينهم.

- الضغط وترك العمل والغياب: تشير الدراسات المختلفة إلى العلاقة الطردية التي تربط بين الضغط وترك العمل والغياب، فتعرض الفرد إلى ضغط مرتفع ولفترة طويلة قد يؤدي إلى إصابته بواحد أو أكثر من الأعراض التي سبق ذكرها، وهذه يمكن أن تؤدي إلى ازدياد نسبة تغيب الفرد عن العمل وقد تدفعه إلى تركه. ويمثل ترك العمل أو العباب كوسيلة للانسحاب من قبل الأفراد المعرضين للضغوط الوظيفية أقل العواقب غير المرغوب فيها عند مقارنتها بالبدائل الأخرى كالعوانية والتخريب والمهدئات أو غير ذلك .

ويرى الباحث بأن نتائج الضغوط الوظيفية الكبيرة على الأفراد تتعدى التأثير على الأداء أو ترك العمل أو الغياب لتشمل الإصابات داخل المنظمة، وتوتر العلاقات بين أفراد التنظيم، وعدم العمل بروح الفريق الواحد، والعوانية والتخريب، وتزيد الأمور السابقة من الأعباء والتكاليف التي تتحملها المنظمة مما قد يؤدي إلى تحطيم كفاءة وفعالية

هذه المنظمة؛ وبالتالي التأثير على إنتاجيتها وفرصتها في البقاء في مجال المنافسة في السوق وقد يكون ذلك تمهيداً لرواها. وتشير الدراسات إلى أن تقديرات الخبراء في الولايات المتحدة تدل على أن كلفة المشاكل الناتجة عن ضغوط الوظيفة تقدر بنحو مائة وخمسون بليون دولار سنوياً، فالمنظمات تنفق الكثير من الوقت والمال لمعالجة العاملين الذين يعانون من مشاكل ضغط الوظيفة من خلال برامج علاجية أو تعويضات أو أجور قضائية ترفع ضدها. كما أن الغياب عن العمل يكلف المؤسسات البريطانية حوالي خمسة مليارات من الجنيهات الإسترلينية سنوياً؛ أي ما يعادل ثلاثين مليون يوم عمل سنوياً.

الفرع الثاني: نتائج ضغوط العمل:

نتائج ضغوط العمل التي ذكرتها تعكس تأثيرات سلبية قد تحدث نتيجة تجارب الفرد في بيئة العمل. من أهم هذه

النتائج: (عصام، 2016، الصفحات (16-17))

1. انخفاض في مستوى الإنتاج: يمكن أن يؤثر الضغط على مستوى الإنتاج وجودة العمل المقدم.
2. ظاهرة الغياب أو التأخير أو التهرب: يمكن أن يزيد الضغط من معدلات الغياب والتأخير والتهرب من المسؤوليات.
3. الإصابة بالتعب والملل والإعياء أو المرض: قد يؤدي الضغط إلى تعرض الأفراد لحالات من التعب والإجهاد وحتى الإصابة بالأمراض.
4. انخفاض في مستوى التركيز وزيادة الأخطاء: يمكن أن يؤثر الضغط على قدرة الأفراد على التركيز وبالتالي زيادة معدلات الأخطاء في العمل.
5. التخبط في القرارات والفوضى داخل المنشأة: قد يؤدي الضغط إلى تداخل وتشويش في عمليات اتخاذ القرارات وزيادة الفوضى داخل الهيكل التنظيمي.
6. زيادة الأعباء والتكاليف المالية: يمكن أن يؤدي الضغط إلى زيادة الأعباء على المنظمة وتكاليف إضافية.
7. النزاعات الشخصية والجماعية: قد يزيد الضغط من حدوث النزاعات بين الأفراد داخل بيئة العمل.
8. كثرة الاستقالات والطلبات للانتقال: قد يزيد الضغط من معدلات الاستقالات والرغبة في البحث عن بيئة عمل أكثر صحة وراحة.
9. زيادة معدلات الشكاوى وانخفاض الروح المعنوية: يمكن أن يؤثر الضغط على رضا وروح المعنوية للعاملين وبالتالي زيادة معدلات الشكاوى وانخفاض الروح المعنوية.

المطلب الثاني : الوسائل الذاتية (الفردية) لمواجهة ضغوط العمل:

بدأ الاهتمام بوسائل مواجهة الضغوط النفسية منذ العقود الأربعة الماضية ، وتعد الدراسة التي قام بها مورني m Murphy 1962 من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط ، وذلك للإشارة للأساليب التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف المهددة ، بهدف السيطرة عليها، ومن اجل تسيير فعال للضغط على مستوى الفرد يرى caroline levasseur انه يتوجب استباقه بمرحلتين : (لعجالية، 2015، الصفحات (102-109))

1. التعايش مع الضغوط : يمكن للفرد تطبيق هذه الطريقة في الزمن القصير بمجرد فهمه لنوع الضغوط وأثرها، وتتطلب تفهّمًا جيدًا لسلوك الفرد تجاه الضغوط.
 2. الانسحاب من المواقف الضاغطة : يعتمد فعالية هذا الحل على كيفية تأثير الانسحاب على مستوى التوتر، ومن الضروري تقييم الظروف بعناية لتحديد ما إذا كانت هذه الخطوة مفيدة أم ضارة.
 3. تغيير علاقة الفرد بالضغوط: يمكن للفرد تحسين تجربته مع الضغوط من خلال تغيير طريقة تفاعله مع عوامل العمل المسببة للتوتر.
 4. تغيير الضغوط نفسها: يركز هذا الحل على تعديل بيئة العمل أو التأثير على سلوك الأشخاص الذين يسببون الضغوط.
 5. تقبل الموقف وتخفيف الضغوط: يتضمن هذا النهج قبول الوضع الحالي واعتماد أنشطة تساعد في تقليل التوتر، مثل ممارسة التمارين الرياضية.
- وهناك مجموعة من الأساليب التي يمكن أن يستخدمها الفرد لمواجهة ضغوط العمل ومنها :
- 1-2- الأساليب المعرفية تعتمد على العمليات الذهنية والتفكير الإيجابي لمواجهة مصادر الضغوط في العمل. تأسس هذا النهج على فكرة أن التعرض لمصادر الضغط لا يسبب الانزعاج بحد ذاته، بل يتحدد الناتج النهائي من خلال نوعية رد الفعل الذي يتخذه الفرد. تشجع هذه الأساليب التغيير في التفكير والاتجاهات السلوكية لتحسين ظروف العمل والتكيف مع مصادر الضغط، مما يساعد في تحسين رفاية الفرد في بيئة العمل.
 - 2-2 - التطعيم الانفعالي : التطعيم الانفعالي هو نهج يقترحه بعض الباحثين لمواجهة الضغوط النفسية، وهو يستلهم فكرته من عمليات التطعيم الطبي. يتضمن هذا النهج تعزيز القدرة على التكيف مع المواقف المؤدية للقلق والتوتر عن طريق المعيشة الذهنية واتخاذ خطوات عملية.

1. جمع المعلومات الواقعية: يتضمن هذا الخطوة جمع معلومات شاملة وواقعية عن الموقف المسبب للقلق، حتى لو زادت من حالة الضيق. هذا يساعد في فهم أفضل للموقف وتقبله بشكل أفضل.
 2. البحث عن المصادر الخارجية: يهدف هذا الجانب إلى البحث عن مصادر خارجية يمكن أن تساعد في التعامل بفعالية مع المشكلة، سواء كانت موارد أو دعم من الآخرين.
 3. تشجيع النفس: يركز هذا الجانب على تشجيع النفس على تبني خطط عملية لمواجهة الموقف بوضوح، مع الاعتراف بوجود الضغوط والحاجة إلى التعامل معها بشكل فعال دون تردد.
- هذه الخطوات تهدف إلى تعزيز القدرة على التكيف والتعامل الفعال مع المواقف الضاغطة، وقد تكون فعالة لبعض الأشخاص في تحطيم الضغوط وتحسين رفاهيتهم النفسية.
- 3-2- إعادة البرمجة الذهنية تعني التعامل مع المواقف الضاغطة من خلال إتباع الخطوات التالية:
- أ- التوقف عن الأفكار السلبية: يتضمن هذا الخطوة التوقف الفوري عن الاسترسال في الأفكار السلبية والضغينة التي تزيد من مستويات الضغط والتوتر.
- ب- إعادة التفكير: تعني إعادة التفكير تحولاً نحو التفكير المنطقي والمنهجي، حيث يتبع الفرد مدخل حل المشكلة. يشمل ذلك تقسيم المشكلة إلى أجزاء منتظمة يمكن للفرد من خلالها حل المشكلة واختيار البديل الأفضل لحلها. يتضمن ذلك استخدام العقلانية والتحليلية لإيجاد حلول فعالة ومنطقية للمشكلات.
- هذه الخطوات تساعد الفرد على تغيير نمط التفكير والتحول نحو الإيجابية والعمل البناء لحل المشكلات، مما يساهم في تقليل مستويات الضغط وزيادة القدرة على التكيف في بيئة العمل.
- 4-2 - تصور ذهني: هو أسلوب فعال لمواجهة مصادر الضغوط والتوتر في الحياة اليومية. يتضمن هذا الأسلوب عدة خطوات وتقنيات تهدف إلى تحقيق الاسترخاء والهدوء النفسي والجسدي. من بين الخطوات التي يمكن إتباعها في تصور ذهني:
- الوعي بالموقف الضاغط: يتضمن هذا الخطوة التوعية بالموقف الذي يسبب القلق والضيق، وهو خطوة أولية لتحديد العوامل المؤثرة على مستويات الضغط.
 - الاحتضان والمعالجة الهادفة: يتمثل هذا في احتضان الموقف بشكل موضوعي، مما يسمح للفرد بإجراء تقييم دقيق للمشكلة وتطبيق إجراءات للتعامل معها بشكل فعال.
 - التخيل والتصور الإيجابي: تقنية التخيل تشمل تصوّر الطرق التي يمكن أن تساهم في مواجهة الموقف بنجاح وأنت في حالة من الاسترخاء العميق، مما يعزز الاستعداد النفسي والجسدي لمواجهة التحديات.

- التأمل والاسترخاء: تقنية التأمل تشمل الجلوس بصفة هادئة وتركيز الذهن على أفكار محددة أو الاسترخاء العميق، مما يساعد في تهدئة العقل والجسم وتحقيق الاسترخاء الشامل.
- التخلص من الإثارة: يشمل ذلك تجنب المصادر المحتملة للتوتر مثل الطعام والعقاقير، والتركيز على الأنشطة التي تساعد في تحقيق الاسترخاء والراحة.
- الاسترخاء التقدمي : يعتمد على تقنيات مثل إرخاء العضلات بشكل تدريجي، مما يساعد في تحقيق الهدوء والراحة الجسدية والنفسية.
- ممارسة الرياضة : يعتبر ممارسة الرياضة والنشاطات البدنية بانتظام من الطرق المفيدة للتخفيف من مستويات الضغط وتحسين الحالة العامة للجسم والعقل.
- تصور ذهني: يمكن أن يكون أداة قوية للتعامل مع الضغوطات وتحسين الرفاهية النفسية والجسدية، ويجب تطبيقه بانتظام وبشكل منهجي للحصول على الفوائد الكاملة منه.
- التغذية: تلعب دوراً حاسماً في صحة الإنسان وقدرته على التعامل مع الضغوط اليومية. إذا تغيرت عادات الأكل، فسيؤثر ذلك على قدرة الشخص على الأداء بشكل كامل. الطعام يُعتبر وقوداً للعقل، وإذا لم يحصل الشخص على الغذاء الكافي، فقد يصبح أداؤه ضعيفاً ويزداد التشوش في أفكاره واضطرابها، من الضروري أن تحتوي وجبات الطعام اليومية على العناصر الغذائية الأساسية مثل البروتينات، الفيتامينات، الأملاح، والدهون بكميات مناسبة للنشاط البدني الذي يقوم به الشخص. تحقيق التوازن بين الراحة والنشاط البدني والتغذية السليمة أمر مهم للحفاظ على الصحة البدنية والنفسية.
- إدارة الوقت: بشكل ناجح أيضاً لها دور كبير في تخفيف الضغوط. من خلال تحديد الأولويات، والتخطيط، وموائمة الوقت مع الأعمال، يمكن للفرد تحسين استخدام وقته وتقليل الضغط الناجم عن التأخير وعدم التنظيم.
- الأشخاص ذوو النمط (أ): يجب أن يعدلوا نمطهم لتجنب الأمراض العضوية المتعلقة بهذا النمط. ليس المطلوب منهم تغيير نمط حياتهم، ولكن يمكنهم تعديل سلوكهم بطريقة تناسب مع صحتهم الجسدية والعقلية، مع الحفاظ على التحفيز والطموح في الحياة.

المطلب الثالث : أساليب و طرق مواجهة ضغوط العمل

الفرع الأول: أساليب مواجهة ضغوط العمل:

1- الأساليب التنظيمية والفردية لمواجهة ضغوط العمل

1.1 - الأساليب التنظيمية لمواجهة ضغوط العمل

الأساليب التنظيمية لمواجهة ضغوط العمل تشمل :

1. تطبيق أساليب الإدارة الحديثة: يشمل هذا التعديل في السياسات والبرامج والإجراءات، وهو يهدف إلى تحسين كفاءة المنظمة وتقليل الضغوط على الموظفين من خلال تنظيم العمل بشكل أفضل.
 2. تعديل المواقف المسببة لضغوط العمل: يتضمن تعديل مستويات السلطة، المسؤولية، توزيع المهام، وإعادة تصميم الوظائف لتكون أكثر استقلالية ومعنى، مما يساهم في تقليل الضغوط وزيادة الرضا الوظيفي.
 3. تكوين علاقات جيدة وتوفير سبل التعاون: من خلال بناء علاقات جيدة بين أعضاء الجماعة وتشجيع التعاون، يمكن تحسين بيئة العمل وتقليل الصراعات والضغوط البيئية.
 4. إقرار مبدأ المشاركة وتحسيس العمال بأهميتهم: بمشاركة العمال في وضع السياسات واتخاذ القرارات، يشعرون بالمسؤولية والانتماء ويقلل ذلك من الضغوط النفسية.
 5. تحسين ظروف العمل المادية: تشمل هذه الإجراءات تحسين الحرارة، الإضاءة، الضجيج، وتوفير بيئة عمل آمنة وصحية، مما يقلل من التأثير السلبي للعوامل المادية على صحة العاملين.
 6. تطبيق مبادئ التنظيم: يشمل هذا التزام المنظمة بمبادئ الإدارة والتنظيم، مما يخلق بيئة عمل منظمة ومنضبطة، ويقلل من الضغوط الناتجة عن عدم وضوح الهياكل التنظيمية والسياسات.
 7. استحداث أنشطة علاجية: من خلال توفير مستشار نفسي واجتماعي داخل المنظمة، وتخصيص أماكن للتمارين الرياضية والاسترخاء، يمكن تقديم دعم نفسي وتحسين الصحة النفسية والجسمية للعاملين.
- تلك الأساليب تعتبر جزءاً من استراتيجية شاملة لتحسين بيئة العمل وتخفيف ضغوط العمل على الموظفين، مما يساهم في تحسين الأداء ورفاهية العاملين في المنظمة.

2.1 - الأساليب الفردية لمواجهة ضغوط العمل:

يمكن للفرد الذي يتعرض لضغوط العمل أن يستخدم عدة طرق وأساليب لتخفيف مستوى الضغط لديه. من أهم

هذه الطرق: (عاشور خ.، 2014، الصفحات (83-85))

- ممارسة الرياضة بانتظام: تعتبر الرياضة وسيلة فعّالة لتخفيف الضغوط، حيث يمكن للفرد ممارسة الرياضات الخفيفة التي لا تتطلب مجهوداً كبيراً، مثل المشي السريع أو ركوب الدراجة. توصي الدراسات بممارسة الرياضة بانتظام، لمدة 10-30 دقيقة على الأقل 3 مرات في الأسبوع.
- إتباع نظام غذائي صحي : يجب على الفرد تناول الطعام بشكل متوازن، مع الحرص على تقليل اللحوم والمواد الكربوهيدراتية الزائدة، والابتعاد عن الأطعمة الصناعية والمنبهات مثل القهوة والتدخين.
- الاسترخاء التام: يساعد الاسترخاء في استعادة التوازن بين الراحة والنشاط، ويمكن تحقيقه من خلال تقنيات الاسترخاء مثل التأمل والتنفس العميق.
- اهتمامات خارج العمل: ينصح بأن يكون للفرد اهتمامات وأنشطة ترفيهية خارج مجال العمل، مثل ممارسة الهوايات والمشاركة في أنشطة اجتماعية، لتوفير منفذ للتسلية والاسترخاء.
- مراجعة الإنجازات والسلوك : يساعد تقييم الإنجازات ومراجعة أنماط السلوك في فهم أفضل للضغوط وتطوير استراتيجيات تفاعلية للتعامل معها.

الفرع الثاني: طرق مواجهة ضغوط العمل:

من أهم طرق الوقاية التي تستخدمها المنظمة في علاج الضغوط ما يلي: (ثامر حسين علي و عبد الكريم عبد الله، 2014، الصفحات (159-160))

- إعادة النظر في تصميم الهيكل التنظيمي : يمكن للمنظمة إعادة النظر في هيكلها التنظيمي لتعزيز الانفتاح والتواصل بين الأفراد، وتوفير فرص للمشاركة في اتخاذ القرارات، مما يقلل من الضغوط الناتجة عن الشعور بالعزلة وعدم الانتماء.
- إعادة تصميم الأعمال : من خلال تخفيف أعباء العمل أو تحديثها، وتوفير فرص النمو والتطور المهني، يمكن للمنظمة تقليل الضغوط وزيادة رضا العاملين وإنتاجيتهم.
- تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها : يساهم تحديد المسؤوليات والصلاحيات بوضوح في تجنب التنازعات وتحسين التعاون والأداء الفردي والجماعي.
- توفير مناخ تنظيمي مريح : يجب أن يكون بيئة العمل ملائمة وتساعد على تقليل التوتر والإجهاد، مثل توفير مساحات عمل مريحة ومعدات مناسبة ومرونة في العمل.
- تطوير نظم الاختيار والتعيين : يجب على المنظمة تحديث معايير الاختيار لضمان اختيار الأفراد الذين يمتلكون القدرة على تحمل الضغوط والتكيف معها بشكل فعال.

- تحسين نظم الحوافز والأجور وتقييم الأداء : يمكن لنظام الحوافز المنصف أن يحفز العاملين ويزيد من رغبتهم في بذل المزيد من الجهد، مما يقلل من الضغط النفسي.
- برامج تدريب متطورة : توفير برامج تدريبية تهدف إلى تطوير مهارات العاملين في إدارة الضغوط والتعامل معها بفعالية، وتعزيز قدرتهم على التكيف في بيئة العمل.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل تبين لنا إن ضغوط العمل هي عبارة عن حالة تنشأ لعدم توافق الفرد مع بيئة العمل بسبب تفاعل عدة عوامل ومؤثرات تتعلق بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة أو بالفرد نفسه يترتب عليها العديد من الآثار السلوكية أو النفسية أو الفسيولوجية للعاملين في المؤسسة، فمعظم الناس في عصرنا الحالي يواجهون شتى أنواع الضغوط أثناء العمل لأسباب قد تكون ناتجة عن العمل نفسه أو خارجه، وقد تباينت آراء الباحثين في معرفة المصادر التي تؤدي إلى ضغوط العمل حيث يتعرض الفرد إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد لهذا ازداد اهتمام الباحثين بدراسة العديد من السبل والطرق التي يمكن إن يتبعها الفرد والمنظمة في التخفيف من حدة ضغوط العمل كما توصلنا إلى إن هناك آثار إيجابية ناتجة عن ضغوط العمل بالإضافة إلى آثار سلبية تقع على كل من الفرد والمنظمة .

دراسة ميدانية في مؤسسة قديلة للمياه

المعدنية جمورة - بسكرة -

دراسة ميدانية في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية في جمورة -

بسكرة -

تمهيد

بعد أن تم التعرف في الإطار النظري على الأبعاد الأساسية لمتغيرات الدراسة، وكذا العلاقة التي تربط بينهما وهو جانب مهم لفهم واستيعاب الظواهر المدروسة، وحتى تكتمل معالجة الموضوع، وللإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، نخصص هذا الفصل لدراسة حالة ميدانية لتطبيق المفاهيم النظرية التي تم التعرف عليها سابقاً، تم اختيار مؤسسة قديلة للمياه المعدنية في جمورة - بسكرة - كدراسة حالة، وهذا ما تم الحصول عليه من معلومات من قبل الإطارات والموظفين الإداريين عن طريق الاستبانة التي قمنا بتوزيعها عليهم.

وستتطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: سياق الدراسة

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي ومهام الأقسام والمصالح

المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها

المطلب الثاني: أداة الدراسة وإجراءاتها

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة

خاتمة

المبحث الأول: سياق الدراسة

تعد مؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة _بسكرة_ إحدى المؤسسات التي تنشط في سوق المياه المعدنية في الجزائر، ولها آفاق اقتصادية هامة إذ حظيت بالدعم والرعاية اللازمة، من خلال هذا المبحث سنحاول عرض أهم الجوانب المتعلقة بالمؤسسة ابتداء من نشأتها وتطورها مروراً بأهميتها وأهم مهامها وأخيراً عرض الهيكل التنظيمي.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة _بسكرة_الفرع الأول: نشأة وتطور مؤسسة قديلة

مؤسسة قديلة وكغيرها من المؤسسات الجزائرية كانت تابعة للدولة، وبعد التغيير الاقتصادي والوضع الذي آلت إليه معظم المؤسسات في هذا القطاع تم التحلي عنها، وبيعها، لذا وقبل الحديث عن المؤسسة ككيان خاص وجب أولاً تقديم المراحل التي مرت بها.

قفي إطار إنعاش المخطط التنموي الاقتصادي والاجتماعي واستغلال الموارد المحلية التي تزخر بها ولاية بسكرة، ثم إنشاء وحدة لتعبئة المياه المعدنية، وذلك وفق للمرسوم 69-138 المؤرخ ب 1983/05/23 اقتراح وبمداولة رقم 201-3 بتاريخ 1983/03/19 من طرف أعضاء الخلي الشعبي لولاية بسكرة حيث حددت الشروط لإنشاء ومهام الوحدة .

تمت الموافقة رسمياً على إنشاء وحدة للمياه المعدنية وفقاً للمداولة رقم 06-1984، وانطلقت العملية الإنتاجية بما سنة 1987 وقدرت طاقتها الإنتاجية بما يقارب 24000 قارورة في اليوم وهذا ما يعطى على الأقل جزء معتبر من احتياجات المنطقة. وكانت الوحدة تحت وصاية مديرية الوحدات المحلية التابعة لولاية بسكرة مع 09 وحدات أخرى، ووفقاً للقوانين المعمول بما في إطار استقلالية المؤسسات قررت الدولة تغيير سياستها في تسييرها للمؤسسات الوطنية واللجوء إلى اللامركزية في تفكيك الوحدات وتم حل هذه الوحدات وتحويل وصاية وتسيير وحدة المياه المعدنية إلى قسم تنمية الأعمال الإنتاجية والخدمات التي أصبحت تسمى لاحقاً مديرية المناجم والصناعة وذلك سنة 1991، وفي إطار التحويلات التي عاشها الاقتصاد الوطني ابتداء من سنة 1990 والانتقال إلى اقتصاد السوق والسعي للانضمام إلى منطقة التجارة العالمية، فقد تم الإعلان عن حل وتصفية الوحدة وبيعها للخواص.

الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة ككيان خاص ومستقل

هي مؤسسة مساهمة ذات مسؤولية محدودة برأس مال يقدر ب 600 مليون دينار جزائري، أعلن عن وجودها ككيان مستقل تماما في 2003/05/04 وانطلقت العملية الإنتاجية بها في جويلية 2004 باسم مؤسسة قديلة للمياه المعدنية مقرها بقديلة جمورة ولاية بسكرة، تتربع على مساحة أجمالية تقدر ب 69850 متر مربع، تعمل في مجال تعبئة المياه المعدنية الطبيعية، تقدر طاقتها الإنتاجية النظرية ب 400000000 قارورة/ سنويا، تشغل حاليا 424 عاملا، و اعتماد على التقييم الذي ينص عليه القانون التوجيهي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الجزائر، قديلة تعتبر متوسطة الحجم باشرت المؤسسة نشاطها باستخدام نوعين فقط من العبوات، الأولى ذات حجم 1.5 لتر والثانية 0.5 لتر قبل أن يتوسع نشاطها بعد ذلك ليشمل العبوات (21) و في سنة 2008 تم إضافة عبوات ذات حجم (0.33) لتزو مؤجرا أضافت عبوات جديدة ذات (11).

وتنتمي مؤسسة قديلة المجمع GIBA بداية من سنة 2015، وأسس المجمع الصناعي باباهم الجزائر سنة 2015، وجاء كحاجة ملحة أمام تزايد عدد الشركات المساهمين وتنوعها ونموها بشكل كبير من جهة وتحقيقا للأهداف المسطرة من قبل المساهمين منذ سنة 2004 من جهة أخرى، حيث يعتبر المجمع من أنواع المجمعات التي تؤسس من الأسفل إلى الأعلى، وهو بدوره أول مجمع يؤسس قانونيا على مستوى بسكرة، حيث يركز المجمع على الإنتاج ويتكون من الشركات التالية:

الشركة القابضة GIBA .

الشركة التابعة:

1. شركة قديلة للمياه المعدنية.
2. شركة برانيس للآجر.
3. شركة باباهم للآجر .
4. شركة إنتاج الإسمنت للبناء.

الفرع الثالث : التركيبة البشرية للمؤسسة محل الدراسة:

إن مؤسسة قديلة تجمع في تركيبها البشرية بين أفراد ذوي الخبرة في مجالات مختلفة وبين أفراد حديثي العهد في العمل وهذا ما يشجع روح المبادرة وعمل الفريق والتسويق وبين مختلف المصالح داخل المؤسسة وتميز بنمط تقني متقدم من

جميع التجهيزات المستوردة من الخارج، فالإنتاج يعتمد على التكنولوجيا الآلية بنسبة 95 وإن مختلف الآلات والمعدات حديثة ومواكبة للتغيرات التكنولوجية والتي تستوردها من الدول الأوروبية المتقدمة ألمانيا فرنسا إيطاليا وتمتلك المؤسسة نظام معلومات فعال يتشكل من مجموعة متكاملة من تقنيات الإعلام والاتصال الحديثة منها 3 هواتف ثابت، هاتف مزود بخط فاكس أما الهواتف النقال خصصت المؤسسة 20 خط هواتف نقال البعض أفرادها من مسؤولي المديرية بعض المصالح، بالإضافة على وجود حوالي 25 جهاز كمبيوتر حديثة التسهيل المعاملات الإدارية والتسيير على مستوى جميع الوظائف المؤسسة، وتستخدم المؤسسة نظام وهو برنامج يتم من خلاله متابعة مختلف العمليات التجارية والتسيير المالي والمحاسبي كما تستخدم في تسيير ملفات العمال وحساب الأجور.

جدول رقم (03)

التركيبة البشرية لمؤسسة المياه المعدنية قديلة

المجموع	إطار سامي	إطار	عون التحكم	عون التنفيذ	عدد الأفراد
411	7	15	109	282	

الفرع الرابع: الأهمية الاقتصادية والاجتماعية المؤسسة قديلة

بالنسبة للأهمية التي تكتسبها مؤسسة قديلة فتظهر من خلال:

- توفير مناصب الشغل وتخفيض نسبة البطالة في المنطقة المساهمة في تنمية وإنعاش الاقتصاد الوطني وجعله أكثر ديناميكية المحافظة على صحة المجتمع من خلال تقديم منتج صحي وذو خبرة.
- تكوين علاقات وثيقة مع الزبائن والموردين.
- إدخال تكنولوجيا حديثة ومنظورة في عملية تحليل وتعبئة المياه المعدنية.
- المساهمة في تلبية احتياجات السوق الوطنية من المياه المعدنية.
- الدخول إلى الأسواق العالمية من خلال عملية تصدير المنتج إلى الخارج .

الفرع الخامس: أهداف المؤسسة قديلة:

- تحقيق الربح البقاء والاستمرارية في قطاع المياه المعدنية تلبية الطلب المحلي من المياه المعدنية (شرق، غرب، شمال، جنوب).

- زيادة ورفع حجم الإنتاج والاستغلال العقلاني للموارد المتاحة.
- محاولة اقتناء واستخدام التقنيات الحديثة بغرض مسايرة التطور الحاصل على المستوى العالمي.
- أن تكون نموذجاً متميزاً ورائداً وموثوقاً في مجال المياه المعدنية.
- البحث عن الأداء الجيد من خلال عقلانية وسيرورة القرارات والإبداع من التحكم النسبي في الجوانب المالية.
- تحسين صورة المؤسسة وعلامتها بصفة مستمرة.
- الدخول إلى أسواق دولية جديدة.
- تطوير منتجاتها وفقاً لمقاييس الجودة العالمية، بما يتناسب مع متطلبات الأسواق.
- تنمية المؤسسة حصتها السوقية في صناعة المياه المعدنية.
- تغطية كافة المناطق الجغرافية في الوطن.
- تنويع تشكيلة منتجاتها وإضافة منتجات جديدة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي ومهام الأقسام والمصالح

قبل التطرق إلى الهيكل التنظيمي للمؤسسة قديلة، يجب أولاً التعرف على طبيعة هيكلها التنظيمي.

الفرع الأول: طبيعة الهيكل التنظيمي للمؤسسة قديلة

إن الهيكل التنظيمي هو عبارة عن البناء أو الشكل الذي يبين مختلف المستويات الإدارية والوحدات التنظيمية الرئيسية والفرعية والوظائف، ويبين أشكال وأنواع الاتصالات وشبكات العلاقات القائمة داخل المؤسسة. وحتى تحقق مؤسسة قديلة أهدافها، قامت بتصميم هيكل تنظيمي مرّن له القدرة على الاستجابة لمتغيرات البيئة. يتكون الهيكل التنظيمي للمؤسسة قديلة من مجموعة الوظائف الأساسية والفرعية لتحقيق انسجام التنظيم وفاعليته إن محدودية حجم المؤسسة يجعل تبني الهيكل التنظيمي البسيط المقسم حسب الأقسام والمصالح هو الأجدر في هذه الحالة، كما أن بساطته تضمن:

- تدفق المعلومات بشكل سريع بين مختلف مصالح المؤسسة.
- تكوين علاقات مباشرة بين الرئيس والمرؤوسين.
- وجود مرونة تعليمية تكمن من مجاعة تقلبات المحيط.

وباعتبار أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة هو هرم يوضح مختلف المستويات والوظائف والعلاقات المختلفة بين الوظائف الموجودة بشكل متسلسل وتصاعدي، ستحاول عرض مهام وأدوار مختلف المصالح والأقسام بالمؤسسة.

الفرع الثاني : عرض الهيكل التنظيمي لمؤسسة قديلة:

ينقسم الهيكل التنظيمي وظيفيا إلى مجموعة من الأقسام المختلفة، غذ يحتوي على خمسة أقسام رئيسية يمكن توضيحها بما يلي:

مدير المؤسسة: هو الذي يشرف ويسهر على القيام بمختلف وظائف التسيير، كما يشارك أيضا في الوظائف التنفيذية كإدارة المبيعات والتعامل المباشر مع الموردين والتفاوض معهم بشأن شراء المواد الأولية، ويمكن حضر بعض نشاطاته في إدارة المؤسسة حيث له:

- مسؤولية على كل تحريات النشاط اليومي.
- الإشراف على المؤسسة والسهر على سير الحسن لنشاطها والأداء الأفضل لعمالها.
- والقيام بالمتابعة والتوجيه، كما يدافع عن مصالح الخارجية للمؤسسة.
- متابعة التعاملات عبر الموقع الإلكتروني والرد على استفسارات وطلبات الزبائن والموردين.
- تحديد أسعار بيع المنتجات بالتنسيق مع المصلحة التجارية ومصصلحة المحامية.

المدير العام فرعين تابعين له مباشرة هما:

1. نائب المدير العام: الإنابة الكاملة من المديرية العامة في الإشراف على الأمور الخاصة بالمؤسسة وتحقيق أهدافها، ومتابعة جميع الإدارات ومدى الإنابة الكاملة من المديرية العامة في الإشراف على الأمور الخاصة بالمؤسسة وتحقيق أهدافها، ومتابعة جميع الإدارات ومدى تنفيذهم لخطة العمل وتطوير أعمال المؤسسة وكذا السهر على تطبيق السياسة و الإستراتيجية الخاصة بالمؤسسة وزيادة العلاقات ومعالجتها الأخرى لزيادة المشاريع والحفاظ على مكانة وسمعة المؤسسة.

2. الأمانة: توجد مصلحة استشارية واحدة تتمثل في السكرتارية وهي مسؤولة عن التنسيق، وتنظيم الرسائل الصادرة والواردة من وإلى مع المؤسسة وكتابتها وتنظيم مواعيد الزيارات ولقاءات المدير مع الزبائن.

(1) قسم الجودة: هو الذي يهتم بمراقبة واختبار جودة المياه المعدنية المستخرجة، كما يقوم بإجراء التحليل اللازمة طوال مرحلة الإنتاج، وكذلك مراقبة المنتج من بداية إنتاجه إلى غاية تسليمه للمستهلك.

(2) قسم التموين: وينقسم إلى:

✓ مصلحة المشتريات: وتهتم بتوفير المواد الأولية اللازمة وإمداد قسم الإنتاج، وكذا توفير الآلات ومستلزمات العملية الإنتاجية.

✓ مصلحة تسيير المخزون: ومهمتها تسيير وتنظيم المخزون.

(3) القسم المالي والمحاسبي: وينقسم هذا القسم إلى:

✓ مصلحة تسيير الموارد البشرية: يتم فيها متابعة كل ما يتعلق بالعمال من توظيف تقاعد. كما تسهر على متابعة حركتهم اليومية ومراقبة مدى التزامهم بقوانين العمل، ويمكن تلخيص ما تقوم به فيما يلي:

- إعداد كشوف أجور العمال.

- تحديد عدد العمال وحركتهم في المؤسسة بالتنسيق مع مصلحة الإنتاج.

- التصريح بالعمل العادي والاضطراري للعمال.

✓ مصلحة المالية والمحاسبية: تعتمد هذه المصلحة في عملها مختلف المحاسبات المتمثلة في المحاسبة العامة والتحليلية والمعقدة ويتم فيها معالجة مختلف التعاملات المالية من إعداد للميزانيات تحرير الفواتير ومتابعة كل ما لها وما عليها

من ديون اتجاه الغير، وتقوم بتحديد الوضع المالي للمؤسسة، كما تعمل على:

- مراجعة الوثائق المحاسبية.

- مسك محلات البنوك والخزينة وتأمين الحسابات

- السهر على إعداد التصريحات الضريبية ومراجعة الحسابات

- الحفاظ على تنسيق أعمال الميزانية المحاسبية والمالية.

- القيام بالمراقبة والمتابعة الدورية للخزينة.

- تحديد أدوات الرقابة والكشف عن أسباب الانحراف والنتائج ومعالجتها.

- حساب رواتب العمال وتسديدها.

(4) القسم التقني والإنتاج: دوره الإشراف المباشر على تنظيم وتسيير الإنتاج عبر مختلف مراحلها، كما تفوق مصلحة

الإنتاج باتخاذ القرارات الخاصة بعملية الإنتاج للتأكد من مطابقة المواصفات المطلوبة والكميات المحددة لتحقيق

رغبات الزبائن وتلبية حاجياتهم وعلى هذا الأساس فمصلحة الإنتاج تقوم بما يلي:

- استغلال وسائل الإنتاج البشرية والمادية.

- متابعة يومية للإنتاج مع إدخال بعض التغيرات الأساسية إن دعت الضرورية إلى ذلك.

- الحفاظ على السير الدائم لوسائل الإنتاج لتحسين الإنتاج والإنتاجية.
- (5) قسم التسويق والتجارة: وهي الجهة المعنية بمتابعة تنفيذ القرارات الخاصة بعملية تسيير النهائي وتسويقه، وتتم فيه مختلف التعاملات التسويقية، من تحديد للأسعار ووضع المزيج التسويقي المناسب، بالإضافة إلى ذلك تقوم بما يلي:
 - استقبال الزبائن ومعالجة طلباتهم والاتصال بهم وفحص اقتراحاتهم مباشرة وعبر الانترنت.
 - إعداد الفاتورة الشكلية والفواتير النهائية.
 - المشاركة في إعداد مخطط الإنتاج.
 - إعداد الميزانية التقديرية السنوية للمبيعات والتقارير الشهرية بمساعدة مصلحة المالية والمحاسبية.
 - المشاركة في المعارض والأيام الدراسية، وتحضير كتالوجات المنتجات، والدعم الإعلامي.

الهيكل التنظيمي لمؤسسة قديلة أنظر إلى الملحق رقم (01)

المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في العمال بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة - بسكرة - ، حيث تم استخدام عينة عشوائية، بلغ حجمها (120)، وقد تم توزيع الاستبيانات عليهم عبر زيارة ميدانية واسترد منها (102) استبانة ; تم استرجاع منها (48) استبانة فارغة، و البعض الآخر من الاستبيانات المرفوضة غير صالحة للتحليل (8) استبانات، وبعد فحصها وتحليلها تبين أن عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (62) استبانة.

الفرع الثاني: عينة الدراسة وخصائصها

إن أي ظاهرة تربوية أو نفسية تعتمد أساسا على العينة المأخوذة من هذه الظاهرة، إذا أنه بدون عينة لا نستطيع دراسة أي مشكلة ، و العينة هي جزء من مجتمع الدراسة و حجم العينة هو عدد عناصرها ، كما تعتبر العينة مجموعة من المشاهدات المأخوذة من مجتمع معين و يفترض أن تكون الإحصائيات التي تتصف بها هذه المشاهدات ممثلة لمعالم المشاهدات في المجتمع، من أجل تجنب التحيز في اختيار العينة، فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة وزعت استمارة الاستبانة على مفرداتها حوالي (120) استبانة، واسترد منها (102) استبانة، استبعدت منها (08) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، تم استرجاع منها (48) استبانة فارغة، وبعد فحصها وتحليلها تبين أن عدد الاستبيانات الصالحة

للتحليل (62) استبانة، ولقد تضمنت الدراسة متغيرات أساسية خاصة بالبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وعليه فقد كانت المحصلة النهائية لعينة الدراسة هي (62) مفردة وفيما يلي الخصائص عينة الدراسة والمبينة على النحو التالي :

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس

جدول رقم (04)

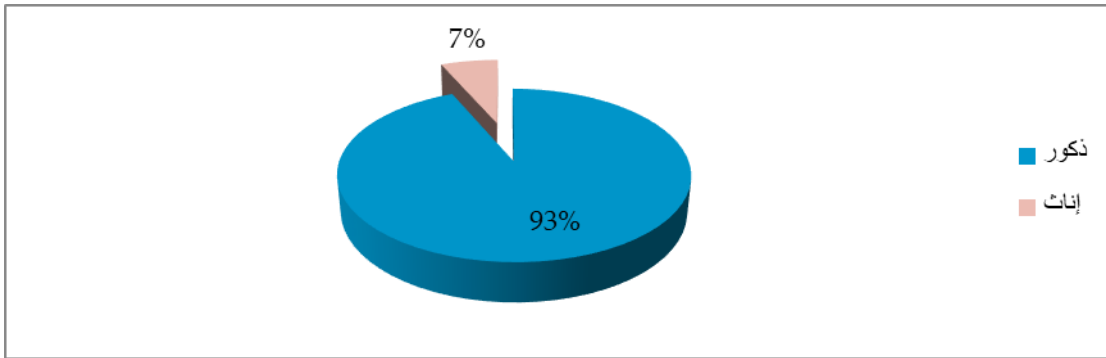
توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	%
ذكور	58	93,5
إناث	4	6,5
المجموع	62	100

من خلال الإحصائيات الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن مفردات عينة الدراسة تتوزع تقريبا بشكل غير متساوي بين الذكور والإناث حيث يوجد فارق كبير في عدد الذكور ، حيث يمثل الذكور نسبة % 93,5 من أفراد العينة إناث والباقي إناث وهو ما يمثل نسبة % 6,5 وذلك لأن طبيعة العمل تتطلب وجود عدد كبير من الذكور و اللذين يعملون بنظام الورديات ، والتمثيل البياني التالي يوضح توزيع مفردات العينة بين الجنسين.

شكل رقم: (17)

توزيع العينة حسب الجنس



الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر

جدول رقم (05)

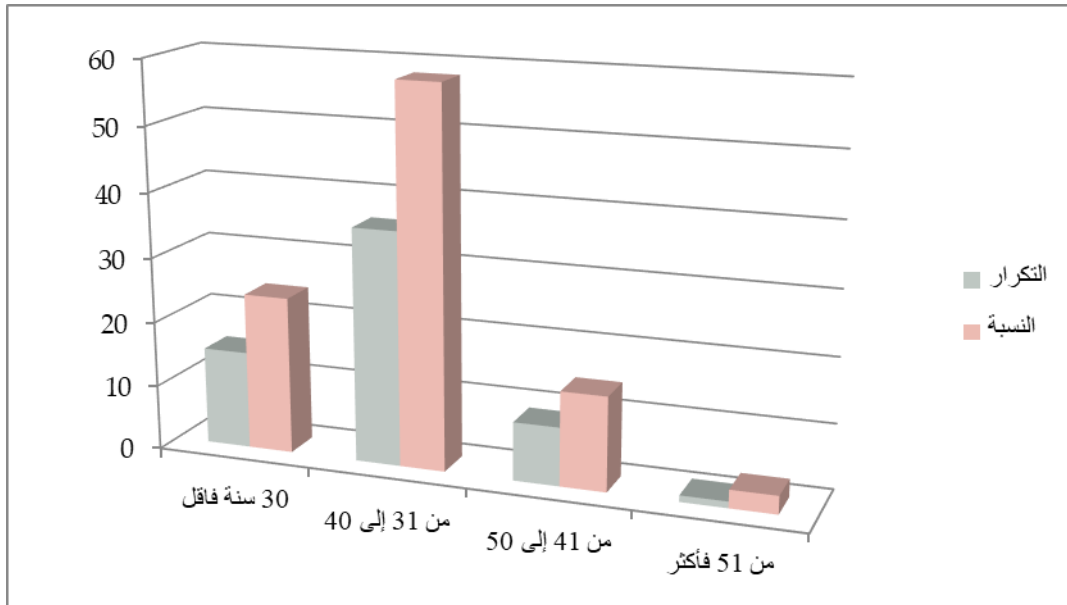
توزيع العينة حسب العمر

الفئات العمرية	التكرار	%
30 سنة فأقل	15	24,2
من 31 إلى 40	36	58,1
من 41 إلى 50	9	14,5
من 51 فأكثر	1	1,6
المجموع	62	100

نلاحظ من الجدول السابق أن أغلبية مفردات عينة الدراسة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 58,1% أي أن حوالي تقريبا من أفراد الدراسة هم من فئة الشباب، حيث توزع مفردات العينة بين الفئة الأقل من (30 سنة) بنسبة 24,2% ونسبة 14,5% للفئة من 41 إلى 50 سنة، أما باقي أفراد العينة تتوزع على الفئة من 51 سنة فأكثر بنسبة 1,6% والشكل التالي يبين توزيع مفردات العينة بحسب هذه الفئات:

شكل: رقم (18)

توزيع العينة حسب الفئة العمرية



الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة حسب متغير المؤهل الدراسي

جدول رقم (06)

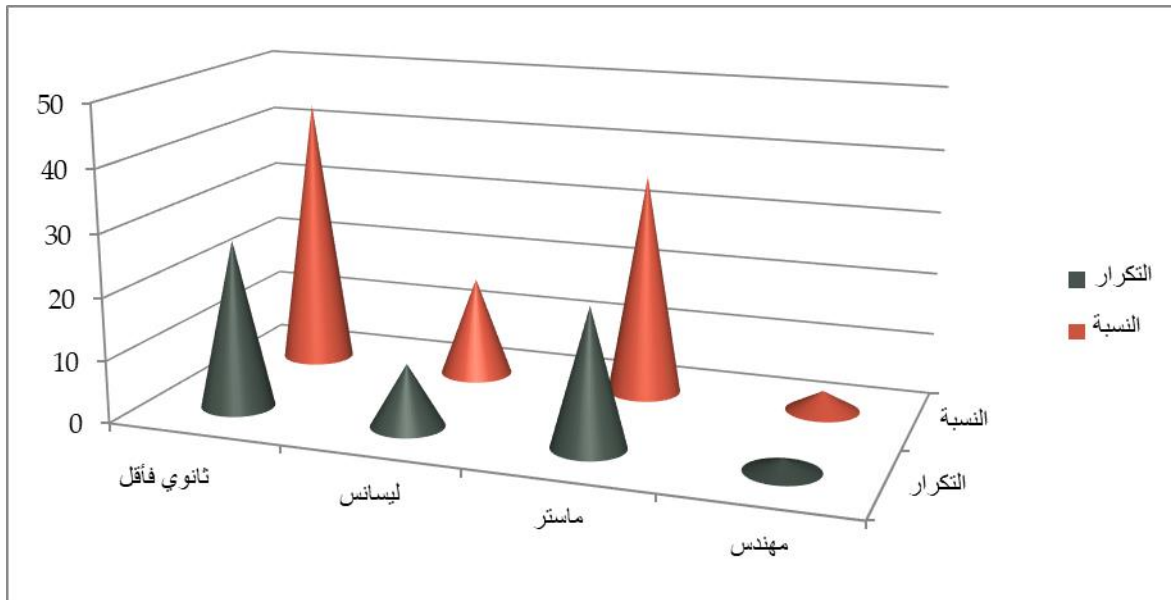
توزيع العينة حسب المؤهل الدراسي

مكان الإقامة	التكرار	%
ثانوي فأقل	27	43,5
ليسانس	10	16,1
ماستر	22	35,5
مهندس	2	3,2
المجموع	62	100

نلاحظ من الجدول وجود تنوع في المستويات والمراحل التعليمية المختلفة، بحيث يهمل المستوى الجامعي بمختلف فئاته على مفردات عينة الدراسة بين شهادة الليسانس بنسبة 16.1% وشهادة الماستر 35.5% بنسبة وأخيرا فئة المهندسين بنسبة 3.2% أما الفئة المتبقية فهي مستوى التعليم الثانوي فأقل تأخذ أكبر نسبة تقدر ب: والشكل يبين ذلك:

شكل رقم (19)

: توزيع العينة حسب المؤهل الدراسي



الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

جدول رقم (07)

توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

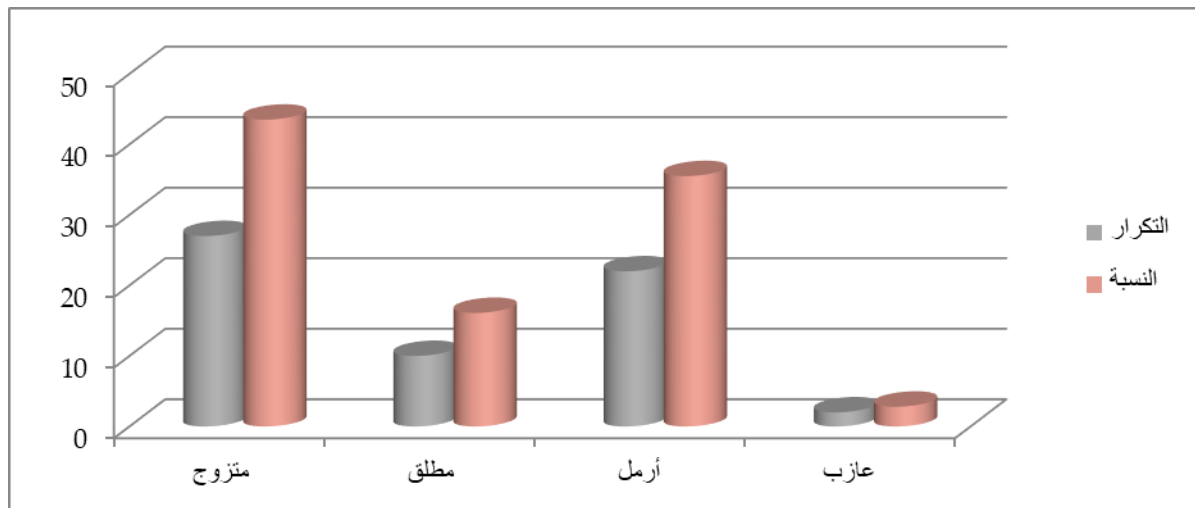
الحالة الاجتماعية	التكرار	%
متزوج (ة)	27	43,5
مطلق (ة)	10	16,1
أرمل (ة)	22	35,5
عازب (ة)	2	3,2
المجموع	62	100

يتبين من خلال النتائج الإحصائية الموضحة في الجدول السابق أن أغلب مفردات عينة الدراسة متزوجين بنسبة تتجاوز 43,5% منهم مفردة من الذكور، كما أن أكثر من ربع مفردات الدراسة من العزاب بنسبة %3,2، كما هو في الجدول

التالي:

شكل رقم: (20)

توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية



الفرع الخامس: خصائص عينة الدراسة حسب متغير طبيعة عقد العمل

جدول رقم (08)

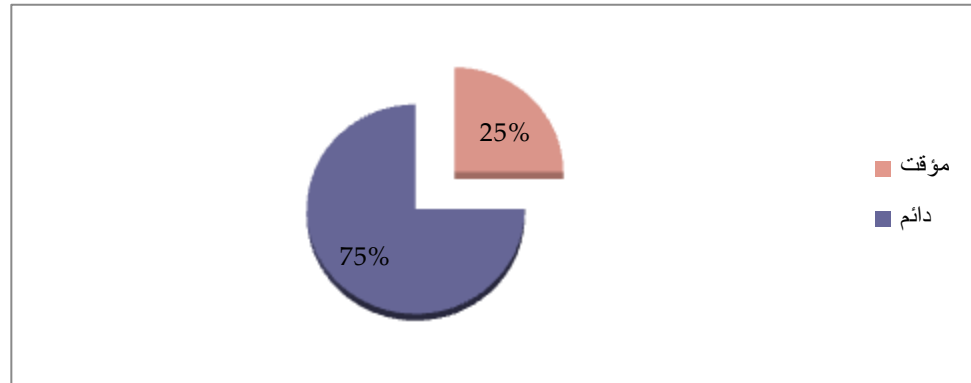
توزيع العينة حسب طبيعة عقد العمل

طبيعة عقد العمل	التكرار	%
مؤقت	14	22,6
دائم	42	67,7
المجموع	62	100

يتبين من خلال النتائج الإحصائية للموضحة في الجدول السابق أن أغلب مفردات الدراسة هم من فئة الأفراد الذين يشتغلون العقود دائمة بالمؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة، حيث أسهم في تركيبة العينة تتجاوز % 67,7 وهذا ما يعكس أهمية هذه الفئة بالنسبة للمتغيرات الدراسة سواء من حيث الاحتراق الوظيفي و ضغوط العمل أما باقي مفردات الدراسة هم موظفين بعقود عمل مؤقتة و التمثيل التالي يوضح ذلك :

شكل رقم: (21)

توزيع العينة حسب طبيعة عقد العمل



الفرع السادس: خصائص عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل

جدول رقم (09)

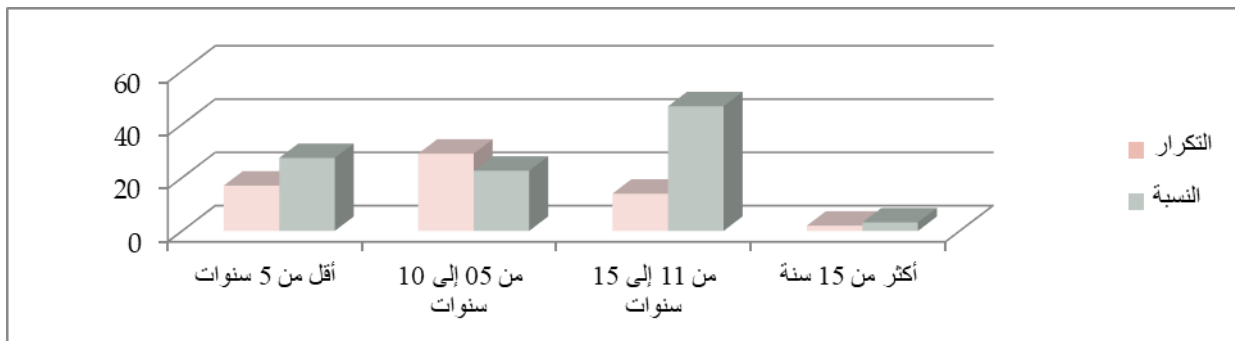
توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرار	%
أقل من 5 سنوات	17	27,4
من 05 إلى 10 سنوات	29	46,8
من 11 إلى 15 سنوات	14	22,6
أكثر من 15 سنة	2	3,2
المجموع	62	100,0

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن مفردات العينة عند نسبة 46,8% من عينة الدراسة لهم أقدمية في العمل من 5 إلى 10 سنة ، منهم 27.4% ب 5 سنوات فأقل عمل ، ونسبة من 11 إلى 15 سنوات، أما نسبة 22,6% من عينة الدراسة تراوحت سنوات عملهم بين أكثر من 15 سنة، حيث يمكن تمثيل لتوزيع مفردات العينة في الشكل التالي:

شكل رقم (22)

توزيع العينة على حسب الأقدمية في العمل



المطلب الثاني : أداة الدراسة وإجراءاتها

الفرع الأول : بناء أداة الدراسة

تم جمع المعلومات من خلال أداة الاستبانة التي كانت السبب اختيار ضمن الظروف الراهنة وبالاستعانة بالدراسات السابقة تضمنت الاستبانة ما يلي: فقرة تعريفية كمدخل للاستبيان وتعليمات عن كيفية ملء الاستمارة، وبعدها قسمين الجمع المعلومات ومحاور مقسمة عباراتهم على الأبعاد المدروسة كالتالي:

1. القسم الأول: عبارة عن معلومات شخصية للتعرف على خصائص الشخصية والوظيفية وهي: السن العمر، المستوى التعليمي، السلك، الحالة العائلية، الأقدمية في العمل.
2. القسم الثاني: يشمل العبارات مقسمة حسب المحاور والأبعاد كالتالي:

1. المحور الأول من الاستبيان يتعلق بالاحتراق الوظيفي و يتكون من (15) عبارة مقسمة إلى ثلاث أبعاد القياس الاحتراق الوظيفي في قديلة وهي:

الاحتراق الوظيفي يشمل على العبارات التالية:

✓ الإنهاك العاطفي: يشمل على العبارات (1_2_3_4_5)

✓ تبدل المشاعر: يشمل على العبارات (6_7_8_9_10)

✓ نقص الإنجاز الشخصي: يشمل على العبارات (11_12_13_14_15)

2. أما المحور الثاني من الاستبيان يتعلق بضغط العمل و يتكون من (27) عبارة مقسمة إلى أربعة أبعاد القياس ضغوط العمل في قديلة وهي:

✓ غموض الدور: يشمل العبارات التالية (16_17_18_19_20_21_22)

✓ صراع الدور: يشمل العبارات التالية (23_24_25_26_27_28_29)

✓ عبء الدور: يشمل العبارات التالية (30_31_32_33_34_35_36)

✓ بيئة العمل: يشمل العبارات التالية (37_38_39_40_41_42_43)

3. أما المحور الثالث من الاستبيان يتعلق بمصادر الاحتراق الوظيفي و يتكون من (4) عبارة مقسمة

✓ مصادر الاحتراق الوظيفي: تشمل البارات التالية: (44_45_46_47)

تم تصميم هذا الاستبيان حسب سلم ليكارت الخماسي، إذ يقابل كل عبارة من عبارات المحاور قائمة تحمل الخيارات، لتتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي:

جدول رقم (10)

سلم ليكرت

الإجابة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
الدرجة	1	2	3	4	5
مجالات المتوسطات الحسابية المرجحة	1.79_1.00	2.59_1.80	3.39_2.60	4.19_3.40	5.00_4.20
الاتجاه العام	منخفض جدا	منخفض	معتدل	كبير	كبير جدا

جدول رقم (11)

الاتجاه العام حسب مجالات المتوسط الحسابي

العبارات السلبية	العبارات الإيجابية	مجالات المتوسط الحسابي
دائما	أبدا	من 1 إلى 1.79
غالبا	نادرا	من 1.8 إلى 2.59
أحيانا	أحيانا	من 2.6 إلى 3.39
نادرا	غالبا	من 3.4 إلى 4.19
أبدا	دائما	من 4.2 إلى 5

الفرع الثاني : خصائص السيكمترية (صدق الأداة وثباتها)

المقصود بصدق الاستبيان التأكد من أنه سوف يقيس ما أعد لقياسه، كما وقد تم التأكد من صدق الدراسة من خلال:

أولا : الاتساق الداخلي للأداة: يتعلق هذا النوع بمدى دقة الاستبيان في القياس الحقيقي للسمة أو الخاصية التي تهدف

لقياسها فهو أقرب ما يكون للصدق الصدق البنائي أو صدق محتوى عبارات القياس ومن أجل التعرف على صدق

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، يتم قياس مدى الاتساق والترابط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبيان بالدرجة الكلية

للمحور الذي تنتمي إليه ، كما توضحه الجداول التالية:

جدول رقم (12)

معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد الدراسة ومحاورها

معايير الارتباط	مستوى الدلالة	عدد العبارات	محاور الدراسة
,753**	0.01	5	الإرهاك العاطفي
,836**	0.01	5	تبلد المشاعر
,816**	0.01	5	نقص الإنجاز الشخصي
معايير الارتباط	مستوى الدلالة	عدد العبارات	محاور الدراسة
,878**	0.01	7	غموض الدور
,802**	0.01	7	صراع الدور
,759**	0.01	7	عبء الدور
,854**	0.01	7	بيئة العمل

(دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل)

يتضح أن جميع قيم معامل ارتباط بيرسون لكل بعد من أبعاد متغير الاحتراق الوظيفي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى من الدلالة 0,01 فأقل مما يدل على قوة ارتباط هذه الأبعاد واتساقها الجيد مع المتغير الذي تعبر عنه. كما يتضح أن قيم معامل ارتباط أبعاد متغير ضغوط العمل أيضاً موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى من الدلالة 0,01 فأقل، وهذا يدل على الارتباط القوي لهذه الأبعاد واتساقها الجيد مع متغير الدراسة. وبالتالي تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداة بصفة كلية.

ثانياً : ثبات أداة الدراسة

بالموازاة مع اختبار الاتساق الداخلي، يسعى اختبار الثبات لقياس مدى صدق الإجابة على فقرات الاستبيان، إذ يعتبر الاختبار ثابتاً إذا حصلنا على نفس نتائج القياس في كل مرة لو تم إعادة نفس الاختبار مرة أخرى، ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة تلجأ لحساب معامل ألفا كرونباخ Alpha de Cronbach ومنه نستنتج معامل الصدق ، والجدول التالي يوضح كل ذلك.

جدول رقم (13)

معامل الصدق والثبات

معايير الصدق	معايير الثبات	عدد العبارات	محاور الدراسة
,909	,828	5	الإثناك العاطفي
,914	,836	5	تبلد المشاعر
,816	,666	5	نقص الإنجاز الشخصي
,940	,884	15	الاحتراق الوظيفي
,938	,880	7	غموض الدور
,873	,763	7	صراع الدور
,868	,755	7	عبء الدور
,911	,831	7	بيئة العمل
,967	,937	28	ضغوط العمل
,871	,759	4	مصادر الاحتراق
,977	,955	47	الصدق و الثبات العام للاستبيان

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات العام قوي إلى حد ما إذ بلغ 0.955، حيث جاء بنسبة تقارب 95% أن معاملات الثبات المحاور الدراسة قوية ، وقد تجاوزت جميعها 90% ، وهذا يدل على أن الجميع محاور الدراسة درجة كبيرة من الثبات. لذلك نقول أنه يمكن الاعتماد على هذه الأداة في الدراسة الميدانية، وهو ما يؤكد أيضا معامل الصدق الذي بلغ معامل العام 0.977 ما يقارب 97% الذي تجاوز نسبة 90%، بينما جاء مختلف معاملات الثبات و الصدق للاحتراق الوظيفي و ضغوط العمل مقبولة حيث كان معامل ثبات هذه الأبعاد بين 75% و 93% على التوالي، بينما بلغت معاملات الصدق بهذه الأبعاد بين 87% و 97% وكلها نسب مقبولة ي مثل هذه الدراسة، مما يعني إمكانية تطبيق هذا الاستبيان.

المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

يتم معالجة البيانات باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية المستخرجة من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار عشرون وقد تم استخدام في هذه الدراسة الأساليب التالية:

- استخدام التوزيعات التكرارية والنسب المئوية وبعض الرسوم البيانية لتمثيل خصائص عينة الدراسة.
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري كمقياس النزعة المركزية، من أجل وصف بعض متغيرات الدراسة.
- المعرفة الاتحاد العام على الفقرات وأبعاد ومتغيرات الدراسة يتم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة.
- تم استعمال معامل ارتباط بيرسون (**Pearson Correlation Coefficient**): لقياس صدق الفقرات ولقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين.
- لمعرفة مدى الاتساق الداخلي محاور الدراسة و لقياس مدى ثبات الاستبيان تستخدم معامل ألفا كرونباخ **ALPHA DE CRONBACH** ومعامل الصدق لقياس الصدق البنائي.
- لاختبار فرضيات الدراسة تم اللجوء لاختبار التباين من أجل تفسير مدى تأثير متغير ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي.
- من أجل تحديد الأثر واختبار الفرضيات المتعلقة به تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد،
- إجراء بعض الاختبارات القبلية بهدف التدقيق في مدى ملائمة البيانات لافتراضات لاستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد، من خلال التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة، وذلك باستخدام اختبارات التباين المسموح به **Tolerance** إلى جانب اختبار **Variance Inflation Factor**

المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل البدء في تطبيق الاختبارات الإحصائية المختلفة يجب التأكد من طبيعة البيانات فيما إذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، فإذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي فإن الاختبارات المعلمية سوف تستخدم وتطبق، أما إذا كانت غير ذلك فإنه يجب استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية. والجدول التالي يمثل نتائج الاختبار.

جدول رقم (14)

مؤشرات التوزيع الطبيعي

المتغيرات	المتوسط الحسابي	معامل الالتواء	الخطأ المعياري	حد الدلالة	النسبة المئوية
الاحتراق الوظيفي	3,18	,114	0.304	0.596	0.375
ضغوط العمل	2,88	,247			0.812

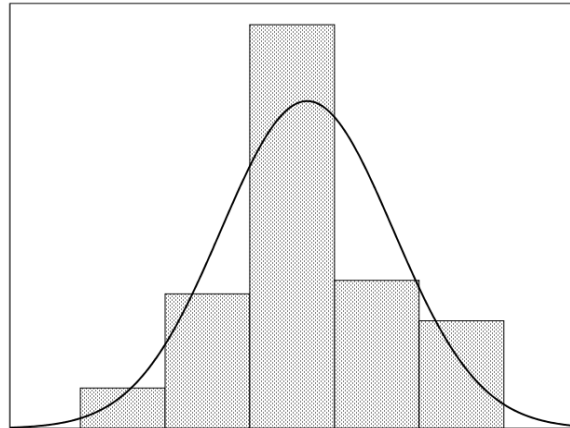
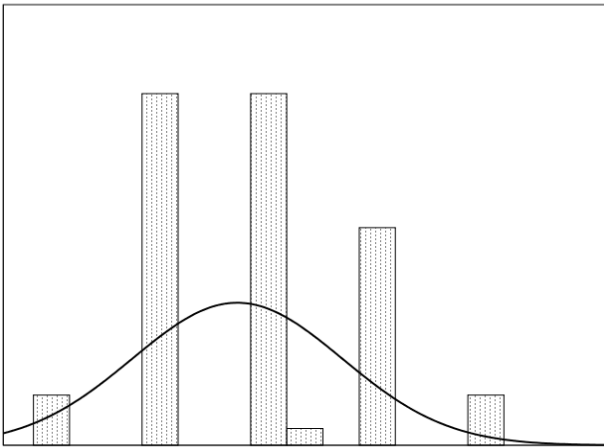
تشير بيانات الجدول السابق إلى أن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة (الاحتراق الوظيفي، ضغوط العمل) تقترب من القيمة صفر، كما وان هذه المعاملات جميعها أقل من ضعف الخطأ المعياري ومن حد الدلالة عند الدرجة المعيارية 1.96 والتي بدورها تعكس مستوى الدلالة أقل من 5%، مما يعني أن بيانات هذه المتغيرات تخضع للتوزيع الطبيعي، وهو ما تبينه كذلك النسبة المئوية لمعامل الالتواء التي جاءت جميعها محصورة ضمن مجال الدرجة المعيارية (-1.96 و +1.96) وهذا يدل على بعض التقارب في مختلف قيم النزعة المركزية، يبين الشكل التالي التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.

شكل رقم (23)

التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

منحنى التوزيع الطبيعي للاحتراق الوظيفي

منحنى التوزيع الطبيعي لمتغير ضغوط العمل



المبحث الثالث: عرض و تحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

الفرع الأول: تحليل المحور الأول و الإجابة على السؤال التالي

ما مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة - بسكرة - ؟

للإجابة على السؤال يجب دراسة و تحليل النتائج الموضحة في الجداول التالية و الخاصة بكل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي .

أولاً: قياس مستوى الاحتراق الوظيفي:

جدول رقم (15)

أ: قياس الإنهاك العاطفي

الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الاختيارات					الفقرات	الرقم
				دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا		
,946	2	غالبا	3,91	19	23	18		2	التكرار أشعر أن عملي يستنزف كامل جهودي وطاقتي	01
				30,6	37,1	29,0		3,2		
,910	1	غالبا	3,91	21	17	22	2		التكرار أجد نفسي أعاني من الأرق والإجهاد بعد نهاية يوم العمل	02
				33,9	27,4	35,5	3,2			
1,250	5	أحيانا	3,24	14	10	20	13	5	التكرار اشعر بالرغبة في البقاء بالبيت بدلا من الذهاب للعمل	03
				22,6	16,1	32,3	21,0	8,1		
1,050	4	أحيانا	3,24	10	10	30	9	3	التكرار التعامل مع بعض الأفراد في المؤسسة يشعري بالإحباط	04
				16,1	16,1	48,4	14,5	4,8		
1,211	3	غالبا	3,67	20	15	19	3	5	التكرار (أعتقد أنني أصبحت مؤخرا أكثر انفعالا في عملي (الشعور بالقلق	05
				32,3	24,2	30,6	4,8	8,1		
1,048		غالبا	3,82	أولاً: الإنهاك العاطفي والإجهاد النفسي						

من خلال الجدول السابق نجد أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بقياس درجة الإنهاك العاطفي كبعد من أبعاد قياس الاحتراق الوظيفي قد بلغ (3.82) وبانحراف معياري بلغ (1.048) مما يعني أن الاتجاه العام يشير إلى أنه غالبا ما يشعر عمال المؤسسة بدرجة كبيرة من الإنهاك العاطفي، وذلك يعود بالدرجة الأولى إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة %8, 96 يشعرون بدرجات متفاوتة يعانون غالبا من

الأرق والإجهاد بعد انتهاء يوم العمل، أو بالدرجة الثانية يعود إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة % 96,7 أن عملهم يستنزف جهودهم وطاقتهم بشكل متكرر، بينما يشعر غالبا منهم بزيادة في الانفعال خلال العمل في الآونة الأخيرة، نتيجة شعورهم بالإحباط في بعض الأحيان أثناء تعاملهم مع زملائهم في المؤسسة. وهذا ما تؤكدته العبارة رقم(04): التعامل مع بعض الأفراد في المؤسسة يشعروهم بالإحباط، إلى أنهم أحيانا يفضلون البقاء في المنزل على الذهاب إلى العمل. كل ذلك إنما يؤشر على درجة من الإنهاك العاطفي والإجهاد النفسي بين أفراد المؤسسة باعتباره أحد أهم أعراض الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (16)

ب: قياس تبلد المشاعر

الرقم	الفقرات	الاختيارات					المتوسط الحسابي	الاتجاه العام	الرتبة	الانحراف المعياري
		أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما				
06	أشعر أنني قد أصبحت حاد الطبع والمزاج حتى أنني لا اهتم كثيرا بتصرفات الآخرين	التكرار	8	10	28	5	11	أحيانا	2	1,221
		%	12,9	16,1	45,2	8,1	17,7			
07	إن التعامل مع بعض الأشخاص في المؤسسة طوال اليوم يسبب لي الإجهاد	التكرار	6	10	22	15	8	أحيانا	1	1,152
		%	9,7	16,1	35,5	24,2	12,9			
08	مؤخرا أصبحت لا أكثر كثيرا بمشاعر زملائي في العمل كما كنت افعل سابقا.	التكرار	12	22	14	8	6	نادرا	3	1,222
		%	19,4	35,5	22,6	12,9	9,7			
09	صحيح كنت انفعل وانصرف بشيء من القسوة مع بعض الأشخاص	التكرار	15	27	8	9	3	أحيانا	4	1,141
		%	24,2	43,5	12,9	14,5	4,8			
10	أشعر أن زملائي يلوموني عن بعض مشاكلهم في العمل	التكرار	18	21	13	8	2	نادرا	5	1,118
		%	29,0	33,9	21,0	12,9	3,2			
1,115	ثانيا: عدم الإنسانية (تبلد المشاعر)						أحيانا			

من خلال الجدول السابق نجد أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بقياس درجة تبلد المشاعر أو عدم الإنسانية كبعد من أبعاد قياس الاحتراق الوظيفي قد بلغ (2,74) وانحراف معياري بلغ (1,115) مما يعني أن الاتجاه العام يشير إلى أنه أحيانا ما يشعر عمال المؤسسة بدرجة متوسطة من تبلد المشاعر، وذلك يعود بالدرجة الأولى إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (72,6%) يشعرون بدرجات متفاوتة من الإجهاد في العمل نتيجة تعاملهم مع بعض الأشخاص في المؤسسة، وبالدرجة الثانية يعود إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (71%) أي أن الأغلبية يشعرون بعدم الرغبة في التواصل مع الآخرين ولا يهتمون كثيرا بتصرفاتهم لأن ذلك سينعكس

سلبا على حالتهم النفسية تجعلهم أكثر صرامة وحِدَّة في تفاعلاتهم مع الأشخاص في العمل وهذا ما تؤكدُه العبارة رقم (09): بأنه أحيانا ما كان الفرد ينفعل ويتصرف بشيء من القسوة مع بعض الأشخاص، لذلك كان من النادر ما يلومونه زملائه عن بعض مشاكلهم في العمل. كل ذلك انما يؤشر على درجة من عدم الإنسانية وتبلد المشاعر الاجتماعية بين أفراد المؤسسة باعتباره أحد أهم أعراض الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (17)

ج: قياس نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الاختيارات					الفقرات	الرقم	
				دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا			
1,298	5	نادرا	2,22	5	5	15	11	26	التكرار	في الواقع لا أجد متعة كبيرة في عملي مع هذا الفريق	11
				8,1	8,1	24,2	17,7	41,9	%		
1,311	3	أحيانا	3,01	10	12	20	9	11	التكرار	تدفعني تصرفات المسؤولين للاعتقاد أنه ليس لي نفس أهمية ومكانة بعض زملائي	12
				16,1	19,4	32,3	14,5	17,7	%		
1,190	1	غالبا	3,55	17	16	14	12	2	التكرار	اعتقد أن الظروف الحالية تجعلني لا أبالي إلا بإنجاز ما يطلب مني فقط	13
				27,4	25,8	22,6	19,4	3,2	%		
1,258	4	أحيانا	2,98	10	8	23	11	9	التكرار	في هذه المؤسسة لا يتم تقدير مجهوداتي، لذا لا أرى أي دافع لكي أتفاني في العمل	14
				16,1	12,9	37,1	17,7	14,5	%		
1,477	2	أحيانا	3,30	20	8	16	7	11	التكرار	في الحقيقة أنا استمتع بالراحة وأشعر بالارتياح بعد انتهاء يوم العمل	15
				32,3	12,9	25,8	11,3	17,7	%		
1,113			3,14	ثالثا: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي							

من خلال الجدول السابق نجد أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بقياس درجة نقص الشعور بالإنجاز الشخصي كبعد من أبعاد قياس الاحتراق الوظيفي قد بلغ (3,14) وبانحراف معياري بلغ (1,113) مما يعني أن الاتجاه العام يشير إلى أنه وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة 75,8% غالبا ما يعتقدون بدرجات متفاوتة أن الظروف الحالية تجعلهم غير مهتمين إلا بإنجاز ما يطلب منهم فقط، وبالدرجة الثانية يعود إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (71%) أشار أحيانا ما يستمتعون بالراحة و الشعور بالارتياح بعد انتهاء يوم العمل، و أحيانا ما

تدفعهم تصرفات المسؤولين للاعتقاد أنه ليس لهم نفس أهمية و مكانة بعض زملائهم، أنهم أحيانا لا يتم تقدير مجهوداتهم في المؤسسة لذا لا يرون أي دافع لكي يتفانون في العمل. وهذا ما تؤكدته العبارة رقم (14): "لا يتم تقدير مجهوداتهم في المؤسسة لذا لا يرون أي دافع لكي يتفانون في العمل". بالإضافة إلى ذلك نادرا لا يجدون متعة في عملهم كفريق. كل ذلك إنما يؤشر على درجة من نقص الشعور بالإنجاز الشخصي بين أفراد المؤسسة باعتباره أحد أهم أعراض الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم(18)

قياس مستوى درجة الاحتراق الوظيفي

الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
1,048	1	غالبا	3,82	أولا: الإنهاك العاطفي والإجهاد النفسي	01
1,115	3	أحيانا	2,74	ثانيا: عدم الإنسانية (تبلد المشاعر)	02
1,113	2	أحيانا	3,14	ثالثا: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	03
1,016		أحيانا	3,17	متغير الاحتراق الوظيفي	

من خلال الجدول السابق أظهرت النتائج أن عمال لدى مؤسسة قديلة للمياه المعدنية يعانون بالاحتراق الوظيفي بدرجة متوسطة حيث بلغ متوسط الحسابي 3,17 وانحراف معياري 1,016 يعزى هذا إلى شعور العمال باستنزاف كامل جهودهم و طاقاتهم، حيث يجدون أنفسهم مرهقين بعد نهاية يوم عملهم، و هذا ما أظهرته نتائج حيث جاء الإنهاك العاطفي و الإجهاد النفسي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3,82 يليه نقص الشعور بالإنجاز الشخصي ثم تبلد المشاعر هذا راجع لعدة عوامل مذكورة سلفا، بالإضافة إلى أسباب أخرى من بينها:

أن غالبية العمال لا تتاح لهم فرص كافية للالتحاق بالدورات التدريبية، يعكس هذا الوضع نقصاً في الفرص المتاحة لتعزيز مهاراتهم وتطوير كفاءاتهم المهنية، مما يمكن أن يؤثر سلباً على نموهم المهني وقدرتهم على التكيف مع متطلبات العمل المتغيرة، و أن العمال في المؤسسة يعانون من نقص في أماكن الراحة، بالإضافة إلى عدم السماح لهم بالمشاركة في بعض

المناسبات، هذا النقص في المرافق الأساسية والفرص الاجتماعية قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وزيادة مستويات الإجهاد بين الموظفين، مما يؤثر سلباً على أدائهم وإنتاجيتهم في العمل، أنه في حال وقوع أخطاء في العمل يتم إلقاء اللوم مباشرة على العامل، هذا النهج في التعامل مع الأخطاء قد يؤدي إلى خلق بيئة عمل غير داعمة ويعزز الشعور بعدم الأمان الوظيفي بين الموظفين مما يؤثر سلباً على روحهم المعنوية ويحد من قدرتهم على الابتكار وتحسين الأداء، و أن التواصل والتفاهم مع بعض المسؤولين في هذه المؤسسة يعد أمراً صعباً، هذا التحدي في التواصل يمكن أن يؤدي إلى تعطيل سير العمل، وزيادة التوتر بين الموظفين والإدارة، مما يؤثر سلباً على الكفاءة العامة والرضا الوظيفي داخل المؤسسة، مجمل هذه العوامل تساهم في زيادة مستويات الاحتراق الوظيفي بين العمال، مما يتطلب اهتماماً أكبر من الإدارة لتحسين بيئة العمل وتعزيز الدعم للموظفين.

الفرع الأول : تحليل المحور الثاني و الإجابة على السؤال التالي:

ما مستوى ضغوط العمل في المؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة - بسكرة - ؟

للإجابة على السؤال يجب دراسة و تحليل النتائج الموضحة في الجداول التالية و الخاصة بكل بعد من أبعاد ضغوط العمل.

أولاً: قياس مستوى ضغوط العمل:

جدول رقم(19)

أ: قياس غموض الدور

الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الاختيارات					الفرقات	الرقم	
				دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً			
1,192	7	حيانا	2,70	4	13	18	15	12	التكرار	أشعر أن العمل الذي أقوم به غير واضح في جوانب كثيرة	16
				6,5	21,0	29,	24,2	19,4	%		
1,187	1	حيانا	3,39	14	12	24	6	5	التكرار	أشعر بالروتين والممل أثناء العمل	17
				22,6	19,4	38,7	9,7	8,1	%		
1,265	4	حيانا	3,06	11	10	21	12	8	التكرار	أشعر أن العمل الذي أقوم به يتجاوز حدود مهامي	18
				17,7	16,1	33,9	19,4	12,9	%		
1,163	3	حيانا	3,08	10	8	27	11	6	التكرار	أكلف ببعض المهام ليست في مجال عملي	19

				16,1	12,9	43,5	17,7	9,7	%			
1,256	6	حيانا	2,72	6	11	18	14	13	التكرار	انزعج كثيرا من التعامل بالعلاقات الرسمية في العمل	20	
				9,7	17,7	29,0	22,6	21,0	%			
1,164	5	حيانا	2,75	5	10	21	15	10	التكرار	لسبب أو آخر، أجد صعوبة في التركيز أثناء العمل	21	
				8,1	16,1	33,9	24,2	16,1	%			
1,209	2	حيانا	3,30	14	12	18	15	3	التكرار	يقلقني كثيرا عدم وضوح بعض التعليمات في العمل	22	
				22,6	19,4	29,0	24,2	4,8	%			
1,185		حيانا	3,06	رابعا: غموض الدور								

من خلال الجدول السابق نجد أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بقياس درجة غموض الدور كبعد من أبعاد قياس ضغوط العمل قد بلغ (3,06) وبانحراف معياري بلغ (1,185) مما يعني أن الاتجاه العام يشير إلى أنه أحيانا ما يشعر عمال المؤسسة بدرجة متوسطة من غموض الدور ، وذلك يعود بالدرجة الأولى إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (80,7%) يشعرون أحيانا بدرجات متفاوتة من الروتين الممل أثناء العمل ، وبالدرجة الثانية يعود إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (71%) أي أحيانا ما يقلقهم عدم وضوح بعض التعليمات في العمل، وأحيانا العمل الذي يقومون به يتجاوز حدود مهامهم وهذا ما تؤكدته العبارة رقم (18): أحيانا ما يكلفون بمهام ليست في مجال عملهم، لذلك كان في بعض الأحيان يجدون صعوبة في التركيز أثناء العمل، أحيانا ينعجون كثيرا من التعامل بالعلاقات الرسمية في العمل. نتيجة شعورهم أن عملهم غير واضح من عدة جوانب. كل ذلك إنما يؤثر على درجة غموض الدور من بين أفراد المؤسسة باعتباره أحد أهم أعراض الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (20)

ب: قياس صراع الدور

الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الاختيارات					الفقرات	الرقم	
				دائم	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا			
1,243	4	أحيانا	2,72	6	11	17	16	12	التكرار	ما أقوم به من عمل لا يتلاءم مع ميولاتي المهنية	23
				9,7	17,7	27,4	25,8	19,4	%		
1,362	6	أحيانا	2,67	7	11	15	11	17	التكرار	في الواقع عملي لا يتناسب مع مؤهلاتي العلمية	24
				11,3	17,7	24,2	17,7	27,5	%		
1,224	2	أحيانا	3,00	10	9	19	17	6	التكرار	مسؤوليتي في العمل غير محددة بوضوح	25
				16,1	14,5	30,6	27,4	9,7	%		

1,098	1	دائما	4,25	35	13	6	4	2	التكرار	أحاول أن أتجنب التوتر والصراعات الشخصية في العمل	26
				56,5	21,0	9,7	6,5	3,2	%		
1,375	7	نادرا	2,54	8	6	18	10	20	التكرار	أضطر لفعال أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية	27
				12,9	9,7	29,0	16,1	32,3	%		
1,206	3	أحيانا	2,75	5	11	21	12	12	التكرار	أتلقي الأوامر من أكثر من مسؤول واحد	28
				8,1	17,7	33,9	19,4	19,4	%		
1,242	5	أحيانا	2,70	5	11	17	16	12	التكرار	أعاني من تدخل بعض الأطراف في عملي	29
				9,7	16,1	27,4	25,8	19,4	%		
1,070		أحيانا	2,96	خامسا: صراع الدور							

من خلال الجدول السابق نجد أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بقياس درجة صراع الدور كبعد من أبعاد قياس ضغوط العمل قد بلغ (2.96) وبانحراف معياري بلغ (1.070) مما يعني أن الاتجاه العام يشير إلى أنه أحيانا ما يشعر عمال المؤسسة بدرجة متوسطة من صراع الدور، وذلك يعود بالدرجة الأولى إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (87,2%) غالبية ما يحاولون بدرجات متفاوتة دائماً تجنب التوتر والصراعات الشخصية في بيئة العمل، وبالدرجة الثانية يعود إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (61,2%) أي بأنهم يعتقدون أن مسؤولياتهم الوظيفية غير محددة بوضوح، أشار أفراد أيضاً بأنهم أحيانا يتلقون الأوامر من أكثر من مسؤول واحد، وهذا ما تؤكد العبارة رقم (09): يتلقون الأوامر من أكثر من مسؤول واحد، أحيانا ما يشعرون بعدم التناسب بين مؤهلاتهم العلمية ومتطلبات العمل، يعانون أحيانا من تدخل بعض الأطراف في مهامهم، نادراً ما يضطرون لأداء مهام تتعارض مع مبادئهم الشخصية. كل ذلك إنما يؤشر على صراع الدور بين أفراد المؤسسة باعتباره أحد أهم أعراض الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (21)

ثالثاً: قياس مستوى عبء الدور:

الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الاختيارات					الفقرات	الرقم	
				دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا			
1,110	7	نادرا	2,56	5	5	20	22	10	التكرار	الكثير من المهام التي أقوم بها تزداد تراكماً يوماً بعد يوم	30
				8,1	8,1	32,3	35,5	16,1	%		
1,180	4	أحيانا	2,98	8	10	25	11	8	التكرار	أجأ لزملائي في الفريق حتى أنني ما عليا من مهام بمساعدتهم	31
				12,9	16,1	40,3	17,7	12,9	%		
,953	1	غالبا	3,60	13	18	23	7	التكرار	ينتابني الشعور بالتعب أثناء العمل	32	

				21,0	29,0	37,1	11,3		%		
1,013	6	أحيانا	2,80	4	9	24	19	5	التكرار	العمل الذي أقوم به يتطلب الكثير من الجهد يفوق قدراتي وإمكانياتي	33
				6,5	14,5	38,7	30,6	8,1	%		
1,142	2	أحيانا	3,18	11	9	23	14	3	التكرار	أشعر بضغط الوقت في العمل، لأنه عليا إكمال جميع المهام في الوقت المناسب.	34
				17,7	14,5	37,1	22,6	4,8	%		
1,152	3	أحيانا	3,06	6	15	26	5	9	التكرار	ما أقوم به من عمل يحول دون قيامي بواجباتي الأسرية والاجتماعية	35
				9,7	24,2	41,9	8,1	14,5	%		
1,100	5	أحيانا	2,96	5	15	21	15	6	التكرار	يتم تكلفتي بإنجاز الكثير من المهام وتحمل الكثير من المسؤوليات	36
				8,1	24,2	33,9	24,2	9,7	%		
,887		أحيانا	3,00	سادسا: عبء وثقل الدور							

من خلال الجدول السابق نجد أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بقياس درجة عبء الدور كبعد من أبعاد قياس ضغوط العمل قد بلغ (3.00) وبانحراف معياري بلغ (0.887) مما يعني أن الاتجاه العام يشير إلى أنه أحيانا ما يشعر عمال المؤسسة بدرجة متوسطة من عبء الدور، وذلك يعود بالدرجة الأولى إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (72,6%) يشعرون غالبا بدرجات متفاوتة ببعض العبء خلال أداء العمل، وبالدرجة الثانية يعود إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (71%) أي يشعرون ضغط زمني أحيانا لإكمال المهام في الوقت المحدد. يرى البعض أن العمل يعيقهم أحيانا من أداء واجباتهم الأسرية والاجتماعية، وهذا ما تؤكد العبارة رقم (35): أن العمل يعيقهم أحيانا من أداء واجباتهم الأسرية والاجتماعية. وأنهم بحاجة للمساعدة من الزملاء في بعض الأحيان لتحمل عبء العمل، حيث أحيانا ما يتم تكليفهم بمهام متعددة ومسؤوليات متزايدة. ويشعرون في بعض الأحيان بأن الجهد المطلوب في العمل يتجاوز قدراتهم وإمكانياتهم، ونادرا ما يتناسب حجم العمل الذي يزداد يوما بعد يوم مع قدراتهم. كل ذلك إنما يؤشر على درجة من عبء الدور بين أفراد المؤسسة باعتباره أحد أهم أعراض الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم (22)

د: قياس بيئة العمل:

الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الاختبارات					الفقرات	الرقم	
				دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا			
1,383	2	أحيانا	3,18	13	14	12	11	9	التكرار	بصراحة ظروف العمل في هذه المؤسسة غير مناسبة وغير مشجعة	37
				21,0	22,6	19,4	17,7	14,5	%		
1,259	1	غالبا	3,52						التكرار	أعاني من الإرهاق بسبب عدم وجود فترات راحة كافية أثناء العمل	38
				29,0	24,2	19,4	21,0	4,8	%		
1,084	4	أحيانا	3,08	8	11	23	16	3	التكرار	انزعج كثيرا من تصرفات بعض الأفراد أثناء العمل	39
				12,9	17,7	37,1	25,8	4,8	%		
1,215	6	نادرا	2,29	5	5	11	22	18	التكرار	أجد بعض الصعوبات في التعامل مع الآلات ومعدات العمل الحديثة	40
				8,1	8,1	17,7	35,5	29,0	%		
1,243	7	نادرا	2,20	5	5	10	20	22	التكرار	أواجه بعض المواقف المخرجة كالمعاملات السيئة، أو تنمر بعض الأفراد	41
				8,1	8,1	16,1	32,3	35,5	%		
1,441	5	أحيانا	2,70	8	15	8	13	18	التكرار	أجد صعوبة كبيرة في التواصل مع المسؤولين في هذه المؤسسة	42
				12,9	24,2	12,9	21,0	29,0	%		
1,422	3	أحيانا	3,09	15	9	16	11	11	التكرار	تنتشر بعض التصرفات غير الملائمة في العمل كالحسوبية الجهوية... الخ	43
				24,2	14,5	25,8	17,7	17,7	%		
1,216			2,79						سابعاً: بيئة العمل		

من خلال الجدول السابق نجد أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بقياس بيئة العمل كبعد من أبعاد قياس ضغوط العمل قد بلغ (2.79) وانحراف معياري بلغ (1.216) مما يعني أن الاتجاه العام يشير إلى أنه أحيانا ما يشعر عمال المؤسسة بدرجة متوسطة من بيئة العمل، وذلك يعود بالدرجة الأولى إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (72,6%) يشعرون بدرجات متفاوتة أحيانا من نقص الفترات الاستراحة خلال ساعات العمل، وبالدرجة الثانية يعود إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (63%) أي يعتقدون البعض أحيانا بأن ظروف العمل غالبًا غير مناسبة وغير مشجعة، من جانب آخر، يُشير في بعض الأحيان إلى انتشار بعض التصرفات غير المناسبة في العمل، مثل الحسوبية الجهوية، وهذا ما تؤكد العبارة رقم (43): تنتشر بعض التصرفات غير الملائمة في العمل كالحسوبية الجهوية... الخ، وأحيانا ما يزعجون من تصرفات بعض الأفراد أثناء العمل، وقد يعاني بعضهم أحيانا من صعوبات في التواصل مع المسؤولين، كما يُواجهون نادرا من تحديات في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة،

وتظهر النتائج أيضاً أنهم نادراً ما يتعرضون للمواقف المحرجة كالمعاملات السيئة أو التنمر. كل ذلك إنما يؤثر على درجة بيئة العمل بين أفراد المؤسسة باعتباره أحد أهم أعراض الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم(23)

قياس مستوى درجة ضغوط العمل

الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
1,185	1	أحيانا	3,06	غموض الدور	01
1,070	3	أحيانا	2,96	صراع الدور	02
,887	2	أحيانا	3,00	عبء الدور	03
1,216	4	أحيانا	2,79	بيئة العمل	04
,968		أحيانا	2,87	متغير ضغوط العمل	

من خلال الجدول السابق نجد أن نتائج الدراسة تكشف عن أن العمال في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية يواجهون ضغوطات العمل بدرجة متوسطة، حيث بلغ متوسط الحساب 2.87 والانحراف المعياري 0.968. يُعزى هذا الوضع في المرتبة الأولى إلى غموض الدور، وهي حالة يواجهها العاملون في بعض الأحيان يشعرون بالروتين والملل أثناء أداء واجباتهم، مما ينتج عنه قلق بسبب عدم وضوح بعض التعليمات أو التوجيهات التي يجب عليهم إتباعها في بيئة العمل. يعانون أحياناً من عدم وضوح مهامهم بشكل كامل، حيث قد يكون هناك تضارب أو تباعد في فهمهم لما يجب عليهم القيام به. هذا الغموض يؤثر بشكل سلبي على مستوى أدائهم ورضاهم في العمل، حيث يمكن أن يتسبب في الشعور بالإحباط وعدم الرضا، وقد يؤدي إلى انخفاض في الإنتاجية وجودة العمل الناتج. عبء الدور يأتي في المرتبة الثانية بعد ظاهرة غموض الدور. يشير إلى أن العمل يُظهر كعبء على معظم العاملين، حيث يواجهون ضغطاً زمنياً ملحوظاً لإتمام المهام في الوقت المحدد. هذا الضغط الزمني قد يعرقل العمل أحياناً أداء واجباتهم الأسرية والاجتماعية، مما يؤثر سلباً على توازن حياتهم الشخصية والعملية، ويتطلب هذا العبء في بعض الأحيان دعماً، حيث يجد العاملون أنفسهم مكلفين

بمهام متعددة ومسؤوليات متنوعة، مما يجعلهم بحاجة إلى دعم ومساعدة لتحمل الضغط والتحقق من تنفيذ المهام بشكل ملائم. يشير التحليل إلى أن أكثر من نصف العينة يحتاجون إلى هذا الدعم، مما يبرز أهمية تقديم الدعم اللازم من قبل الإدارة والزملاء في بيئة العمل لضمان فاعلية وسلاسة سير العمل. تشير النتائج إلى أن "صراع الدور" يأتي في المرتبة الثالثة، حيث يعتقد أكثر من نصف العينة أن مسؤولياتهم الوظيفية غير محددة بوضوح. هذا الغموض في تحديد المسؤوليات يجعل العاملين يشعرون بعدم اليقين بشأن ما هو متوقع منهم، مما قد يسبب تداخل الأدوار والمسؤوليات. في هذا السياق، يحاول العاملون دائمًا تجنب التوتر والصراعات الشخصية في بيئة العمل، مما قد يزيد من التحديات التي يواجهونها، تجنب الصراعات يمكن أن يكون ضروريًا للحفاظ على بيئة عمل سلمية، ولكنه قد يؤدي أيضًا إلى تفاقم مشاكل غموض الدور إذا لم يتم التعامل معها بشكل مناسب. هذا الوضع يتطلب من الإدارة أن توضح الأدوار والمسؤوليات بشكل أفضل لضمان توازن أكبر وتقليل الصراعات والتوتر بين الموظفين. أما بيئة العمل، تعتبر بيئة العمل العنصر الأقل تأثيرًا ضمن العوامل المدروسة، حيث أظهرت النتائج أن ثلثي العينة يشكون أحيانًا من نقص الفترات الاستراحة خلال ساعات العمل، مما يؤثر سلبيًا على راحتهم وصحتهم النفسية. بالإضافة إلى ذلك، يرى بعض العاملين أن ظروف العمل غالبًا ما تكون غير مناسبة وغير مشجعة، مما قد يقلل من تحفيزهم وإنتاجيتهم. تشير النتائج أيضًا في بعض الأحيان إلى انتشار بعض التصرفات غير المناسبة في بيئة العمل، مثل المحسوبية الجهوية، التي تعني تفضيل أفراد معينين بناءً على علاقات شخصية أو انتماءات جغرافية، مما يخلق بيئة عمل غير عادلة ويزيد من التوتر بين الموظفين. تحسين هذه العوامل يتطلب اهتمامًا خاصًا من الإدارة لضمان بيئة عمل أكثر دعمًا وملائمة لجميع الموظفين.

جدول رقم(24)

قياس مصادر الاحتراق

الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام	المتوسط الحسابي	الاختيارات					الفقرات	الرقم	
				دائم ا	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا			
1,286	2	غالبا	3,59	19	18	11	9	5	التكرار	لا تتاح لي فرص كثيرة للالتحاق بالدورات التدريبية	44
				30,6	29,0	17,7	14,5	8,1	%		
1,367	4	غالبا	3,40	16	15	15	5	9	التكرار	لا تتوفر في مؤسستنا أماكن للراحة ولا يسمح لنا بالمشاركة في بعض المناسبات	45
				25,8	24,2	24,2	8,1	14,5	%		
1,048	1	غالبا	4,03	28	13	14	6		التكرار	عند حدوث أخطاء في العمل يتم إلقاء اللوم مباشرة على العامل	46
				45,2	21,0	22,6	9,7		%		
1,126	3	غالبا	3,53	15	14	22	6	3	التكرار	من الصعب التواصل والتفاهم مع بعض المسؤولين في هذه المؤسسة	47
				24,2	22,6	35,5	9,7	4,8	%		
ثامنا: مصادر الاحتراق											

من خلال الجدول السابق نجد أن إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمصادر الاحتراق الوظيفي تشير أن العمال يعانون بالاحتراق الوظيفي من عدة مصادر نذكر: وذلك يعود بالدرجة الأولى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (88,5%) غالبا أنه في حال وقوع أخطاء في العمل يتم إلقاء اللوم مباشرة على العامل، هذا النهج في التعامل مع الأخطاء قد يؤدي إلى خلق بيئة عمل غير داعمة ويعزز الشعور بعدم الأمان الوظيفي بين الموظفين مما يؤثر سلباً على روحهم المعنوية ويحد من قدرتهم على الابتكار وتحسين الأداء، وبالدرجة الثانية يعود إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (77,3%) أي أن الأغلبية لا تتاح لهم فرص كافية غالبا للالتحاق بالدورات التدريبية، يعكس هذا الوضع نقصاً في الفرص المتاحة لتعزيز مهاراتهم وتطوير كفاءتهم المهنية، مما يمكن أن يؤثر سلباً على نموهم المهني وقدرتهم على التكيف مع متطلبات العمل المتغيرة، وبالدرجة الثالثة يعود إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (82,3%) أي أن الأغلبية ما يكون

التواصل والتفاهم مع بعض المسؤولين في هذه المؤسسة يعد أمراً صعباً، هذا التحدي في التواصل يمكن أن يؤدي إلى تعطيل سير العمل، وزيادة التوتر بين الموظفين والإدارة، مما يؤثر سلباً على الكفاءة العامة والرضا الوظيفي داخل المؤسسة، وبالدرجة الرابعة يعود إلى وجود نسبة كبيرة من أفراد العينة (74,2%) أي أن الأغلبية و أن العمال غالباً في المؤسسة يعانون من نقص في أماكن الراحة، بالإضافة إلى عدم السماح لهم بالمشاركة في بعض المناسبات، هذا النقص في المرافق الأساسية والفرص الاجتماعية قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وزيادة مستويات الإجهاد بين الموظفين، مما يؤثر سلباً على أدائهم وإنتاجيتهم. كل ذلك إنما يُوْشِر على مصادر الاحتراق الوظيفي بين أفراد المؤسسة باعتبارها مجمل العوامل تساهم في زيادة مستويات الاحتراق الوظيفي بين العمال، مما يتطلب اهتماماً أكبر من الإدارة لتحسين بيئة العمل وتعزيز الدعم للموظفين.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة

1. الاختبارات القبليّة: من أجل تحديد الأثر واختبار الفرضيات المتعلقة به باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد، لا بد من إجراء بعض الاختبارات القبليّة بهدف التدقيق في مدى ملائمة البيانات لافتراضات استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد، من خلال التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة، وذلك باستخدام اختبارات التباين المسموح به **Tolerance** إلى جانب اختبار **Variance Inflation Factor** كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (24)

نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح به

معاملات تضخم التباين		الثابت	النموذج
VIF	Tolérance		
//	//		
3,345	,299	غموض الدور	
2,808	,356	صراع الدور	
1,777	,563	عبء الدور	
3,196	,313	بيئة العمل	

يتضح من خلال الجدول السابق عدم وجود تداخل خطي متعدد بين مختلف أبعاد ضغوط العمل (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، بيئة العمل) حسب ما تؤكد قيم معاملات تضخم التباين لهذا الأبعاد والبالغة (3,345- 2,808 - 1,777 - 3,196) على الترتيب وهي جميعها تقل عن القيمة (10)، كما يوضح اختبار التباين المسموح به **Tolerance** أن القيم المقابلة لهذا الأبعاد متقاربة فيما بينها وقد تراوحت بين (0,299 - 0,563) وهي أكبر

من القيمة (0.05) مما يؤكد على عدم وجود تداخل خطي بين أبعاد ضغوط العمل، وبالتالي يمكن القول أن البيانات ملائمة لإجراءات نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

2. مناقشة و تحليل النتائج: نسعى في هذا المطلب التحقق من طبيعة العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل باعتباره المتغير المستقل والمفسر لظاهرة الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع؛ مما يعني معرفة إلى أي مدى يتلازم ظهور الاحتراق الوظيفي كظاهرة اجتماعية بما يعانیه العامل من ضغوط عمل، وهذا طبقاً لأهم قواعد الاستقراء في دراسة بعض الظواهر الاجتماعية وهي قاعدة التلازم بين العلة والمعلول، حيث حضور العلة أو السبب (ضغوط العمل) يستلزم حتما حضور المعلول أو النتيجة (الاحتراق الوظيفي)، مما يستدعي اختبار الفرضيات التالية:

– الفرضية الرئيسية الأولى: تنطلق هذه الفرضية من فكرة أساسية نريد اختبارها من خلال الاستقراء الميداني بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية، مفادها أن الاحتراق الوظيفي كظاهرة اجتماعية يرتبط بمستوى ضغوط العمل بأبعاده: غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، بيئة العمل. الأمر الذي يتطلب قياس قوة واتجاه ومعنوية علاقة الارتباط. وقد تم صياغة هذه الفرضية في شكلها الإحصائي على النحو التالي:

– لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

كما يمكن التعبير عن هذه الفرضية بالشكل التالي:

– لا يرتبط الاحتراق الوظيفي ارتباطاً معنوياً بمستوى ضغوط العمل لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

– الفرضية الفرعية الأولى:

– لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وغموض الدور لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

جدول رقم (26)

معامل الارتباط بين الاحتراق الوظيفي وغموض الدور

غموض الدور	
,711**	معامل الارتباط بيرسون
,000	مستوى الدلالة
62	المجموع

**دال الارتباط عند مستوى 0.01

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق وجود علاقة ارتباط طردية في الاتجاه وقوية في الدرجة بين الاحتراق الوظيفي وغموض الدور لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية، بمعامل ارتباط قدره 0.711 وهو دال عند مستوى الدلالة أقل من 1% مما يعني انه كلما عانى العامل بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية من غموض الدور الذي يقوم به أدى ذلك إلى

شعوره بحالة من الاحتراق الوظيفي. وبالتالي: نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على مؤسسة قديلة للمياه المعدنية. وجود علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وغموض الدور لدى عمال.

النتيجة الأولى: توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وغموض الدور.

اتضح من عرض نتائج الفرضية الأولى ، كما هو موضح في الجدول رقم (27)، وجود علاقة ارتباطية طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى موظفي مؤسسة قديلة للمياه المعدنية. عندما لا يكون لدى الموظفين وضوح كافٍ حول مسؤولياتهم، والتوقعات، وأهداف العمل، أو كيفية القيام بمهامهم، يمكن تفسير نتائج هذه الفرضية استناداً إلى بعض الدراسات العلمية. ينشأ الموقف لدى الفرد في العمل عندما لا تتوفر لديه معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء عمله بطريقة مرضية. في هذه الحالة، قد لا يكون الشخص على علم بأهداف العمل أو الإجراءات التي عليه إتباعها، وقد يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله. إذا شعر الموظف بعدم وضوح دوره ومسؤولياته في العمل، فإنه من المرجح أن يشعر بمزيد من الاحتراق الوظيفي. فيحدث غموض الدور عندما لا يكون لدى الموظفين وضوح كافٍ حول مسؤولياتهم، والتوقعات، وأهداف العمل، أو كيفية القيام بمهامهم. قد يؤدي هذا الغموض إلى عدم اليقين، والتوتر، والإحباط، مما يجعل من الصعب على الموظف أن يكون فعالاً في عمله. كلما زاد غموض الدور الذي يشعر به الموظفون زادت مستويات الاحتراق الوظيفي لديهم بشكل ملحوظ. يعني ذلك أن غموض الدور الوظيفي يعد عاملاً رئيسياً يساهم في زيادة مستويات الاحتراق الوظيفي بين الموظفين. هذا الارتباط القوي والمثبت إحصائياً يشير إلى أن معالجة مشكلة غموض الدور يمكن أن تكون وسيلة فعالة لتقليل الاحتراق الوظيفي وتحسين الأداء العام في المؤسسة.

جاءت هذه النتيجة بالتوازي مع نتائج بعض الدراسات الموجودة في الأدبيات من بينها نتائج دراسة (Beer 1995) وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع ما توصل إليه ذلك في دراسته عن غموض الدور في العمل الذي ينجم حسب هذه الدراسة عن عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف فيما يخص الدور المطلوب منه لإنجاز من طرف الأشخاص المسؤولين في التنظيم الإداري مثل المديرين والمشرفين ، وحتى النصوص الرسمية مما يجعل الموظف يشعر بغموض الدور المطلوب أدائه عند تقديم معلومات غير واضحة ومتناقضة من قبل المدير الإداري والمدير التقني، واتفقت كذلك مع دراسة شواب وايبانكي 1982. و ما ذكره زي لارس و آخرون (Zellars,et.al) من أن غموض الدور ارتبطا إيجابيا بالاحتراق الوظيفي وأبعاده الثلاثة (الإنهاك الانفعالي، وتبدل المشاعر الشخصية، ونقص الإنجازات الشخصية) وذلك على عينة من الإناث اللاتي تعملن في مجال الخدمات الإنسانية، حيث إن الفرد عندما يتعرض لغموض الدور يشعر بعدم فهمه ، لهذا فستقل كفاءته الإنتاجية ، ويشعر بضيق جهده المبذول، فيصبح روتينياً وجافاً في معاملاته ويقل شعوره بالإنجازات الشخصية ولهذا يقيم نفسه بسلبية. اتفقت مع دراسة فريده ايقارب (2008) التي توصلت إلى: وجود علاقة ارتباطية دالة بين غموض الدور المهني حيث كلما زادت درجة غموض الدور كلما ارتفع مستوى الاحتراق

الوظيفي لدى المستشار عند دراسة الفروق للكشف عن تأثير عامل الجنس والأقدمية. واتفقت مع دراسة مشتر حليلة (2021). توصلت إلى: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي. و اتفقت أيضا مع دراسة انجل (1997).

جدول رقم (27)

مصفوفة الارتباط بين غموض الدور وأبعاد الاحتراق الوظيفي

الإرهاك العاطفي والإجهاد النفسي	تبلد المشاعر عدم الإنسانية	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	معامل ارتباط بيرسون	غموض الدور
,550**	,608**	,613**		
,000	,000	,000	مستوى الدلالة	
62	62	62	المجموع	

**دال الارتباط عند مستوى 0.01

يوضح الجدول السابق كيف يرتبط عب الدور بأبعاد الاحتراق الوظيفي، خاصة إذا تعلق الأمر بنقص شعور العامل بالإنجاز الشخصي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.613 وهو دال إحصائيا عند مستوى الدلالة أقل من 1% وهي علاقة طردية في الاتجاه ومتوسطة في القوة؛ الأمر الذي يعني أنه كلما شعر العامل بان الدور الذي يقوم به غامض بالنسبة له أدى ذلك إلى شعوره بنقص إنجازه الشخصي. كما يؤدي غموض الدور إلى مزيد من تبلد المشاعر وشعور العامل بالإنسانية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.608 وهو أيضا دال إحصائيا عند مستوى الدلالة أقل من 1% مما يدل على أن العلاقة طردية في الاتجاه ومتوسطة في القوة. كما يرتبط أيضا غموض الدور بحالة من الإرهاك العاطفي والإجهاد النفسي. حيث بلغ معامل الارتباط 0.550. كل ذلك ينعكس على شعور العامل بحالة من الاحتراق الوظيفي لديه.

الفرضية الفرعية الثانية:

- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وصراع الدور لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

جدول رقم (28)

معامل الارتباط بين الاحتراق الوظيفي وصراع الدور

صراع الدور		
593**	معامل الارتباط بيرسون	
000	مستوى الدلالة	
62	المجموع	

**دال الارتباط عند مستوى 0.01

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق وجود علاقة ارتباط طردية في الاتجاه وقوية في الدرجة بين الاحتراق الوظيفي وصراع الدور لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية، بمعامل ارتباط قدره 593**، وهو دال عند مستوى الدلالة أقل من 1% مما يعني انه كلما عانى العامل بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية من صراع الدور الذي يقوم به أدى ذلك إلى شعوره بحالة من الاحتراق الوظيفي. وبالتالي: نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي و صراع الدور لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

النتيجة الثانية: توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وصراع الدور.

تبين من عرض نتائج الفرضية الثانية، كما هو موضح في الجدول رقم (29)، توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وصراع الدور، بمعنى أنه كلما زاد صراع الدور، زادت مستويات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، والعكس صحيح. على سبيل المثال، عندما يجد الموظف نفسه مجبراً على تلبية مطالب متعارضة من رؤسائه أو على التوفيق بين مسؤوليات متناقضة، فإنه يعاني من صراع الدور، مما يؤدي إلى زيادة شعوره بالإجهاد والإرهاق الوظيفي. حيث يحدث صراع الدور عندما يتعرض الموظف لتوقعات متضاربة أو غير متوافقة من أدواره ومسؤولياته المختلفة في العمل. يمكن أن يحدث هذا الصراع بسبب التناقض بين مطالب العمل، أو بسبب عدم وضوح التوقعات من الأدوار المختلفة التي يجب على الموظف أداؤها، كتلقي تعليمات متعارضة من مشرفين مختلفين أو مطالب العمل تتعارض مع المبادئ أو القيم الشخصية للموظف أو تداخل الأدوار والمسؤوليات بحيث يصبح من الصعب على الموظف تحديد أولويات المهام، هذا الصراع يمكن أن يؤدي إلى التعب الشديد، وفقدان الحماس للعمل، والشعور بالانفصال أو عدم الإنجاز، والارتباك، والقلق، والإحباط و تبدل المشاعر مما يجعل من الصعب على الموظف أداء مهامه بكفاءة وفعالية. عندما يتعرض الموظفون لصراع الدور المستمر، قد يشعرون بالإحباط والعجز عن تلبية متطلبات العمل، مما يزيد من

احتمالية الاحتراق الوظيفي، تشير الدراسات إلى أن تقليل صراع الدور من خلال تحسين وضوح الأدوار والمسؤوليات يمكن أن يقلل من مستويات الاحتراق الوظيفي. و عليه هذا الأمر يستدعي من المؤسسات اتخاذ إجراءات لتحسين وضوح الأدوار والمسؤوليات، وتقديم الدعم اللازم للموظفين لتقليل التوتر والاحتراق الوظيفي، مما يساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي. هذه النتيجة جاءت مماثلة مع نتائج بعض الدراسات السابقة من بينها نتائج مع دراسة لطفي راشد (1992) التي أثبتت إن الموظف يتعرض لصراع الدور في العمل عند وجود تعارض لصراع الدور في العمل وعند وجود تعارض مطالبه التي ينبغي القيام بها أو وجود أكثر من مطلب وعلى الموظف الاستجابة لأحدهم فيصعب عليه الاستجابة لآخر لذلك يعاني الفرد من المواقف الضاغطة التي تفرض عليه متطلبات متعارضة، وفي نفس السياق توصلنا Woodman Slown 1984 في أبحاثهما إلى إن موظفو الإدارة الوسطى والمشرفون يتعرضون لصراع الدور عند القيام بمهام وأعمال يشعرون أنها غير ضرورية وكذلك عندما يطلب منهم أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص أو مسؤولين في القطاع الذي يعمل فيه وعند دخولهم في صراعات بين المدير وموظفي الإدارة الوسطى والتنفيذية فإن الموظف يدرك أنها مواقف ضاغطة واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة شواب و ايوانيكي 1982. وينشأ هذا النوع صراع الدور من التوتر نتيجة التعارض والاختلاف بين توقعات العاملين من المنظمة وتوقعات المنظمة من العاملين كما تتعارض توقعات الدور مع بعضها البعض ، وعندها تتعارض مصالح الأفراد مع تعليمات المنظمة ويظهر هذا عندما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة، ويتلقى عدة أوامر متعارضة، كما انه يرجع إلى طبيعة الموقف والتكيف معه ويعود إلى عدم ملائمة الدور مع قيم ومعتقدات التي يتمسك بتا الفرد ويعود إلى قلة وصول المعلومات كافية عن العمل وقلة الاتصال بين الجماعة والدعم الاجتماعي. و اتفقت مع دراسة فريدة ايقارب (2008) التي توصلت إلى: وجود علاقة ارتباطيه دالة بين صراع الدور المهني حيث كلما زادت درجة صراع الدور كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مستشارو التوجيه المدرسي والمهني.

جدول (29)

مصفوفة الارتباط بين صراع الدور وأبعاد الاحتراق الوظيفي

صراع الدور	معامل ارتباط بيرسون		
	الإثناك العاطفي والإجهاد النفسي	تبلد المشاعر عدم الإنسانية	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي
معامل ارتباط بيرسون	0,389**	0,611**	0,513**
مستوى الدلالة	0,000	0,000	0,000
المجموع	62	62	62

**دال الارتباط عند مستوى 0.01

يوضح الجدول السابق كيف يرتبط صراع الدور بأبعاد الاحتراق الوظيفي، خاصة إذا تعلق الأمر بنقص شعور العامل بالإنجاز الشخصي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.513 وهو دال إحصائيا عند مستوى الدلالة أقل من 1% وهي علاقة طردية في الاتجاه ومتوسطة في القوة؛ الأمر الذي يعني أنه كلما شعر العامل بان الدور الذي يقوم به

.... بالنسبة له أدى ذلك إلى شعوره بنقص إنجازه الشخصي. كما يؤدي صراع الدور إلى مزيد من تبدل المشاعر وشعور العامل بالإنسانية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.611 وهو أيضا دال إحصائيا عند مستوى الدلالة أقل من 1% مما يدل على أن العلاقة طردية في الاتجاه ومتوسطة في القوة. كما يرتبط أيضا صراع الدور بحالة من الإنهاك العاطفي والإجهاد النفسي. حيث بلغ معامل الارتباط وهو أيضا دال إحصائيا عند مستوى الدلالة أقل من 1% مما يدل على أن العلاقة طردية في الاتجاه وضعيفة في القوة 0.389. كل ذلك ينعكس على شعور العامل بحالة من الاحتراق الوظيفي لديه.

الفرضية الفرعية الثالثة:

- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وعبء الدور لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

جدول رقم (30)

معامل الارتباط بين الاحتراق الوظيفي وعبء الدور

عبء الدور	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	المجموع
,636**		,000	62

**دال الارتباط عند مستوى 0.01

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق وجود علاقة ارتباط طردية في الاتجاه وقوية في الدرجة بين الاحتراق الوظيفي و عبء الدور لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية، بمعامل ارتباط قدره 636**، وهو دال عند مستوى الدلالة أقل من 1% مما يعني انه كلما عانى العامل بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية من عبء الدور الذي يقوم به أدى ذلك إلى شعوره بحالة من الاحتراق الوظيفي. وبالتالي: نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي و عبء الدور لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

النتيجة الثالثة: توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وعبء الدور.

اتضح من عرض نتائج الفرضية الثالثة، كما هو موضح في الجدول رقم (31)، أي أنه بزيادة عبء الدور، تزداد مستويات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، والعكس صحيح. هذا الارتباط يشير إلى أن عبء الدور يعد أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في زيادة مستويات الاحتراق الوظيفي. يعتبر هو مؤشر مهم جداً على مستوى الاحتراق الوظيفي. يمكن أن يكون عاملاً محدداً أساسياً له ، فعندما يُكلف الموظفون بمهام تفوق قدراتهم ومواردهم، يشعرون بالإجهاد

الجسدي والنفسي هذا الإجهاد المستمر يساهم في ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي. ويشمل أيضاً الضغط الزمني لإكمال المهام في الوقت المحدد، حيث يزيد من الشعور بالتوتر والإرهاق، مما يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي. يتسبب عبء الدور في تداخل العمل مع الحياة الشخصية، يجد الموظفون صعوبة في تحقيق التوازن بين العمل والواجبات الأسرية والاجتماعية، مما يزيد من مستويات الاحتراق الوظيفي. يؤدي أيضاً إلى شعور الموظفين بالعجز عن تلبية متطلبات وظيفتهم، مما يزيد من مشاعر الإحباط واليأس، وبالتالي يزيد من احتمالية الاحتراق الوظيفي. و عليه هذا يعني أن زيادة عبء الدور تساهم بشكل كبير في زيادة مستويات الاحتراق الوظيفي بين الموظفين. فهم هذه العلاقة مهم جداً للمنظمات والإدارات، حيث يمكن أن تساعد في تطوير استراتيجيات لتخفيف عبء الدور وتقليل مستويات الاحتراق الوظيفي، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر صحة وإنتاجية.

هذه النتيجة جاءت تؤيد نتائج بعض الدراسات السابقة من بينها نتائج دراسة اتفقت مع دراسة مشتر حليلة (2021). توصلت إلى: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي. واتفقت أيضاً مع دراسة انجل (1997). و أيضاً اتفقت مع دراسة (Concalves et Al, 2019) حيث بينت نتائجها أن هناك علاقة بين بعد عبء الدور و الاحتراق الوظيفي من خلال تأثير عبء الدور على أبعاد الاحتراق الوظيفي، واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما جاء به هب **Heb** بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوط العمل ، وفي هذه النظرية أكد هب إن العمل ذا المتطلبات القليلة يؤدي إلى ملل ، حيث إن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات ، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالي من القلق، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام ، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي ، وما يتبعه من عرض كالانطواء والإثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء. ويمكن تفسر الضغوط الناجمة عن عبء العمل الزائد إذا كان العمل بقدرات وموارد الفرد البشرية أي زيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعدد المهام في وقت ضيق ، أو عدم تناسب قدرات الفرد مع مهام العمل من حيث قلة تأهيله أو حدائته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل، أي انه كلما زادت المسؤوليات في العمل زادت الضغوط ارتفعت نسبة الاحتراق الوظيفي، وقد أثبتت الدراسات إن هؤلاء الأفراد يعانون من حالة توتر شديدة انعكست على صحتهم الجسدية (مثل القرحة في المعدة ، ارتفاع ضغط الدم، ونسبة السكر في الدم)، وكما أثبتته هريون فرويد نبرجو (1974) في تعريفه للاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الانهماك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاة على الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم.

جدول رقم (31)

مصفوفة الارتباط بين عبء الدور وأبعاد الاحتراق الوظيفي

عبء الدور	معامل ارتباط بيرسون	الإرهاك العاطفي والإجهاد النفسي	تبلد المشاعر عدم الإنسانية	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي
	,546**	,679**	,547**	
	,000	,000	,000	
	المجموع	62	62	62

**دال الارتباط عند مستوى 0.01

يوضح الجدول السابق كيف يرتبط عبء الدور بأبعاد الاحتراق الوظيفي، خاصة إذا تعلق الأمر بنقص شعور العامل بالإنجاز الشخصي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.547^{**} وهو دال إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من 1% وهي علاقة طردية في الاتجاه ومتوسطة في القوة؛ الأمر الذي يعني أنه كلما شعر العامل بان الدور الذي يقوم به... بالنسبة له أدى ذلك إلى شعوره بنقص إنجازه الشخصي. كما يؤدي عبء الدور إلى مزيد من تبلد المشاعر وشعور العامل بالإنسانية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.679^{**} وهو أيضاً دال إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من 1% مما يدل على أن العلاقة طردية في الاتجاه ومتوسطة في القوة. كما يرتبط أيضاً عبء الدور بحالة من الإرهاك العاطفي والإجهاد النفسي. حيث بلغ معامل الارتباط وهو أيضاً دال إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من 1% مما يدل على أن العلاقة طردية في الاتجاه وضعيفة في القوة 0.546^{**} . كل ذلك ينعكس على شعور العامل بحالة من الاحتراق الوظيفي لديه.

الفرضية الفرعية الرابعة:

- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وبيئة العمل بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

جدول رقم (32)

معامل الارتباط بين الاحتراق الوظيفي وبيئة العمل

بيئة العمل	معامل الارتباط بيرسون	معامل الارتباط بيرسون
,707**		
,000	مستوى الدلالة	
62	المجموع	

**دال الارتباط عند مستوى 0.01

يتضح من خلال نتائج الجدول السابق وجود علاقة ارتباط طردية في الاتجاه وقوية في الدرجة بين الاحتراق الوظيفي و بيئة العمل لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية، بمعامل ارتباط قدره 0.707^{**} وهو دال عند مستوى الدلالة أقل

من 1% مما يعني انه كلما عانى العامل بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية من عبء الدور الذي يقوم به أدى ذلك إلى شعوره بحالة من الاحتراق الوظيفي. وبالتالي: نرفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي و بيئة العمل لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

النتيجة الرابعة: توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وبيئة العمل.

توضح نتائج الفرضية الرابعة، كما يوضح الجدول المعروض رقم (33)، وجود علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وبيئة العمل. يعني ذلك أن هناك اتجاهًا سالبًا قويًا بين جودة بيئة العمل ومستويات الاحتراق الوظيفي. بمعنى آخر، كلما كانت بيئة العمل أفضل وأكثر دعمًا، كلما كانت مستويات الاحتراق الوظيفي أقل. في البيئة العملية، هناك عوامل متعددة تؤثر على مستويات الاحتراق الوظيفي للموظفين. على سبيل المثال، عندما يتعرض الموظفون لضغط كبير لإنجاز المهام في وقت قصير، فقد يؤدي ذلك إلى زيادة مستويات الاحتراق. ومن الجدير بالذكر أن الدعم الاجتماعي يلعب دورًا هامًا في تقليل مستويات الاحتراق الوظيفي. على سبيل المثال، عندما يشعر الموظفون بالدعم من زملائهم والإدارة، يقل ذلك من شعورهم بالوحدة والضغط النفسي، مما يقلل من احتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي. وعندما يتمكن الموظفون من تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، ويشعرون بالتقدير والعدالة في العمل، ويشعرون بالمشاركة في اتخاذ القرارات، فإن ذلك يقلل من احتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي. هناك عوامل أخرى تتسبب في الاحتراق الوظيفي مثل العزلة، مصادر التدريب على الوظيفة بيئة العمل، قصور المساندة الاجتماعية سواء من المشرفين أو من الزملاء، نقص الحوافز، نقص الاستقلالية، الطموح الوظيفي، كل هذه العوامل تخلق الشعور بالفشل وعدم الجدوى، والإحساس الأكثر شيوعًا والمرتبط بضغط العمل هو الشعور بالتناقض، على الرغم من أن بعض المحددات تتمثل في السمات الشخصية والمحددات الوظيفية، إلا أن هناك تفاعل معقد بين هذه المحددات يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي. يجدر بالشركات وأصحاب العمل الاهتمام بكل هذه المحددات واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من مخاطر الاحتراق. بشكل عام، يبرز أن تحسين بيئة العمل يمكن أن يلعب دورًا مهمًا في خفض مستويات الاحتراق الوظيفي وبالتالي تحسين رضا وأداء الموظفين. حيث يمكن أن تكون بيئات العمل جاذبة صحية تساهم في تشكيل قيم، سلوكيات واتجاهات إيجابية لدى مختلف الفاعلين فيها تمكن في الأخير من تحقيق أهداف المنظمة وأهداف أفرادها، في مقابل ذلك يمكن أن تكون عاملاً حاسماً لانتشار عديد المظاهر والمشكلات في مكان العمل لدى العاملين تؤثر على مستقبلهم الوظيفي، إذ أدت بعض مكوناتها كتنغييب العمال من المشاركة في اتخاذ القرارات والانفراد بها، وكذا نظام الحوافز غير الفعال إلى التأثير على صحتهم النفسية، العقلية والجسدية. كما جاءت في دراسة رضا بوغرزة، يوسف حديد، ياسر عبد الرحمن إلى وجود دور بيئة العمل في الحد من الاحتراق الوظيفي لديهم لكل من بعدي المشاركة في

اتخاذ القرارات و الحوافز المادية و المعنوية في حين لا يوجد دور لكل من بعدي الهيكل التنظيمي و نظم العمل و إجراءات في الحد من الاحتراق الوظيفي نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة:

يوجد دور لبيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز من وجهة

نظرهم وهذا ما يتفق مع كل من دراسة نسرین داود وآخرون (2016)، دراسة **Viona Dondokambey**

(2018) **et al** ودراسة عودة الله بدوي مشاركة (2019) حيث تعد بيئة العمل عنصر مهم في حياة العمال يقضون

جزءا كبيرا من وقتهم في العمل، وهذا يؤثر عليهم بطريقة أو بأخرى من خلال مختلف مكوناتها من أنظمة هياكل

علاقات وكل ما يتفاعل معه العمال داخلها، وعليه فبيئات العمل المرهبة تمكن العامل من التركيز على وظيفته بشكل

صحيح وإيجابي. وفي مقابل ذلك هناك من الدراسات ما يشير إلى أن مستوى مكان العمل، كما ذكر **Putri et**

(2019 **al** 133)، حيث أن البيئة المرهبة يمكن أن تكون عاملا قاتلا للعامل، والعكس صحيح. فإن بيئة العمل

الملائمة ستخلق نوع من المواءمة بين مكان العمل والعامل نفسه، مما يعزز من السلوك والمشاعر الإيجابية حيال الوظيفة.

جدول (33)

مصفوفة الارتباط بين بيئة العمل وأبعاد الاحتراق الوظيفي

بيئة العمل	معامل ارتباط بيرسون	الإرهاك العاطفي	تبلد المشاعر	نقص الشعور بالإنجاز
		والإجهاد النفسي	عدم الإنسانية	الشخصي
		,549**	,600**	,616**
		,000	,000	,000
		62	62	62
		المجموع		

**دال الارتباط عند مستوى 0.01

من خلال النتائج السابقة يتضح وأن نقص الشعور بالإنجاز الشخصي أكثر ارتباطا ببيئة العمل وبيئة العمل، بينما

يرتبط تبلد المشاعر كثيرا ببيئة العمل الذي يقوم به الفرد، وبدرجة أقل يرتبط الإرهاك العاطفي والإجهاد النفسي بمختلف

أبعاد ضغوط العمل. لذلك ترتبط هذه الأبعاد بالاحتراق الوظيفي ارتباطا معنويا، يمكن تلخيص ذلك في الجدول التالي:

جدول رقم(34)

مصفوفة الارتباط بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل بأبعاده

الاحتراق الوظيفي	معامل ارتباط بيرسون	غموض	صراع	عبء	بيئة	ضغوط العمل
		الدور	الدور	الدور	العمل	
		,711**	,593**	,636**	,707**	,762**
		,000	,000	,000	,000	,000
		62	62	62	62	62
		01	04	03	02	/
		الرتبة				

**دال الارتباط عند مستوى 0.01

كما سبق يتضح وجود علاقة ارتباط طردية وقوية بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط 0.762 وهو دال إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من 1% الأمر الذي يعني أنه كلما ارتفع مستوى ضغوط العمل أدى إلى مزيد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بهذه المؤسسة، كما يؤدي القضاء على مظاهر ضغوط العمل في المؤسسة إلى انخفاض ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين. إذ يتلازم ظهور هذه الظاهرة بجميع أبعاد ضغوط العمل، خاصة إذا تعلق الأمر بغموض الدور الذي جاء في المرتبة الأولى، نظراً لما لهذا الأخير من أهمية في المجال التنظيمي، حيث بلغ معامل الارتباط 0.711 ثم وبدرجة أقل يرتبط ظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي بكل من بيئة العمل في المرتبة الثانية بمعامل 0.707 وعقباء الدور في المرتبة الثالثة بمعامل 0.636 وأخيراً صراع الدور بمعامل 0.593 وجميع هذه المعاملات دالة إحصائياً.

النتيجة الخامسة: دلت نتيجة اختبار علاقة الارتباط بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه: "توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل"

اتضح من عرض نتائج الفرضية الخامسة، كما هو موضح في الجدول رقم (35) وجود علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل

حيث تعتبر ضغوط العمل و الاحتراق الوظيفي من الجوانب المهمة في دراسة السلوك التنظيمي والصحة النفسية في بيئة العمل. يشير الاحتراق الوظيفي إلى حالة نفسية سلبية تنشأ عندما يشعر الموظف بالإرهاق العاطفي، والاستنزاف الذهني، والانخفاض في الشعور بالفاعلية الشخصية في سياق العمل. وتكون الضغوط الوظيفية من بين العوامل الرئيسية التي يمكن أن تسهم في تفاقم حالات الاحتراق الوظيفي، عندما يكون هناك ضغط متزايد على الموظفين لإنجاز المهام في وقت قصير أو بدقة متزايدة، قد يزيد ذلك من مستويات الإرهاق النفسي والجسدي. تكون الضغوط الوظيفية في صور مختلفة مثل الضغط الزمني، والضغط العاطفي، والضغط الاجتماعي، وتلك الضغوط قد تؤدي إلى تراكم التوتر في نفس الموظف، مما يزيد من خطر الاحتراق الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، الضغوط الوظيفية قد تؤثر على توازن الحياة الشخصية والمهنية للفرد، حيث يجد الموظف نفسه في موقف يجب عليه تحقيق توازن بين متطلبات العمل واحتياجاته الشخصية والأسرية. عدم تحقيق هذا التوازن قد يؤدي إلى زيادة مستويات الإجهاد والإرهاق، وبالتالي زيادة احتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي. بشكل عام، يظهر أن الضغوط الوظيفية تعد سبب مهماً يسهم في تفاقم حالات الاحتراق الوظيفي، ويجب على منظمات العمل اتخاذ التدابير اللازمة لتقليل هذه الضغوط وتوفير بيئة عمل صحية ومرنة تساعد على تحسين رفاهية الموظفين وزيادة فاعليتهم في العمل. حيث يُعتبر الاحتراق الوظيفي حالة نفسية سلبية يمكن أن يصاب

بها الموظفون نتيجة لتجارهم العملية، حيث يشعرون بالإرهاق العاطفي والانخفاض في شعورهم بالفاعلية الشخصية والاستنزاف الذهني.

في هذا السياق، فإن "أبعاد ضغوط العمل" تشير إلى العوامل المتعلقة بالعمل التي قد تسبب الضغط النفسي أو العاطفي على الموظفين، مثل عبء الدور، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل، المواعيد النهائية القصيرة، وحجم العمل الزائد، ونقص الموارد، والتعامل مع الصراعات الداخلية، والتوترات بين الزملاء، وما إلى ذلك. وهذا يعني أن كلما زادت هذه الضغوط وتعقيدها في بيئة العمل، كان لها تأثير أكبر على حدوث الاحتراق الوظيفي بين الموظفين. يوضح هذا الأثر القوي بين العوامل المرتبطة بالضغوط الوظيفية والاحتراق الوظيفي الأهمية الكبيرة لإدارة الضغوط في بيئة العمل للحفاظ على صحة ورفاهية الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، وهذه النتيجة بالتوازي مع بعض الدراسات الموجودة في الأدبيات منها نتائج دراسة نويشي فاطمة الزهراء (2003) التي توصلت إلى النتائج أن: وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك و الاحتراق لوظيفي، حيث كانت درجة الاحتراق الوظيفي عالية لدى عينة البحث، أن الضغط الناجم عن الإصلاحات يعد أحد عوامل الاحتراق لدى أساتذة التعليم المتوسط. و اتفقت أيضا مع نتائج دراسة سباع إيهاب، منصورى نبيل(2023) التي توصلت إلى: وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق والضغط النفسية حيث وجدنا أن مستوى الاحتراق ومستوى الضغوط مرتفعة جدا. اتفقت مع دراسة وضاح مشاركة (2019) حيث كانت نتائجها: وجود ضغوط عمل مرتفعة يعاني منها الموظفون في البنك العقاري المصري العربي، وجود درجة مرتفعة من الاحتراق الوظيفي يعاني منها الموظفون في البنك العقاري المصري العربي، وجود علاقة طردية قوية بين ضغوط العمل و الاحتراق الوظيفي.و أيضا مع دراسة زينة بوساق ،عتيقة حرايرية (2019) توصلت إلى وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي و ضغوط العمل، لكن تعارضت مع دراسة سلوى خليفة حمد الوحشي (2020) التي توصلت إلى: وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية ومجموع أبعاد الاحتراق الوظيفي.و اتفقت مع دراسة يوسف بوكدر و خالد علي(2021) توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية طردية وقوية، ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الاحتراق النفسي لدى الطاقم الطبي بالمستشفى.و اتفقت مع دراسة دراسة مشتر حليلة (2021). توصل إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي.و تعارضت مع دراسة شهاب الدين حمد النعيمي (2022) التي توصلت إلى: لا توجد علاقات ارتباط بين ضغوط العمل وبين الاحتراق الوظيفي على المستوى الكلي، غير أنها وجدت علاقات ارتباط سلبية مع دور الفرد، والعلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه مع الاحتراق الوظيفي، وإيجابية مع بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي، وهذا يؤشر على أن مستوى الضغوط لدى العينة المبحوثة لا يزال ضمن الحدود المقبولة التي لا تصل إلى مستوى الاحتراق الوظيفي. و اتفقت مع دراسة شتيوي ثابت (2022).

توصلت إلى: أن العلاقة بين الضغوط المهنية والاحتراق الوظيفي لدى محاضري كليات وأقسام التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية علاقة ارتباطية ايجابية. واتفقت مع دراسة سعيدة بن عمارة (2022). لكن علاقة ارتباطية ضعيفة بين الضغوط المهنية والاحتراق الوظيفي لدى الكادر التمريضي الشبه طبي بمستشفى مدينة شلغوم العيد ولاية ميله.

يمكن تفسير ذلك أن ضغوط العمل حالة تنتج عن ضعف الانسجام والتوافق بين الأفراد وبيئة العمل وعدم فهمه للدور الذي يؤديه وطبيعة العمل ويمكن إن يرجع إلى نمط شخصية الفرد ومفهومه لذاته وكل هذا يسبب له الاحتراق الوظيفي الذي يحدث عندما يتعرض الفرد للضغوط لفترة طويلة وبصفة مستمرة ومتكررة حيث يصاب على أثرها بالإرهاك نتيجة للتكرار المقاومة ومحاولات التكيف وتظهر عليه بعض المظاهر مثل التفكير في ترك العمل وانخفاض كبير في الدافعية ومعدلات الأداء ومن هنا نستطيع القول بان نتائج الجدول أعلاه قد أثبتت صحتها.

من أجل معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لكون هذا الأخير يتوقف على ما يعاينه العامل من ضغوط عمل باعتباره المتغير المفسر. بناء على ذلك، يمكن طرح الفرضية الأساسية الثانية كالتالي:

الفرضية الرئيسية الثانية: تتعلق هذه الفرضية من فكرة مفادها أن تفشي ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين عمال وموظفي مؤسسة قديلة للمياه المعدنية قد يُفسر من منطلق وجود كلي أو جزئي لعوامل وأسباب ضغوط العمل، كما أنه عن طريق التحكم في أبعاد هذا المتغير يمكن أن يؤدي إلى التخفيف أو الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة، انطلاقاً من نموذج الدراسة المفسر بالمتغير المستقل (ضغوط العمل). وقد تم صياغة هذه الفرضية في شكلها الإحصائي على النحو التالي:

– لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد باستخدام الأسلوب القياسي كما هو مبين فيما يلي:

جدول رقم(35)

القدرة التفسيرية للنموذج

معامل الارتباط R	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	خطأ التقدير
0,774	0,600	0,571	0,66554

الجدول السابق يوضح أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية، حيث أن نتائج التحليل الإحصائي تبين الدلالة الإحصائية للتلازم في الظهور بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومستوى ضغوط العمل، بمعامل ارتباط قوي بلغ 0.774 في حين معامل التحديد بلغ 60% التي تمثل نسبة التغير الحاصل في ظاهرة

الاحتراق الوظيفي لدى عمال وموظفي المؤسسة التي تفسرها أبعاد ضغوط العمل وهي متفاعلة ومجمعة معا، بنسبة خطأ معياري في التقدير (الخطأ العشوائي) البالغ قيمته (0,66554) والتي تشير إلى صغر قيمة الأخطاء العشوائية وعدم ارتباطها. والباقي 40% تساهم فيه متغيرات أخرى خارج النموذج الحالي للدراسة. وفيما يلي اختبار صلاحية هذا النموذج:

جدول رقم (36)

صلاحية النموذج (تحليل التباين)^a

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	37,801	4	9,450	21,335	0,000 ^b
الخطأ	25,248	57	,443		
المجموع	63,048	61			

^a الاحتراق الوظيفي^b المتغيرات المفسرة : أبعاد ضغوط العمل

وفقا لنتائج تحليل التباين المبينة في الجدول أعلاه فإن قيمة F المحسوبة بلغت 21.335 بقيمة احتمالية مقدارها 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة (1%) لذلك يمكن القول أن النموذج صالح لاختبار الفرضية التي مفادها أن لضغوط العمل أثر حقيقي على الاحتراق الوظيفي، إذ يوجد على الأقل واحد من معالم النموذج له تأثير في المتغير التابع، وإن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية ولتحديد هذه المعاملات نقوم بإجراء المعنوية الجزئية لمعاملات النموذج والمبينة وفقا للجدول التالي:

جدول رقم (37)

معاملات نموذج الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي

معالم النموذج	المعاملات اللامعيارية	المعاملات المعيارية	T	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	Bêta	
الثابت	,804	,318	2,530	,014
غموض الدور	,291	,131	2,215	,031
صراع الدور	-,040	,133	-,303	,763
عبء الدور	,287	,128	2,245	,029
بيئة العمل	,265	,125	2,112	,039

يتبين من خلال الجدول السابق وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي عند مستوى الدلالة أقل من 0,05، حيث أن قيمة B اللامعيارية بالنسبة لغموض الدور بلغت (0.291) وهي قيمة موجبة مما يؤكد أن العلاقة بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي هي علاقة طردية، وأن تأثير هذا البعد في مستوى الاحتراق الوظيفي قد بلغ القيمة (0.340) وهي دالة معنويا عند مستوى أقل من 5% والذي تؤكد قيمة T المحسوبة التي بلغت

(2,215). أما بالنسبة بيئة العمل التي حلت في المرتبة الثاني بقيمة B اللامعيارية (0.265) وهي أيضا قيمة موجبة دليل على العلاقة الطردية أيضا بين بيئة العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي، وبمعامل تأثير (0.317) بدلالة إحصائية أقل من 5% تؤكد أيضا قيمة T المحسوبة والتي بلغت (2,112) عند مستوى الدلالة (0,039) وهي أقل من (0,05). وفي المرتبة الثالثة يأتي عبء الدور كبعد مؤثر أيضا في مستوى الاحتراق الوظيفي بقيمة B اللامعيارية (0.287) وهي قيمة موجبة تعكس العلاقة الطردية بين عبء الدور ومستوى الاحتراق الوظيفي، وبمعامل تأثير (2,251) عند مستوى الدلالة الإحصائية أقل من 5% تؤكد قيمة T المحسوبة والتي بلغت (2,245) عند مستوى الدلالة (0,029) وهي أقل من (0,05). بينما يوضح الجدول عدم معنوية ميل بعد صراع الدور الذي بلغ (-,040) بمستوى الدلالة (,763) وهي أكبر من (0,05) مما يعني أن صراع الدور ليس له تأثير معنوي في ظاهرة الاحتراق الوظيفي رغم وجود علاقة الارتباط بينهما. أما معلمة التقاطع (الثابت) فقد بلغت (0.804) عند مستوى دلالة (0.014). وبذلك، وبعد استبعاد صراع الدور باعتباره غير مؤثر في الاحتراق الوظيفي، فإنه لأغراض التوقع يمكن استنتاج معادلة خط الانحدار المتعدد يكون فيها الاحتراق الوظيفي دالة بدلالة أبعاد ضغوط العمل مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة على الشكل التالي:

$$Y = 0,804 + 0,291(X_1) + 0,287(X_2) + 0,265(X_3)$$

بحيث Y: الاحتراق الوظيفي (X₁): غموض الدور (X₂): عبء الدور (X₃): بيئة العمل

النتيجة السادسة: نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل وهي مجتمعة (ضغوط العمل) على الاحتراق الوظيفي.

اتضح من عرض نتائج الفرضية السادسة، كما هو موضح في الجدول رقم (38)، أن ضغوط العمل بجميع أبعادها مجتمعة لها تأثير مباشر وقوي على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد. هذا التأثير مثبت بالدلالة الإحصائية، مما يعطي مصداقية للنتائج ويشير إلى أهمية فهم وإدارة هذه الضغوط لتقليل حالات الاحتراق الوظيفي. وبشكل عام، تشير النتائج إلى ضرورة تبني استراتيجيات للحد من هذه الضغوط وتعزيز بيئة عمل صحية ومتوازنة. هذا يمكن أن يشمل توفير الدعم المناسب، وضوح الأدوار والمسؤوليات، وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية. تأتي هذه النتيجة توافقا مع نتائج بعض الدراسات السابقة كنتائج دراسة ناظم حسن رشيد (2016) توصلت إلى وجود تأثير لمصادر الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى المدققين الداخليين. اتفقت مع دراسة (Cristina et Al, 2016) توصلت إلى جود تأثير ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي.

وللتحقق من تأثير ضغوط العمل (بعد حذف صراع الدور من النموذج) في كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي تم تجزئة

الفرضية الرئيسية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل) على الإنهاك العاطفي والإجهاد النفسي لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

جدول رقم (38)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ضغوط العمل على الإنهاك العاطفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
الانحدار	25,840	3	8,613	12,123	,000	رفض الفرضية البديلة
الخطأ	41,209	58	,710			
المجموع	67,048	61				
المتغير	المعامل	الخطأ	T المحسوبة	درجة التأثير	مستوى الدلالة	رفض الفرضية العدم وقبول الفرضية
الثابت	1,740	,387	4,500	//	,000	
غموض الدور	,186	,152	1,222	,210	,227	
عبء الدور	,340	,162	2,098	,288	,040	
بيئة العمل	,177	,148	1,192	,205	,238	
معامل الارتباط: R = ,621	معامل التحديد: R² = ,385		الإنهاك العاطفي			

يتبين من خلال الجدول السابق وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الإنهاك العاطفي من خلال عبء العمل بدرجة تأثير (0.288)، أما بالنسبة لبقية أبعاد ضغوط العمل فهي غير مؤثرة على الإنهاك العاطفي وكلها ذات قيم غير دالة معنويًا حيث بلغ معامل التحديد (0.385) مما يعني أن حوالي 39% تقريبًا من التباين الحاصل في مستويات الإنهاك العاطفي لدى عمال مؤسسة قديلة يفسره عبء العمل.

النتيجة السابعة: نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (عبء الدور) على الإنهاك العاطفي.

- تبين من عرض نتائج الفرضية السابعة، كما هو موضح في الجدول رقم (39)، هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل، المعبرة عنها بمصطلح "عبء الدور"، على الإنهاك العاطفي للأفراد في بيئة العمل. يُفهم "عبء الدور" كتراكم المسؤوليات والواجبات على الموظفين، والتحديات التي يواجهونها في أداء أعمالهم وتحقيق الأهداف المطلوبة. يظهر هذا التأثير الإحصائي على الإنهاك العاطفي بوضوح، حيث يشير الإنهاك العاطفي إلى الشعور بالإرهاق والاستنزاف العاطفي الناتج عن تجارب العمل المرهقة والمرهقة. على سبيل المثال، قد يكون لديك موظفين يعملون في بيئة عمل تفتقر إلى التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، أو تكون معرضة لضغوط الوقت الشديدة والمواعيد النهائية الصارمة. كل هذه الضغوط قد تؤدي إلى تدهور الصحة العاطفية للموظفين وزيادة مستويات الإنهاك العاطفي. حيث يُظهر الفرد الإحساس بالتعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية نتيجة للمسؤوليات والضغوط الزائدة التي تتجاوز قدراته الشخصية. يتميز الفرد في هذا البعد بعدم القدرة على مواصلة العمل واعتبرها فكرة مرهقة بالنسبة له، بشكل عام، فإن فهم هذه العلاقة يساهم في تسليط الضوء على أهمية إدارة

ضغوط العمل وتحديد التوازن المناسب بين المسؤوليات والموارد المتاحة. يعزز تقليل "عبء الدور" وتحسين بيئة العمل الإيجابية من فرص خفض مستويات الإنهاك العاطفي وزيادة رفاهية ورضا الموظفين.

- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل) على تبدل المشاعر (عدم الإنسانية) لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

جدول رقم (39)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ضغوط العمل على تبدل المشاعر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
الانحدار	39,947	3	13,316	21,499	,000	القبول
الخطأ	35,924	58	,619			
المجموع	75,871	61				
المتغير	المعامل	الخطأ	T المحسوبة	درجة التأثير	مستوى الدلالة	
الثابت	,041	,361	,113	//	,910	
غموض الدور	,186	,142	1,306	,197	,197	
عبء الدور	,573	,151	3,788	,456	,000	
بيئة العمل	,148	,138	1,071	,162	,289	
معامل الارتباط: $R = ,726$	معامل التحديد: $R^2 = ,527$	تبدل المشاعر				

تبين نتائج الجدول السابق وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الإنهاك العاطفي من خلال عبء العمل بدرجة تأثير (0.456)، أما بالنسبة لبقية أبعاد ضغوط العمل فهي غير مؤثرة على تبدل المشاعر لان جميعها غير دالة إحصائياً، وقد بلغ معامل التحديد في هذه الحالة (0.527) مما يعني أن حوالي 53% تقريبا من التباين الحاصل في تبدل المشاعر لدى عمال مؤسسة قديلة يفسره عبء العمل.

النتيجة الثامنة: نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (عبء الدور) على تبدل المشاعر.

اتضح من عرض نتائج الفرضية الثامنة، كما هو موضح في الجدول رقم (40)، حيث الضغوط والتحديات التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل بسبب المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم. هذه الضغوط يمكن أن تكون نتيجة لزيادة حجم العمل، نقص الموارد، عدم وضوح الدور الوظيفي، أو عدم التوازن بين الحياة العملية والشخصية. هذا يؤدي إلى تعامل العامل زملائه كأشياء بدلاً من بشر. يتجلى هذا في تجريد الصفة الشخصية من المستفيدين، سواء داخل أو خارج المؤسسة. يتسم العامل في هذا الحالة بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد، ويظهر انحيازه نحو الانسحاب من العمل من خلال فترات طويلة للراحة أو المحادثات المطولة. يُستخدم تجريد الصفة الشخصية كوسيلة دفاعية للتعامل مع الإنهاك العاطفي والتقليل من الشعور بالذنب والإحباط الناتجين عن العمل فقدان الفرد القدرة على الشعور بالمشاعر الإيجابية أو

السلبية بشكل طبيعي. يمكن أن يكون هذا نتيجة للإجهاد الشديد أو التعرض المستمر للضغوط النفسية، مما يؤدي إلى نوع من اللامبالاة.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل) على نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية.

جدول رقم (40)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ضغوط العمل على نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
الانحدار	33,935	3	11,312	15,711	,000	قبول الفرضية البديلة
الخطأ	41,759	58	,720			
المجموع	75,694	61				
المتغير	المعامل	الخطأ	T المحسوبة	درجة التأثير	مستوى الدلالة	الفرضية العدم ورفض الفرضية
الثابت	,884	,389	2,270	//	,027	
غموض الدور	,250	,153	1,634	,267	,108	
عبء الدور	,262	,163	1,608	,209	,113	
بيئة العمل	,254	,149	1,700	,277	,095	
معامل الارتباط: R = ,670	معامل التحديد: R ² = ,448	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي				

تبين نتائج الجدول السابق عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية، وهذا بالنسبة لمختلف أبعاد ضغوط العمل مما يعني أنها لا تؤثر على نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لديهم، لأن جميعها غير دالة إحصائياً، على الرغم من وجود علاقة الارتباط، حيث بلغ معامل الارتباط (0.670).

النتيجة التاسعة: نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة التي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

تبين من عرض نتائج الفرضية التاسعة، كما هو موضح في الجدول رقم (41)، حيث تشمل هاته الضغوط جميع التحديات والمشاكل التي يواجهها الأفراد في مكان العمل، مثل عبء العمل الزائد، مواعيد التسليم الضيقة، الصراعات مع الزملاء، عدم وضوح الأدوار الوظيفية، والتوازن بين الحياة العملية والشخصية هذا سبب إلى الشعور بالإحباط أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية والمهنية، هذا لا يؤدي إلى ميل الفرد إلى تقييم ذاته بشكل سلبي مما يؤثر على قدرته على تحقيق المهام المطلوبة منه ويجعله يشعر بعدم الكفاءة والفشل و نقص تقدير ذاته في العمل فيفقد ضعف الإنتاجية ونقص التحفيز وصعوبة التكيف مع الضغوط، هذا يعني أن العوامل المؤثرة على الشعور بالإنجاز الشخصي قد

تكون مختلفة وتشمل عناصر أخرى مثل الدعم الاجتماعي، الطموحات الشخصية، بيئة العمل، أو السمات الشخصية للأفراد.

وعليه، تبين لنا أن عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية يعانون من ضغوط عمل واحتراق وظيفي و يرجع سبب ذلك لمستوى الأعمال التراكمية التي تشكل عبء عليهم فيعانون من الإرهاق والاكنتاب والإحباط بسبب طبيعة عملهم الشاق، فهي نقطة مهمة يجب الحرص على التعامل معها و تحويلها من قوة مدمرة إلى قوة بناء وإيجاد نظام مرن و سريع و فعال يستخدم للتقليل من الإرهاق أو الإزعاج أو القلق أو التوتر التي تؤدي إلى ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.

خلاصة:

بناءً على ما رأينا في الجانب النظري وما تم تطبيقه في الجانب التطبيقي بالمؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة -بسكرة-، حيث تطرقنا إلى التعريف بالمؤسسة واعتمدنا في دراستنا على الاستبيان كأداة الدراسة وتوصلنا من خلالها إلى النتائج التالية:

1. توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وغموض الدور.
2. توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وصراع الدور.
3. توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وعبء الدور.
4. توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وبيئة العمل.
5. توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل.
6. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل وهي مجتمعة (ضغوط العمل) على الاحتراق الوظيفي.
7. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (عبء الدور) على الإنهاك العاطفي.
8. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (عبء الدور) على تبلد المشاعر.
9. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

الخاتمة

خاتمة

في الختام، يمثل الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل تحديات كبيرة تواجه الأفراد والمؤسسات على حد سواء. يتطلب التصدي لهذه التحديات فهماً عميقاً للأسباب الحقيقية التي تقف وراءها، بدلاً من الاكتفاء بتفسيرات تقليدية مثل ضعف التدريب أو نقص الدافعية. ينبغي على المؤسسات تبني استراتيجيات شاملة تهدف إلى تقليل ضغوط العمل ومعالجة آثارها السلبية، مما يساهم في تعزيز الأداء والإبداع بين العاملين، ويدعم في الوقت ذاته استقرار ونجاح المؤسسة. بإرساء بيئة عمل داعمة وصحية، يمكن للمؤسسات أن تحافظ على رفاهية موظفيها وتحقق أهدافها بكفاءة وفعالية.

تم تناول هذه الدراسة جانبين جانب نظري وآخر تطبيقي، يشمل الجانب النظري استعراض المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة، حيث تم في الفصل الأول و الفصل الثاني الإطار النظري لكلا المتغيرين، أما في الفصل التطبيقي يتمثل في الدراسة الحالية مؤسسة قديلة للمياه المعدنية التي تم من خلال دراسة الاحتراق الوظيفي و علاقته بالاحتراق الوظيفي وشمل هذا المبحث استعراض لمراحل إعداد الدراسة الحالية وتصميم الاستبيان ومن ثم وصف نتائج الدراسة، وأخير تم اختبار ودراسة صحة الفرضيات الفرعية والأساسية. حيث لاحظنا أن عمال مؤسسة قديلة للمياه المعدنية غير راضين على الأعباء الوظيفية الملقاة على عاتقهم وغير راضين على الإدارة التي لا تقوم بجلب عمالة إضافية تخفف من الضغط والعبء المهني على هذه الفئة، و عليه توصلنا من خلال نتائج أن عبء الدور يؤثر بدرجة كبيرة على الاحتراق الوظيفي في مؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة كان هذا التأثير من خلال أن عمال مؤسسة قديلة يشعرون بالضجر والملل وأنهم مستنزفون عاطفياً ويبدلون جل طاقتهم وقدراتهم في العمل. أصبحوا حادي الطبع و المزاج حيث لا يهتمون بتصرفات زملاءهم، بسبب تعاملهم مع الأشخاص في مؤسسة طوال اليوم بالإجهاد.

وعليه يمكن تلخيص نتائج الدراسة، والتوصيات والآفاق بالشكل التالي:

النتائج النظرية:

للم يعتبر الاحتراق الوظيفي أنه حالة إحساس العامل بالإجهاد الانفعالي ، تلبد المشاعر، انخفاض الإنجاز الشخصي ناجمة عن أعباء إضافية يشعر بها الموظف بأنه غير قادر على العمل والأداء، وبتأثير متطلبات العمل ، وبأنه صارم وإحساسه بفقدان الاهتمام بالآخرين، وبعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني ومن ثم تدني نجاحه.

خاتمة

يحدث الاحتراق الوظيفي نتيجة لاستجابة الموظف لفترات طويلة من الضغوط العاطفية والشخصية في العمل، بسبب أعباء العمل التي تفوق طاقته، وتنتج عنها مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية والعقلية، تؤثر الاحتراق الوظيفي عليه، ومن ثم إحساسه بتدني كفاءته في العمل، وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل.

هناك أبعاد ثلاثة للاحتراق الوظيفي وهي:

- الإجهاد الوظيفي: يعبر عن شعور الفرد باستنزاف الطاقة البدنية والعاطفية وفقدان إحساسه للثقة بالذات، والروح المعنوية لديه، وفقدانه للاهتمام والعناية بإمكانياته و قدراته للعمل.

- تبدل المشاعر: في الاتجاه السلبي للموظف نحو الذات ونحو الآخرين، ويكون واضح زملاءه ببرود عاطفي واضح التعامل.

- نقص الشعور بالإنجاز: يشعر الموظف في هذه الحالة بعدم الكفاءة والقدرة على الإنجاز وانه غير مؤهل على التعامل مع الآخرين، وأن لديه نقص في القدرة على مواجهة عمله.

إن أغلب أسباب الاحتراق الوظيفي مرتبطة ببيئة العمل.

إن انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي وهيمنتته على سلوك عدد كبير من الأفراد يؤدي إلى زيادة التكاليف والأعباء التي تتحملها المنظمات ويقود أيضاً إلى التقليل من كفاءتها وتدهور أدائها.

تعدد النماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي ولكن غالبيتها تؤكد على ظروف العمل وما تسببه من ضغوط كأهم مصادر الاحتراق الوظيفي.

للاحتراق الوظيفي العديد من الآثار السلبية سلوكياً نفسياً صحياً، وبالتالي على اتجاهات الفرد نحو العمل وكذلك على أدائه الوظيفي والتزامه التنظيمي، قد تتفاقم إذا ما تم تجاهلها، وقد يؤدي ذلك إلى الاحتراق النفسي.

تنوع أساليب مواجهة الاحتراق الوظيفي.

تعدد مقاييس الاحتراق الوظيفي واعتماد غالبيتها على رصد الاستجابات السلوكية كأهم المظاهر الدالة على الاحتراق الوظيفي.

يعد مقياس ماسلاك للاحتراق أشهر مقاييس الاحتراق وأكثرها استخداماً.

تعد الضغوط المهنية مدخلاً للاحتراق الوظيفي و سبب رئيساً له، وتأتي استجابة للمتطلبات التي تقع على الفرد والتي تمثل عوامل توتر للفرد.

خاتمة

يقصد بالمصادر التنظيمية لضغوط العمل تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالمؤسسة، والتي تشكل مصدر ضغط للمدققين العاملين، ومن أهم تلك المصادر: عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور التطور والترقي الوظيفي، ظروف العمل المادية، العلاقات الإنسانية، أساليب وطرق تقييم الأداء، المتطلبات الوظيفية والمهنية.

تؤثر الضغوط المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى الفرد من خلال الحالات أهمها:

- في حالة زيادة أعباء العمل الكمية، والكيفية، فالأفراد الذين يعانون من زيادة أعباء العمل الكيفية لا يمكنهم إنجاز عملهم بفاعلية لنقص المهارات الأساسية اللازمة
 - تعرض الموظف لمجموعة من الضغوط سواء أكانت تزيد أم تقل عن قدراته، فإن ذلك قد يعود لعدم وضوح الدور المطلوب منه أداءه في تلك الأدوار.
 - صراع وتعارض الدور لدى الفرد نتيجة لوجود أكثر من عمل مطلوب من الفرد القيام به.
 - لا يتم تقييم الأداء بطريقة موضوعية، والتي تعتمد على كفاءة الأداء، وتتدخل فيه العلاقات الشخصية و المحسوبة بين القائد والإتباع، وإن هذا يولد نوع من الإحباط.
 - تأخر فرص الترقية وعدم القدرة على التطور المهني من أهم مصادر ضغوط المهنة ومن ثم الاحتراق الوظيفي لدى الموظف.
 - يعد السعي لمواكبة المستجدات وتطوير المهارات مصدراً من مصادر الضغوط المهنية، إلا أن ذلك قد يتعدى لأسباب مختلفة، أهمها ضيق الوقت وكثرة الأعباء.
 - عدم مناسبة العمل وظروفه للموظف لاختلاف ظروف العمل المادية.
 - هناك صعوبة في التفاهم مع الرئيس المباشر في العمل.
- إن ضغوط العمل من أبرز التحديات التي تواجه الفرد في بيئة عمله، على نحو تتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع الفرد تحقيق الاستجابة التلقائية لها، مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق، والإجهاد، وتفشي القلق، ومشاعر الإحباط والغضب والاكنتاب.
- ينظر إلى ضغوط العمل على أنها مجموعة من المثبرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال السلبية التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، مما تجعل أداءهم في العمل غير مرض.

- ✍ توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وغموض الدور.
- ✍ توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وصراع الدور.
- ✍ توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وعبء الدور.
- ✍ توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وبيئة العمل.
- ✍ توجد علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل.
- ✍ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل وهي مجتمعة (ضغوط العمل) على الاحتراق الوظيفي.
- ✍ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (عبء الدور) على الإنهاك العاطفي.
- ✍ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (عبء الدور) على تبلد المشاعر.
- ✍ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.
- ✍ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي.

الاقتراحات :

لقد كان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو الكشف عن الاحتراق الوظيفي و علاقته بضغوط العمل، من خلال هذه الدراسة نقترح بعض الاقتراحات التي تقلل من ضغوط العمل و تحد من انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال مؤسسة قذيلة للمياه المعدنية، وذلك من خلال نتائج هذه الدراسة أهمها:

✍ إثراء المهام وتنويعها والتقليل من الأعمال الروتينية لأن ذلك يؤدي إلى شعورهم بالتحدي والمتعة في العمل ويقلل من الملل والاكنتاب الذي يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

✍ العمل على إعداد دورات تدريبية للعاملين توضح كيفية التعامل مع ضغوط العمل ضرورة إعطاء وصف واضح للوظائف، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات تحديداً دقيقاً، وتنظيم وقت العمل وتوزيعه واستغلاله الاستغلال الأمثل، وزيادة الحوافز المادية والمعنوية للممرضين ، وإيجاد أسس عادلة وموضوعية في توزيعها لتجنب الآثار السلبية لصراع الدور وغموض الدور والأعباء الوظيفية ومحدودية فرص التقدم والنمو الوظيفي.

خاتمة

كـ للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي ينبغي العمل على إتاحة الفرص للابتكار في العمل، مراعاة الإدارة لظروف العامل النفسية والاجتماعية، توفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي مناسب لتشجيع العاملين، توفير الاستقرار الوظيفي لدى العاملين وتهيئة الجو المناسب للعمل.

كـ ضرورة وضوح المهام و التعليمات الخاصة لكل عامل لتجنب شعورهم بالقلق.

كـ توفير إجازات للعمال مدفوعة الأجر لرعاية الأسرة و لأسباب اجتماعية ضرورية.

كـ تنظيم برامج تدريبية للموظفين مهارات لادارة الوقت لتنظيم و التوفيق بين المسؤوليات.

كـ توفير فرص التحدي من خلال أهداف واضحة و قابلة لتحقيق الموظفين و تابعة لتقدمهم.

كـ إتاحة الفرصة للموظفين للمشاركة في عملية صنع القرار و مكافأتهم على انجازاتهم و نجاحاتهم.

كـ إعادة توزيع المهام و المسؤوليات بين الموظفين بشكل دوري لتجنب الملل و الروتين.

كـ إصدار تعليمات واضحة و محددة و التواصل مع الموظفين مع الموظفين بشكل مباشر و شفاف لضمان فهمهم لتعليمات.

كـ تعزيز ثقافة احترام و التقدير بين الموظفين.

كـ إجراء تحقيقات لمعرفة أسباب التوتر و الصراعات في مكان العمل و توفير برامج مساعدة الموظفين مثل : برامج مكافحة الإجهاد , و برامج الاستشارات النفسية

كـ ضرورة الاهتمام بزيادة الحوافز المعنوية والعمل على توفير مستلزمات واحتياجات متطلبات العمل التي تساعد رؤساء الأقسام ونوابهم على أداء أعمالهم.

كـ تنمية وتقوية العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل من خلال دعم روح الجماعة والعمل كفريق واحد.

كـ العمل على إيجاد بيئة عمل مناسبة ومشجعة للتعاون بين العاملين ومعززة للشعور بحب العمل والانتماء إليه.

كـ التعرف على أهم المصادر المسببة لضغوط العمل والاحتراق الوظيفي وطرق التعامل معها.

كـ إعادة النظر فيما يتعلق بعدالة الرواتب، وآليات توزيع الأدوار، وتفويض الصلاحيات تعمل على تحقيق مستوى عال من الإشباع للحاجات والرضا الوظيفي ويرتكز إلى معايير محددة.

كـ

☞ الاهتمام بالموظفين ذوي المواهب والكفاءات وإعطائهم الأولوية في العلاوات والترقيات، بما يعزز ولاءهم للمؤسسة.

☞ تفعيل العلاقات الاجتماعية بين الموظفين والإدارة بما يؤثر إيجاباً في تعزيز التواصل الاجتماعي بين الجميع.

☞ الاهتمام أكثر بتطوير الفرد العامل في المؤسسة وذلك بإدراج تكوين خاص ودورات تدريبية داخل المؤسسة.

☞ تكثيف وسائل الاتصال وتطويرها بما يناسب حجم المؤسسة كي يتمكن العامل من أداء مهامه بشكل أفضل.

☞ الاهتمام أكثر بالموارد البشري وتوفير كل الظروف الملائمة لأدائه لعمله باعتباره الدعامة الرئيسية في أي مؤسسة.

☞ تثبيت العمال في المناصب المناسبة بحيث تتماشى مع إمكانياتهم وقدراتهم مما يؤدي إلى زيادة الرغبة في العمل والشعور بالرضا .

☞ تعزيز، تطوير وتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين ما يؤدي للمساهمة في تطور الفرد والمؤسسة وتكاملهما من خلال الاحترام والتقدير والتعاون المثمر من أجل تقديم أفضل الخدمات، وذلك من خلال العمل بروح الفريق المتعاون .

☞ يجب على المؤسسة أن تولي أهمية كبيرة للمناخ التنظيمي بجميع مكوناته وعناصره لأنه يعتبر متغير مهم له دور كبير في تحقيق الرضا الوظيفي للمؤسسة، وهذا ما سيؤدي إلى زيادة الولاء لدى الأفراد العاملين وتعزيز روح الانتماء وحب العمل.

☞ ضرورة اهتمام المديرين بموضوع ضغوط العمل لدى العاملين وأسبابها وآثارها وطرق مواجهتها والسيطرة عليها

☞ الاعتماد على مبدأ الإثراء الوظيفي في العمل بما يضمن تجدد أو تنوع الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظف والتخلص من الأنشطة الروتينية في العمل التي أن تولد الملل لدى الموظف. لغرض التقليل من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

☞ العمل على إيجاد قنوات اتصال رأسية وأفقية واضحة وفعالة داخل المؤسسة بحيث تتيح للإدارة العليا التعرف على المصادر المسببة للاحتراق الوظيفي و ضغوط العمل وبحيث يشعر العاملون بان اقتراحاتهم وشكاواهم تصل للإدارة العليا مم يؤكد دورهم في المشاركة في عملية صنع القرارات .

☞ تبسيط الإجراءات والابتعاد عن الروتين المعقد والاستفادة من التكنولوجيا الإدارية الحديثة وتطبيقها داخل المؤسسة.

الآفاق المستقبلية :

وفي ختام هذه الدراسة، بناءً على الفجوات البحثية المحددة، يمكن اقتراح توجهاتٍ مستقبليةٍ للبحث في هذا المجال:

☑ القيام بدراسة مقارنة حول مجموعة من المؤسسات المختلفة لأجل التعرف أكثر على جميع جوانب ضغوط العمل و أثره في الاحتراق الوظيفي.

خاتمة

- ☑ دراسة كل بعد الاحتراق الوظيفي من أبعاد على الاحتراق الوظيفي حدى و تأثيره في ضغوط العمل لأجل التعمق أكثر في جوانب الاحتراق الوظيفي .
- ☑ دراسة العوامل المسببة لضغوط العمل والاحتراق الوظيفي بشكلٍ مُعمَّقٍ أكثر.
- ☑ دراسة فعالية تدخلاتٍ مُختلفةٍ للوقاية من ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.
- ☑ دراسة تأثير ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي على جوانبٍ مُختلفةٍ من حياة الموظفين، مثل صحتهم الجسدية والنفسية، علاقاتهم الأسرية

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

1. أسماء حموش. (2018). علاقة نمطي القيادة التحويلية و التبادلية و نمطي الشخصية أ و ب بالاحتراق النفسي لدى أساتذة الطور الثانوي (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاجتماعية، الجزائر: جامعة الجزائر.
2. التويم عبد الله التويم بن فهد. (2005, 5 30). مستويات ضغوط العمل و سبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية (مذكرة ماجستير). السعودية، كلية الدراسات العليا, قسم العلوم الادارية، الرياض - السعودية -: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
3. السميران ثامر حسين علي، و المساعيد عبد الكريم عبد الله. (2014). *سيكولوجية الضغوط النفسية و أساليب التعامل معها*. عمان - الأردن، عمان: دار الجامد للنشر و التوزيع .
4. الطاهر عاشور، و خليفة زواري أحمد. (2020, 7 3). الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسطيين المتصلب و المرونة المعرفية. *مجلة قيس للدراسات الانسانية و الإجتماعية*، 4(1)، صفحة (105_132).
5. إياد إدريس أحمد علي الحريري. (2012). أثر الرعاية المهنية على الاحتراق الوظيفي (مذكرة ماجستير). كلية التجارة: جامعة عين الشمس.
6. إيهاب عبد الرزاق النعاس. (2003). أثر ادارة الوقت على ضغوط العمل في الادارة العامة (مذكرة ماجستير). معهد التخطيط للدراسات العليا.
7. بسمة خميسي. (2014). ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ (دراسة ميدانية بالمؤسسة الإفريقية للزجاج - جيجل -) (مذكرة ماجستير). (67-68). جيجل، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم التجارية، الجزائر: جامعة الجزائر2.
8. بن محمد عبد الرحمان بن أحمد. (1998). *ضغوط العمل*. الرياض، السعودية: مركز البحوث و الدراسات الادارية.
9. تركية جربوب، و الياس العيداني. (2022, 12 25). أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية خلال جائحة كورونا من منظور مقدمي الخدمة (دراسة عينة من فئة الشبه طبيين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت). 12(2)، صفحة 45.
10. جهاد بن محمد الرشيد. (2003). ادارة الوقت و علاقتها بضغط العمل (مذكرة ماجستير). السعودية ، كلية الدراسات العليا، الرياض -السعودية:- جامعة النجاح الوطنية.
11. حسام محمود زكي علي. (2008). الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات الديموجرافية (مذكرة ماجستير). كلية التربية: جامعة المنيا.
12. حسن حريم. (2004). *السلوك التنظيمي_ سلوك الاراد و الجماعات في منظمات الأعمال*. الاردن، كلية العلوم الادارية، المملكة العربية السعودية: مطبعة الحامد.
13. حمدي علي الفرماوي، و عبد الله رضا. (2009). *الضغوط النفسية فب مجال العمل و الحياة*. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.
14. خالد بن جلول و حمزة بعلي. (2021). *أثر الالتزام بتطبيق أبعاد العدالة التنظيمية على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين*. جامعة أم البواقي: مجلة العلوم الانسانية.
15. خديجة عاشور. (2014). ضغوط العمل و انعكاساتها على أداء الهيئة الادارية في المنظمة الجزائرية دراسة (دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر - بسكرة -) (أطروحة دكتوراه). (32-34). بسكرة، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، الجزائر -بسكرة-: جامعة محمد خيضر بسكرة.

قائمة المصادر والمراجع

16. خليل علي خليل أبو جراد صالح. (4 4, 2021). المناخ المدرسي و علاقته بالاحترق الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة في المدارس الحكومية بمحافظات قطاع غزة. *مجلة ربحان للنشر العلمي تصدر عن مركز فكر للدراسات و التطوير* (9)، صفحة (99_130).
17. خير الدين ابن خورر. (2010-2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية (دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تيسة) . (رسالة الماجستير). (64-68). بسكرة ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية -قسم العلوم الاجتماعية -، بسكرة - الجزائر -.
18. خيرة حابي. (2015). الاحترق النفسي لدى الأطباء المختصين (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإجتماعية، مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس.
19. د محمود السيد إمام. (سبتمبر، 2018). أثر الاحترق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية. *مجلة اقتصاديات المال و الأعمال JFBE* (العدد السابع)، صفحة (333_350).
20. راضية يوسف، و أمال يوب. (6 6, 2021). أنماط القيادة الإدارية و أثرها في الاحترق الوظيفي للعاملين. *مجلة رؤى الاقتصادية،* (1)، صفحة (379_397).
21. زياد عمار تغريد. (2006). أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الادارية و الاكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. 27. غزة، عمادة الدراسات العليا - كلية التجارة -، فلسطين: الجامعة الاسلامية .
22. سبرينة مانع. (2007). ضغوط العمل و أثارها على أداء الأساتذة الجامعيين , دراسة حالة : أساتذة كلية الاقتصاد و التسيير بجامعة الحاج لخضر -باتنة - (مذكرة ماجستير). باتنة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة الحاج لخضر.
23. سعد بباح. (2018). القوة التنظيمية وعلاقتها بالاحترق الوظيفي للعامل في المؤسسة الجزائرية (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، الوادي: جامعة الشهيد حمة لخضر.
24. سعد بم معتاد عايد الروقي. (2003). الضغوط الادارية و علاقتها بالأداء و الرضا الوظيفي (مذكرة ماجستير). الرياض، كلية الدراسات العليا , قسم العلوم الادارية، السعودية: اكااديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
25. سعد بن عبد الله الكلابي، و بن فارس الرشيد مازن. (2001). الاحترق الوظيفي. *مجلة جامعة الملك سعود*، 13، صفحة (113_151).
26. سعيدة بن عمارة. (29 06, 2021). علاقة الضغوط المهنية بالاحترق النفسي لدى الكادر التمريضي الشبه طبي. *مجلة الاداب و العلوم الاجتماعية،* 19 (01)، الصفحات 213-231.
27. سماهر مسلم عياد أبو مسعود. (2010). ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها (مذكرة ماجستير). غزة، كلية التجارة، فلسطين -غزة-: الجامعة الإسلامية.
28. شيرين أحمد فهمي عمر. (2015). تأثير الاحترق الوظيفي على رأس المال البشري -دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية بمحافظتي القاهرة و الجيزة - (رسالة ماجستير) . كلية التجارة : جامعة عين شمس.
29. صالح بن ناصر شغرد القحطاني. (6 5, 2007). الضغوط الاجتماعية و ضغوط العمل و أثرها على اتخاذ القرارات الادارية (مذكرة ماجستير) . كلية الدراسات العليا , قسم العلوم الادارية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
30. طارق رضوان محمد رضوان. (بلا تاريخ). أثر أبعاد صمت العاملين في الاحترق الوظيفي.
31. طيبة أمان أبودهوم. (2016). الرقابة على المدارس من قبل منطقة العاصمة للتعليمية في دولة الكويت (مذكرة ماجستير). كلية العلوم التربوية، كويت: جانعة ال بيت.

قائمة المصادر والمراجع

32. عابد بن زهرة. (2014). الاحتراق النفسي و علاقته بالصحة النفسية (مذكرة ماجستير). معهد التربية البدنية و الرياضية، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
33. عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان. (1998). *ضغوط العمل*. الرياض، المملكة العربية السعودية : معهد الادارة العامة , مركز البحوث و دراسات الادارية.
34. عبد الرزاق عروسي. (2015). مصادر الضغوط النفسية و علاقتها ببعض سمات شخصية مدربي فرق البطولة الاحترافية (اطروحة دكتوراه). الجزائر، معهد التربية البدنية، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
35. عبد الرؤوف حسن الشفلو. (2015, 12). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي و الالتزام التنظيمي. *مجلة العلوم الاقتصادية و السياسية* (6)، صفحة (235_271).
36. عبد الرؤوف طارق عامر، و عيسى ايهاب المصري. (2018). *الضغوط المهنية و ضغوط العمل*. القاهرة - مصر -: مؤسسة طيبة للنشر و التوزيع.
37. عبد الغني طاهري. (2008). *ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي* (رسالة ماجستير). بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، الجزائر - بسكرة -: جامعة محمد خيضر.
38. عبد الفتاح عزو الكحلوت. (2017). دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة و التعليم (مذكرة ماجستير). فلسطين.
39. عبد اللطيف عصام. (2016). *مهارات التغلب على ضغوط العمل و السكرتارية التنفيذية*. الامارات : نيو لينك الدولية لنشر و التدريب.
40. عبد الله بن محمد بن حسن المهداوي. (2002). مستويات و أبعاد الاحتراق النفسي علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية (مذكرة ماجستير). كلية التربية، المملكة العربية السعودية: جامعة أم القرى.
41. عبد المجيد أونيس. (بلا تاريخ). *مدخل لضغوط العمل و المناخ التنظيمي و أداء العاملين*. اليازوري.
42. علي بن حمد بن سليمان النوشان. (2003). *ضغوط العمل و أثرها على عملية اتخاذ القرارات* (مذكرة ماجستير). 12. السعودية، كلية الدراسات العليا , قسم العلوم الادارية، مدينة الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
43. علي بن حمد بن سليمان النوشان. (2003). *ضغوط العمل و أثرها على عملية اتخاذ القرارات* (رسالة ماجستير). كلية الدراسات العليا ، غزة: الجامعة الإسلامية.
44. عمار كيرد، و معراج هواري. (10 06, 2023). علاقة القيادة الإدارية بظاهرة الاحتراق الوظيفي. *ث اقتصادية و إدارية*، 17(1)، الصفحات (449-433).
45. عمر بوقصة، و ليلي مدور. (31 10, 2019). مستوى الاحتراق النفسي و الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. *دراسات نفسية و تربوية*، 12(3)، صفحة (211_196).
46. عبد الرحمن سليمان رشوان. (1 12, 2019). أثر الاحتراق النفسي على مستوى الأداء للمحاسبين العاملين لدى وزارة المالية الفلسطينية في قطاع غزة. *المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية المالية*، 5(2)، صفحة (80_63).
47. فاطمة شبعاني. (2016). *المعتقدات اللاعقلانية و علاقتها بالاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى عينة من أساتذة التعليم العالي* (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإجتماعية ، الجزائر: جامعة الجزائر 2.

قائمة المصادر والمراجع

48. فتيحة مزيان. (2006). أثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية / العلاقية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة (رسالة ماجستير). كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، الجزائر: جامعة الجزائر.
49. فهد بن أحمد الشعلان. (2016). مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد و القيادة. *المجلة العربية للدراسات الأمنية و التدريب*، 32(65)، الصفحات (1-51).
50. كاظم محمود فريحات خيضر. (2009). *السلوك التنظيمي*. الأردن: إثراء للنشر و التوزيع.
51. كريمة غياد، و حمزة بن وريدة. (12, 2021). علاقة الأنماط القيادية بالاحتراق الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بسكيكدة. *مجلة التكامل الإقتصادي*، 9(4)، صفحة (691_710).
52. لنا حسن محمد منصور. (2012). الاحتراق الوظيفي و علاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية و التعليم في محافظة خليل (مذكرة ماجستير). كلية العلوم التربوية، فلسطين: جامعة القدس.
53. ليلى معلوم. (2015). الضغط المهني و علاقته بظهور الاحتراق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي و السمعي (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، الجزائر.
54. محمد ابراهيم العطوي. (2004). أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات الادارية في المؤسسة العامة للتعليم الفني و التدريب المهني في المملكة السعودية العربية (مذكرة ماجستير). جامعة مؤتة، عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الأردن: جامعة مؤتة.
55. محمد خليل بوحلايس، و وليد بشيشي. (22, 6, 2019). استخدام التحليل العاملي فء تحديد أسباب الاحتراق الوظيفي عند الطاقم الطبي. *مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية* (51)، الصفحات (248-270).
56. محمد رحمة فنجان، و ماجد بريسم. (8, 2020). أثر الأنماط القيادية على ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. 26(121)، صفحة (240_225).
57. محمد صلاح الدين أبو العلا. (2009). ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي (دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في الوزارة الداخلية قطاع غزة) (رسالة ماجستير). (18-21). غزة، كلية التجارة، فلسطين: الجامعة الاسلامية .
58. محمد غانم الشيماء محمد. (يونيو، 2023). أثر ممارسات الموارد البشرية في تخفيف من الاحتراق الوظيفي. *المجلة العلمية للدراسات و البحوث المالية و الإدارية*، 15(2).
59. محمد معروف. (2014). استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي مذكرة ماجستير. كلية العلوم الاجتماعية، وهران: جامعة وهران.
60. محمود عياصرة، و محمد بني أحمد مروان. (2008). *ادارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل* (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار الجامد للنشر و التوزيع.
61. مختار بوفرة. (2015). الاحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي و نمط القيادة التربوية لدى أساتذة التعليم الثانوي. كلية العلوم الاجتماعية، وهران: جامعة وهران2.
62. مختار بوفرة. (2015). الاحتراق النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي و نمط القيادة التربوية لدى أساتذة التعليم الثانوي(أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاجتماعية، وهران: جامعة وهران2.
63. مراد أحمد محمد علي الكاساني. (1, 6, 1999). أثر ضغوط الوظيفية على الولاء التنظيمي (مذكرة ماجستير). عمان ، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية، عمان -الأردن-: جامعة ال البيت.

قائمة المصادر والمراجع

64. معن محمد عياصرة، و أحمد مروان محمد بني. (2008). *ادارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل* (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار الجامد للنشر و التوزيع.
65. مهدي حسين سعد. (2017). *الثقافة التنظيمية و علاقتها بضغط العمل* , دراسة استطلاعية في احدى منظمات المجتمع المدني وزارة العدل. *مجلة كلية التراث الجامعة*، 22(45)، صفحة 56.
66. ميادة محمد ابراهيم مصطفى الشاوي. (2017). *أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي*. *المجلة العلمية للدراسات التجارية و البيئية*، 8(1)، صفحة (606_628).
67. ميادة محمد ابراهيم مصطفى الشاوي. (2017). *أثر الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي*. صفحة 613.
68. ميسون سليم السقا. (2009). *أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات* (رسالة ماجستير). غزة، كلية التجارة , قسم ادارة الأعمال، فلسطين: الجامعة الاسلامية .
69. نادية بوحوي. (2011). *الاحتراق النفسي و علاقته بتوقعات الفاعلية الذاتية* (أطروحة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، الجزائر: جامعة الجزائر2.
70. نبيل منصورى. (2010). *مفهوم الذات و علاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لحكام كرة القدم* (مذكرة ماجستير). معهد التربية البدنية و الرياضية، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
71. نبيلة أحمد أبو حبيب. (2010). *الضغوط النفسية و استراتيجيات موجهتها و علاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في محافظات غزة* (مذكرة ماجستير). غزة، كلية التربية - قسم علم النفس، غزة، فلسطين: جامعة الازهر.
72. نبيلة تلالى. (2016). *الاحتراق النفسي و علاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة* (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
73. نبيلة لطفي الخوالدة. (2005). *أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك ، الطفلية , معان) في جنوب الأردن* (رسالة ماجستير). (14-15). الكرك، عمادة الدراسات العليا، الأردن -الكرك: جامعة مؤتة.
74. نسرين ابراهيم الصبان. (2021, 10 28). *الاحتراق الوظيفي و علاقته بالمساندة الإجتماعية لدى العاملين بإدارة خدمات المرضى و أحقية العلاج ببرنامج مستشفى قوى الأمن بالرياض*. *مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية*، 29(10)، الصفحات (180-153).
75. نشمية الشريعان. (2013). *ضغوط العمل*. وزارة التربية , التوجيه الفني العام للاقتصاد المنزلي.
76. نعيمة طايبي. (2012). *علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية و النفسجسدية لدى الممرضين* (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، الجزائر: جامعة الجزائر 2.
77. نوال بنت عثمان بن أحمد الزهاني. (2007). *الاحتراق النفسي و علاقته ببعض سمات الشخصية* (مذكرة ماجستير). كلية التربية، المملكة العربية السعودية: جامعة أم القرى.
78. نورة نميش. (2016). *الاحتراق النفسي و علاقته بالذات المهنية و الدافعية للإنجاز لدى الأخصائيين النفسانيين العاملين في المؤسسات العقابية* (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، البلديّة: جامعة البلديّة 2.
79. هاني نهاد عساف. (2022). *أثر العدالة التنظيمية في المعارضة التنظيمية و الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي* (رسالة ماجستير). المعهد العالي لإدارة الأعمال.
80. هبة تراس. (2021). *أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين و معدل دوران العمل*. المعهد العالي لإدارة الأعمال.

قائمة المصادر والمراجع

81. هبة محمد الهندي، و سوزان محمد القرشي. (جانفي، 2021). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي و التسرب الوظيفي لدى الإداريين و الإداريات. *المجلة العربية للعلوم و نشر الأبحاث _مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية، المجلد الخامس (العدد الثاني عشر)*، صفحة (25_45).
82. هدى غرزولي، و توفيق سامعي. (2022, 28). مستوى الاحتراق النفسي لدى مربّي الأطفال من ذوي الإعاقة الذهنية (الخفيفة و المتوسطة). *دراسات نفسية و تربوية، 15(1)*، صفحة (409_424).
83. همام عبد الله جاروشي. (2023, 09 20). أثر ضغوط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعة الفلسطينية (رسالة ماجستير). نابلس، كلية الدراسات العليا، فلسطين: جامعة النجاح الوطنية.
84. وردة العزيز. (2009). علاقة الالتزام التنظيمي بالاحتراق النفسي عند عمال الدوريات (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، الجزائر: جامعة بوزريعة .
85. وليد عبد المحسن الملحم. (2007). ضغوط العمل و علاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي (مذكرة ماجستير). (25-26). الرياض، كلية الدراسات العليا، السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
86. يوسف لعجايلية. (2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة و سبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية (دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة) (رسالة الماجستير). (30-32). كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

الملاحق

الملحق (02): استبيان الدراسة



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
قسم علوم التسيير



استبانة الدراسة

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير - تخصص تسيير الموارد البشرية، بعنوان: "الاحترق الوظيفي وعلاقته بضغط العمل دراسة ميدانية بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة بسكرة". ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على جميع أسئلة الاستبانة بدقة، لأن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك نرجو منكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتماماً خاصاً. نحيطكم علماً أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

ولكم منا فائق التقدير والاحترام

الأستاذ المشرف:
أ. د/ اليمين فالتة

الطالبات:
تغليسية سميرة
بن مسعود أحلام

- بيانات شخصية

الجنس: ذكر أنثى

العمر: 30 سنة فأقل من 40 سنة
من 41 إلى 50 سنة 51 سنة فأكثر
المؤهل الدراسي: ثانوي فأقل ليسانس م مهندس

الحالة الاجتماعية: متزوج(ة) مطلق(ة) أرمل(ة) زوج(ة)
طبيعة عقد العمل: مؤقت دائم

الأقدمية في العمل: اقل من 5 سنوات من 5 إلى سنوات من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

المحور الأول: الاحتراق الوظيفي

Y1	أولاً: الإنهاك العاطفي والإجهاد النفسي	أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
01	أشعر أن عملي يستنزف كامل جهودي وطاقتي					
02	أجد نفسي أعاني من الأرق والإجهاد بعد نهاية يوم العمل					
03	أشعر بالرغبة في البقاء بالبيت بدلاً من الذهاب للعمل					
04	التعامل مع بعض الأفراد في المؤسسة يشعرني بالإحباط					
05	أعتقد أنني أصبحت مؤخراً أكثر انفعالاً في عملي (الشعور بالقلق)					

Y2	ثانياً: عدم الإنسانية (تبلد المشاعر)	أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
06	أشعر أنني قد أصبحت حاد الطبع والمزاج حتى أنني لا أهتم كثيراً بتصرفات الآخرين					
07	إن التعامل مع بعض الأشخاص في المؤسسة طوال اليوم يسبب لي الإجهاد					
08	مؤخراً أصبحت لا أكتثر كثيراً بمشاعر زملائي في العمل كما كنت أفعل سابقاً					
09	صحيح كنت انفعلي وأنصرف بشيء من القسوة مع بعض الأشخاص					
10	أشعر أن زملائي يلومونني عن بعض مشاكلهم في العمل					

Y3	ثالثاً: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
11	في الواقع لا أجد متعة كبيرة في عملي مع هذا الفريق					
12	تدفعني تصرفات المسؤولين للاعتقاد أنه ليس لي نفس أهمية ومكانة بعض زملائي					
13	أعتقد أن الظروف الحالية تجعلني لا أبالي إلا بإنجاز ما يطلب مني فقط					
14	في هذه المؤسسة لا يتم تقدير مجهوداتي، لذا لا أرى أي دافع لكي أتفاني في العمل					
15	في الحقيقة أنا استمتع بالراحة وأشعر بالارتياح بعد انتهاء يوم العمل					

المحور الأول: ضغوط العمل

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	غموض الدور	X1
					اشعر أن العمل الذي أقوم به غير واضح في جوانب كثيرة	16
					اشعر بالروتين والممل أثناء العمل	17
					اشعر أن العمل الذي أقوم به يتجاوز حدود مهامي	18
					أكلف ببعض المهام ليست في مجال عملي	19
					انزعج كثيرا من التعامل بالعلاقات الرسمية في العمل	20
					لسبب أو آخر، أجد صعوبة في التركيز أثناء العمل	21
					يقلقي كثيرا عدم وضوح بعض التعليمات في العمل	22

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	صراع الدور	X2
					ما أقوم به من عمل لا يتلاءم مع ميولاتي المهنية	23
					في الواقع عملي لا يتناسب مع مؤهلاتي العلمية	24
					مسؤوليتي في العمل غير محددة بوضوح	25
					أحاول ان أتجنب التوتر والصراعات الشخصية في العمل	26
					أضطر لفعل أشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية	27
					أتلقي الأوامر من أكثر من مسؤول واحد	28
					أعاني من تدخل بعض الأطراف في عملي	29

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	عبء الدور	X3
					الكثير من المهام التي أقوم بها تزداد تراكما يوما بعد يوم	30
					ألجأ لزملائي في الفريق حتى انهي ما عليا من مهام بمساعدتهم	31
					ينتابني الشعور بالتعب أثناء العمل	32
					العمل الذي أقوم به يتطلب الكثير من الجهد يفوق قدراتي وإمكاناتي	33
					أشعر بضغط الوقت في العمل، لأنه عليا إكمال جميع المهام في الوقت المناسب.	34
					ما أقوم به من عمل يحول دون قيامي بواجباتي الأسرية والاجتماعية	35
					يتم تكليفي بإنجاز الكثير من المهام وتحمل الكثير من المسؤوليات	36

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	بيئة العمل	X4
					بصراحة ظروف العمل في هذه المؤسسة غير مناسبة وغير مشجعة	37
					أعاني من الإرهاق بسبب عدم وجود فترات راحة كافية أثناء العمل	38
					انزعج كثيرا من تصرفات بعض الأفراد أثناء العمل	39
					أجد بعض الصعوبات في التعامل مع الآلات ومعدات العمل الحديثة	40
					أواجه بعض المواقف المحرجة كالمعاملات السيئة، أو تنمر بعض الأفراد	41
					أجد صعوبة كبيرة في التواصل مع المسؤولين في هذه المؤسسة	42
					تنتشر بعض التصرفات غير الملائمة في العمل كالمحسوبية، الجهوية... الخ.	43

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	مصادر الاحتراق	الرقم
					لا تتاح لي فرص كثيرة للالتحاق بالدورات التدريبية	44
					لا تتوفر في مؤسستنا أماكن للراحة ولا يُسمح لنا بالمشاركة في بعض المناسبات	45
					عند حدوث أخطاء في العمل يتم إلقاء اللوم مباشرة على العامل	46
					من الصعب التواصل والتفاهم مع بعض المسؤولين في هذه المؤسسة	47

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	58	93,5	93,5	93,5
	2,00	4	6,5	6,5	100,0
Total		62	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	15	24,2	24,6	24,6
	2,00	36	58,1	59,0	83,6
	3,00	9	14,5	14,8	98,4
	4,00	1	1,6	1,6	100,0
Total		61	98,4	100,0	
Manquant	Systeme	1	1,6		
Total		62	100,0		

المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	27	43,5	44,3	44,3
	2,00	10	16,1	16,4	60,7
	3,00	22	35,5	36,1	96,7
	4,00	2	3,2	3,3	100,0
Total		61	98,4	100,0	
Manquant	Systeme	1	1,6		
Total		62	100,0		

الحالة الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	41	66,1	69,5	69,5
	4,00	18	29,0	30,5	100,0
	Total	59	95,2	100,0	
Manquant	Système	3	4,8		
Total		62	100,0		

العقد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	14	22,6	25,0	25,0
	2,00	42	67,7	75,0	100,0
	Total	56	90,3	100,0	
Manquant	Système	6	9,7		
Total		62	100,0		

الاقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	17	27,4	27,4	27,4
	2,00	29	46,8	46,8	74,2
	3,00	14	22,6	22,6	96,8
	4,00	2	3,2	3,2	100,0
Total		62	100,0	100,0	

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,828	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,836	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,666	5

معامل الثبات للاحتراق الوظيفي

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,884	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,880	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,763	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,755	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,831	7

معامل الثبات لضغوط العمل

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,937	28

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,759	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,955	47

Descriptives

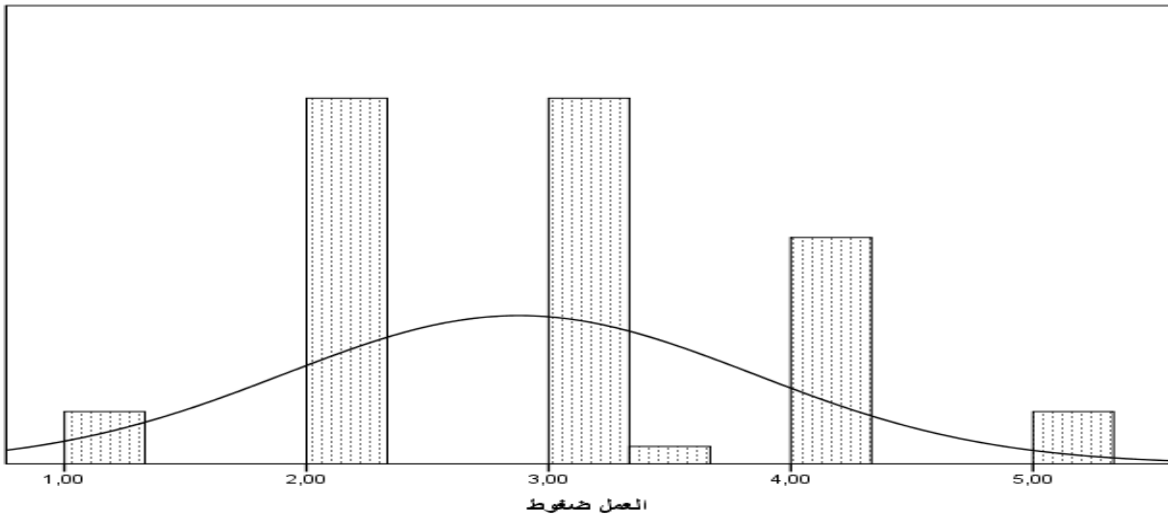
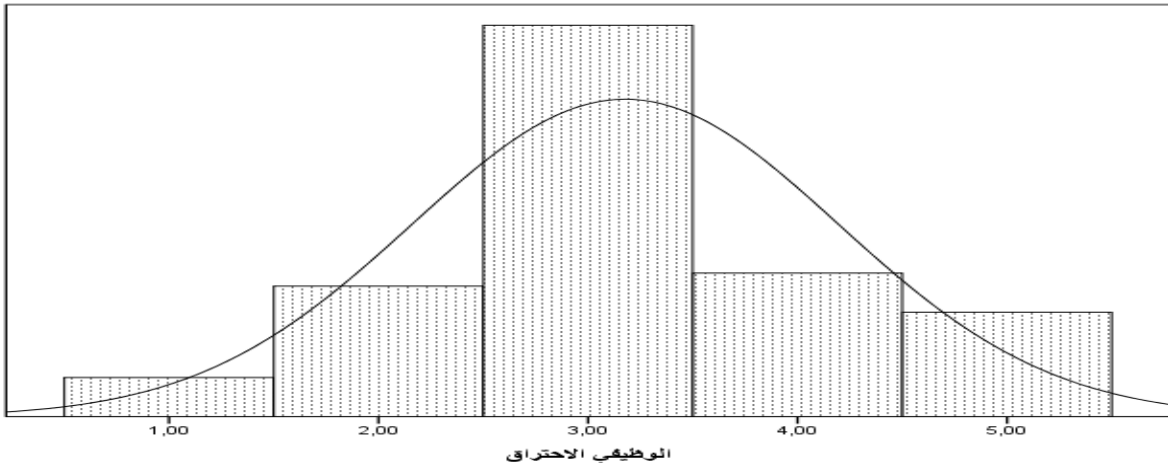
		Statistiques	Erreur standard	
الاحتراق الوظيفي	Moyenne	3,1774	,12911	
	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	2,9192	
		Borne supérieure	3,4356	
	Moyenne tronquée à 5 %	3,1953		
	Médiane	3,0000		
	Variance	1,034		
	Ecart type	1,01665		
	Minimum	1,00		
	Maximum	5,00		
	Plage	4,00		
	Plage interquartile	1,00		
	Asymétrie	,114	,304	
	Kurtosis	-,106	,599	
ضغوط العمل	Moyenne	2,8773	,12300	
	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	2,6313	
		Borne supérieure	3,1233	
	Moyenne tronquée à 5 %	2,8637		
	Médiane	3,0000		
	Variance	,938		
	Ecart type	,96853		

Minimum	1,00	
Maximum	5,00	
Plage	4,00	
Plage interquartile	2,00	
Asymétrie	,247	,304
Kurtosis	-,454	,599

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الاحتراق الوظيفي	,263	62	,000	,889	62	,000
ضغوط العمل	,205	62	,000	,901	62	,000

a. Correction de signification de Lilliefors



		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	2	3,2	3,2	3,2
	3,00	18	29,0	29,0	32,3
	4,00	23	37,1	37,1	69,4
	5,00	19	30,6	30,6	100,0
Total		62	100,0	100,0	

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	5	8,1	8,1	8,1
	2,00	13	21,0	21,0	29,0
	3,00	20	32,3	32,3	61,3
	4,00	10	16,1	16,1	77,4
	5,00	14	22,6	22,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	3	4,8	4,8	4,8
	2,00	9	14,5	14,5	19,4
	3,00	30	48,4	48,4	67,7
	4,00	10	16,1	16,1	83,9
	5,00	10	16,1	16,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	5	8,1	8,1	8,1
	2,00	3	4,8	4,8	12,9
	3,00	19	30,6	30,6	43,5
	4,00	15	24,2	24,2	67,7
	5,00	20	32,3	32,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	8	12,9	12,9	12,9
	2,00	10	16,1	16,1	29,0
	3,00	28	45,2	45,2	74,2
	4,00	5	8,1	8,1	82,3
	5,00	11	17,7	17,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	6	9,7	9,8	9,8
	2,00	10	16,1	16,4	26,2
	3,00	22	35,5	36,1	62,3
	4,00	15	24,2	24,6	86,9
	5,00	8	12,9	13,1	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	12	19,4	19,4	19,4

	2,00	22	35,5	35,5	54,8
	3,00	14	22,6	22,6	77,4
	4,00	8	12,9	12,9	90,3
	5,00	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	15	24,2	24,2	24,2
	2,00	27	43,5	43,5	67,7
	3,00	8	12,9	12,9	80,6
	4,00	9	14,5	14,5	95,2
	5,00	3	4,8	4,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	18	29,0	29,0	29,0
	2,00	21	33,9	33,9	62,9
	3,00	13	21,0	21,0	83,9
	4,00	8	12,9	12,9	96,8
	5,00	2	3,2	3,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	1,00	26	41,9	41,9	41,9
	2,00	11	17,7	17,7	59,7
	3,00	15	24,2	24,2	83,9
	4,00	5	8,1	8,1	91,9
	5,00	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	11	17,7	17,7	17,7
	2,00	9	14,5	14,5	32,3
	3,00	20	32,3	32,3	64,5
	4,00	12	19,4	19,4	83,9
	5,00	10	16,1	16,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	2	3,2	3,3	3,3
	2,00	12	19,4	19,7	23,0
	3,00	14	22,6	23,0	45,9
	4,00	16	25,8	26,2	72,1
	5,00	17	27,4	27,9	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	9	14,5	14,8	14,8
	2,00	11	17,7	18,0	32,8
	3,00	23	37,1	37,7	70,5
	4,00	8	12,9	13,1	83,6
	5,00	10	16,1	16,4	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	11	17,7	17,7	17,7
	2,00	7	11,3	11,3	29,0
	3,00	16	25,8	25,8	54,8
	4,00	8	12,9	12,9	67,7
	5,00	20	32,3	32,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	12	19,4	19,4	19,4
	2,00	15	24,2	24,2	43,5
	3,00	18	29,0	29,0	72,6
	4,00	13	21,0	21,0	93,5
	5,00	4	6,5	6,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q17

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	5	8,1	8,2	8,2
	2,00	6	9,7	9,8	18,0
	3,00	24	38,7	39,3	57,4
	4,00	12	19,4	19,7	77,0
	5,00	14	22,6	23,0	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q18

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	8	12,9	12,9	12,9
	2,00	12	19,4	19,4	32,3
	3,00	21	33,9	33,9	66,1
	4,00	10	16,1	16,1	82,3
	5,00	11	17,7	17,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	6	9,7	9,7	9,7
	2,00	11	17,7	17,7	27,4
	3,00	27	43,5	43,5	71,0
	4,00	8	12,9	12,9	83,9
	5,00	10	16,1	16,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q20

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	13	21,0	21,0	21,0
	2,00	14	22,6	22,6	43,5
	3,00	18	29,0	29,0	72,6
	4,00	11	17,7	17,7	90,3
	5,00	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q21

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	10	16,1	16,4	16,4
	2,00	15	24,2	24,6	41,0
	3,00	21	33,9	34,4	75,4
	4,00	10	16,1	16,4	91,8
	5,00	5	8,1	8,2	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q22

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	3	4,8	4,8	4,8
	2,00	15	24,2	24,2	29,0
	3,00	18	29,0	29,0	58,1
	4,00	12	19,4	19,4	77,4
	5,00	14	22,6	22,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q23

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	12	19,4	19,4	19,4
	2,00	16	25,8	25,8	45,2
	3,00	17	27,4	27,4	72,6
	4,00	11	17,7	17,7	90,3
	5,00	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q24

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	17	27,4	27,9	27,9
	2,00	11	17,7	18,0	45,9
	3,00	15	24,2	24,6	70,5
	4,00	11	17,7	18,0	88,5
	5,00	7	11,3	11,5	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q25

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	6	9,7	9,8	9,8
	2,00	17	27,4	27,9	37,7
	3,00	19	30,6	31,1	68,9
	4,00	9	14,5	14,8	83,6
	5,00	10	16,1	16,4	100,0
	Total		61	98,4	100,0
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q26

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	2	3,2	3,3	3,3
	2,00	4	6,5	6,7	10,0
	3,00	6	9,7	10,0	20,0
	4,00	13	21,0	21,7	41,7
	5,00	35	56,5	58,3	100,0
	Total		60	96,8	100,0
Manquant	Système	2	3,2		
Total		62	100,0		

Q27

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	20	32,3	32,3	32,3
	2,00	10	16,1	16,1	48,4
	3,00	18	29,0	29,0	77,4
	4,00	6	9,7	9,7	87,1
	5,00	8	12,9	12,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q28

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	12	19,4	19,7	19,7
	2,00	12	19,4	19,7	39,3
	3,00	21	33,9	34,4	73,8
	4,00	11	17,7	18,0	91,8
	5,00	5	8,1	8,2	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q29

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	12	19,4	19,7	19,7
	2,00	16	25,8	26,2	45,9
	3,00	17	27,4	27,9	73,8
	4,00	10	16,1	16,4	90,2
	5,00	6	9,7	9,8	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q30

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	10	16,1	16,1	16,1
	2,00	22	35,5	35,5	51,6
	3,00	20	32,3	32,3	83,9
	4,00	5	8,1	8,1	91,9
	5,00	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q32

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,00	7	11,3	11,5	11,5
	3,00	23	37,1	37,7	49,2
	4,00	18	29,0	29,5	78,7
	5,00	13	21,0	21,3	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q33

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	5	8,1	8,2	8,2
	2,00	19	30,6	31,1	39,3
	3,00	24	38,7	39,3	78,7
	4,00	9	14,5	14,8	93,4
	5,00	4	6,5	6,6	100,0
	Total		61	98,4	100,0
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q35

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	9	14,5	14,8	14,8
	2,00	5	8,1	8,2	23,0
	3,00	26	41,9	42,6	65,6
	4,00	15	24,2	24,6	90,2
	5,00	6	9,7	9,8	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q36

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	6	9,7	9,7	9,7
	2,00	15	24,2	24,2	33,9
	3,00	21	33,9	33,9	67,7
	4,00	15	24,2	24,2	91,9
	5,00	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q37

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	9	14,5	15,3	15,3
	2,00	11	17,7	18,6	33,9
	3,00	12	19,4	20,3	54,2
	4,00	14	22,6	23,7	78,0
	5,00	13	21,0	22,0	100,0
	Total	59	95,2	100,0	
Manquant	Système	3	4,8		
Total		62	100,0		

Q38

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	3	4,8	4,9	4,9
	2,00	13	21,0	21,3	26,2
	3,00	12	19,4	19,7	45,9
	4,00	15	24,2	24,6	70,5
	5,00	18	29,0	29,5	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q39

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	3	4,8	4,9	4,9
	2,00	16	25,8	26,2	31,1
	3,00	23	37,1	37,7	68,9
	4,00	11	17,7	18,0	86,9
	5,00	8	12,9	13,1	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q40

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	18	29,0	29,5	29,5
	2,00	22	35,5	36,1	65,6
	3,00	11	17,7	18,0	83,6
	4,00	5	8,1	8,2	91,8
	5,00	5	8,1	8,2	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q41

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	22	35,5	35,5	35,5
	2,00	20	32,3	32,3	67,7
	3,00	10	16,1	16,1	83,9
	4,00	5	8,1	8,1	91,9
	5,00	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q42

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	18	29,0	29,0	29,0
	2,00	13	21,0	21,0	50,0
	3,00	8	12,9	12,9	62,9
	4,00	15	24,2	24,2	87,1
	5,00	8	12,9	12,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q43

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	11	17,7	17,7	17,7
	2,00	11	17,7	17,7	35,5
	3,00	16	25,8	25,8	61,3
	4,00	9	14,5	14,5	75,8

	5,00	15	24,2	24,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q44

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	5	8,1	8,1	8,1
	2,00	9	14,5	14,5	22,6
	3,00	11	17,7	17,7	40,3
	4,00	18	29,0	29,0	69,4
	5,00	19	30,6	30,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Q45

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	9	14,5	15,0	15,0
	2,00	5	8,1	8,3	23,3
	3,00	15	24,2	25,0	48,3
	4,00	15	24,2	25,0	73,3
	5,00	16	25,8	26,7	100,0
	Total	60	96,8	100,0	
Manquant	Système	2	3,2		
Total		62	100,0		

Q46

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,00	6	9,7	9,8	9,8
	3,00	14	22,6	23,0	32,8
	4,00	13	21,0	21,3	54,1
	5,00	28	45,2	45,9	100,0
	Total	61	98,4	100,0	
Manquant	Système	1	1,6		
Total		62	100,0		

Q47

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	3	4,8	5,0	5,0
	2,00	6	9,7	10,0	15,0
	3,00	22	35,5	36,7	51,7
	4,00	14	22,6	23,3	75,0
	5,00	15	24,2	25,0	100,0
	Total		60	96,8	100,0
Manquant	Système	2	3,2		
Total		62	100,0		

أولاً: الاتهام العاطفي والاجهاد النفسي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	2	3,2	3,2	3,2
	2,00	3	4,8	4,8	8,1
	3,00	19	30,6	30,6	38,7
	4,00	18	29,0	29,0	67,7
	5,00	20	32,3	32,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

(ثانياً: عدم الإنسائية (تبلد المشاعر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	6	9,7	9,7	9,7
	2,00	25	40,3	40,3	50,0
	3,00	15	24,2	24,2	74,2
	4,00	11	17,7	17,7	91,9
	5,00	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

ثالثا: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	5	8,1	8,1	8,1
	2,00	12	19,4	19,4	27,4
	3,00	21	33,9	33,9	61,3
	4,00	17	27,4	27,4	88,7
	5,00	7	11,3	11,3	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

الاحتراق الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	3	4,8	4,8	4,8
	2,00	10	16,1	16,1	21,0
	3,00	30	48,4	48,4	69,4
	4,00	11	17,7	17,7	87,1
	5,00	8	12,9	12,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

غموض الدور

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	4	6,5	6,5	6,5
	2,00	20	32,3	32,3	38,7
	3,00	15	24,2	24,2	62,9
	4,00	14	22,6	22,6	85,5
	5,00	9	14,5	14,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

صراع الدور

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	4	6,5	6,5	6,5
	2,00	19	30,6	30,6	37,1
	3,00	19	30,6	30,6	67,7
	4,00	15	24,2	24,2	91,9
	5,00	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

عبء الدور

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,00	20	32,3	32,3	32,3
	3,00	26	41,9	41,9	74,2
	4,00	12	19,4	19,4	93,5
	5,00	4	6,5	6,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

بيئة العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	11	17,7	17,7	17,7
	2,00	15	24,2	24,2	41,9
	3,00	17	27,4	27,4	69,4
	4,00	14	22,6	22,6	91,9
	5,00	5	8,1	8,1	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

ضغوط العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	3	4,8	4,8	4,8
	2,00	21	33,9	33,9	38,7
	3,00	21	33,9	33,9	72,6
	3,39	1	1,6	1,6	74,2
	4,00	13	21,0	21,0	95,2
	5,00	3	4,8	4,8	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
Q1	62	3,9194	,94606
Q2	62	3,9194	,91074
Q3	62	3,2419	1,25038
Q4	62	3,2419	1,05092
Q5	62	3,6774	1,21161
Q6	62	3,0161	1,22129
Q7	61	3,1475	1,15233
Q8	62	2,5806	1,22204
Q9	62	2,3226	1,14196
Q10	62	2,2742	1,11868
Q11	62	2,2258	1,29841
Q12	62	3,0161	1,31189

Q13	61	3,5574	1,19058
Q14	61	2,9836	1,25820
Q15	62	3,3065	1,47758
Q16	62	2,7097	1,19270
Q17	61	3,3934	1,18714
Q18	62	3,0645	1,26583
Q19	62	3,0806	1,16363
Q20	62	2,7258	1,25671
Q21	61	2,7541	1,16413
Q22	62	3,3065	1,20910
Q23	62	2,7258	1,24360
Q24	61	2,6721	1,36286
Q25	61	3,0000	1,22474
Q26	60	4,2500	1,09892
Q27	62	2,5484	1,37516
Q28	61	2,7541	1,20631
Q29	61	2,7049	1,24290
Q30	62	2,5645	1,11062
Q31	62	2,9839	1,18033
Q32	61	3,6066	,95357
Q33	61	2,8033	1,01357
Q34	60	3,1833	1,14228
Q35	61	3,0656	1,15281
Q36	62	2,9677	1,10093
Q37	59	3,1864	1,38308
Q38	61	3,5246	1,25972
Q39	61	3,0820	1,08467

Q40	61	2,2951	1,21579
Q41	62	2,2097	1,24317
Q42	62	2,7097	1,44162
Q43	62	3,0968	1,42242
Q44	62	3,5968	1,28624
Q45	60	3,4000	1,36791
Q46	61	4,0328	1,04829
Q47	60	3,5333	1,12697
N valide (liste)	49		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أولاً: الانهك العاطفي والاجهاد النفسي	62	3,8226	1,04841
(ثانياً: عدم الإنسانية (تبلد المشاعر	62	2,7419	1,11525
ثالثاً: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	62	3,1452	1,11395
الاحتراق الوظيفي	62	3,1774	1,01665
غموض الدور	62	3,0645	1,18558
صراع الدور	62	2,9677	1,07074
عبء الدور	62	3,0000	,88707
بيئة العمل	62	2,7903	1,21651
ضغوط العمل	62	2,8773	,96853
N valide (liste)	62		

الاتساق الداخلي

	أولاً: الانهك العاطفي والاجهاد النفسي	ثانياً: عدم الإنسانية (تبلد المشاعر)	ثالثاً: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي
أولاً: الانهك العاطفي والاجهاد النفسي	Corrélation de Pearson	,647**	,556**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	62	62

Corrélation de Pearson	,647**	1	,690**
Sig. (bilatérale)	,000		,000
N	62	62	62
Corrélation de Pearson	,556**	,690**	1
Sig. (bilatérale)	,000	,000	
N	62	62	62
Corrélation de Pearson	,753**	,836**	,816**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
N	62	62	62

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

Corrélations

	غموض الدور	صراع الدور	عبء الدور	بيئة العمل	ضغوط العمل
غموض الدور	1	,764**	,624**	,782**	,878**
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62
صراع الدور	,764**	1	,552**	,750**	,802**
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
N	62	62	62	62	62
عبء الدور	,624**	,552**	1	,623**	,759**
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
N	62	62	62	62	62
بيئة العمل	,782**	,750**	,623**	1	,854**
Corrélation de Pearson					
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
N	62	62	62	62	62
ضغوط العمل	,878**	,802**	,759**	,854**	1
Corrélation de Pearson					

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
N	62	62	62	62	62

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

الانحدار الخطي المتعدد

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أولاً: الانهالك العاطفي والاجهاد النفسي	62	3,8226	1,04841
(ثانياً: عدم الإنسانية (تبلد المشاعر	62	2,7419	1,11525
ثالثاً: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	62	3,1452	1,11395
الاحتراق الوظيفي	62	3,1774	1,01665
غموض الدور	62	3,0645	1,18558
صراع الدور	62	2,9677	1,07074
عبء الدور	62	3,0000	,88707
بيئة العمل	62	2,7903	1,21651
ضغوط العمل	62	2,8773	,96853
N valide (liste)	62		

الاتساق الداخلي

		أولاً: الانهك العاطفي والاجهاد النفسي	ثانياً: عدم الإنسانية (تبلد المشاعر)	ثالثاً: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي
أولاً: الانهك العاطفي والاجهاد النفسي	Corrélacion de Pearson	1	,647**	,556**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	62	62	62
ثانياً: عدم الإنسانية (تبلد المشاعر)	Corrélacion de Pearson	,647**	1	,690**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	62	62	62
ثالثاً: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	Corrélacion de Pearson	,556**	,690**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	62	62	62
الاحتراق الوظيفي	Corrélacion de Pearson	,753**	,836**	,816**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
	N	62	62	62

الاتساق الداخلي

		الاحتراق الوظيفي
أولاً: الانهك العاطفي والاجهاد النفسي	Corrélacion de Pearson	,753**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	62
ثانياً: عدم الإنسانية (تبلد المشاعر)	Corrélacion de Pearson	,836**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	62
ثالثاً: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	Corrélacion de Pearson	,816**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	62

الاحتراق الوظيفي	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	62

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

Corrélations

		غموض الدور	صراع الدور	عبء الدور	بيئة العمل	ضغوط العمل
غموض الدور	Corrélation de Pearson	1	,764**	,624**	,782**	,878**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62
صراع الدور	Corrélation de Pearson	,764**	1	,552**	,750**	,802**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	62	62	62	62	62
عبء الدور	Corrélation de Pearson	,624**	,552**	1	,623**	,759**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	62	62	62	62	62
بيئة العمل	Corrélation de Pearson	,782**	,750**	,623**	1	,854**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	62	62	62	62	62
ضغوط العمل	Corrélation de Pearson	,878**	,802**	,759**	,854**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	62	62	62	62	62

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

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,774 ^a	,600	,571	,66554	2,047

a. Prédicteurs : (Constante), بية العمل, عبء الدور, صراع الدور, غموض الدور

b. Variable dépendante : الاحتراق الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	37,801	4	9,450	21,335	,000 ^b
	Résidus	25,248	57	,443		
	Total	63,048	61			

a. Variable dépendante : الاحتراق الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), بية العمل, عبء الدور, صراع الدور, غموض الدور

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,804	,318		2,530	,014
	غموض الدور	,291	,131	,340	2,215	,031
	صراع الدور	-,040	,133	-,043	-,303	,763
	عبء الدور	,287	,128	,251	2,245	,029

بيئة العمل	,265	,125	,317	2,112	,039
------------	------	------	------	-------	------

Coefficients^a

Modèle		Statistiques de colinéarité	
		Tolérance	VIF
1	(Constante)		
	غموض الدور	,299	3,345
	صراع الدور	,356	2,808
	عبء الدور	,563	1,777
	بيئة العمل	,313	3,196

a. Variable dépendante : الاحتراق الوظيفي

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance		
				(Constante)	غموض الدور	صراع الدور
1	1	4,809	1,000	,00	,00	,00
	2	,096	7,069	,40	,04	,02
	3	,038	11,193	,12	,01	,40
	4	,030	12,562	,22	,43	,01
	5	,026	13,553	,25	,53	,57

Diagnostics de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Proportions de la variance	
		عبء الدور	بيئة العمل

1	1	,00	,00
	2	,03	,13
	3	,54	,10
	4	,15	,74
	5	,28	,03

a. Variable dépendante : الاحتراق الوظيفي

الملحق (03): طلب مساعدة لاستكمال البحث

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider – Biskra

Faculté des Sciences Economiques

Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر – بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير

عمادة الكلية

الرقم : 27 / ك.ق.ت.ت / 2024

إلى السيد مدير: مؤسسة قديلة للمياه المعدنية

قديلة دائرة جمورة ولاية بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال البحث

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

1- تغلسية سميرة

2- بن مسعود أحلام

المسجلون بقسم: قسم علوم التسيير

بالسنة:

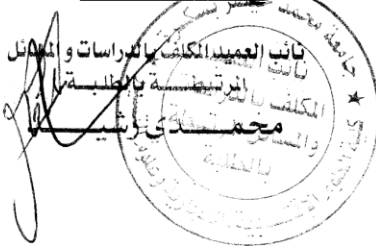
وذلك لاستكمال الجانب الميداني للبحث المعنون بـ:

"" الاحتراق الوظيفي وعلاقته بضغط العمل ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 24-01-2024

عميد الكلية



تأشير المؤسسة المستقبلة

HAYOUN ABDENNOUR
DIRECTEUR GENERAL

ش.ذ.ا. قديلة للمياه المعدنية
الإدارة
SPA Société Guedila des Eaux
Minérales

الملحق رقم (04): تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la
Recherche Scientifique
Université Mohamed KHIDHER - Biskra
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et
des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرارالقرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه، ابن أحمد

الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 11000039000750001 الصادرة بتاريخ: 2024.04.13

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم: علوم التسيير

والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر

تحت عنوان: الختراق الوظيفي وعلاقتها بدينامية العمل

..... دراسة ميدانية لبيئة العمل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسكرة -

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 06 جوان 2024

إمضاء المعني بالأمر

A. Ham



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرارالقرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه،: تعليمية التسيير

الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 110009370018000 الصادرة بتاريخ: 2023.11.12

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم: علوم التسيير

والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر

تحت عنوان: المحتمل الوطني وعلاقتها بمخارج العمل

د. السيد عبد الحميد رئيس قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - بسكرة -

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 4 جوان 2024

إمضاء المعني بالأمر

S. K. R. a

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في:

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

إذن بالطبع

أنا الممضي أسفله الأستاذ:

اليمن فالتة

الرتبة:

أستاذ

قسم الارتباط:

علوم التسيير

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر للطالب (ة):

1- تغليسية سميرة 2 - بن مسعود أحلام

3- //

الشعبة:

علوم التسيير

التخصص:

إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بضغط العمل

دراسة ميدانية بمؤسسة قديلة للمياه المعدنية - بسكرة -

أرخص بطبع المذكرة المذكورة.

رئيس القسم

الأستاذ المشرف

Fatta Liamine