



جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس



# الاحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة المدارس الابتدائية

دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة ببعض ابتدائيات بلدية الرقيبة

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: علم النفس المدرسي

إشراف الدكتور:

الساسي حوامدي

إعداد الطالبتين:

ثورية زغب

صليحة عبائدي

السنة الجامعية: 2019-2020



## شكر وعرّفان

يسرنا تقديم هذا الشكر لوالدينا الذين سهروا على تربيّتنا وتعليمنا ،و كل من درسنا، كما يسرنا أن نوجه شكرنا لكل من نصحنا أو أرشدنا أو أساهم معنا في إعداد هذا البحث بإيصالنا للمراجع والمصادر المطلوبة في أي مرحلة من مراحلها ، ونشكر على وجه الخصوص أستاذنا الفاضل المشرف على هذا العمل الدكتور (الساسى حوامدى) على مساندتنا وإرشادنا بالنصح والتصحيح ،كما نشكر إدارة قسم العلوم الاجتماعية بجامعة الشهيد حمه لخضر .

ونسأل الله تعالى أن يكون في المستوى المطلوب بعد العناية والبحث والترتيب والتنسيق ومعالجة الموضوعات حتى قمنا بكتابة هذا البحث والذي نرجوا من الله أن ينال استحسانكم وأن يضيف قيمة علمية للمكتبات بإذن الله تعالى.

ثورية زغب \* صليحة عبائدي

## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية، ولقد تمت وفق المنهج الوصفي الارتباطي لتناسبه مع موضوع الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا لجمع البيانات استمارة الاحتراق النفسي لبوبكر دبابي، ومقياس الأداء الوظيفي لأحمد بالبصرة، إذ طبقا على عينة اختيرت بطريقة عشوائية بسيطة شملت 89 أستاذ وأستاذة بتسع ابتدائيات ببلدية الرقبية، أما عن الأساليب الإحصائية فقد كان اختبار (ت) ومعامل ارتباط بيرسون هما الأسلوبان المناسبان .

ولقد أسفرت الدراسة على جملة من النتائج نذكرها كما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس (ذكر/ أنثى).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس (ذكر/ أنثى)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج).

## Study Summary:

This study aimed to reveal the relationship between psychological burnout and job performance for primary school teachers. This study was carried out according to the descriptive Relational descriptive approach because it suits the topic of the study, to achieve the study objectives we used to collect data on the psychological combustion questionnaire form of Boubaker Debabi and job performance measure of Ahmed belbaguera as according to a sample that was chosen in a simple random way that included 89 teachers male and female at nine primary schools in municipality of reguiba. As for statistical methods test 'c' and the Pearson correlation were the appropriate methods.

The study had many results which we mention as follows:

-there is a fundamental relationship between psychological combustion and job performance for primary school teachers.

-there are no statistically significant differences in psychological combustion among primary school teachers according to the gender variable (male / female) high-low.

- there are no statistically significant differences in job performance among primary school teachers according to the gender variable (male / female)

-there are no statistically significant differences in psychological combustion among primary school teachers according to the marital status variable (single / married)

- there are no statistically significant differences in job performance among primary school teachers according to the marital status variable (single / married) c .

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	شكر وعرهان
ب	ملخص الدراسة بالعربية
ج	ملخص الدراسة بالانجليزية
د	فهرس المحتويات
ز	فهرس الجداول
ح	فهرس الأشكال
1	مقدمة
<b>الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة</b>	
4	1- إشكالية الدراسة
6	2- فرضيات الدراسة
7	3- أهمية الدراسة
7	4- أهداف الدراسة
8	5- التعريفات الإجرائية
9	6- الدراسات السابقة
16	7- التعقيب على الدراسات السابقة
17	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الاحتراق النفسي</b>	
19	تمهيد
19	1- لمحة تاريخية عن الاحتراق النفسي
21	2- مفهوم الاحتراق النفسي
23	3- بعض المصطلحات المتعلقة بالاحتراق النفسي
24	4- أبعاد الاحتراق النفسي
25	5- أسباب الاحتراق النفسي لدى المدرسين

27	6- أعراض الإحترق النفسي
28	7- مراحل حدوث الاحترق النفسي
30	8- مستويات الاحترق النفسي
30	9- مقاييس الاحترق النفسي
32	10- نماذج مفسرة للاحترق النفسي
34	11- آثار الاحترق النفسي
35	12- النظريات المفسرة للاحترق النفسي
37	13- استراتيجيات الوقاية والعلاج من الاحترق النفسي
38	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: الأداء الوظيفي</b>	
39	تمهيد
40	1- تعريف الأداء الوظيفي
41	2- عناصر الأداء الوظيفي
42	3- شروط الأداء الجيد القابل للتنفيذ
43	4- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
45	5- طرق قياس أداء الموظفين
47	6- خصائص قياس وتقييم الأداء الوظيفي
48	7- خصائص الأداء الجيد للأستاذ
49	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية</b>	
51	تمهيد
52	1- المنهج المتبع
53	2- حدود الدراسة
53	3- عينة الدراسة
55	4- أدوات الدراسة
60	5- إجراءات الدراسة

60	6- الأساليب الإحصائية
61	خلاصة الفصل
<b>الفصل الخامس : عرض وتحليل ومناقشة النتائج</b>	
63	تمهيد
63	1- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية العامة
65	2- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى
67	3- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية
68	4- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة
70	5- عرض و تحليل ومناقشة الفرضية الفرعية الرابعة
71	خلاصة ومقترحات
72	خلاصة الفصل
74	قائمة المراجع
الملاحق	

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
54	يبين خصائص أفراد العينة وتوزيعها في المدارس حسب الجنس والحالة الاجتماعية	01
63	يوضح معامل الارتباط بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي	02
65	يبين الفروق في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس	03
67	يبين الفروق في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس	04
68	يبين الفروق في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية	05
69	يبين الفروق في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية	06

## فهرس الأشكال

الصفحة	محتوى الشكل	الرقم
29	مراحل الاحتراق النفسي	01
33	نموذج شواب للاحتراق النفسي	02
34	نموذج شيرنس للاحتراق النفسي	03
54	يبين خصائص أفراد العينة حسب الجنس	04
55	يبين خصائص أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	05

# الجانب النظري

# مقدمة

إن مهنة التعليم كغيرها من المهن الخدماتية التي تتطلب القدرة على مقاومة الصعاب والتحلي بالصبر والإرادة، والسعي وراء اكتساب خبرات نظرية وميدانية، وذلك من أجل إنشاء جيل يتلقى تعليماً ناجحاً، لذا فإننا نحتاج إلى أستاذ يزاول مهامه في جو من الارتياح المادي والنفسي والصحة النفسية، ويتمكن من أداء هذه المهمة الصعبة التي يعلق عليها المجتمع الشيء الكثير، وبما أن التلميذ يعتبر مستقبلاً للمعلومة وأن الأستاذ مرسلها فإنه من الضروري أن يتقاسم التلميذ مع الأستاذ محور العملية التعليمية إلى جانب المناهج التربوية، لأن التركيز والنزوع إلى طرف معين يخل بالطرف الآخر.

ومن ثمة فإن المجتمع إلى جانب الدولة مطالب بتوفير كل عناصر النجاح المعنوي منه والمادي داخل العمل حتى لا يتأثر الأستاذ في صحته الجسمية والنفسية، ونتوقع حينها أن الأستاذ سيلعب دوره كاملاً في إيصال المعلومة العلمية المطلوبة منه، وعليه فإننا مطالبون بالوقوف على وضعيته وصحته الجسمية والنفسية ذلك بالتعرف على بعض المشكلات التي يعاني منها كالاحتراق النفسي، حيث يذكر (Telef (2011 بأن ظاهرة الاحتراق النفسي من المشاكل الرئيسية التي يعاني منها الأساتذة أثناء أدائهم لواجبهم المهني مما يكون له الأثر السلبي على حياتهم النفسية والاجتماعية والأكاديمية.

ويعتبر الاحتراق إعياء يصيب الجسم والعواطف والاتجاهات لدى الأستاذ حيث يبدأ بالشعور بعدم الارتياح وفقدان بهجة التعليم التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي من حياته.

وإن السلوك السلبي الرئيسي لفقدان الاهتمام بالمتعلم يؤدي بالأستاذ إلى أن يتعامل مع تلاميذه بصورة آلية بدون اكتراث، بالإضافة إلى ذلك ينتابه التشاؤم واللامبالاة وقلة الدافعية والغضب السريع مع زملائه وفقدان القدرة على الابتكار. (المشيخي، 2013، 15)

كما يؤدي الاحتراق النفسي إلى عدم الرغبة في الاستمرار في العمل وتركه ما لم تكن هناك مساندة فعالة من قبل الفرد نفسه أولاً ثم من قبل الأقارب والأصدقاء وزملاء العمل حيث أظهرت نتائج استطلاع قامت به مجلة الزمن على المجتمع الكويتي أن التقاعد المبكر يعد مؤشراً على إحباط الموظفين من العمل. (العتيبي، 1998، 18)

كما أن انخفاض أداء العمل واحدة من أهم نتائج الاحتراق النفسي. (فلاح، 2008.04)

وتأسيسا على ماسبق انطلقنا في دراستنا وحاولنا تسليط الضوء على علاقة الاحتراق النفسي بالأداء الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية حيث اشتملت على جزأين أساسيين هما: الجنب النظري والجنب التطبيقي، استهل موضوع الدراسة الجانب النظري الذي تضمن الفصل الأول المعنون بتقديم موضوع الدراسة أين تم طرح الإشكالية، فرضيات الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، المفاهيم الإجرائية والدراسات السابقة. أما الفصل الثاني: يتضمن الاحتراق النفسي، لمحة تاريخية عنه، مفهومه، بعض المصطلحات المتعلقة بالاحتراق، أبعاده أسبابه، مراحل حدوثه، مستوياته، مقاييسه، النماذج المفسرة له، آثاره، وبعض النظريات التي فسرتة وملخص الفصل، أما الفصل الثالث فتضمن الأداء الوظيفي ويحتوي على تعريفه، عناصره، شروط الأداء الجيد، العوامل المؤثرة فيه، طرق قياسه، خصائص قياسه، وكذا خصائص الأداء الجيد للأستاذ وملخص الفصل. أما الجانب التطبيقي فاشتمل على فصلين هما الفصل الرابع والخامس، يحتوي الفصل الرابع على الإجراءات المنهجية للدراسة بحيث يشمل منهج الدراسة، حدودها، عينة الدراسة، الأدوات التي تم الاعتماد عليها، إجراءات الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وخلاصة الفصل أما الفصل الخامس والأخير فيشمل عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى، عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية، عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة، عرض ومناقشة الفرضية الفرعية الرابعة، عرض ومناقشة الفرضية العامة، وأخيرا خلاصة ومقترحات.

## الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- المفاهيم الإجرائية للدراسة
- 6- الدراسات السابقة
- 7- التعقيب على الدراسات السابقة

## 1- إشكالية الدراسة:

تعتبر المدرسة مؤسسة اجتماعية أنشأها المجتمع عن قصد، لأداء وظيفتها الأساسية والمتمثلة في تنشئة الأجيال، وإعداد أفراد صالحين فيه، إضافة إلى أنها تقوم بتنمية شخصياتهم تنمية متكاملة، ونعني بالمؤسسة الاجتماعية ذلك التنظيم الاجتماعي المقصود والذي له أهداف يسعى إلى تحقيقها في إطار العملية التربوية، لأنها تنظم سلوك الأفراد داخلها وعلاقتهم بغيرها من المؤسسات، فالهدف الأساسي للمدرسة إذن هو التربية والتعليم فهي مكان للتعليم و التعلم، ومكوناتها الأساسية ثلاثة: المدرس، التلميذ و المناهج ، أما بقية الأشياء في المدرسة من مبان و إداريين وغيرهم، إنما هي وسائل مساعدة للقيام بالعملية التعليمية، وذلك رغم أهميتها و بالتالي فإننا لا نتخيل وجود مدرسة بدون تلميذ أو مدرس أو منهج ، فهم حلقات مترابطة مع بعضها البعض، لا تكتمل وظائفها إلا إذا تفاعلت فيما بينها.

ومن هنا كانت أهمية وظيفة المدرس أو الأستاذ الذي يعتبر الركن الأساسي في العملية التعليمية والتربوية، والمسؤول عن تحقيق الأهداف السلوكية التي تساعد في النمو المتكامل للمتعلم وتنشئته وتنشئة سليمة، وذلك من خلال أدائه التربوي أثناء الموقف التعليمي داخل القسم أو خارجه في المجتمع المدرسي والمحلي. وذلك كله يتطلب منه إعداد خطط سواء كانت يومية أو شهرية أو سنوية وكذا تقويمات مستمرة لمعرفة مدى نجاحه، لذا نجد أن دوره لا ينتهي بنهاية اليوم الدراسي بل إنه يكمل الكثير منها في المنزل. كما أنه يجب عليه أن يسعى دائماً للنمو المهني والتطور والتجديد في مجاله والإطلاع على خبرات المهنة الحديثة والمتجددة ليقوم بنقل الخبرات إلى متعلميه بشكل فعال وإيجابي، خاصة في ظل التغير المستمر للمناهج والمقررات الدراسية ونقص التكوين والإعداد المهني.

إن تعدد المهام التي يقوم بها الأستاذ جعلته يعاني العديد من المشكلات ويواجه الكثير من الضغوط في عمله وخاصة في الطور الابتدائي كون عدد الساعات فيه أكثر مقارنة ببقية الأطوار وطبيعة المرحلة التي يدرسها، وهذا ما أشارت إليه العديد من الدراسات أبرزها النقابة الأوروبية للتعليم(2007) التي توصلت إلى تحديد أعراض الضغوط المهنية عند

معلمي التعليم (المهني، والابتدائي والثانوي) والتي تمثلت في: الاكتئاب والإنهاك العاطفي واضطرابات النوم والقلق و أمراض القلب و الأوعية الدموية، واضطراب الجهاز الهضمي.

وإذا ما رجعنا إلى قطاع التربية في بلادنا نلمس بعض الإهمال لموضوع تقدير الذات لدى أساتذة المدرسة الابتدائية في ظل الأوضاع المهنية الصعبة السائدة داخل المدرسة كاحتفاظ الأقسام، ضعف الوضع الاقتصادي والاجتماعي له، عمليات التقنيش المفاجئة، سوء العلاقات المهنية داخل المؤسسة، كثافة البرامج الدراسية مع قصر المواعيد الزمنية المخصصة لها والمزيد من الإضرابات والاعتصامات المتكررة مع تماطل الجهات المعنية في تحسين وتنفيذ مطالب المضربين وغيرها من المشاكل البيداغوجية والتنظيمية... الخ

وبالتالي استمرار الأستاذ في العمل في هذه الوضعيات والمواقف الضاغطة من شأنه أن يعرضه للاحتراق النفسي، والذي يمثل انعكاسا أو ردة فعل لظروف العمل غير المحتملة حيث ينتج عنه آثار عديدة منها تدني الإحساس بالمسؤولية، استنفاد الطاقة النفسية والتخلي عن المثاليات، زيادة السلبية ولوم الآخرين في حالة الفشل، قلة الدافعية ونقص فاعلية الأداء، كثرة، التغيب عن العمل، وعدم الاستقرار الوظيفي.

(الخطيب، 2007، 10)

إن دراسة مثل هذه المشكلات أصبح ضرورة ملحة، كما سيتم الإشارة إليه في الدراسة الحالية، التي سيتم من خلالها تحديد العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية والأداء الوظيفي لديهم، على اعتبار أهمية هذا الأخير في رسم حاضر ومستقبل المنظومة التربوية من خلال تقدمها و تحقيق أهدافها وأداء المهام المنوطة بها .

ومنه تمت صياغة التساؤل الرئيسي على النحو التالي:

- هل توجد علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية؟

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالآتي:

- هل توجد فروق في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس (ذكر/ أنثى)؟.

- هل توجد فروق في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس (ذكر/ أنثى)؟.

- هل توجد فروق في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج).

- هل توجد فروق في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج).

## 2- فرضيات الدراسة:

تمت صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية.

يندرج تحت الفرضية العامة الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس (ذكر/ أنثى).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس (ذكر/ أنثى)

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج).

## 3- أهمية الدراسة:

### 3-1-الأهمية النظرية:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في الإضافة العلمية التي تقدمها هذه الدراسة إلى التراكم العلمي في المجال العلمي كونها تسلط الضوء على ظاهرة نفسية، قد تفيد شريحة مهمة من المجتمع والتي يعول عليها كثيرا في التطور و النهوض به، ألا وهي شريحة الأساتذة، وخاصة أساتذة المرحلة الابتدائية و ذلك لحساسية هذه المرحلة وأهميتها، أين تسعى إلى لفت انتباه المسؤولين إليها بهدف التصدي للعوامل المسببة لها، بوضع إستراتيجيات، وتقنيات تعليمية سليمة تهيئة كل الظروف المناسبة للأستاذ لأداء واجبه، والتخفيف من جملة الصعوبات التي تحول دون تأديته لهذا الواجب.

### 3-2- الأهمية التطبيقية:

تمثلت الأهمية التطبيقية في ما يلي:

- إلقاء الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي ، لما لها من تأثير على مستوى أداء العنصر البشري، في مجالات العمل عموماً، و توجيه أنظار العاملين في المجال التربوي على مختلف المستويات، لمحاولة التخفيف من الأسباب، التي يمكن أن تؤدي إلى وجود ظاهرة الاحتراق النفسي، وما يتوقع الكشف عنه من نتائج هذا الدراسة.
- تبصير أساتذة المدرسة الابتدائية بالعوامل التي لها علاقة بظاهرة الاحتراق النفسي، وتزويدهم بالتغذية الراجعة فيما يتعلق بمستويات الاحتراق النفسي التي يعانون منها، والوقوف على مصادرها وأسبابها من أجل تلافيها وتجنبها، وتطوير أدائهم الوظيفي.

### 4- أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية ،ويندرج تحت الهدف الرئيسي أهداف فرعية متمثلة فيما يلي:
- معرفة الفروق بين الجنسين من أساتذة المدرسة الابتدائية في الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.
- معرفة الفروق بين المتزوجين والعزاب من أساتذة المدرسة الابتدائية في الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

## 5-التعريفات الإجرائية :

يعرف التعريف الإجرائي بأنه تحديد المفهوم أو المتغير بذكر العمليات أو الإجراءات أو الملاحظات التجريبية التي تدل عليه واللازمة لدراسته (محمد الطيب، 2005، 100) ومنه كانت التعاريف الإجرائية لهذه الدراسة كما يلي:

### 5-1- الاحتراق النفسي:

هو الدرجة التي يحصل عليها المستجيبون من أفراد عينة الدراسة من أساتذة وأستاذات المدرسة الابتدائية من خلال إجاباتهم عن فقرات الاستبيان، وهو حالة من الإجهاد البدني والذهني والعصبي والانفعالي نتيجة التعامل المباشر مع الأحداث التدريسية الضاغطة، وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود مضاعف.

### 5-2- الأداء الوظيفي:

هو مجموعة السلوكيات التي تعبر عن تنفيذ أستاذ المدرسة الابتدائية لأعماله ومسؤولياته المرتبطة بوظيفته والتي تكلفه بها وزارة التربية الوطنية، ويساوي الدرجة التي يحصل عليها المستجيبون من أفراد عينة الدراسة من الأساتذة والأستاذات من خلال إجاباتهم عن فقرات الاستبيان.

### 5-3- أستاذ المدرسة الابتدائية:

هو الموظف المكلف بتربية وتعليم تلاميذ المدرسة الابتدائية.

## 6- الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء عرضا للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي، والتي أجريت في السنوات السابقة، حيث تم البحث التراث الأدبي ذي الصلة بالموضوع، قد لاحظنا أن في معظمها قد ركزت على البحث في علاقة الاحتراق

النفسي ببعض المتغيرات الأخرى، وقليل منها تناول علاقة الاحتراق النفسي بالأداء الوظيفي لدى أساتذة المرحلة الابتدائية، ويستعرض الباحث تحت هذا القسم أهم الدراسات والبحوث العربية والأجنبية التي من شأنها تقديم المساعدة العلمية من أجل إنجاز دراسة بمقاييس علمية دقيقة من الناحية النظرية والإجرائية ومقارنة النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات بالدراسة الحالية .

#### 6-1-1- الدراسات المتعلقة بمتغير الاحتراق النفسي:

##### 6-1-1-1- الدراسات العربية:

دراسة (مقابلة وسلامة 1993) وتهدف هذه الدراسة إلى استقصاء أثر الجنس والخبرة التدريسية والموضوع الذي يدرس الأستاذ والمؤهل العلمي في تسببه للاحتراق النفسي لدى الأساتذة الأردنيين، وقد استخدم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ووزع على عينة مكونة 434 أستاذ وأستاذة في جميع المراحل التعليمية ومن أهم نتائجها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الخبرة التعليمية، إذ بين أن الأساتذة الذين لديهم خبرة من 1 إلى 5 سنوات كانوا الفئة الأكثر تعرضاً للاحتراق النفسي.

دراسة (عبد الله محمد 1995) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بعض السمات الشخصية والنوع ومدة الخبرة على درجة الاحتراق للمعلمين، وتكونت العينة من 184 معلم ومعلمة، من المرحلة الثانوية وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة بين المعلمين والمعلمات في الاحتراق النفسي بينما ظهرت فروق ترجح لسمات الشخصية فكلما ارتفعت الدرجة على سمات الشخصية انخفضت درجة الاحتراق النفسي فهذه السمات الشخصية تزيد من فعالية الفرد وتقلل كذلك من تعرضه للاحتراق النفسي، كما كان المعلمون الأكثر خبرة أقل احتراقاً عن الأقل خبرة.

دراسة (السرطاوي 1997) بالسعودية وهدفت هذه الدراسة للكشف عن مستويات ومصادر الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، على عينة من المعلمين في معاهد ومراكز التربية الخاصة التابعة لوزارة المعارف السعودية بالرياض، واستخدام مقياس الاحتراق النفسي ماسلاش تبين أن مستوى الاحتراق النفسي كان معتدلاً على بعدي الشعور بالإنجاز والإجهاد الانفعالي، في حين كان المستوى متدنياً بخصوص تلبد المشاعر، كما أظهرت

النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المتخصصين في التربية الخاصة على بعد الإجهاد الانفعالي وذلك لصالح المتخصصين في التربية الخاصة، ولم تكشف الدراسة عن وجود أية دالة إحصائية وفق متغيري التخصص ونمط الخدمة وذلك على بعد تبدل المشاعر، في حين كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية وفق نفس المتغيرين على بعد نقص الشعور بالانجاز وذلك لصالح المتخصصين في التربية الخاصة الذين يعانون من مشاعر نقص الشعور بالانجاز أكثر من غير المتخصصين.

**دراسة (حامد 1999)** هدفت الدراسة إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي لدى مدرسي المعاقين عقليا باليمن وتكونت العينة من 42 معلم ومعلمة. أظهرت الدراسة أن مصادر الاحتراق لدى المعلمين الأكثر شيوعا هي ظروف العمل وخصائص الطلبة والخصائص الشخصية للمعلم .

**دراسة (البطانية 2003)** هدفت الدراسة إلى معرفة الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات غرف المصادر في شمال الأردن حيث تكونت عينة الدراسة من 54 معلما ومعلمة وقد كشفت النتائج أن معلمي ومعلمات غرف المصادر في شمال الأردن يعانون من مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس والعمر، وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث عددا من التوصيات لمعلمي ومعلمات غرف المصادر، مثل تدريب معلمي غرف المصادر على مهارات التدخل الاجتماعي وعلى المهارات التدريسية، وأيضا تحسين الفجوة بينهم وبين معلمي مباحث المدرسة .

**دراسة (القيروتي وخطيب 2005)** وتهدف الدراسة إلى معرفة الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة العاديين والموهوبين وذوي صعوبات التعلم بجامعة عمان، اشتملت الدراسة على عينة مكونة من 84 معلما و 116 معلمة، واستخدم الباحث مقياس سترنك 1996 للاحتراق النفسي، وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس والمؤهلات التعليمية ومستويات الخبرة والحالة الاجتماعية كما أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير فئة الطالب الذي يعلمه الأستاذ ولصالح معلمي الطلبة ذوي الإعاقة الشديدة ومعلمي الطلبة الموهوبين.

لا توجد أي فروق جوهرية في مستوى الاحتراق تعود للموضوع الدراسي الذي يدرسه الأستاذ أو المؤهل العلمي.

**دراسة (دبابي وبن ساسي 2010)** هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس، واما إذا كانت فروق تعود إلى المستوى الذي يدرسه المعلم، أو الجنس أو الخبرة المهنية وقد جرت الدراسة بمدينة ورقلة الموسم الدراسي 2009 / 2010 ولقد تم استعمال المنهج الوصفي الاستكشافي، حيث تكونت العينة من 245 معلما ومعلمة منهم (201) معلم في مرحلة ابتدائية و (146) أستاذ متوسط و(88) أستاذ ثانوي، وقد استخدمت الدراسة مقياس ماسلاش المقنن للاحتراق النفسي، وتوصلت دراستهم إلى وجود احتراق نفسي منخفض لدى غالبية أفراد العينة في جميع أبعاد المقياس، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين أفراد مجتمع الدراسة تعزى إلى متغيرات المستوى التعليمي والجنس والخبرة المهنية .

#### 6-1-2- الدراسات الأجنبية:

**دراسة (كريستينا ماسلاش وسوزان جاكسون 1982)** بهدف التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عينات كبيرة من العاملين في مهن المحاماة، الشرطة، التمريض، الطب النفسي، الإرشاد والتعليم.

**دراسة (كرياكو وستكليف 1987)** كان الهدف من هاته الدراسة التعرف على مصادر الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي في إنجلترا ومدى انتشاره وقد صمما لهذا البحث استبيان حيث وزع على عينة مكونة من 237 معلم، وتوصلا إلى النتائج التالية:  
انه يوجد حوالي 25 معلم مصابون بالاحتراق النفسي.

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي ومتغيرات الدراسة الجنس، العمر، الخبرة.

**دراسة (رتشارد سون 1989)** هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي وبين أساليب الإشراف التربوي. وأشارت نتائجها إلى أن

أسلوب الإشراف التربوي غير المتعاون يؤدي إلى مستوى عالي من الاحتراق النفسي، كما دلت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز يختلف بين الأساتذة الذكور فقد سجل الذكور مستويات أعلى من نقص الشعور بالإنجاز.

**دراسة (باربزا و لانتون 1993)** هدفت الدراسة إلى معرفة المتغيرات المرتبطة بالضغط و الاحتراق النفسي لدى مربى التربة الخاصة في مرحلة التدريب ومربي التربية الخاصة في السنة الأولى من العمل، وتكونت العينة من 379 مربى تربية خاصة تحت التدريب و 63 مربى في السنة الأولى من العمل طبق عليهم مقياس راد ر وسيمان للاحتراق النفسي، وأشارت النتائج إلى أن معظم المشكلات المتعلقة بالضغط والاحتراق النفسي هي مشكلات متداخلة ولم تستطع الدراسة الكشف عن مستوياتها.

**دراسة ( لويا 1998 )** هدفت هذه الدراسة التي أجريت بجامعة نيويورك الأمريكية إلى التعرف على مدى الذي تشكل في العزلة عن الزملاء مؤشرا على الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية، وقد طبق الباحث مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على معلمي المدارس الحكومية ومقياس العزلة عن الزملاء والمتغيرات الشخصية وصلت الدراسة إلى النتائج التالية: التأثير المشترك للإبعاد الثلاثة من العزلة عن الزملاء والمتغيرات الشخصية قد فسرت بنسبة 25% من التباين للإرهاق العاطفي الذي سببه الاحتراق النفسي.

**دراسة (جيبين وهارس ومسيوب 2003)** هدفت إلى معرفة الاحتراق النفسي لدى معلمي الأطفال التوحديين، وبلغت العينة 84 معلم ومعلمة، أظهرت نتائج وجود ارتباط بين مستوى درجة الالتزام والاحتراق النفسي وأظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمستوى الالتزام والجنس والتخصص والتوجيه المهني يوجد احتراق نفسي لدى المعلمين والمعلمات بمستوى متوسط.

**دراسة (جاك وجيل 2003)** هدفت هذه الدراسة إلى تقصي العلاقة بين الضغوط التدريس والاحتراق النفسي والقلق والتوتر لدى عينة مكونة من 86 معلما ومعلمة في المرحلة الأساسية و الثانوية وتوصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل الناجمة عن مهنة التدريس تؤدي للاحتراق النفسي.

## 6-2- الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي:

## 6-2-1- الدراسات العربية:

دراسة (السبيعي شبيب منصور 1999) هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة في مدينة الرياض، كانت من ابرز نتائج هذه الدراسة إن أكثر ما يتعرض له ضباط الشرطة من مصادر الضغوط يتمثل في نوع العمل وكميته، قلة فرص النمو الوظيفي، وصراع الأدوار، أن هذه الضغوط لها تأثير كبير على مستويات الأداء الوظيفي للأفراد.

دراسة (العنزي 2001) وتهدف الدراسة إلى معرفة العلاقة بين درجة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لمديري ومديرات المدارس الابتدائية بمنطقة الحدود الشمالية التعليمية والتعرف على ما إذا كانت درجة الرضا الوظيفي لدى مجتمع الدراسة تختلف والتعرف على العلاقة بين درجة الأداء الوظيفي لمديري ومديرات المدارس الابتدائية والرضا الوظيفي لديهم.

دراسة (قواسمة 2003) هدفت الدراسة إلى تقييم الأداء الوظيفي لمدير المدرسة من قبل العاملين في المدرسة، وقد تكونت عينة الدراسة من 33 مديرا ومديرة و 432 معلما ومعلمة يعملون في المدارس الابتدائية في البحرين، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الأداء الوظيفي لمديري و مديرات المدارس بلغ قيمة دون المستوى الأدنى المتوقع بقليل، كما انه لا توجد فروق جوهرية في مستوى الأداء الوظيفي لمديري ومديرات المدارس تعزى لمتغير الجنس.

دراسة (بوعطيط 2009) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز، وكانت عينة الدراسة مكونة من 49 عاملا منفذا، وقد بينت النتائج وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، كما أظهرت انه لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى الأقدمية.

دراسة (رضوان 2016) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الحوسبة السحابية بتطوير الأداء الوظيفي للمدراء العاملين بالجامعات الفلسطينية بغزة، وكانت عينة الدراسة مكونة من 159 من المدراء الإداريون العاملون في جامعة الأزهر بغزة، وقد أظهرت النتائج وجود مرتفعة من الموافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على المجال المتعلق بالحوسبة السحابية

بنسبة قدرت بـ73،2 وجود درجة موافقة مرتفعة من قبل عينة الدراسة على المجال المتعلق بالأداء الوظيفي قدرت بـ81،2 ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول مجال الحوسبة السحابية في الجامعات الفلسطينية .

**دراسة (إيمان جبريل 2016 )** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي، تهدف إلى التعرف على الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي وهي دراسة ميدانية أجريت في الجامعات الفلسطينية في محافظة غزة على الموظفين العاملين تحت المسمى الوظيفي، عميد، نائب، عميد، مدير، مساعد، مدير، رؤساء أقسام، وكانت عينة الدراسة مكونة من 170 موظف، وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بغزة.

#### 6-2-2-الدراسات الأجنبية:

**دراسة (جون وايفاس1995)** استهدفت التعرف على اثر التدريب على تسيير الإدارة المدرسية أثناء الخدمة في تحسين أداء المدير المهني، وقد تكونت عينة الدراسة من 60 مديرا للمدرسة الابتدائية لولاية مونتانا بالولايات المتحدة الأمريكية، وأوصت الدراسة على منح شهادة أكاديمية للدورة وجعل الدورات التدريبية ضمن متطلبات برنامج الدراسة للطلاب المتخرجين في الإدارة المدرسية.

**دراسة (بوستير1999)** هدفت الدراسة قياس الأداء في الحكم المحلي وتقييم الممارسة الفعلية حيث هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تداخل قياس الأداء في الإدارات المحلية وتوصلت الدراسة إلى وجود تركيز على تحسين نوعية الخدمة والمعلومات المرشدة من الزبائن في القطاع العام .

**دراسة (بيتر2000)** وتهدف الدراسة إلى معرفة المناخ التنظيمي وأداء الشركات بحث تجريبي حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى اختلاف المناخ التنظيمي في الشركات ثم تصنيف أدائها بأنه فوق المتوسط في مرحلة النمو وشركات تم تقييمها بالأداء المنخفض عن المتوسط .

وجود فروق مهمة بين الذكور والإناث في مختلف أبعاد الاحتراق النفسي إذ اظهر الذكور شعور بالانجاز بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار و الشدة كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق مهمة بين مستويات العمر والاحتراق النفسي, فقد اظهر أفراد العينة من فئة صغار السن شعورا سلبيا تجاه العملاء بدرجة أعلى من الأفراد فئة كبار السن من حيث شدة الإجهاد الانفعالي.

**دراسة (ويلسون وجان هارنت 2000)** هدفت الدراسة إلى معرفة اثر المراجعة التفاعلية على الدافعية والأداء الوظيفي في مسح بحثي, وبحثت هذه الدراسة في تأثيرات المراجعة التفاعلية في التدريب متعدد الوسائل على الدافعية والأداء الوظيفي للمعلمين في ولاية كولورادو الأمريكية, وكانت عينة الدراسة مكونة من 47 مفحوصا, وقد توصلت هذه الدراسة إلى انه لا توجد فروق مهمة ذات دلالة إحصائية بين نقاط المجموعتين في مقياس الأداء .

**دراسة (اوزين زولا 2012)** استقصت الدراسة طريقة الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات النيجيرية من وجهة نظر المدراء وتحديد تأثير عامل الجنس على الأداء الوظيفي, حيث هدفت إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعات النيجيرية, وكانت عينة الدراسة مكونة من 400 موظف وموظفة من مختلف الإدارات, وقد توصلت إلى أن الأداء الوظيفي لهذه الجامعات مرتفعا جدا, ولقد كان الأداء مرتفعا لدى الذكور والإناث في هذه الجامعات .

## 7- التعقيب عن الدراسات السابقة :

من خلال عرض كل هذه الدراسات السابقة التي تناولت الاحتراق النفسي عند المعلمين نلاحظ كل منها توصلت إلى نتائج تختلف عن الأخرى لذلك يمكن التعقيب عليها مقارنة بالدراسة الحالية:

## 7-1- التعقيب على الدراسات التي تناولت متغير الإحتراق النفسي:

من حيث الهدف:

فكل هذه الدراسات قد تشابهت وقد هدفت إلى معرفة درجة الاحتراق النفسي عند المعلمين لمعرفة أهم أسباب الاحتراق النفسي، وأيضاً معرفة الفروق بينهم.

#### من حيث اختيار العينة:

هناك تنوع في العينة من العاملين في مهن المحاماة، الشرطة، التمريض، الطب النفسي، الإرشاد والتعليم وأغلبها معلمين في مختلف القطاعات والأطوار التعليمية.

#### من حيث المنهج:

اتفقت الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية من ناحية المنهج الوصفي، وذلك بهدف وصف الظاهرة كما هي في الواقع كدراسة (عادل عبد الله محمد 1995)، التي اعتمدت على هذا المنهج لتحليل وتفسير المعطيات والبيانات الإحصائية.

#### من حيث الأساليب الإحصائية والنتائج:

يلاحظ أن هناك اختلاف من حيث المعالجة الإحصائية للبيانات وكذلك من حيث النتائج وذلك حسب فروضها.

#### 7-2- التعقيب على الدراسات التي تناولت متغير الأداء الوظيفي:

#### من حيث الأهداف:

بالنسبة للدراسات العربية التي تناولناها في بحثنا هذا جميعها اتفقت في أن المتغير التابع هو الأداء الوظيفي، و أن كل هذه الدراسات تمحورت حول فئة العمال، وهو ما يتفق مع الدراسة الحالية. أما بالنسبة للدراسات الأجنبية فكذلك تناولت متغير الأداء الوظيفي كمتغير تابع، ماعدا دراسة أورين زولا التي تناولته كمتغير مستقل و هذه الدراسات كليا كانت موجهة إلى فئة العمال كذلك، و هو ما يتفق مع الدراسة الحالية.

#### من حيث العينة:

هناك تنوع في العينة من معلمين ،مدراء ،ضباط وموظفين عاملين بمختلف المؤسسات والشركات أو تحت المسمى الوظيفي ،عميد ،نائب ،عميد ،مدير ،مساعد ،مدير ،رؤساء أقسام.

### من حيث المنهج:

بالنسبة للدراسات العربية و الأجنبية معظمها تناولت المنهج الوصفي و هذا ما تتفق معه الدراسة الحالية كذلك.

أما الدراسة الحالية فتهدف إلى معرفة الاحتراق و علاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة المرحلة الابتدائية.

كما لاحظنا الباحث ندرة الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي، ومن وجهة نظر الباحثين فإن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة فيما يلي:

\_ أنها تناولت الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

\_ أنها تناولت بالبحث فئة تعد ذات أهمية كبرى و هم أساتذة المدرسة الابتدائية.

### خلاصة الفصل:

قمنا في هذا الفصل بصياغة مشكلة الدراسة وتحديد التساؤل الرئيسي وما يتفرع عنه من تساؤلات ووضع الفرضيات وتناولنا أهداف وأهمية الدراسة مع التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة، كما تعرضنا إلى الدراسات السابقة.

## الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

تمهيد

1- لمحة تاريخية عن الاحتراق النفسي

2- مفهوم الاحتراق النفسي

3- بعض المصطلحات المتعلقة بالاحتراق النفسي

4- أبعاد الاحتراق النفسي

5- أسباب الاحتراق النفسي لدى المدرسين

6- أعراض الاحتراق النفسي

7- مراحل حدوث الاحتراق النفسي:

8- مستويات الاحتراق النفسي

9- مقاييس الاحتراق النفسي

10- نماذج مفسرة للاحتراق النفسي

11- آثار الاحتراق النفسي

12- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي

خلاصة الفصل

## تمهيد:

إن موضوع الاحتراق النفسي اخذ حيزا كبيرا من اهتمام الباحثين في العقود الأخيرة، وذلك راجع لخطورته وتأثيره السلبي على أداء الفرد، وقد تركزت معظم الدراسات حول هذا الموضوع على مهنة التدريس باعتبارها أكثر المهن المسببة للاحتراق النفسي، وقد تناول الباحثين من خلال دراساتهم أسباب هاته الظاهرة وتأثيرها على الأستاذ خصوصا، وعلى محيطه عموما وعليه فان التطرق إلى هاته الظاهرة حتما سيعود بالنفع على الأستاذ والتلميذ والعملية التعليمية عموما.

لذا قمنا في هذا الفصل بالتطرق إلى مجموعة من العناصر المتعلقة بالاحتراق النفسي بداية بلمحة تاريخية حول هذا الموضوع، ثم تعريفه، نظرياته وعلاقته ببعض المصطلحات فأسابيه وأعراضه ويليها مراحل ومستوياته وختاما بعلاجه.

### 1- لمحة تاريخية عن الاحتراق النفسي:

يعد موضوع الضغوط النفسية من أهم المواضيع التي اهتم بها العلماء وخاصة في بيئة العمل وانصب اهتمامهم عن أسبابها ومصادرها سواء على الفرد أو المجتمع، وإن المتتبع لتطور هاته الدراسات والبحوث يجد تغيرا وتباينا في المفاهيم والمصطلحات المعبرة عن الضغوط النفسية والتي تظهر في بعض الاضطرابات، كالقلق والتوتر والإحباط والاكتئاب وفي الأخير الإجهاد النفسي، حيث اهتمت البحوث بمعرفة أسبابه ونتائجه وخلال الحرب الأولى والثانية استعمل مصطلح " تعب المعارك " على الأعراض المشابهة للاحتراق النفسي، وأول من تطرق إلى المعنى العام للاحتراق النفسي هو " جراهم سين 1960 " في قصته التي عرض في حالة مهندس معماري يعاني من أعراض الاحتراق.

وقدم "برادلي" في نفس السنة أيضا بحثا علميا تطرق فيه للاحتراق باعتباره ناجما عن الضغوط المتكررة . (نشوة، 2007، 27 )

ومن ثمة فانه منذ التسعينيات من القرن العشرين عرف مفهوم الاحتراق النفسي باعتباره ناتجا عن ضغوط العمل المتكررة أو الدائمة، وصار متداول خاصة النصفي والشعور بالاكتئاب وكذا حينما تدهورت علاقتهم مع الأصحاب والأسرة ويعتبر عندما أصبح عمال

الصناعة الأمريكية يعانون كثيرا من أمراض القلب والتوتر والصداع العالم الأمريكي " فرويد نبرجر 1974 "أول من استخدم مصطلح الاحتراق النفسي. (حسين، 2006، 02،)

ولم يدخل مصطلح الاحتراق النفسي حيز الاستخدام الأكاديمي إلا مطلع 1974 حينما ادخله فرويد نبرجر عند مناقشته تجاربه النفسية التي أجراها على المتمردين على عيادته في نيويورك والتي كتب عنها فيما بعد في دورية متخصصة، ومنذ ذلك الحين إلى حد الآن اخذ المفهوم يتطور بفعل الاستعمال الأكاديمي.

وبعدها جاءت أعمال أستاذة علم النفس بجامعة" بريكلي كريستينا ماسلاش "التي كان لها الفضل الكبير في تطوير مفهوم الاحتراق النفسي وتوظيفه أكثر، كما تم ربط الاحتراق بالضغوط بفضل ما أشار له"موس" سنة 1981 ، ينشأ الاحتراق النفسي عندما يعيش الفرد الكثير من التعب وعدم القدرة على انجاز مهامه بمدينة" فيلادلفيا "في نوفمبر 1981 والتي شارك فيها الرواد الأوائل المهتمين بالاحتراق.

علما أن البداية الحقيقية لتطوير مصطلح الاحتراق جاءت بمناسبة انعقاد المؤتمر الأول النفسي أمثال فرويد نبرجر، وكريستينا ماسلاش، وبنس. (عسكر، 80، 1982 )

أما " فشيو " العالم الايطالي فتوصل سنة 1991 إلى إعطاء مفهوم دقيق وواضح للاحتراق والاستنفاد البدني والانفعالية للطاقة نتيجة التعرض المستمر للضغوط العالية، كما قام بإعطاء وتحديد بعض المظاهر السلبية للاحتراق مثل: التعب، الإرهاق ، الشعور بالضجر، وفقدان الاهتمام بالآخرين، السلبية للذات.

كما قامت مجموعة من العلماء في جامعتي" يلو وميشغا ونحول طبيعة الأعمال التي ينجم عنها الاحتراق النفسي، واهتموا بأعمال الذين يعملون بالمنظمات التي تقدم الخدمات الإنسانية مبتدئين بالمدارس، ثم بعد ذلك في مراكز الصحة ومراكز رعاية الشباب، كان هذا منصبا حول تأثير ظروف العمل على العاملين بهذه المراكز وكيف يصل العامل إلى حالة الاحتراق النفسي.

## 2- مفهوم الاحتراق النفسي :

يعتبر مفهوم الاحتراق من المفاهيم الحديثة نسبياً ويعتبر فرويد نبرجر أول من استخدم هذا المصطلح في أوائل السبعينيات للإشارة إلى استجابات حسية وانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهدافهم، حيث قال نبرجر لقد أدركت أن الأفراد قد يكونون ضحايا حرائقهم مثل البنائيات تحت تأثير ضغط الحياة في عالم معقد يستنفذ طاقاتهم، وكأنها تحت النيران.

وهناك اختلاف في التعريفات من ناحية الباحثين والكتاب ويصبح أكثر وضوحاً عندما تستند للقاموس حيث يعرفه من الفعل يحترق، بالفشل وينهار أو يصبح منهكاً نتيجة العمل الزائد، على الطاقة المقدرة ويشير التغيير أيضاً إلى تغيرات سلبية في العلاقات والاتجاهات السلوكية كرد فعل لضغط العمل. (بنت عثمان، 2008، 01)

و قد عرفه مجموعة من العلماء كما يلي:

**تعريف فرويد نبرجر:** الاحتراق النفسي هو ظاهرة نفسية المهنية وتجعلهم بشكل تدريجي أقل إنتاجية وحيوية وأكثر كآبة وأقل اهتماماً ورغبة في العمل.

**تعريف جولد وروث:** الاحتراق النفسي هو حالة تسبب شعور الفرد بأن احتياجاته لم تلبى وتوقعاته لم تتحقق ويتصف بالتطور، وهو خيبة أمل يرافقها أعراض نفسية وجسدية التي تؤدي إلى تدني مفهوم الذات ويتطور تدريجياً مع الوقت

**تعريف ماسلاش وبنس:** إنه حالة من الإنهاك البدني والانفعالي للأشخاص الذين لديهم تصور سلبي اتجاه ذواتهم واتجاه الآخرين. (بني احمد، 2008، 14)

**تعريف كابل:** إنه إعياء يصيب الجسم والعواطف والاتجاهات لدى الأستاذ حيث يبدأ بعدم الشعور بالارتياح، وفقدان بهجة التعليم التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي من حياة المعلم .

**تعريف ايزبال قوتي:** إن مفهوم الاحتراق النفسي مفهوم حديث النشأة، إذ يرجع لعدد من الباحثين إلى التسعينات وهو مستمد من المصطلحات الساكبرية للإشارة إلى مهنيين يحترقون جسدياً وانفعالياً وعلائقياً وسلوكياً، وهو فقدان تدريجياً للمثالية والطاقة والتحفز.

**تعريف (علي عسكر 2000):** الاحتراق النفسي هو حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها التعب والإرهاق، والشعور بالعجز وفقدان الاهتمام بالآخرين، وفقدان الاهتمام بالعمل، والسخرية من الآخرين، الكآبة، العلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات.

**تعريف ماسلاش وجاكسون 1981:** الاحتراق النفسي هو إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، انخفاض الإنجاز الشخصي، ويقصد بالإجهاد الانفعالي هو فقدان طاقة الفرد على العمل والأداء، والإحساس بزيادة متطلبات العمل، أما تبدل المشاعر فهو شعور الفرد بأنه سلبي وصارم وإحساسه باختلال الحالة المزاجية، ويظهر انخفاض الإنجاز الشخصي فهو إحساس الفرد بتدني نجاحه واعتقاده بان مجهوداته تذهب سدى (نشوة، 2007، 27)

**تعريف" تايلر:** مجموعة من المؤشرات السلوكية ناتجة عن الضغط الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة.

**تعريف كرنيس:** هو العملية التي ينسحب فيها المهني أثناء أداء هذا العمل المعروف بالتزامه السابق و ارتباطه بعمله نتيجة ضغوط العمل التي يتعرض لها المهني أثناء أداء هذا العمل . (الظفري والقريوتي، 201، 117)

**تعريف سيدمان و زاجر للاحتراق النفسي للمعلم:** هو نمط سلبي من الاستجابات لأحداث الضاغطة وللتلاميذ، ولمهنة التدريس بالإضافة إلى إدراك أن هناك نقصا في المساندة والتأييد من قبل إدارة المدرسة . (ميسون، 2010، 29)

**تعريف الحايك:** إنه حالة من الاضطراب والتوتر وعدم الرضا الوظيفي تصيب العاملين في المجال الإنساني، والاجتماعي عامة والسلوك التربوي التعليمي خاصة نتيجة الضغوط النفسية والشديدة التي يتعرض لها الفرد، بسبب أعباء العمل التي تؤدي إلى استنزاف طاقاته، وجهوده مما ينحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء (الرفاعي، 2008، 30)

نستنتج من خلال كل هذه التعريفات أن الاحتراق النفسي هو حالة نفسية تصيب العامل حيث يشعر بالتعب الشديد و الإرهاق نتيجة أعباء زائدة عن طاقته وضغوطات اتجاه

مهنة ما حيث يكون غير قادر على التحمل والتكيف معها مما يؤدي به إلى نظرة سلبية نحو ذاته وضعف شخصيته.

### 3- بعض المصطلحات المتعلقة بالاحترق النفسي:

#### 3-1- الاحتراق النفسي و الضغط النفسي :

كلاهما يعبر عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي والبدني، لكن يختلف الاحتراق عن الضغط فغالبا ما يعاني المعلم من ضغط مؤقت، ويشعر كما لو كان محترقا نفسيا، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور، فقد يكون الضغط داخليا أو خارجيا وقد يكون طويلا أو قصيرا، وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد، ويؤدي إلى انهيار في أداء وظائفه أما الاحتراق النفسي فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية وبمصادر وعوامل أخرى، وبذلك فإن الضغط النفسي يكون سببا في الاحتراق النفسي، إذا ما استمر، ولم يستطع الفرد التغلب عليه. (سيد، 2008، 65)

#### 3-2- الاحتراق النفسي والقلق النفسي :

يرى جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاقي أن القلق عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنها عدائية قد تلتبس هذه الأعراض بمظاهرة الاحتراق النفسي، والذي من مظاهره: فقدان الاهتمام بالآخرين والسخرية من الآخرين، والشك في قيمة الحياة، والعلاقات الاجتماعية، إلا أن الشعور بالقلق قد يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة يعكس الاحتراق النفسي فهو مرتبط بالأداء الوظيفي، أو المهني ويصيب الفرد في مرحلة الرشد. (نبار، 2012، 26)

#### 3-3- الاحتراق النفسي والإرهاق العاطفي :

إن الإرهاق العاطفي المتكرر والإنهاك الشعوري العاطفي الناتج عنه يشكلان أساس الاحتراق النفسي فمعظم المربين يبالغون في عطائهم ومن ثم يشعرون بالتعب والإرهاق الجسدي والعقلي والنفسي، ويشعرون بأن مصادرهم العاطفية أو الشعورية تنصب وهذه أهم مظاهر الاحتراق النفسي. (الحاتمي، 2014، 12)

### 3-4- الاحتراق النفسي والتعب :

يلاحظ أن الاحتراق النفسي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت، مع أن وجود هذا الشعور بما يكون علامة مبكرة له فقد يشكل التعب أو التوتر المؤقت للعلامات المبدئية لهذه الظاهرة، إلا أن ذلك ليس كافياً للدلالة عليها فالاحتراق النفسي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بهذه التغيرات. (الزهراني، 20، 2008)

### 3-5- الاحتراق النفسي والإجهاد :

الإجهاد عبارة عن عبء انفعالي زائد ناتج عن تعرض الفرد لمطالب زائدة فتؤدي إلى الإنهاك البدني والنفسي، إذ اعتبر قريباً من الإجهاد الانفعالي فإنه يمثل أحد مكونات الاحتراق النفسي كما يعتبر عرضاً من أعراضه العديدة. (مقلا لي وبولقان، 2011، 43)

### 4- أبعاد الاحتراق النفسي :

#### 4-1- الإنهاك الوظيفي :

هو فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات والروح المعنوية، وفقدانه للاهتمام والعناية واستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته، ومن الأعراض الشائعة للإنهاك العاطفي شعور الموظف بالرغبة والفرح حين التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم.

#### 4-2- الشعور بالتدني الانجاز:

ويتسم بميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبياً، وشعوره من خلال ذلك الفشل، وكذلك تدني إحساسه بالكفاءة في العمل والانجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين، ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل، وكذلك بسبب الحالات التي يخفق فيها محاولات الموظف باستمرار في تقديم نتائج ايجابية، تؤدي إلى ظهور أعراض للتوتر والاكتئاب.

#### 4-3 فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل :

يعني ذلك معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر، وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد ويتصف كذلك بالبرودة وعدم المبالاة والشعور السلبي وتعد المستويات المتوسطة من فقد العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة وضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف (أبو موسى و كلاب، 2011، 28)

وأيضاً قد حددت ماسلاش في مقياسها للاحتراق النفسي الأبعاد الثلاثة وهي:

- الاستنزاف الانفعالي.

- اضطراب الشعور الذاتي (فقدان الآنية).

- الانجاز الشخصي:نتيجة للمطالب الغامضة من الأسرة والمدرسة. (قدوس،22،2015 )

#### 5-أسباب الاحتراق النفسي لدى المدرسين:

##### 5-1- الأسباب المتعلقة بالتلميذ:

-سوء السلوك في الصف.

- انخفاض الدافعية للتعلم.

- بطئ التعلم.

-إهمال الواجبات.

##### 5-2- الأسباب المتعلقة بالمدرسة:

- عدم إلمامه بالقواعد الصحيحة للتعلم

-عدم إلمامه بالخصائص النفسية للطلاب

- عدم الإلمام بالفروق الفردية للمتعلمين

- عدم التحلي بالصبر

- الميل إلى استعمال أسلوب واحد في التدريس وعدم التحديد

### 5-3- الأسباب المتعلقة بالمدرسة:

- وجود مشاكل داخل المدرسة بين المدرس وزملائه أو بين المدرس والمدير.
- عدم توفير الجو المدرسي الأخوي.
- نظام المرتبات و الترقيات المالية.
- عدم مشاركة الأستاذ في اتخاذ القرارات بالمدرسة.
- الشعور بعدم تقدير المجتمع للمهنة.
- الصراع مع الزملاء في العمل ومع الإدارة المدرسية أو مع أولياء التلاميذ.

( مقلالي وبولقان، 2011، 04)

إضافة إلى ماسبق توجد أسباب أخرى للضغوط لدى المعلمين نذكر منها:

### - عوامل ذاتية:

تتمثل في الاستعداد الشخصي ومستوى الإدراك ونمط الشخصية والاتجاه نحو المهنة و الصراع الشخصي أو الذاتي, اتفقت الدراسات على أن الإنسان الأكثر انتماءا والتزاما بعمله وإخلاصا له هو الأكثر تعرضا للاحتراق النفسي من غيره من العاملين، ويفسر ذلك على أن هذا الإنسان يقع تحت ضغوط العمل الذي يعمل فيه، تمديد المدرسة الذي يبذل جهدا عاطفيا في سبيل الحفاظ على المناخ المدرسي ويسعى بحنكة ويقع أحيانا تحت طائلة الروتين والمركزية التي تفرضها عليه الإدارة التعليمية، يجد نفسه معرض للاحتراق النفسي تأثير مشكلات العمل التي تواجهه ويسعى إلى إحباط عطائه و اندفاعه. (حرب,1998,45)

### -عوامل وظيفية :

تتمثل في الضغوط الإدارية والعلاقة مع الزملاء والعبء المهني وسوء السلوك التلاميذ وضعف النظام المدرسي وعدم وجود معايير واضحة وظروف العمل الرديئة وضغط الوقت.

## - عوامل اجتماعية :

كنظرة المجتمع للمهنة والتقدير والدعم الاجتماعي، حيث أوردت ( الزهراني 2008 ) عددا من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصدر الاحتراق هي التالية:

-طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع الذي يساعد على إيجاد مؤسسات الهامشية والتي تلقى دعما جيدا من المجتمع فيصبح العاملون بها أكثر احتراقا.

-التغيرات الاجتماعية الاقتصادية التي حدثت في المجتمع، وما ترتب عليها من مشاكل قد تؤدي إلى هذه الظاهرة. (سيد الطواب وآخرون، 183 )

## 6 - أعراض الاحتراق النفسي:

لا تعتبر ملاحظة الاحتراق النفسي ووصفه من الأمور الصعبة تكمن في تغيير هذا الاحتراق وبأخذ مفهوم الاحتراق النفسي أبعاد أكبر تشعبا إذا ما تطرق إلى الأعراض التي تدل على وجوده ومنها ما يلي:

- يذكر "مقابلة" و"سلامة" 1993 "عدة أعراض تميز الاحتراق النفسي عند الأساتذة منها الإنهاك الانفعالي والجسدي بسبب الطلب من الأستاذ بذل أكبر جهد ممكن لديه ما ينتج عنه وجود القلق والإرهاق والتوتر وآلام جسمية.

-كما أورد كل من " لازروس" و"كمبل" و"تشير نس " مجموعة من الآثار والأعراض المترتبة عن العمل والتغيب عنه وتدني مستوى الأداء وشروذ الذهن وارتفاع ضغط الدم والصداع واضطرابات المعدة . (المشرف، 1995، 25 )

كما أشارت بعض الدراسات إن الإنسان المحترق نفسيا يبدأ بالانسحاب تدريجيا من الآخرين الذين يتعامل معهم ويعتمد التغيب، ويزداد شعوره بالاكنتاب.

وبناء على ما سبق تصنف أعراض الاحتراق إلى أربعة أعراض:

## - أعراض عضوية جسدية :

وتتمثل في كثرة الصداع والإعياء وارتفاع ضغط الدم، الإحساس بالإرهاك، فقدان الشهية، آلام متفرقة بالجسم.

## - أعراض اجتماعية :

اتجاهات سلبية نحو الزملاء، الانعزال، الانسحاب من الجماعة، التشاؤم، القسوة، صعوبة الاتصال مع الزملاء والأصدقاء.

## - أعراض نفسية انفعالية :

فقدان الحماس عدم القابلية للعمل، الشعور بالضيق، العدوانية، عدم الصبر، العصبية، الشعور بالإجهاد الانفعالي، التعب، الملل، الغضب، عدم الثقة بالنفس.

## - أعراض سلوكية :

تتمثل في التغيب المستمر عن العمل وعدم التفاعل والارتباط بالعمل، تناول المخدرات والكحول أحياناً، اللجوء إلى التدخين، الرغبة في التقاعد المبكر، أو ترك العمل.

## - أعراض إدراكية :

عدم القدرة على التركيز، المزاج الساخر وتظهر هذه الأعراض بوضوح على شكل تغيير نمط إدراك الفرد. (المشرف، 1995، 25)

## 7- مراحل حدوث الاحتراق النفسي:

إن الاحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة، ولكن يمر بعدد من المراحل، حتى يصل الفرد إلى ذروة المعاناة، وقد أوضح كل من "ادلوش" و"برادلي" إن الاحتراق يمر بعدة مراحل تتمثل في: الحماس، الجمود، والإحباط، واليأس، وهي كمايلي:

- مرحلة الحماس: يكون الأستاذ في هذه المرحلة على درجة عالية من الحيوية والنشاط والدافعية للانجاز مما يؤدي إلى اندماجه وتكيفه مع العمل هذا ما يؤدي إلى العطاء الزائد.

- مرحلة الجمود :تحدث هذه المرحلة عندما يحس الأستاذ بان عطاءه أكثر مما ينبغي وانه يجب أن يفكر في مستقبله وحياته الشخصية أكثر من تفكيره بالعمل.

- مرحلة الإحباط : وفيها تكثر الشكوك ويلاحقه الإحساس بعدم الثقة بالنفس حتى يصل الشعور به إلى عدم الكفاءة.

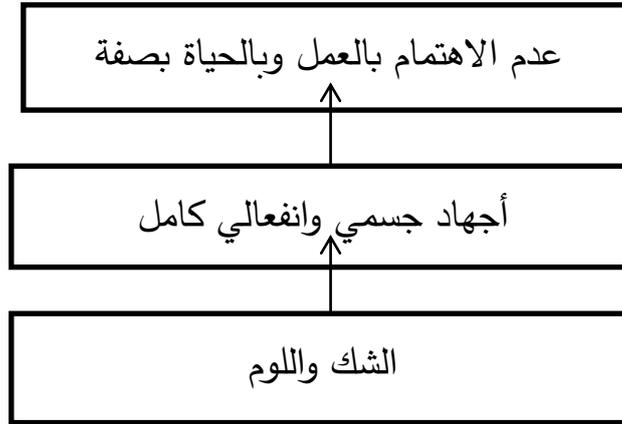
- مرحلة اليأس :في هذه المرحلة يشعر الأستاذ بأنه يحتفظ بمهنته لكي يظل على قيد الحياة فقط . (عسكر ، 2003 ، 116 )

ويرى كوهين إن الاحتراق النفسي وبصفة عامة يحدث على النحو الآتي:

- عدم الاهتمام بالعمل وبالحياء بصفة عامة.

- إجهاد جسمي وانفعالي كامل.

- الشك واللوم.



الشكل ( 01 ) يمثل مراحل الاحتراق النفسي

8- مستويات الاحتراق النفسي:

أشار "سبانيول 1979 إلى أن الاحتراق مشاعر ارتبطت بالروتين العمل وقد حدد له ثلاث مستويات.

- احتراق نفسي متعادل :وينتج عن نوبات قصيرة من التعب والإحباط، والتهيج.

-احتراق نفسي متوسط :وينتج عن نفس الأعراض السابقة لمدة أسبوعين على الأقل.

-احتراق نفسي شديد :ينتج عن أعراض طبية مثلا :القرحة، وآلام الظهر المزمنة، ونوبات الصداع الشديدة وليس من الغريب أن يشعر العاملون بمشاعر الاحتراق النفسي المعتدلة والمتوسطة من حين لآخر، ولكن عندما تحصل هذه المشاعر تظهر في شكل أمراض.

## 9 - مقاييس الاحتراق النفسي:

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الاحتراق النفسي القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثون في تقييم الأدوات تساعد على الإجابة على التساؤل فيها إذا كان الفرد بخير أو يعاني احتراق نفسي، وفي العادة يقوم المستجيب بالاستجابة من متطور تدريجي على مقياس يتفاوت ثلاثة إلى إحدى عشر خيارا فيما يلي أمثلة لمضمون العبارات التي تتضمنها هذه الأدوات:

-مدى الشعور بالتعب والإرهاق.

-أسلوب المعاملة مع الآخرين.

-مدى الشعور بالألم رغم غياب الأمراض البدنية.

-مدى العزلة أو القرب من الآخرين.

-أسلوب الاتصال مع الآخرين.

-النظرة الشخصية للعمل.

-درجة التشاؤم أو التفاؤل في النظرة الشخصية للعمل.

-مدى المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.

-الشعور الشخصي بمدى أهمية العمل الذي يزاوله.

-الشعور الشخصي نحو المستفيدين من خدماته بالنسبة للعاملين في المهن الاجتماعية.

-مدى الرغبة في مساعدة الآخرين.

-الحالة المزاجية والقدرة على التحكم في الانفعال.

-مدى فقدان روح الدعابة عند الفرد. (عسكر، 2003، 118 )

إن أي شخص وفي أي مهنة وعلى أي مستوى ليس في مأمن من الاحتراق النفسي، وبالتالي يمكن أي يصبح ضحايا لهذه الظاهرة لذلك فان كيفية قياس مستوى الاحتراق النفسي بغرض الوقاية منه وعلاجه يعد أمرا في غاية الأهمية. ( الوابلي،1990 , 89 )

وهذا ما سيتم إيضاحه من خلال عرض أهم المقاييس التي تعمل على هذه الظاهرة.

- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي :يعرف مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ، MBI باختصار يتكون هذا المقياس من 22 فقرة متصلة بشعور الفرد نحو مهنته وموزعة على ثلاثة أبعاد هي: الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالانجاز الشخصي. وهو يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة، كما انه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي، وقد استخدم في العديد من الدراسات، وترجم إلى العديد من اللغات و العربية، ويعتبر من ابرز المقاييس المستخدمة لقياس ظاهرة الاحتراق، فقد اعتمدت عليه العديد من الدراسات نذكر منها ،دراسة عسكر وآخرون1982 ، القيصر1993.

-مقياس بيتر للاحتراق النفسي:

ويهدف إلى قياس مستوى الاحتراق النفسي ويتكون من 20 عبارة، يتم الإجابة عنه من خلال مقياس متدرج من 1 إلى 5، يمثل الفئات التالية على الترتيب (نادرا، أحيانا، غالبا، كثيرا، عادة ) حيث تكون النتائج كما يلي:

20- 30 : أنت على ما يرام ولا خوف عليك.

30- 60 : لا بأس عليك طالما اتخذت الاحتياطات والوقاية اللازمة.

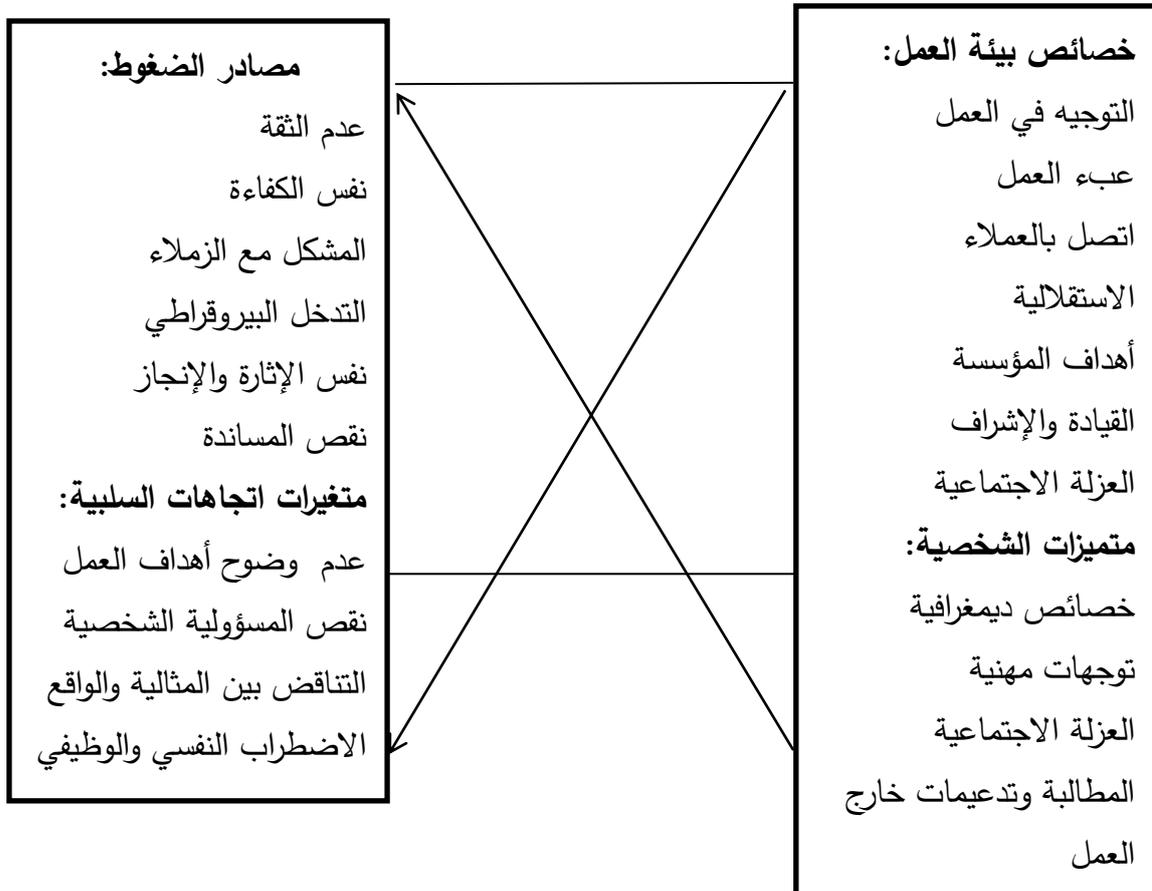
61- 80 : أنت مرشح للإصابة بالاحتراق النفسي.

81-100: أنت تعاني من الاحتراق النفسي (البتال،87،2000)

## 10- نماذج مفسرة للاحتراق النفسي: ونذكرها كالتالي:

-نموذج"شواب" وزملائه للاحتراق النفسي عند الأستاذ: يعمل هذا النموذج على تحديد مظاهر الاحتراق النفسي ومصادره ومصاحبه السلوكية، حيث صنفت مصادر أو أسباب الاحتراق النفسي إلى أسباب تتعلق بشخصية الأستاذ وأخرى تتعلق بالمدرسة وتتمثل الأولى في: توقعات الأستاذ نحو دوره المهني، والمتغيرات الشخصية الخاصة بالأستاذ مثل النوع، العمر، والمستوى التعليمي، فتمثل في عدم مشاركة الأستاذ في اتخاذ القرار، وتأييد الاجتماعي الرديء، إضافة إلى صراع الدور وغموضه كما أشار النموذج إلى مظاهر وأبعاد الاحتراق النفسي والتي تتمثل في: الاستنزاف الانفعالي، تبدل المشاعر، ونقص في انجاز الشخصي وتناول هذا النموذج بعد ذلك المصاحبات السلوكية الناتجة عن حدوث الاحتراق النفسي، والمتمثلة بزيادة معدل الغياب والتعب لأقل مجهود وتدني الكفاءة المهنية، وقد يصل الأمر إلى ترك المهنة. (مصطفى، 1998، 65)

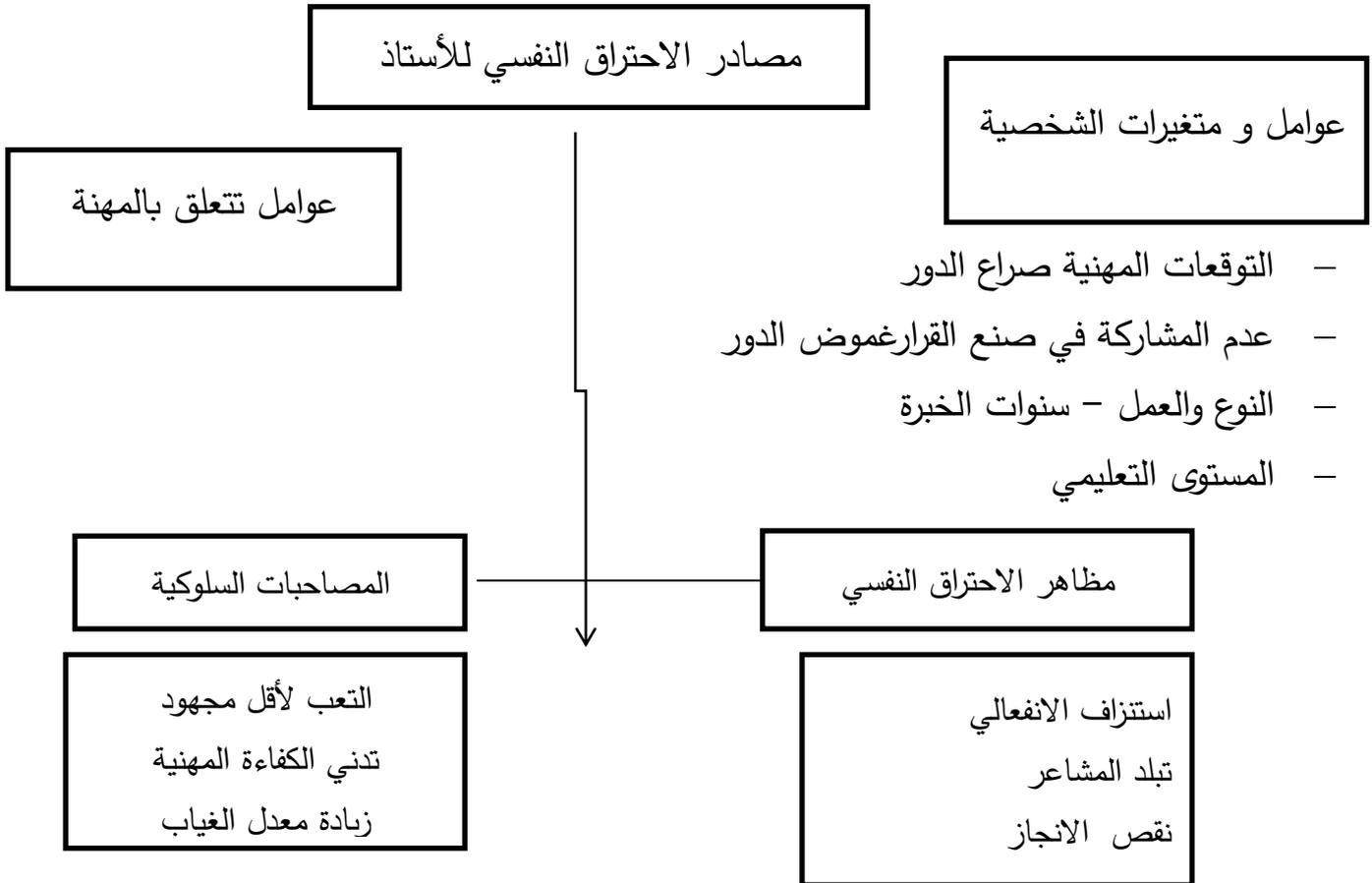
والشكل الموالي يوضح نموذج شواب للاحتراق النفسي.



الشكل ( 02 ) نموذج شواب للاحتراق النفسي

## - نموذج "شيرينش" للاحتراق النفسي:

يرى شيرينس في نمودجه إن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لتفاعل كل من خصائص البيئة العملية والمتغيرات الشخصية للأستاذ والمتمثلة في الخصائص الديمغرافية كالعمر، والنوع، وكذلك توجهات الأستاذ نحو مهنته، هل يتقبلها أم لا إضافة إلى المطالب والدعم خارج بيئة العمل وكذلك نظرة المجتمع للأستاذ للتدريس كمهنة وعندما لا يستطيع التوافق مع مهنته وثقل ضغوطها فيؤدي ذلك إلى عدم الثقة بالذات، نقص والكفاءة، ومشاكل مع الزملاء وغيرها والتي تعتبر بمثابة مصادر للضغوط حيث انه إذا حسن التوافق مع بيئته المدرسية، فانه يؤدي إلى مخرجات سلبية، ومتمثلة في عدم وضوح أهداف العمل بالنسبة للأستاذ، والتناقض بين الواقع والمثالية، نقص المسؤولية، الاغتراب النفسي والوظيفي، نقص الاهتمام بالذات ،فجميع هاته المخرجات عندما يعانيتها الأستاذ فهو يعاني من الاحتراق النفسي، والشكل الموالي يوضح نموذج شيرينس للاحتراق النفسي:



الشكل ( 03 ) نموذج شيرينس للاحتراق النفسي

## 11- آثار الاحتراق النفسي:

بما أن الاحتراق النفسي يعد خبرة سيئة يعيشها الفرد العامل فإنه ومن الطبيعي أن تخلف آثار في حياته سواء من الناحية المهنية أو الاجتماعية أو النفسية، ويمكن حصرها في النقاط التالية:

-تقليل الإحساس بالمسؤولية.

-استنزاف الطاقة النفسية.

-تميز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي.

-التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص.

-لوم الآخرين في حالة الفشل.

-نقص الفعالية الخاصة بالأداء.

-كثرة التغيب عن العمل، وعدم الاستقرار الوظيفي. (نشوة، 2007، 41)

-آثار نفسية: وفي هذا الصدد يشير احمد عزت راجح إلى حدة الضغوط المهنية تؤدي إلى اضطرابات قد تكون مزمنة أو مستعصية كسرعة التهيج والغضب والعجز في ضبط الانفعالات والقلق، إضافة إلى الأعراض النفسية التالية: اكتئاب، تعب نفسي، وانحطاط الروح المعنوية، واضطرابات النوم، والتقدير المنخفض للذات. (الذويبي، 2006، 135)

-آثار معرفية: مثل عدم القدرة على اتخاذ القرارات السلمية وضعف التركيز والانتباه ومحدوديته، والحساسية الزائدة اتجاه النقد والحوجز الذهنية وهذا ينجر عنه جملة من الاضطرابات المعرفية، كالنسيان، وضعف الذاكرة واختلاط التفكير.

-إن الآثار التي تم عرضها سابقا تمس الجوانب النفسية والسلوكية للفرد، تتعكس على المنظمة وبيئة العمل ككل وفق المظاهر الآتية.

-دوران العمل، والمتمثل في حركة الأفراد وتقلهم داخل المنظمة، أو من منطقة إلى أخرى.

-انخفاض الأداء والغياب.

-ضعف الاتصالات (عبد السلام, 2002, 215 )

## 12- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

هناك ثلاث نظريات مفسرة للاحتراق النفسي سنذكرها كما يلي:

### 12-1- النظرية التحليل النفسي:

فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق على انه عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة وذلك مقابل الاهتمام بالعمل مما قد يؤثر على جهد وقدرات الفرد مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية أو انه ناتج عن عملية الكبت أو الكف لل رغبات غير المقبولة بل المتعارضة مع شخصية الفرد، مما ينشأ عنه صراع تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق النفسي أو انه ناتج عن فقدان الأنا الأعلى وحدوث فجوة بين الأنا الأخر الذي تعلق بهن وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما انه يمكن استخدام بعض فنيات المدرسة التحليل لعلاج الاحتراق كالتنفيس الانفعالي .

### 12-2- النظرية السلوكية:

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق في ضوء عملية التعلم على انه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلا الذي يعمل في المدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونين وكذلك التلاميذ لا تتوفر لديهم دافعية فضلا عن ضغوط الزوجة والأولاد، إضافة إلى ارتفاع الكبير في تكاليف الحياة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة، وإذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيف مقبولة فانه قد يتعلم سلوك غير سوي يسمى الاحتراق، ومع ذلك فيمكن استخدام فنيات تعديل السلوك مقابل تلك المشكلة ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي تقنية التعزيز وزيادة دعم الفرد والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغوط والاسترخاء.

### 12-3- النظرية الوجدانية:

ترتكز في تفسيرها للاحتراق النفسي على عدم وجود المعاني في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمعزى من حياته فانه يعاني من الفراغ الوجداني الذي تجعله يشعر بعدم أهميته دير الذي يحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته فلا يحقق أهدافه مما

يعرض للاحتراق النفسي، لذلك فعلاقة الاحتراق النفسي بعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إذن إن الاحتراق يؤدي إلى فقدان المعنى من حياة الفرد كما إن فقدان المعنى يؤدي للاحتراق النفسي .

إنه لا يمكن الاقتصار على وجهة واحدة، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء فنقول أن الاحتراق النفسي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به، إذ تكون البيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة استعداد الفرد للإصابة بالاحتراق النفسي. (علي، 2008 ، 49 )

### 13 - استراتيجيات الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي:

هناك العديد من الاستراتيجيات الوقائية والعلاجية التي اقترحها الكثير من الباحثين بغرض الوقاية من الضغوط وتجنب الاحتراق النفسي منها:

- استراتيجيات ما قبل الخدمة: أفضل الطرق للتعامل مع الاحتراق النفسي هو محاولة كشفه واتخاذ الخطوات اللازمة منها، ومنعه قبل حدوثه، حيث تعتبر هذه الطريقة من أسهل الطرق وأقلها تكلفة لتجنب مشاكل الاحتراق النفسي، استراتيجيات الوقاية والعلاج تركز على البرنامج ما قبل الخدمة، برامج الدراسة والتدريب.

لقد أكدت الدراسات إن برامج الوقاية يجب تطبيقها أثناء فترة الدراسة والتدريب، وذلك لاعتقاد الباحثين بان مشكلة الاحتراق النفسي يمكن تظهر خلال السنوات الأولى من التحاق الفرد بالمهنة، وهذا من خلال ما يلي:

- استراتيجيات الفردية: وذلك من خلال تعلم العمال استراتيجيات فعالة لخفض الإجهاد والضغط النفسي.

-وجوب قدرة العمال على معرفة مصادر الاحتراق.

-قبول فكرة المساعدة من الزملاء في العمل.

-وجوب معرفة العامل كيفية إدارة الوقت.

-تفأؤل وحب العمل.

- استراتيجيات مهنية :يجب على المدراء إدراك انه بإمكانهم القيام بدور رئيسي وهام لمنع حدوث الاحتراق النفسي لدى مرؤوسيههم وذلك بتبني وتطوير برنامج لمساعدة عمالهم،في خفض مستويات الضغط النفسي، والإجهاد لديهم.

-رفع مستوى الاتصال والعلاقات الجيدة.

-استجابة الإدارة لمشاكل العمال.

-تحديد فترة من الوقت لتذمر والشكوى.

-تنويع المهام والأنشطة ودعم التركيز على نشاط واحد.

### خلاصة الفصل:

من خلال ما تم إيراده حول موضوع الاحتراق النفسي يتضح لنا أن هاته الظاهرة في غاية الخطورة ،وتحدث نتيجة لأسباب تتعلق بشخصية الفرد وأخرى تتعلق ببيئة العمل ،لذلك وجب على الفرد العامل تحديد خطوات ورسم جهود رامية حتى لا يقع في الاحتراق النفسي، وبالمقابل وجب أيضا على المؤسسات التنبه إلى هاته الظاهرة ومواجهتها من خلال بناء برامج وإتباع استراتيجيات من شأنها أن تحول دون تعرض العامل للاحتراق النفسي.

## الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

1- تعريف الأداء الوظيفي

2- عناصر الأداء الوظيفي

3- شروط الأداء الجيد

4- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

5- طرق قياس أداء الموظفين

6- خصائص قياس وتقييم الأداء الوظيفي

7- خصائص الأداء الجيد للأستاذ

خلاصة الفصل

## تمهيد:

يقوم أستاذ المدرسة الابتدائية في إطار العملية التربوية التعليمية بعدة نشاطات داخل القسم وبالتالي هي بيداغوجية داخله ومهنية اجتماعية خارجه، تدعى تلك النشاطات بالأداء وعليه نقول بأنه مكلف بعملية التعليم داخل المدرسة وبإنجاز أعمال أخرى تهم الوسط المدرسي خارجه بصفة مباشرة أو غير مباشرة ذلك حفاظا على واقعها النظامي والتعليمي، و بمعنى آخر فإن أستاذ المدرسة الابتدائية أداءه خاص يميزه عن باقي الموظفين داخل المدرسة.

ويعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث من قبل المفكرين والباحثين، في العديد من المجالات الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية والتربوية وهذا الأخير ما سيتم التركيز عليه في دراستنا الحالية نظرا لأهميته، على مستوى الأستاذ خاصة، أو المؤسسة التربوية عامة.

لذلك يتم في هذا الفصل، التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي، وكيف يمكننا تحديده من خلال ذكر عناصر الثلاثة الرئيسية، هذا إضافة إلى الشروط الواجب توفرها في الأداء حتى يصبح فعالا، وما هي العوامل التي تؤثر فيه فتجعل منه أداءا منخفضا، كما تم التعرض إلى طرق قياسه حتى نحكم عليه بأنه منخفضا أو فعالا، وكذا خصائص قياس وتقييم الأداء الوظيفي لأي موظف، وفي الأخير ما هي خصائص الأداء الجيد للأستاذ خاصة.

## 1-تعريف الأداء الوظيفي:

### 1-1- لغة

ورد الفعل أدى في لسان العرب لابن منظور بمعنى أوصل ، والاسم هو الأداء، وهو أدى الأمانة بمد الهمزة ، والعامية لهجوا بالخطأ فقالوا : فلان أدى الأمانة بتشديد الدال ووجه الكلام أن يقال فلان أحسن الأداء .

وأدى دينه تأدية: أي قضاها، والاسم الأداء ويقال أدى فلان ما عليه أداء وتأدية.

(ابن منظور،1999،48)

### 1-2-اصطلاحا

من الناحية الاصطلاحية نجد أن التعريفات اختلفت باختلاف توجهات القائمين على دراسته ولكل نظرتة ومفهومه لهذا المصطلح.

عرفه(عقلة، 2001) بأنه قيام الأشخاص بالأعمال والواجبات المكلفين بها للتأكد من صلاحياتهم لمباشرة مهام وأعباء وظائفهم. فهو عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد، يتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل القيام بعمل معين لتحقيق هدف محدد أو مرسوم.( عقلة،2001، 42)

وعرفه (المحاسنة،2013) بأنه درجة تحقيق وإتمام المهمات والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها العامل، وبما يحقق أهداف المؤسسة، ويتم ذلك من خلال تحسين الأداء من حيث الجودة والنوعية،وبواسطة التدريب المستمر للعاملين.

(المحاسنة،2013،113)

أما توماس جيلبرت فقد عرف الأداء الوظيفي بأنه التفاعل بين السلوك والإنجاز،إنه مجموع السلوك والنتائج معا وهو إتحاد السلوك ونتائجه وهو ليس السلوك وحده أو الإنجاز وحده إنه تكاملهما معا، وهو ما تسعى المنظمة للوصول إليه. وهو حسب ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل.( عصمت،2012،48)

وحسب (سلطان،2004) فإنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام المكونة لوظيفة الفرد. (سلطان، 2004، 158)

ويعرفه (هلال،1996) بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط بها وظيفته ، ويعني النتائج التي يحققها الفرد في المنظمة.

(هلال،1996،11)

ومنه تستنتج أن الأداء الوظيفي هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الموظف نتيجة الجهد المبذول من خلال قيامه بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه، وهو ما ينطبق على أستاذ المدرسة الابتدائية كموظف .

## 2-عناصر الأداء الوظيفي:

إن الأداء الفعال لأي موظف يعني تحقيق نتائج معينة يتطلبها ذلك العمل، من خلال قيام الموظف بأعمال ومهام معينة تتفق وسياسات وإجراءات وظروف بيئة المؤسسة الذي يعمل فيها ذلك المعلم، إن الأداء الفعال لأي معلم هو محصلة تفاعل عوامل كثيرة أبرزها ما يلي:

2-1-كفايات الموظف : ويقصد بها معلوماته ومهاراته واتجاهاته وقيمه، فكفايات الموظف هي خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به ذلك الموظف.

2-2-متطلبات العمل الوظيفية: ويقصد بها المهام والمسؤوليات أو الأدوار التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف. (عبد الله محمد،2010،93)

2-3-بيئة التنظيم: وتتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية، ومن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف أهداف التنظيم وهيكله والإجراءات المستخدمة فيه، وموارده ومركزه الاستراتيجي، ومن العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم العوامل الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية (بحر، 2013، 185).

2-4-محددات ومعايير الأداء الوظيفي: يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى، والتفاعل بينها، ونظرا لتعدد هذه العوامل، وصعوبة معرفة درجة

تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها. (حشيش، 2013، 56)

ومنه يمكن القول أنه لكي نصل إلى مستوى مرض من الأداء لدى الأفراد لابد أن تتوفر لديهم الخبرات الكافية، والمهارات المطلوبة في مجال عملهم، أن يكونوا واعين بالدور والمسؤوليات التي يتطلبها العمل، كما يجب أن توفر لهم البيئة الملائمة التي تساعدهم على العمل.

### 3- شروط الأداء الجيد القابل للتنفيذ:

وعموماً هناك عدة شروط لأداء المهمة نذكر أهمها:

- وضوح وشفافية المهمة: تكون المهمة واضحة وشفافة عندما يستطيع الشخص الموكل إليه هاته المهمة، أن يحدد ثلاث حقائق رئيسية، ويتم التأكد من فهمه لها وهي: الواجب (المهمة)، الشخص المسؤول عن تنفيذ المهمة و حدود الصلاحية الممنوحة له وحدود المبادرة التي تستطيع أن يصل إليها.

- الأهلية: أي أن يكون الموظف المعني لديه الأهلية لتنفيذها، وهاته الأهلية تكون نتيجة للمهارة والمعرفة المطلوبة لإنجاز المهمة. وأن تتوفر لدى الشخص المعني، القدرة على ترتيب ودمج مهارته ومعرفته في أداء متكامل مع قدر مناسب من البراعة.

- حصيلة المهمة: حصيلة المهمة هي النتائج المتوصل إليها، والتي قد تكون طبيعية أو تلقائية، أي غير مخطط لها. أو قد تكون نتائج مباشرة وإلا غير مباشرة. كما أن منفذ النشاط قد ينظر إليها على إنها إيجابية أو سلبية. علماً أنه يمكن التنبؤ بالنتائج استناداً إلى الخبرة السابقة، وملاحظة أي تصرفات تشجع أو تحبط.

- منافسة المهمة: أحيانا يلاحظ أن بعض العمال، لا يقومون بما هو متوقع منهم، ويرجع ذلك لقيامهم بعمل آخر، حيث من النادر أن يوكل للموظف إنجاز مهمة واحدة. ويصبح هناك تنافس داخلي للفرد مع المهمات الأخرى، ومع الوقت المحدد للإنجاز، ومع أسلوب الإنجاز.

-التعاون في أداء المهمة: عندما يتم تفويض مهمة شخص ما، فإنه يقوم بالجزء المطلوب منه، أما إنجاز المهمة كاملة، فيمكن للفرد العامل أن يعتمد على الآخرين وتعاونهم. ففي هاته الأيام، أصبح العمل في المنظمات، يتطلب المشاركة والتعاون لإتمام الإنجاز، وأداء الواجب بالصورة الصحيحة، وتجنب حدوث مشاكل في الأداء، ملاحظين أن ما يقوم به العامل، أو ما لا يقوم به، يعتمد على جداول عمل وأولويات الآخرين.

إضافة إلى العناصر السابقة نذكر: ضبط المهمة، الالتزام ومميزات وظروف العمل كلها تعبر شروط يجب توفرها حتى نصل إلى أداء جيد. (الدحة، 2001، 10)

#### 4- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها، غير أننا يمكننا حصرها فيما يلي:

- طبيعة العمل وتشير أهمية الوظيفة والمنصب الذي يشغله الفرد ومدى ومقدار فرص النمو والترقية المتاحة أمامه حيث كلما زادت درجة توافق الفرد ووظيفته أدى ذلك إلى زيادة دافعيته وحبه لعمله وولائه لمؤسسته. (الشمري، 2009، 42)

#### - العوامل الشخصية والأداء:

هناك بعض البيانات العامة عن شخصية الفرد لها علاقة بأدائه في العمل، ومن هذه البيانات:

- العمر: فكلما زاد عمر الفرد كلما قل معدل تركه للخدمة، وقل معدل غيابه وذلك لحرصه على عمله وعدم التفريط فيه، أما عن علاقة العمر بالرضا الوظيفي، فكلما زاد العمر زاد الرضا ما لم يشعر الفرد بتقادم ملموس في مهاراته بسبب تطور الأساليب الفنية والتكنولوجية للعمل، أما بالنسبة لعلاقة العمر بالأداء والإنتاجية فإن الفرد تزداد إنتاجيته بسبب زيادة خبراته، هذا في جانب وأما في الجانب الآخر فإن تدهور العمر يؤدي إلى قلة أداء العمل، وبناءا عليه لا توجد نتيجة حاسمة لعلاقة العمر بأداء الفرد وإنتاجيته.

- **الجنس:** النتيجة المؤكدة أنه لا توجد فروق واضحة بين الإناث والذكور في كفاءة أداء العمل والإنتاجية والرضا عن العمل، ولكن قد يكون هناك فارق بالنسبة لمعدلات الغياب، حيث أن معدلات الغياب بالنسبة للمرأة أكثر منها للرجل، وهذا يرجع لبعض العوامل مثل: اضطلاع المرأة بمسؤوليات اجتماعية أكثر من الرجل، كالاهتمام بالمنزل والأبناء، ويمكن القول أن المرأة أكثر طاعة للأوامر، وأكثر اجتماعية في أداء العمل عن الرجل، بينما الرجل أكثر موضوعية ورغبة في تحقيق الذات.

- **الحالة الاجتماعية:** أثبتت الدراسات أن الشخص المتزوج أكثر رضا وأعلى أداء وأقل غيابا وأقل تركا للخدمة بالمقارنة بالشخص الأعزب، وقد تكون هذه النتيجة أكثر صدقا بالنسبة للرجل عنها بالنسبة للمرأة، حيث أن المرأة المتزوجة تكون أكثر انشغالا بمسؤوليات اجتماعية تجعلها عرضة للغياب أكثر من الرجل وذلك للعناية بطفلها في حالة مرضه، أو لمواجهة التزامات الأسرة والمنزل.

- **عدد الأبناء:** أثبتت الدراسات أنه كلما زاد عدد الأبناء، كلما زاد معدل الغياب على الأخص بالنسبة للمرأة العاملة عن زميلها الرجل، فهي أكثر انشغالا بالمسؤوليات المنزلية عن الرجل.

- **الأقدمية:** للأقدمية تأثير على الأداء والإنتاجية، وذلك إذا كانت تشير إلى زيادة خدمة معارف ومهارات الفرد، أما إذا لم تؤثر الأقدمية على رصيد خبرة مهارة الفرد، فإنها لا تؤدي إلى زيادة في الأداء والإنتاجية، كما أنه كلما زادت أقدميته كلما زاد ضاه عن العمل، وقل غيابه، وقل معدل تركه للخدمة. (بوجار، 2012، 106)

- **الحوافز:**

إن التحفيز الايجابي ومنه المادي كتقويض الصلاحيات للموظفين، والمادي كالمكافآت والسلبي كإندار الموظف وتنبيهه أو عزله عن العمل يؤدي إلى إثارة دافعية الموظف ويحسن أداءه. (النعيمي، 2013، 10)

## - الأجور وأداء الفرد العامل:

- يتعين على المديرين أن يربطوا بعض المكافآت بجهد الموظف وبدون هذا المعيار فإن الدافعية للأداء بأقصى جهد ستكون منخفضة أو قليلة، مما يؤدي إلى تكاليف أعلى للأجور في المنظمات. و إن مصطلح الأجور مقابل الأداء يشير إلى دراسة مجموعة كبيرة من خيارات الأجور من بينها مزايا الراتب الأساسي، العلاوات، العمولات والحوافز، وبرامج عديدة خاصة بمشاركة الأرباح، وآثارها على تحقيق أعلى معدلات الأداء. (بوحار، 2012، 105)

حيث تسعى كل أنظمة التعويض إلى التفرقة بين التعويض الخاص بالموظف الذي يؤدي أداء عاديًا والموظف الذي يؤدي أداء بارزًا وفعالًا، وفي هذا الصدد أظهرت دراسات أجريت في مجال الإنتاجية أن الموظفين ترتفع وتزيد مجهوداتهم من 15 إلى 35% عندما تقوم المنظمات بتطبيق برامج تعويض قائم على الأداء. (بوحارة، 2012، 104)

## 5- طرق قياس أداء الموظفين:

هناك طرق متعددة لقياس أداء الأفراد في المنظمة نذكر أهمها:

- طريقة المقالة أو التقرير: تعتمد هذه الطريقة على وصف أداء الفرد بطريقة كتابية على شكل مقالة أو تقرير لوصف الأعمال والمهام التي قام بها الفرد، ونقاط قوته وضعفه في العمل، ورأي المقيم فيه. ومن مساوئ هذه الطريقة صعوبة تحقيق الثبات ، لأن بعض المقيمين يركزون على عوامل و عناصر في الفرد أو في عمله تختلف عن تلك التي يركز عليها غيرهم، كما إن أسلوب المقيم في الكتابة ممكن أن يؤثر في التقييم.

- طريقة المقارنة الثنائية بين العاملين: تم بموجبه تقسيم العاملين إلى مجموعات زوجية مؤلفة من فردين، ويقوم المقيم بمقارنة أداء كل فرد من جميع الأفراد الموجودين داخل مجموعته، تتميز الطريقة بأنها توفر قدرًا معقولًا من الموضوعية على أساس مقارنة الموظف بأفراد مجموعته، لكن يؤخذ عليها أنها غير عملية ومعقدة وتتطلب وقتًا طويلًا في القياس.

- طريقة القوائم: تعتمد هذه الطريقة على تصميم قائمة تحدد فيها فقرات أو عبارات وصفية وأمام كل عبارة مربع للتأشير ب (نعم) أو (لا) بما يتفق مع وجهة نظر المقيم نحو سلوك المرؤوس وتصرفاته وكفاءته في العمل، وفي النهاية تحدد وزن كل إجابة وتجمع قيم

الإجابات ومجموع درجات الأداء لكل قائمة، وتتميز الطريقة بسهولة، ودور المقيم يكون محدودا ويتركز على إخطار إدارة الأفراد في المنظمة بسلوك المرؤوس وتصرفاته في الأداء.

( الرشيدي،2014،30)

- طريقة التقييم البياني: تعد هذه الطريقة أكثر الطرق استعمالا وشيوعا في المنظمة، وتقوم على أساس تقييم الموظف بالاعتماد على مجموعة من العناصر والخصائص التي يتطلبها العمل الكفاء، مثل: كمية العمل، التعاون، المبادأة، المواظبة، الدقة، حسن التصرف، و غيرها متنوعة بمقياس متعدد الاختيارات يبدأ بتقدير ضعيف وينتهي بتقدير ممتاز، من مميزات الطريقة أنها تبرز جوانب القوة والضعف في الأداء، وبالتالي تسهل عملية مناقشة الموظف لأدائه، ويؤخذ عليها أن عملية إعداد مقياس العبارات الوصفية غير سهلة وتحتاج إلى تحليل كل عبارة إلى جزئيات تطابق التدرج في مدى توفرها لدى الفرد.

(عليان،2007،16)

- طريقة التوزيع الإجمالي: تعتمد هذه الطريقة على فكرة التوزيع الطبيعي أو المنحني الطبيعي المستوى الأداء إذ يكون المقيم مجبرا على إدخال النسب المئوية في اعتباره عند توزيع العاملين بحسب كفاءتهم فيضع نسبة 10% من ذوي الكفاءة المرتفعة منهم في إحدى جانبي المنحني، ويضع نسبة 10% من ذوي الكفاءة المتدنية الجانب الآخر، بينما يتركز أداء النسبة الكبيرة من ذوي الكفاءة العادية والمتوسطة في وسط المنحني.

تتميز هذه الطريقة بأنها سهلة الاستخدام وتحقق قدرا معقولا من الموضوعية، و لكن يؤخذ عليها أنها لا توضح نواحي الضعف أو القصور في أداء العاملين لتلافيها، ويصعب استخدامها في الأعداد الصغيرة. (نادر أحمد،2010،352)

- طريقة الترتيب: تعتمد هذه الطريقة على ترتيب الأفراد ترتيبا تنازليا من الأفضل إلى الأسوأ من حيث أدائهم العام على شكل قائمة ، ومن عيوب هذه الطريقة صعوبة تطبيقه في الإدارات ذات الأعداد الكبيرة من العاملين، وكذا عندما يتساوي تقييم أكثر من فرد لاحتلال مرتبة واحدة . (خضير كاظم، وياسين كساب،2007،158)

- طريقة الإدارة بالأهداف لقياس الأداء: إن طريقة الإدارة بالأهداف لقياس الأداء هي منهج منظمي لوضع الأهداف، وتقييم الأداء من خلال استخدام النتائج كمعيار لقياس مدى التقدم أو التحسن في إنتاجية المنظمة، ويجب أن تكون الأهداف واضحة ومحددة وقابلة للقياس، ونوعاً من التحدي لإمكانات الموظفين، ومقبولة من قبل الجميع.

وهناك من يرى أن هناك خطأ شائعاً حيث يرى بعض القادة أو الإداريين أن عملية التقييم عملية شخصية يقيم بها الإداريون، ولكن الحقيقة أن التقييم عملية مشتركة بين المسؤولين وكل العاملين بغير استثناء عامل واحد حتى عامل النظافة، الآن اشتراك كل أولئك في عملية قياس الأداء سيتضح للقائد نتائج ما لم يكن يظن من قبل على أية حال.

(الرشيدي، 2014، 30)

إن الطريقة التي تستعملها الإدارة التربوية لقياس أداء أساتذة المدرسة الابتدائية في المنظومة التربوية الجزائرية هي الدمج بين طريقة التقرير وكذا طريقة القوائم والتقييم البياني.

#### 6- خصائص قياس وتقييم الأداء الوظيفي:

إن قياس وتقييم الأداء عملية مستمرة تلازم الفرد طوال حياته الوظيفية ولها خصائص عدة نذكر منها:

- تتطلب عملية القياس وجود شخص يلاحظ ويراقب الأداء بشكل مستمر ليكون القياس موضوعياً وسليماً .

- عملية القياس تتطلب وجود معايير للأداء ليتم مقارنة أداء الموظف بها والحكم على كفاءته.

- القياس والتقييم لا يعني فقط الحكم في نهاية فترة معينة على ما يستحقه الفرد من تقدير يبني على أساسه بقاءه في العمل بل يعني أيضاً تحديد نقاط الضعف للعمل على علاجها. وتكون مهمة الرئيس المباشر بمثابة المعلم الذي يقوم بالاشتراك مع إدارة الموارد البشرية باقتراح نوع التدريب والمساعدة التي يحتاجها الموظف. قياس وتقييم الأداء يقوم على الرأي الشخصي للمقوم وبالتالي هناك احتمال كبير للتحيز والمحسوبية.

(بوعناقة، 1993، 155)

-نتائج عملية القياس تساعد في اتخاذ القرارات المصيرية المتعلقة بالموظف مثل الترقية، زيادة الأجر والمكافآت، الفصل. لذا يجب أن يكون التقييم موضوعي.

-يخضع كافة الموظفين على مختلف المستويات الإدارية إلى عملية تقييم الأداء والهدف من ذلك أن يشعر جميعهم بنزاهة وعدالة نظام القياس وليعرف أن الجميع محاسبون على أعمالهم وأن تقدمهم في السلم الوظيفي مرهون بتفوقهم في العمل .

-هناك تسميات عديدة لقياس وتقويم الأداء منها: تقييم الموظف، قياس الأداء، تقييم الأداء، تقييم الكفاية، قياس الكفاءة، تقارير الكفاءة، قياس وتقويم الأداء. والتسمية الأخيرة هي الأحدث لأنها تشمل ثلاثة عناصر وهي:

أ-قياس الأداء من خلال مقارنته بمعايير معينة .

ب- تقييم الأداء من خلال الحكم عليه (مرتفع أو منخفض)

ج- تقويم الأداء من خلال تصحيح الانحرافات في الأداء. (قدوري، 1994، 489)

#### 7- خصائص الأداء الجيد للأستاذ:

الأستاذ المصدر الأساسي الذي يستمد منه التلميذ معلوماته الدراسية، بحيث لا بد للأستاذ أن يكون أداؤه من هذه الناحية كما يلي :

-أن يلم بالمادة العلمية التي يقوم بتدريسها إماما كافيا وأن يفهم التلاميذ وحاجياتهم في مختلف مراحل النمو.

- أن يلاءم بين هذه الخصائص والحاجات وبين الخبرات التعليمية والتربوية التي نغذيها وننميها وأن يهيئ الجو الملائم والظروف المناسبة للدراسة والنشاط المتنوع بحيث كل تلميذ ما يتماشى مع طبيعته ويساعد على النمو المرغوب فيه.

- أن يكون متفهما للمنهج الدراسي وإغراضه وطرق تناوله وما يتصل به فيسير مع تلاميذه في تدريسه وفق روح هذا المنهج وأهدافه.

- أن يطلع باستمرار على كل ما يحدث من تطورات في ميدان تخصصه العملي والمهني حتى يساير تدريسه مع التطورات وان ينتظم في برامج التدريب الذي يعد لتحقيق هذا الغرض.

- أن يحسن معاملة التلاميذ وان يعطف عليهم عطفًا مقرونًا بالجزم وان يحترم شخصيات التلاميذ في الفصل وفي سائر المواقف الاجتماعية الأخرى، وان يعتز بالمهنة ويؤمن برسالته كأستاذ وان يشعر بالرضا أثناء أدائه لعمله ووجوده بين التلاميذ وان يحس بأنه يستفيد ويتطور من خلال معاملاته واتصالاته بالتلاميذ.

- حيث لابد أن يتميز الأستاذ بالشخصية والقدرة على التأثير في غير والقدرة على التوجيه على العمل الجماعي والرغبة في مساعدة الآخرين وتفهم حاجياتهم.

(مديرية التكوين والتربية، 1973، 74)

#### خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل، أن نشير إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالأداء الوظيفي محدداته، و شروطه و طرق قياس وتقويم أداء العمال داخل المؤسسة كأحد أهم الأساليب المهمة للرقابة الإدارية و على مدى إلمام الفرد بمتطلبات وظيفته، والقيام بما تمليه عليه واجباته الوظيفية، لأن نتائجه تعكس مستويات أداء الأفراد وكفاءة كل من يعمل في المؤسسة فتساعد على معرفة حقيقة الأداء بإيجابياته وسلبياته، والعوامل المؤثرة فيه وهذه المعرفة تمثل الأساس الذي يقوم عليه تطوير وتحسين الأداء الوظيفي للأفراد، ثم الأداء التنظيمي للمؤسسة ككل وتم التركيز هنا على المؤسسة التربوية والأداء الوظيفي للأستاذ الذي يعتبر أهم ركائزها . وهذا ما من شأنه أن يساعد على اتخاذ القرارات المستقبلية المتعلقة بالأداء الوظيفي، وعلى أساس ذلك، كان يجب أن يحضى تقييم الأداء الاهتمام الكبير والعناية التامة باعتبار أن معطاته توفر التغذية العكسية والمعلومات المرتدة التي تفيد إدارة الموارد البشرية في جميع قراراتها المستقبلية والمتعلقة بوظائفها المتعددة، كالتخطيط والاستقطاب والتوظيف والتنمية والتدريب، التعويضات والأجور،...إلخ.

**الجانب الميداني**

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية الدراسة الميدانية

### تمهيد

1- المنهج المتبع

2- حدود الدراسة

3- عينة الدراسة

4- أدوات الدراسة

5- إجراءات الدراسة

6- الأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

## تمهيد:

يقسم الباحث في العلوم النفسية والاجتماعية دراسته إلى جانبين الأول وهو الجانب النظري الذي يمثل أرضية الدراسة، أما الثاني فهو الجانب الميداني الذي يستقي فيه الباحث المعطيات والبيانات من الميدان عن الموضوع المدروس انطلاقاً من إجراءات وخطوات منهجية معتمدة والتي تفيد في عملية التوصل إلى جملة من النتائج، وفي هذا الفصل سنحاول التطرق إلى هذه الإجراءات بالتفصيل.

### 1- المنهج المتبع:

يتبع الباحث المنهج المناسب حسب طبيعة مشكلة الدراسة ويعرف المنهج العلمي بأنه الأسلوب الذي يسلكه الباحث كي يجيب على الأسئلة التي تثيرها مشكلة البحث وموضوعه. وبما أن دراستنا الحالية تحاول الكشف عن علاقة الاحتراق النفسي بالأداء الوظيفي، اعتمدنا المنهج الوصفي الارتباطي، الذي يعمل على جمع البيانات من عدد المتغيرات وتحديد ما إذا كانت هناك علاقة بينها وإيجاد قيمة واتجاه تلك العلاقة والتعبير عنها بشكل كمي. (علاوي وراتب، 1999، 265)

### 2- حدود الدراسة:

#### 1-1- الحدود البشرية

تمثلت في أساتذة المدرسة الابتدائية ويبلغ عددهم 89 أستاذ وأستاذة.

#### 2-2- الحدود المكانية

اقتصرت عينة الدراسة على بعض ابتدائيات بلدية الرقيبة وتمثلت في: ابتدائية بشير مزيان، ابتدائية باهي علي، ابتدائية عبد الحميد بن هدوقة، ابتدائية بشير قريح، ابتدائية باهي عبد السلام، ابتدائية العربي تبسي، ابتدائية العابد المولدي، ابتدائية أبو القاسم الشابي، وابتدائية العابد العربي.

#### 2-2- الحدود الزمنية

تم تطبيق أداتي الدراسة على العينة في الفترة الممتدة بين 2020/02/16 و2020/03/01

### 3- عينة الدراسة:

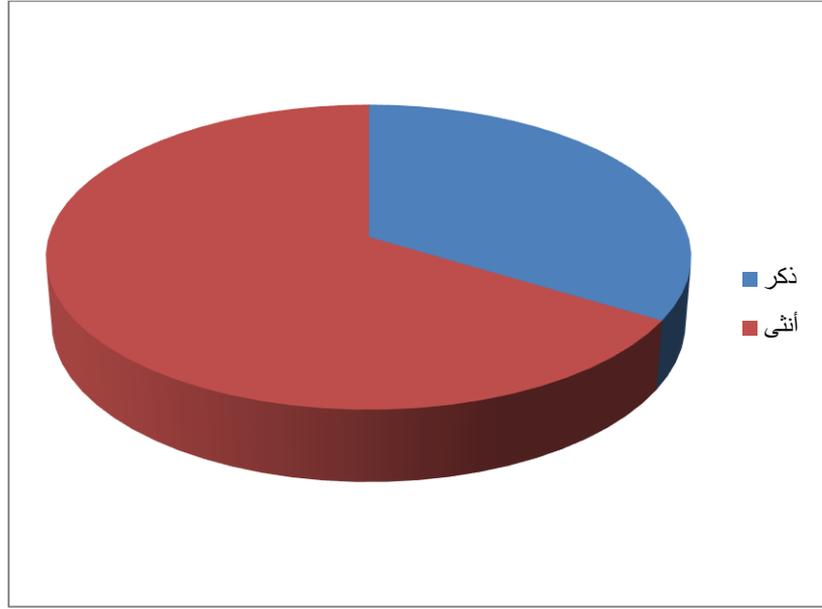
يلجأ الباحث في الدراسات الميدانية إلى اختيار عينة من المجتمع الأصلي تمثل الخاصية أو السمة أو السلوك المراد دراسته، ذلك أنه يتعذر عليه في الكثير من الأحيان القيام بحصر شامل لمجتمع الدراسة، كما أن هذا الإجراء يساعده على كسب الوقت والجهد .

في هذه الدراسة اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة والتي تعرف على أنها عينة تختار بدون ترتيب أو نظام مقصود فكل أفراد المجتمع المختارة منهم لهم فرص متساوية في الاختيار و لا يكون هناك تحيز أثناء الاختيار. (عوض،1999،88)

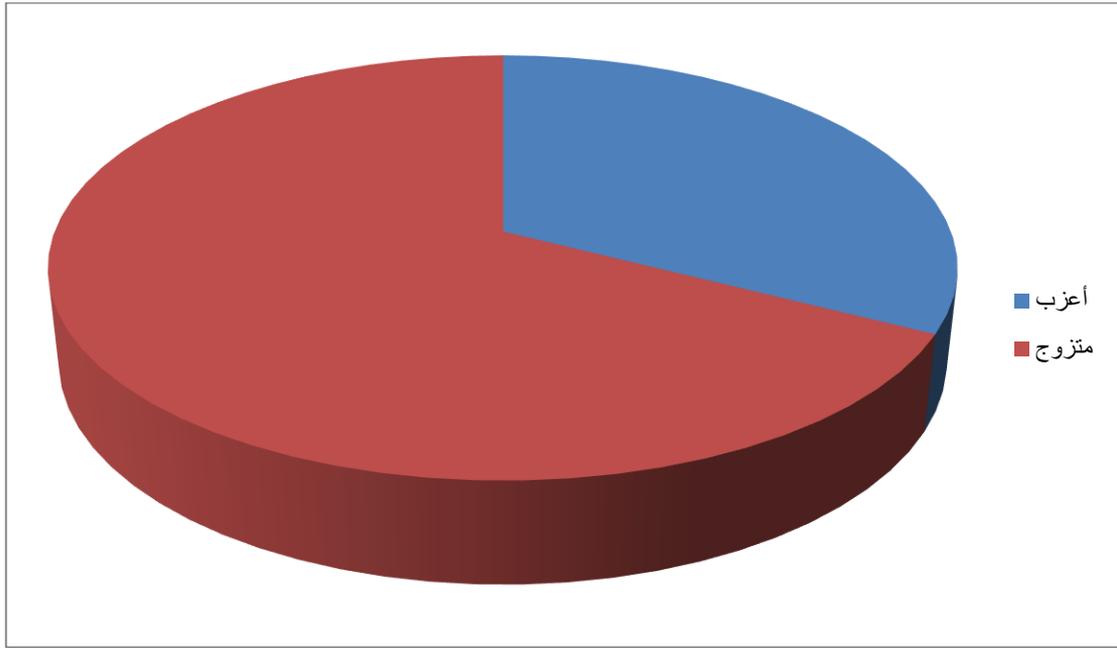
**جدول (01) يبين خصائص أفراد العينة وتوزيعها في المدارس حسب الجنس والحالة الاجتماعية:**

الحالة الاجتماعية		الجنس				الخاصية الابتدائية	
		أنثى		نكر			
متزوج	أعزب	ت	%	ت	%	ت	%
75	9	10.34	3	15.25	9	10	3
8.33	5	3.44	1	6.78	4	6.66	2
16.66	10	10.34	3	13.55	8	16.66	5
8.33	5	28.57	2	10.16	6	3.33	1
8.33	5	10.34	3	3.38	2	20	6
11.66	7	17.24	5	15.25	9	13.33	4
18.33	11	3.44	1	13.55	8	10	3
1.66	1	17.24	5	5.08	3	10	3
13.33	8	17.24	5	16.94	10	10	3
100	60	100	29	100	59	100	30

ت: عدد أفراد العينة في كل مدرسة



شكل (04) يبين خصائص أفراد العينة حسب الجنس



شكل (05) يبين خصائص أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

#### 4- أدوات الدراسة:

يستخدم الاستبيان كأداة للبحث وهو يحوي مجموعة من الأسئلة و العبارات المكتوبة والمزودة بإجابات أو آراء محتملة أو بفرغ للإجابة ويطلب من المجيب عليها الإشارة إلى ما يراه مهما أو ما ينطبق عليه منها أو ما يعتقد انه هو الإجابة الصحيحة.

(العساف,1989,342)

وتم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي، ومقياس الأداء الوظيفي  
نوضحهما فيما يلي:

#### 4-1-1- مقياس الاحتراق النفسي:

#### 4-1-1- الخصائص السيكومترية للمقياس:

أ- الصدق:

- صدق المحكمين:

عرض الباحث أبوبكر دبابي الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من الأساتذة  
المحكمين بلغ عددهم سبع أساتذة، وقد اتفق أغلبهم على مناسبة البنود للأبعاد وكذلك مناسبة  
الأبعاد لسمة الاحتراق النفسي ما عدا تغيير بعض المصطلحات مثل: انخفاض بدل نقص  
تقدير الذات، انخفاض الدافعية بدل نقص الدافعية.

-الصدق التمييزي:

بعد تطبيقه استبانته الاحتراق النفسي على عينة استطلاعية قدرها 60 معلما وعلمة ثم  
ترتيبهم حسب درجاتهم تنازليا، قسم العينة إلى ثلاث مجموعات في كل مجموع 20 فردا  
أهمل المجموعة الوسطى ثم حسب دلالة الفروق بين متوسط المجموعة العليا والمجموعة  
الدنيا باستعمال اختبار (ت) فوجد أن كل البنود دالة عند 0.01.

- صدق الاتساق الداخلي:

معامل الارتباط بين كل بند والاستبانة دال إحصائيا عند 0.01 وهو ما يؤكد صدق  
الاستبانة.

ب- الثبات:

تم حسابه بمعادلة لفا كرونباخ وكان معامل الثبات يساوي (0.82) وهي قيمة ثبات عالي.

(دبابي,2013,50)

#### 4-2-1-وصف المقياس:

اعتمدت هذه الدراسة لقياس الاحتراق النفسي على استبيان الباحث (أبو بكر دبابي) سنة 2010, وهو موجه لفئة المعلمين الجزائريين مراعيًا الظروف الجديدة التي يعيشها المجتمع الجزائري. وقد حوت الاستبانة على 29 بند موزعة على الأبعاد التالية:

-الإجهاد البدني: ويمثل العبارات رقم: 6، 2، 8، 9، 10، 25،

-نقص تقدير الذات: ويمثل العبارات رقم: 16، 17، 26، 27، 8، 3،

-عدم الرضا الوظيفي: ويمثل العبارات رقم: 3، 13، 19، 15، 19، 21، 29، 1،

-انخفاض الدافعية: ويمثل العبارات رقم: 23، 24، 7، 5، 11، 12، 20، 18، 22،

و يحدد المجيب على المقياس في ضوء ملاحظته لنفسه في المواقف المختلفة ويحدد موقفه من كل بند باختيار بديل فقط من خمس بدائل وهي: موافق بشدة, موافق, موافق إلى حد ما, غير موافق, غير موافق بشدة .

#### 4-1-3-تصحيح المقياس:

يصحح المقياس بإعطاء درجة لكل بديل من بدائل الإجابة الخمسة كما يلي : (5) موافق بشدة, (4) موافق, (3) موافق إلى حد ما, (2) غير موافق, (1) غير موافق بشدة, وتعكس هذه الدرجات في حالة العبارات السلبية كما يلي: (1) موافق بشدة, (2) موافق, (3) موافق إلى حد ما, (4) غير موافق, (5) غير موافق بشدة .

أما العبارات الايجابية فهي متمثلة في البنود التي تحمل الأرقام التالية : 8، 2، 1، 10، 11، 16، 15، 19، 20، 24، 25،

والعبارات السلبية في: 14، 13، 7، 12، 6، 5، 4، 3، 23، 27، 22، 21، 18، 17، 29،

ويتم التصحيح عن طريق جمع درجات الفرد على المقياس ككل بجمع درجات كل بعد من الأبعاد المكونة لها على النحو التالي : (دبابي, 51)

-الدرجة الكلية على المقياس :تعطي بنود المقياس كلها الدرجات تبعا لطبيعة كل بند(سلبية او ايجابية) ويتم جمع هذه الدرجات معا لنحصل على الدرجة الكلية على المقياس وتتراوح الدرجة بين 29 و145.

- مفتاح التصحيح:

\*مجال الدرجات بين 29-72 أي احتراق النفسي منخفض.

\*مجال الدرجات بين 72-145 احتراق النفسي مرتفع. (دبابي,51)

4-2- مقياس الأداء الوظيفي:

4-2-1- الخصائص السيكومترية للمقياس:

أ- الصدق:

- صدق الاتساق الداخلي للمقياس:

تم حسابه عن طريق إيجاد معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية ،حيث كانت معاملات ارتباطها مع الدرجة الكلية في معظمها أكبر من (0.46)، بمستوى دلالة (0.01 أو 0.05) ، كما تراوحت معاملات الارتباط بين (0.08 و0.68)

وعلى هذا الأساس تم حذف العبارات غير الدالة عند (0.01 أو 0.05) والتي أرقامها كالتالي: (12، 13، 20، 21) حيث تميزت بمعامل ارتباط منخفض وبمستوى دلالة أقل من وعليه تم الاستغناء عنها في حساب المقارنة الطرفية.

- صدق المقارنة الطرفية:

بعد ترتيب درجات المقياس تنازليا من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33% من المستوى الأعلى مع 33% من المستوى السفلي ثم طبق بعد ذلك اختبار ت لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين المستقلتين المتجانستين وجد أن المتوسط الحسابي للدرجات العلي بلغ: بانحراف معياري قدره 10.59 في حين بلغ المتوسط الحسابي للدرجات الدنيا: 92.90 بانحراف معياري قدره 4.20 . أما فيما يخص قيمة اختبار ت المحسوبة لعينتين مستقلتين متجانستين فقد بلغت : 8.65 عند درجة حرية بمستوى دلالة 0.01 . (بلبقره,2018,48)

الأمر الذي يدل على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا في الأداء الوظيفي بمعنى أنه استطاع التمييز بين درجات العينتين وبالتالي فالمقياس صادق.

- الصدق الذاتي للمقياس :

وهو الجذر التربيعي لألفا كرونباخ ويساوي 0.95

ب- الثبات:

-ألفا كرونباخ: يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار ، ومعامل ألفا يربط ثبات الاختبار بثبات بنوده وقد بلغ (0.91) وهي قيمة مرتفعة ممل يدل على أنه يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي وهذا ما يؤكد ثبات المقياس وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائجه في الدراسة الحالية.

-التجزئة النصفية:

تم إيجاد معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية حيث تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون فبلغت قيمة معامل الثبات 0.84.

4-2-2- وصف المقياس:

قامت الباحثتان في دراستهما الحالية بتبني مقياس الأداء الوظيفي، و هو من إعداد بورتر وزميله ليولر، وقد قام الباحث محمد ناصر إبراهيم السكران بتعريبه واستخدامه في دراسته المعنونة ب:(المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ) تحتوي الأداة على واحد وعشرون بند تقيس مستوى الأداء الوظيفي في العمل ،وهذه العبارات ( البنود )موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية ،كل بعد يتكون من سبعة عبارات والأبعاد الثلاثة هي:(إبراهيم السكران،2004،87)

-البعد الأول :أداء الواجبات الوظيفية.

-البعد الثاني :القدرات والخصائص الفردية للموظف.

-البعد الثالث :ادارك الموظف لدوره الوظيفي. (بالبقرة،2018،49)

ويجاب على جميع عبارات هذه الأبعاد بأحد الاستجابات الخمس ( مرتفع جدا، مرتفع، محايد، منخفض، منخفض جدا) وتأخذ هذه الاستجابات الخمس السابقة الدرجات (الأوزان) التالية: مرتفع جدا ( 5 )، مرتفع (4)، محايد (3)، منخفض (2)، منخفض جدا (1) وهي عبارات ايجابية .

كما تم تكييفه من طرف الباحث احمد بالبقرة في دراسته حول التدفق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية في البيئة الجزائرية في جامعة أم البواقي وهو ما تم اعتماده في الدراسة الحالية.

ويتم التصحيح عن طريق جمع درجات الفرد على المقياس ككل بجمع درجات كل بعد من الأبعاد المكونه لها على النحو التالي :

-الدرجة الكلية على المقياس :تعطي بنود المقياس كلها الدرجات تبعا لطبيعة البنود الايجابية ويتم جمع هذه الدرجات معا لنحصل على الدرجة الكلية على المقياس وتتراوح الدرجة بين 20 و 100.

#### 4-2-2-مفتاح التصحيح:

-مجال الدرجات بين 21 و 60 أداء الوظيفي منخفض.

-مجال الدرجات بين 60 و 105 أداء الوظيفي مرتفع. (بالبقرة، 2018، 49)

#### 5- إجراءات الدراسة:

تم تطبيق الدراسة بعد موافقة مدراء الابتدائيات الذين قدموا لنا كل التسهيلات وهيئوا لنا جميع الظروف المناسبة حيث استقبلنا الأساتذة في قاعة منفردة أثناء فترة الراحة أو بعد نهاية العمل وذلك حسب دوام كل مدرسة ، ثم رحبنا بهم وعرفنا بأنفسنا و وزعنا عليهم الاستبيانين معا وشرحنا لهم كيفية الإجابة مع إعطائهم الوقت الكافي للإجابة، وبعد إنهمائهم قمنا بجمع الاستمارات وشكرهم. إذ كان عدد الاستبيانات الموزعة في البداية 90 استبياناً وتم إلغاء واحد بسبب عدم الإجابة على بعض بنود استبيان الاحتراق النفسي ليصبح العدد النهائي 89 استمارة.

## 6- الأساليب الإحصائية:

إنه لا يمكن لأي باحث أن يستغني عن الطرق والأساليب الإحصائية مهما كان نوع الدراسة التي يقوم بها ذلك أنها الوسيلة التي تمده بالوصف الموضوعي الدقيق، وهي الأداة التي يختبر بها الباحث الفروض من خلال البيانات ويعتمد عليها من أجل إعطاء الصفة العلمية. (معمريه، 2007، 188)

وللتأكد من صحة الفرضيات استخدمنا في معالجة بيانات الدراسة إحصائياً على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية نظام spss 19 بالاعتماد على:  
-معامل ارتباط بيرسون:

في دراستنا هذه نبحت في الكشف عن العلاقة الموجودة بين متغيرين كميين لمعرفة درجة ونوع الارتباط بينهما لذلك استخدمنا معامل ارتباط بيرسون، فهو الأسلوب الإحصائي .

-اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات المرتبطة :

وإستخدم في معالجة الفرضيات الفرعية.

### خلاصة الفصل:

اتبعنا في دراستنا خطوات إجرائية تمثلت في تحديد المنهج المستخدم الذي هو المنهج الوصفي الارتباطي المناسب لهذه الدراسة، واختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة وإستخدمنا أدوات جمع البيانات المتمثلة في مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الأداء الوظيفي، وتعرضنا إلى الأساليب الإحصائية المستعملة وقد وظفنا برنامج الحزم الإحصائية (spss) من أجل تفريغ البيانات ومعالجتها وستعرض نتائج ما توصلنا إليه في الفصل القادم.



## الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

### تمهيد

- 1- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الفرعية العامة
- 2- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى
- 3- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية
- 4 - عرض و تحليل ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة
- 5- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الفرعية الرابعة
- 6- خلاصة ومقترحات

### خلاصة الفصل

## تمهيد:

بعد تطبيق أدوات الدراسة المتمثلة في استباني الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي للذان وزعا على أفراد عينة الدراسة ،وبعد جمع البيانات وتفرغها بالاعتماد على برنامج إكسال وكذا المعالجة الإحصائية لها في ضوء الفرضيات المقدمة ،سنقوم في هذا الفصل بعرض النتائج مع المناقشة والتفسير كما يلي:

### 1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية على أنه : "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية "

ولاختبار العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية قمنا باستخدام معامل ارتباط بيرسون (R) والنتائج موضحة في الجدول التالي:

#### جدول (02): يبين معامل الارتباط بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المؤشرات
		المتغيرات
دالة	-0.39	الاحتراق النفسي
		الأداء الوظيفي

يتضح لنا من خلال الجدول أنه توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة وضعيفة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي ،حيث كانت قيمة معامل (-0.39) عند مستوى الدلالة ( 0.01 )

مما يعني أنه كلما انخفض الاحتراق النفسي ارتفع الأداء الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية .

وبالعودة إلى متوسطات العينات نجد أنها في الاحتراق النفسي تتراوح بين ( 51.62 و52.15 ) وهي بذلك تنتمي إلى المجال [29-72] أي المستوى المنخفض من الاحتراق

النفسي ،أما متوسطات العينات في الأداء الوظيفي تتراوح بين ( 76.62 و 75.75 ) وهي تقع في المستوى المرتفع للأداء الوظيفي حسب المقياس المطبق.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة( سهيلة حسين رابح رزق الله 2015 ) التي تشير إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية دالة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري، وقد اختلفت مع دراسة (بوحارة هناء 2012 ) التي توصلت إلى عدم وجود علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

بالرجوع إلى أدبيات البحث نجد أن الاحتراق النفسي ينشأ نتيجة تفاعل كل من خصائص بيئة العمل :مثل عبء العمل ، والمتغيرات الشخصية للأستاذ والمقصود بالمتغيرات الشخصية السمات والخصائص الشخصية التي يتصف بها كالعمر ، التوجه نحو المهنة هل هو راض عنها أم لا إضافة إلى المطالب والتداعيات خارج العمل ،والمقصود بها ما يتلقاه الأستاذ من دعم ومساندة من الآخرين ،وكذلك نظرة المجتمع للأستاذ وللتدريس كمهنة .

وعندما لا يستطيع التوافق مع بيئته المدرسية وتثقله ضغوطها فيؤدي ذلك إلى عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة والمشاكل مع الزملاء وغيرها والتي تعد مصادر للضغوط ويمكن القول أنه إذا أحسن توافق الأستاذ مع بيئته المدرسية فإنه يؤدي إلى مخرجات ايجابية.

ونعزي النتيجة التي توصلنا إليها في هذه الدراسة إلى وجود الالتزام والإخلاص في العمل مما يجنب الأساتذة الاحتراق النفسي وكذلك إحساسهم بالعطاء إضافة إلى مدى ما يتمتعون به من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديهم ورغبتهم في تحقيق أهدافهم وتقديم أقصى ما لديهم من أداء في وظيفتهم.

هذا إضافة إلى أن الأداء الوظيفي له علاقة ببعض المتغيرات الأخرى كالأمن الوظيفي الصورة الاجتماعية ، الرضا الوظيفي ،التكوين أثناء الخدمة ، الحوافز وغيرها الذي يعتقد الكثير أنه لها تأثير على أداء الأستاذ لما لها من دور في إشباع حاجاته ودورها في تعلم أنماط جديدة في السلوك وعليه وجب الربط بينها وبين الأداء ، وهذا ما أسفرت عنه نتائج الدراسات كدراسة ( غازي حسن عودة الحلايبة 2013 ) التي توصلت إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز المادية وبين الأداء الوظيفي، ودراسة (إيمان

جبريل 2016 ) التي أظهرت وجود علاقة طردية قوية بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بغزة دراسة (العنزي 2001 ) التي أكدت علاقة الرضا الوظيفي بالأداء.

## 2- عرض وتحليل و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس(ذكر/ أنثى)."

ولاختبار الفروق في الاحتراق النفسي بين الذكور والإناث من أساتذة المدرسة الابتدائية قمنا باستخدام اختبار (ت) والنتائج موضحة في الجدول التالي:

**جدول (03): يبين الفروق في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس**

مستوى الدلالة	قيمة ت	إناث			ذكور			الاحتراق النفسي
		ع	م	ن	ع	م	ن	
غير دالة	-0.57	13.16	52.55	59	11.03	51.03	30	

يتضح من الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي للذكور تقدر بـ(51.03) بانحراف معياري قدره (11.03) ،أما قيمة المتوسط الحسابي لعينة الإناث فتقدر بـ (52.55) بانحراف معياري قدره (13.16) ، وكانت قيمة (ت) المحسوبة مقدرة بـ(0.57 -) في حين قيمة (ت) المجدولة ( محصورة بين 1.67 و 1.98) وهي غير دالة عند درجة الحرية (86) بمستوى دلالة قدره (0.05) ،وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس(ذكر/ أنثى)"

توصلنا من خلال المعالجة الإحصائية لهذه الفرضية إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين الذكور والإناث من أساتذة المدرسة الابتدائية ، وهذا ما توصلت إليه العديد من الدراسات كدراسة (بو بكر دبابي و عقيل بن ساسي 2010 ) و دراسة (القيروتي وخطيب 2005 ) ودراسة (plastsidou Et agalitos 2008) وكذا دراسة (عادل عبد الله محمد1995) في حين عارضت دراسة ( christina Meslash et Susan Jackson1982) وجود فروق مهمة بين الذكور والإناث في مختلف أبعاد الاحتراق النفسي.

يمكن تفسير عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي بين الأساتذة والأستاذات بما توصلت إليه ماسلاش من أن متغير الجنس مرتبط بالظروف الموقفية والظرفية التي ترتبط بجوانب العمل ،و أن تقسيم المهام والوظائف لا يفرق بين الذكور والإناث فالمهام المطلوبة من الجنسين على حد سواء ،أي أنه ليس هناك علاقة بين جنس الأستاذ و المهام المطلوبة منه بما فيها من متاعب وضغوطات ناتجة عن سوء سلوك التلاميذ وضعف دافعيتهم للتعلم ، وتدخل الأولياء في أساليب تدريس الأساتذة وكذا طريقة تعاملهم مع التلاميذ ،عدم مشاركة الأستاذ في اتخاذ قرارات ، زيادة على عدد ساعات العمل وكثافة المنهاج ونظام الترقيات والمرتبات المالية فكل منهما يعيش نفس الظروف ويتعرض لنفس هذه المواقف التي تجعلها عرضة للاحتراق النفسي ، وهذا ما لاحظناه في تصريحات الأساتذة على القنوات التلفزيونية خلال فترة الاحتجاجات الأخيرة التي قام بها أساتذة المدرسة الابتدائية، حيث تحدثوا عن الضغوط التي يعيشونها وظروف عملهم بغض النظر عن جنسهم .

إضافة إلى ماسبق فقد أضاف شرينس في نموذجها أن الاحتراق النفسي يحدث بسبب الخصائص الشخصية للفرد بغض النظر عن جنسه، كالاستعداد الشخصي ومستوى الإدراك ونمط الشخصية والاتجاه نحو المهنة و الصراع الشخصي أو الذاتي حيث اتفقت الدراسات على أن الإنسان الأكثر انتماءا والتزاما بعمله وإخلاصا له هو الأكثر تعرضا للاحتراق النفسي من غيره من العاملين.

ومن هنا نرى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس(ذكر/ أنثى).

### 3 - عرض وتحليل و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس (ذكر/أنثى)".

ولاختبار الفروق في الأداء الوظيفي بين الذكور والإناث من أساتذة المدرسة الابتدائية قمنا باستخدام اختبار (ت) والنتائج موضحة في الجدول التالي:

**جدول (04): يبين الفروق في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس**

مستوى الدلالة	قيمة ت	إناث			ذكور			الأداء الوظيفي
		ع	م	ن	ع	م	ن	
غير دالة	-0.03	11.17	76	59	15.42	75.89	30	

يتضح من الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي للذكور تقدر بـ(75.89) بانحراف معياري قدره (15.42) ، وهو قريب من المتوسط الحسابي أما قيمة المتوسط الحسابي لعينة الإناث الذي يقدر بـ (76) بانحراف معياري قدره (11.17) ، وكانت قيمة (ت) المحسوبة مقدرة بـ (- 0.03)، في حين قيمة ت المجدولة ( محصورة بين 1.67 و 1.98) وهي غير دالة عند درجة الحرية (86) بمستوى دلالة قدره (0.05) ، وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس(ذكر/ أنثى)".

توصلنا من خلال المعالجة الإحصائية لهذه الفرضية إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس(ذكر/ أنثى) وهذا ما توصلت إليه دراسة (بطاح والسعود 1999) ودراسة (رواقه ومحمود والشلبي 2005) ، في حين عارضت دراسة ( Wilson and Jean Harnett 2000 ) التي طبقت على عينة المعلمين في ولاية كولورادو الأمريكية التي توصلت إلى انه لا توجد فروق مهمة ذات دلالة إحصائية بين نقاط المعلمين والمعلمات في مقياس الأداء.

يمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن كافة الموظفين على مختلف المستويات الإدارية ذكورا وإناثا يخضعون إلى نفس الطريقة في عملية قياس وتقييم الأداء ، كما أنه وكما ذكرنا في الجانب النظري أن من أهم محددات الأداء كفايات الأستاذ كمعلوماته ومهاراته واتجاهاته وقيمه التي يغذيها وينميها سواء كان ذكر أو أنثى وهذا ما يؤكد ما يجعل الفروق غير واضحة بين الإناث والذكور في كفاءة أداء العمل والإنتاجية والرضا عن العمل ،ويمكن القول أن المرأة أكثر طاعة للأوامر، وأكثر اجتماعية في أداء العمل عن الرجل، بينما الرجل أكثر موضوعية ورغبة في تحقيق الذات.

ومن هنا نرى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس(ذكر/ أنثى).

#### 4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت الفرضية على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية(أعزب/ متزوج)".

ولاختبار الفروق في الاحتراق النفسي بين العزاب والمتزوجين من أساتذة المدرسة الابتدائية قمنا باستخدام اختبار(ت) والنتائج موضحة في الجدول التالي:

#### جدول (04): يبين الفروق في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة ت	متزوج			أعزب			الاحتراق النفسي
		ع	م	ن	ع	م	ن	
غير دالة	-0.20	13.21	52.15	60	10.78	51.62	29	

يتضح من الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي للعزاب تقدر بـ(51.62) بانحراف معياري قدره (10.78) ، وهو قريب جدا من قيمة المتوسط الحسابي لعينة المتزوجين الذي يقدر بـ (52.15) بانحراف معياري قدره (13.21) ، وكانت قيمة (ت) المحسوبة مقدرة بـ (-0.20) في حين قيمة (ت) المجدولة (محسوبة بين 1.67 و 1.98) وهي غير

دالة عند درجة الحرية (87) بمستوى دلالة قدره (0.05) ،وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه" لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية(أعزب/ متزوج)".

توصلنا من خلال المعالجة الإحصائية لهذه الفرضية إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين العزاب و المتزوجين من أساتذة المدرسة الابتدائية ، وهذا ما توصلت إليه العديد من الدراسات كدراسة ( يوسف حرب عودة 1998 ) و دراسة (الطاحينة وزياد لطفي 1993 ) ودراسة( القريوتي والخطيب 2006) التي توصلت كلها إلى عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي تعود إلى الحالة الاجتماعية ،ولقد اختلفت مع دراسة( christina Meslash et Susan Jackson1982) والتي أشارت إلى أن الأفراد المتزوجين أقل عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي من الأفراد غير المتزوجين .

ويمكن تفسير ذلك أن كل من الفئتين العزاب والمتزوجين يعانون من ضغوط العمل بشكل متساوي أي أن كليهما يعانون من الاحتراق النفسي بنفس المستوى ،وهذا يعني أن مسبباته تعود إلى ظروف العمل أكثر منها للحالة الاجتماعية للأستاذ فبالرغم من أن الأستاذ لديه التزامات ومسؤوليات وهي تعتبر في الكثير من الأحيان مصدرا للضغط النفسي إلا أن ضغوط العمل وخاصة في مهنة التعليم تعتبر سببا مباشرا للاحتراق النفسي.

وهذا ما أكدته نظرية التحليل النفسي حيث فسرت الاحتراق على انه عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة وذلك مقابل الاهتمام بالعمل مما قد يؤثر على جهد وقدرات الفرد مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية أو انه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للطلبات غير المقبولة بل المتعارضة مع شخصية الفرد، مما ينشأ عنه صراع تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق النفسي.

ومن هنا نرى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب/متزوج).

## 5- عرض وتحليل و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

ولاختبار الفروق في الأداء الوظيفي بين العزاب والمتزوجين من أساتذة المدرسة الابتدائية قمنا باستخدام اختبار (ت) والنتائج موضحة في الجدول التالي:

**جدول (05): يبين الفروق في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية**

مستوى الدلالة	قيمة ت	متزوج			أعزب			الأداء الوظيفي
		ع	م	ن	ع	م	ن	
غير دالة	0.33	13.61	75.75	60	10.34	76.62	29	

يتضح من الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي للعزاب تقدر بـ(76.62) بانحراف معياري قدره (10.34) ، وأن قيمة المتوسط الحسابي لعينة المتزوجين تقدر بـ (75.75) بانحراف معياري قدره (10.30) ، وكانت قيمة (ت) المحسوبة مقدرة بـ (0.30) في حين قيمة (ت) المجدولة ( محصورة بين 1.67 و 1.98) وهي غير دالة عند درجة الحرية (87) بمستوى دلالة قدره (0.05) ،وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية(أعزب/ متزوج)".

توصلنا من خلال المعالجة الإحصائية لهذه الفرضية إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين العزاب و المتزوجين من أساتذة المدرسة الابتدائية ، وهذا ما توصلت إليه العديد من الدراسات كدراسة ( بركات 2007) ، ولقد اختلفت مع دراسة (الحربي 2003) والتي توصلت إلى وجود فروق في الأداء الوظيفي لدى الأساتذة .

ويمكن تفسير النتيجة المتوصل إليها بأن الأداء الوظيفي لا يختلف باختلاف الحالة الاجتماعية، أي أنها لا تؤثر معنويا على مستوى أداء العمل في المدرسة.

كما أن من أهم أبعاد الأداء الوظيفي ،أداء واجبات الوظيفة وهذه المهمة يقوم بأدائها العزاب والمتزوجين على حد سواء وبالتالي لا توجد فروق بين المجموعتين ،إضافة إلى

أفراد العينة يمتلكون نفس وجهة النظر اتجاه الأداء الوظيفي سواء كانوا عزاب أو متزوجين ، إضافة إلى أن كليهما يعملان تحت نفس ظروف العمل ويخضعون لنفس أساليب العمل في التعليم ويتعاملون مع نفس التلاميذ ، إذ أن مهنة التعليم تتطلب نفس الأدوار والواجبات ونفس المسؤوليات المهنية كإعداد الدروس وتصحيح الامتحانات ...ويتأثرون بنفس العوامل كالحوافز والأجور وغيرها.

### خلاصة ومقترحات:

إن الهدف من هذه الدراسة هو الكشف عن وجود علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي ،وبعد الدراسة النظرية لمتغيرات الدراسة وجمع البيانات ميدانيا ثم معالجتها إحصائيا ومن ثم عرضها وتحليلها ومناقشتها توصلنا إلى جملة من النتائج :

- توجد علاقة دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس(ذكر/ أنثى).

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الجنس(ذكر/ أنثى)

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية(أعزب/ متزوج).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين أساتذة المدرسة الابتدائية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية(أعزب/ متزوج).

وفي ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الميدانية للعلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي نلخص مجموعة من المقترحات نجلها فيما يلي:

- العمل على تدريب كوادر مهنية متخصصة تكون قادرة على تقديم الاستشارات لتصدي ضغوط العمل والاحتراق النفسي.

- تخفيف أعباء العمل التي تزيد من الضغوط المهنية ،حتى لا يصل الأستاذ إلى مستوى الاحتراق النفسي.

- توعية الإدارة العليا بأهمية ملائمة مكان وظروف العمل للعاملين، مما يساعد في تحسين أدائهم الوظيفي ،وذلك بتوفير مختلف المرافق والتجهيزات والوسائل التي يحتاجها أستاذ المدرسة الابتدائية.

- إجراء دراسات أخرى تتناول الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لأننا لاحظنا نقص الدراسات التي تربط المتغيرين أثناء دراستنا هذه.

- الاهتمام بالدعم المادي والمعنوي للأساتذة لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل إنجازه ومن ثم تقادي إصابته بالاحتراق النفسي.

#### خلاصة:

في هذا الفصل تم عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء التحقق من الفرضيات ،وبالتالي خلصنا إلى استنتاج عام مكون من مجموعة من النتائج واتبناها بجملة من الاقتراحات على ضوء هذه النتائج.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

- ابن منظور, أبو الفضل ومحمد(1997). *لسان العرب*. المجلد 3-5: بيروت.
- أبو بكر ،نشوة كرم عمار ( 2007 ). *الاحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط أ بعلاقتها بأساليب مواجهة المشكلات*. رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة الفيوم: مصر .
- أحمد بالبقرة (2016). *التدفق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية*. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر . جامعة العربي بن مهيدي: أم البواقي
- آدم،العتيبي(1998). *الإحباط الوظيفي لدى العمالة الكويتية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت*. مجلة الدراسات الخليج. العدد90.60-79
- الخالدي، الهادي و قدى عبد المجيد(1996). *المفيد في المنهجية وتقنيات البحث*.
- السرطاوي، زيدان (1997). *الاحترق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة*. مجلة كلية التربية . 112-122
- السكران، ناصر محمد (2004) . *المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة مسحية على قطاع ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: السعودية
- الشمري سالم عوادي (2009). *الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثاره على الأداء الوظيفي*. ملتقى البحث العلمي . جامعة عبد المالك عبد العزيز السعودية.
- الظفري، سعيد والقريوتي إبراهيم ( 2010 ) . *الاحترق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان*. المجلة الأردنية في العلوم التربوية . 6(3). 65-56
- المحاسنة، إبراهيم(2013). *إدارة وتنمية الموارد البشرية*. ط1. غزة: إبداع للطباعة والنشر .
- المشيخي غالب و بن محمد علي(2013). *الاحترق النفسي وعلاقته بجودة الحياة لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمحافظة الطائف*. مجلة عالم التربية . 1. 54.60.

-أمل، فلاح فهد الهملان (2008). الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتها باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الزقازيق: مصر.

-إيمان، جبريل جبريل (2006). الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الأزهر: غزة.

-بطانية أسامة (2005). الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات غرف المصادر في شمال الأردن. مجلة الأردنية للعلوم التربوية. العدد 1. 32-46

-بنت عثمان. بن أحمد و الزهراني نوال ( 2008 ) الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى: السعودية.

-بوحار، هناء (2012). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة فرحات عباس: السطيف

-بوعطيط، جلال الدين (2009). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة منتوري محمود: قسنطينة.

-تركي، رابح(1999). أصول التربية والتعليم. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات .

-جبار النوري، مرتضى (2011) .قياس أبعاد الاحتراق النفسي وعلاقته بالمتغيرات الديمغرافية عند أعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات ومعاهد بغداد. مجلة الإدارة والاقتصاد بغداد. 42-55

-جلال، عبد الله محمد(2010). اثر بعض استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة السليمانية: العراق.

-حسين، ربح ورزق الله، سهيلة (2015). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة كرري: السودان.

-خالد, عودة احمد حشيش(2013). درجة ممارسة القيادات الإدارية بمدرجات التربية والتعليم لتفويض السلطة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمديرين والمشرفين التربويين. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية :غزة.

-خضير, كاظم وياسين كساب(2007). إدارة الموارد البشرية. ط1. الأردن: المسرة للنشر والتوزيع.

-خطاب، سيد و محمود كريمة ( 2008 ) .المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى المعلمين.11( 41 ) .98-79.

-دبابي، ابوبكر .وبن ساسي إسماعيل(2010). مقارنة مستوى الاحتراق النفسي عند كل من معلمي المرحلة الابتدائية وأساتذة التعليم المتوسط وأساتذة التعليم الثانوي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية .جامعتي الوادي وغرداية .الجزائر .

-دبابي، أبوكر(2013). فعالية برنامج إرشادي في تخفيض مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الابتدائية. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة قاصدي مرباح: ورقلة

-رشوان, حسين عبد الحميد(2003). مناهج العلوم. مؤسسة شباب الجامعة.

-سلطان, محمد(2004). السلوك التنظيمي. القاهرة :مصر .

-عباس محمود عوض(1999). علم النفس الإحصائي. بط. الإسكندرية :دار المعرفة الجامعية

-عبدالله الرفاعي، يحي ( 2008 ) .مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بابها في ضوء بعض المتغيرات. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية2 ( 2 ) .63-79

-عسكر، علي ( 2003 ) . ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها في عصر التوتر و القلق. ط 3الكويت :دار الكتاب الحديث.

-عصمت, سليم القرالة (2012). الحكمانية في الأداء الوظيفي. عمان: دار جليس الزمان.

- عقلة, محمد المبيضين(2001).التدريب الإداري الوجه بالأداء. مصر: المنظمة العربية.
- علاوي، محمد حسن وكامل راتب أسامة (1999).البحث العلمي في التربية الرياضية وعلم النفس الرياضي. القاهرة : دار الفكر الرياضي.
- علي, بوعناقة(1993).التقويم التربوي في المدرسة الجزائرية. الجزائر: جمعية الإرشاد التربوي والاجتماعي.
- عليان, راجي(2007).أسس الإدارة المعاصرة. عمان: دار الصفاء للنشر.
- عوض بني أحمد، محمد(2007) ( الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس. ط 1 عمان: دار الحامد.
- فاروق, السيد عثمان ( 2001 ) .القلق وإدارة الضغوط النفسية. ط 1. القاهرة :دار الفكر العربي.
- فيصل, عبد الرؤوف الدحلة(2001). تكنولوجيا الأداء البشري. عمان: دار المكتبة الوطنية .
- قدوس، ضاوية ( 2015 ) .الاحتراق النفسي لدى الشخصية التجنبية. مذكرة ماستر غير منشورة .جامعة مولاي الطاهر: سعيدة.
- محمد النعيمي(2013). أثر الحوافز في تحسين أداء العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن .رسالة ماجستير غير منشورة .جامعة الشرق الأوسط. الأردن
- محمد مبارك, محمد الرشيد(2014). اثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف على أداء العاملين .رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط :الأردن.
- محمد, الطيب (2005). مناهج البحث العلوم التربوية والنفسية .ط3. الإسكندرية :دار المعرفة الجامعية .
- محمد, جواد الخطيب (2007). الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى المعلمين بمحافظة غزة .فلسطين: الجامعة الإسلامية .

- محمد, حسن علاوي(1998). سيكولوجيا الاحتراق للاعب والمدرّب الرياضي. مصر: مركز الكتاب للنشر .
- محمد, سعيد وأنور سلطان(1993). إدارة الموارد البشرية. مصر: الدار الجامعية .
- معمرية، بشير (2007). القياس النفسي وتصميم أدواته. ط2. الجزائر: منشورات الحبر.
- مقابلة, نصر و سلامة كايد(1993). دراسة لظاهرة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين . مجلة دمشق . 340. 213.197.
- مقلالي، ملوكة .وبولقان عائشة ( 2011 ). ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي. جامعة مولاي الطاهر : سعيدة .
- مياسة, سعيد محمد أبو سلطان(2013). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في قطاع التربية والتعليم. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث . 5. 61.67.
- ميسون، سميرة ومحمدي فوزية ( 2010 ). إدراك مصادر الضغوط المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية .مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية 88.89.
- نادر, احمد(2010). إدارة الموارد البشرية. دار صنعاء للنشر والتوزيع.
- نبار، رقية(2012).الاحتراق النفسي لدى أساتذة التكوين والتعليم المهنيين. مذكرة ماجستير غير منشورة جامعة أحمد بن بلة .:وهران .
- يوسف, حرب(1998). ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بالضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية .رسالة ماجستير غير منشورة .جامعة النجاح :فلسطين.

الملاحق

## الملحق رقم (01): استمارة الاحتراق النفسي

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

استمارة قياس الاحتراق النفسي :

أخي الأستاذ أختي الأستاذة تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أضع بين يديك هذه الاستبانة ،والتي تهدف لقياس مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة المرحلة الابتدائية، أرجو منكم التكرم بالإجابة عليها بوضع الإشارة (×) في الخانة التي تنطبق عليك، واعلم أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة وأن كل ما هو مطلوب منك الإجابة على كل الأسئلة بموضوعية وصدق كما أن إجابتك ستكون سرية ولن تستغل إلا لغرض البحث العلمي وإليك المثال الآتي لكيفية الإجابة:

بدائل الإجابة					البند
لا تنطبق إطلاقا	لا تنطبق بدرجة كبيرة	تنطبق إلى حد ما	تنطبق بدرجة كبيرة	تنطبق تماما	أشعر بإرهاق شديد عند العودة من المدرسة
			×		

معلومات شخصية

الجنس: ذكر  أنثى

الحالة الاجتماعية: أعزب  متزوج

الرقم	العبارة	تتطبق تماما	تتطبق بدرجة كبيرة	تتطبق إلى حد ما	لا تتطبق بدرجة كبيرة	لا تتطبق إطلاقا
01	تزعجني الملاحظات التي يبديها المفتش نحو أسلوبتي في التدريس					
02	أشعر بإرهاق شديد عند العودة من المدرسة					
03	لدي القدرة على تصحيح أخطائي التي تظهر أثناء الدرس					
04	إن مهنة التدريس مهنة روتينية تقيد مواهب المعلم					
05	لدي القدرة على الانسجام مع زملائي في مدرسة أخرى انتقل إليها					
06	أحبذ أن أنام لساعات طويلة بعد العودة من المدرسة مباشرة					
07	انهي الأعمال التي أقوم بها بإجهاد كبير					
08	تزداد دقائق قلبي كلما مكثت في حجرة الدراسة					
09	لا أستطيع مواصلة أي عمل عضلي عند الرجوع من المدرسة					
10	أشعر أن لياقتي البدنية جيدة					
11	ليس لدي أهداف واضحة في التدريس					
12	يمكنني تحسين مستواي العلمي					
13	أتمنى أن يختار أبنائي مهنة أخرى غير مهنة التدريس					
14	كثيرا ما يتقبل مدير المدرسة اقتراحاتي وأرائي بحماس					
15	أشعر أن مهنة التدريس تتفق مع ميولي					
16	ليس لدي القدرة على مواجهة معظم المشكلات التي تواجهني في العمل					
17	لدي القدرة على إخفاء انفعالاتي في المواقف المثيرة					
18	لا أشعر بالاستمتاع أثناء التدريس					
19	أشعر أن المعلم ينال تقدير الآخرين في المجتمع					
20	أتمنى أن أجد عملا غير التدريس ولو براتب أقل من راتبي الحالي					
21	ليست لدي القدرة على التدريس أكثر					
22	باستطاعتي تنفيذ ما اخطط له					
23	لا اترك وقت فراغي يفوتني دون أن استغله					
24	استطيع القيام بالتدريس على أحسن وجه					
25	غالبا ما أصاب بالصداع النصفي أثناء قيامي بعملية التدريس					
26	لا أستطيع ضبط نفسي عند ما يضايقني ولي التلميذ					
27	أنا متفائل حتى في الظروف الصعبة					
28	أتوتر بمجرد سماعي كلمة لقاء مع مفتش					
29	لا أفكر في ترك مهنة التدريس					

## الملحق رقم (02): مقياس الأداء الوظيفي

أيها الأخوة الأفاضل: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يهدف هذا المقياس لقياس مستوى الأداء الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية لذا نرجو منكم الإجابة عن كل الأسئلة الواردة فيه حتى تحقق الدراسة أهدافها، علما بأن معلومات هذه الدراسة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الرقم	العبارات	ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف
01	لدي القدرة على استيعاب قواعد وأساليب العمل					
02	أحاول الالتزام بإجراءات و أساليب العمل					
03	أحاول إنجاز العمل بالمستوى المطلوب					
04	لدي المقدرة على انجاز العمل في الموعد المطلوب					
05	أستطيع الاجتهاد والتجاوب مع ضغط العمل					
06	لدي القدرة على اتباع النظام في العمل					
07	لدي القدرة على المبادرة والابتكار في العمل					
08	لدي القدرة على العمل دون مراقبة					
09	أسعى للاهتمام بتحسين مستوى العمل					
10	غالبا أتقبل توجيهات الرؤساء					
11	لدي القدرة على تحمل مسؤولية أكبر					
12	لدي القدرة على مساعدة الزملاء					
13	لدي القدرة على اتخاذ القرارات					
14	لدي المرونة على التكيف					
15	أعمل بإخلاص للمحافظة على مصالح المؤسسة					
16	أمتاز بالمحافظة على ممتلكات المؤسسة					
17	أجتهد لكي التزم بأنظمة المؤسسة					
18	لدي القدرة على احترام الغير					
19	أحاول المحافظة على مظهري العام					
20	أحاول أن يكون لدي تصرف شخصي					

الملحق رقم (03): نتائج الدراسة المستخرجة من الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية

SPSS

Correlations

		الاحترق	الاداء
الاحترق	Pearson Correlation	1	-.391-
	Sig. (2-tailed)		.506
	N	89	89
الاداء	Pearson Correlation	-.391-	1
	Sig. (2-tailed)	.506	
	N	89	89

Group Statistics

		الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاحترق	ذكر		29	51.0345	11.03722	2.04956
	انثى		59	52.5593	13.16902	1.71446

Group Statistics

		الحالة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاحترق	أعزب		29	51.6207	10.78827	2.00333
	متزوج		60	52.1500	13.21251	1.70573

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
الاحترق	Equal variances assumed	.156	.694	.201	87	.734	.90426	2.64950	-4.36192-	6.17043
	Equal variances not assumed			.202	86.746	.733	.90426	2.64054	-4.34432-	6.15283

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاداء	ذكر	30	75.8966	15.42805	2.86492
	انثى	59	76.0000	11.17108	1.45435

#### Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
الاداء	.906	.344	Equal variances assumed	-0.036	86	.971	-.10345	2.88348	-5.83561	5.62871
			Equal variances not assumed	-.032	42.915	.974	-.10345	3.21292	-6.58330	6.37640

#### Group Statistics

	الحالة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاداء	أعزب	29	76.6207	10.34206	1.92047
	متزوج	60	75000	13.61035	1.75709

#### Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
الاداء	1.076	.330	Equal variances assumed	.324	87	.762	.87069	2.86117	-4.81620	6.55758
			Equal variances not assumed	.334	70.915	.739	.87069	2.60299	-4.31964	6.06102