



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

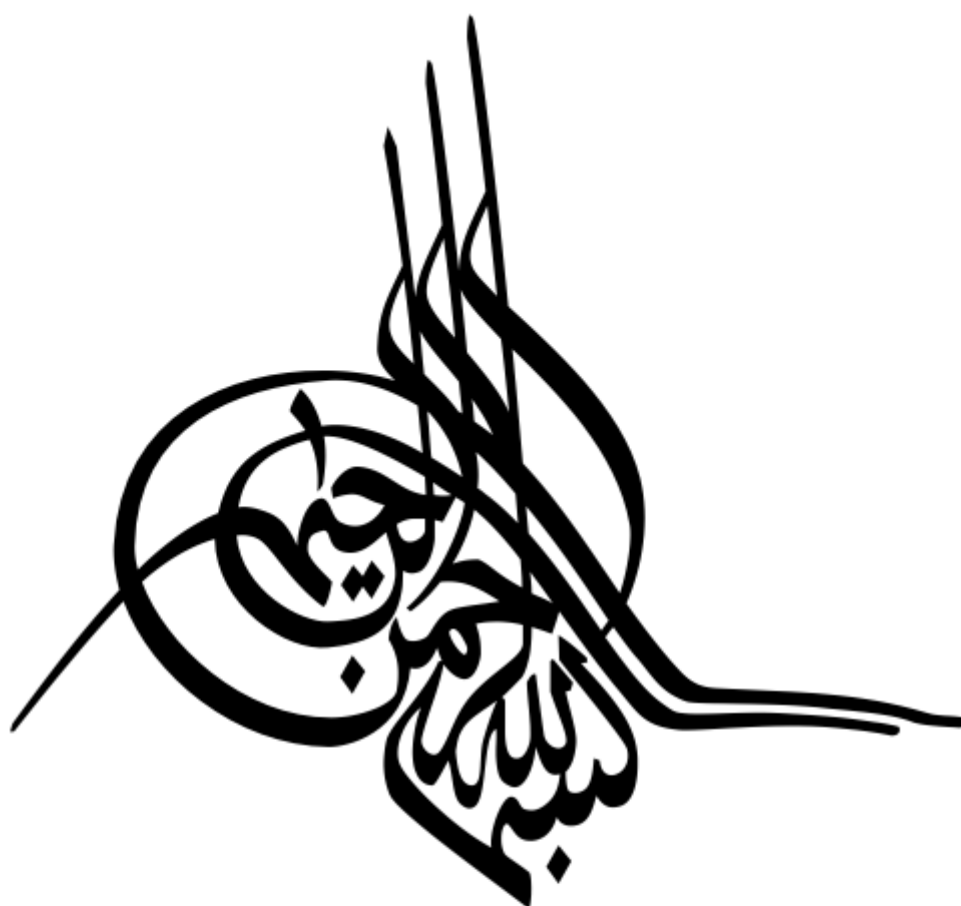
أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين
دراسة حالة ببلدية وادي النجاء -ولاية ميله-

المشرف	اعداد الطلبة	
أمال قبائلي	باغي رضوان	1
	أمير زموري	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	محبوب فاطمة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	أمال قبائلي
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	عاشوري ابراهيم

السنة الجامعية: 2024/2025





شكر وتقدير

الحمد لله حمد الشاكرين على جلال فضله وعظيم نعمته.

الحمد لله الذي كفانا مؤونة هذه الدراسة ويسر لنا من الوقت والجهد والصحة والعزيمة ما أعاننا على اتمامه إنه على كل شيء قدير.

والصلاة والسلام على سيدنا وحبيبنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

فالفضل لا يمحوه الشكر وإن كان يثلج الصدور، وإن كنا شاكرين وكيف لنا أن نبداً بغير أستاذتنا الفاضلة المشرفة على هذه المذكرة "د. أمال قبايلي"، التي كانت عوناً لنا ولم تبخل جهداً في التوجيه والتصحيح والإرشاد والنصح والمساعدة لإنجاز هذه المذكرة على الوجه المطلوب، فالشكر الجزيل لها على جهدها الكبير ودأبها المتواصل لإنجاز هذه الدراسة.

كما نتقدم بجزيل الشكر والثناء الى كل أساتذتنا في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي "عبد الحفيظ بوالصوف"، الذين درسونا طوال هذه السنوات على دعمهم ومساعدتهم وتوجيههم لنا خلال مسارنا الجامعي.

وشكر خاص مع التقدير لأعضاء لجنة المناقشة الذين تحملوا عناء مناقشة وإثراء العمل.

كما نتقدم بالشكر والثناء لكل زملائنا في الدفعة "ماستر إدارة أعمال"، وأخيراً وليس آخراً، شكراً لكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إعداد هذه المذكرة.

ونعتذر لكل من فاتنا تذكره ولم نتمكن من شكره.

إهداء

بسم الله والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا وحبیبنا
محمد علیه أفضل الصلاة وأزكى التسليم، أما بعد:

إلى العزيز الذي حملت إسمه فخرا والدي العزيز، إلى من حصد الأشواك عن دربي،
وزرع لي الراحة بدلا منها، إلى من علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار،
إلى من بدل الغالي والنفيس واستمدت منه قوتي واعتزازي بذاتي،
فشكرا لكونك أبي أطل الله في عمره ومدته بالصحة والعافية.
إلى من علمتني الأخلاق قبل أن أتعلمها، إلى الجسر الصاعد بي إلى الجنة،
إلى اليد الخفية التي أزلت عن طريقي العقبات، ومن ظلت دعواتها تحمل إسمي ليلا و نهارا،
والدتي العزيزة، أطل الله في عمرها وأمدّها بالصحة والعافية.
إلى من وهبني الله نعمة وجودهم، إلى مصدر قوتي وأرضي الصلبة،
وجدار قلبي المتين إخوتي وأخواتي.

إلى ما إن ضاقت بي الدنيا وسعت بخطاهم، وإن سقطت كانوا أول
من رفعوني بكلماتهم، إلى من رافقتي بالقلب قبل الدرب، أصحابي وأحبتي.
أهديكم هذا الإنجاز وثمره نجاحي الذي لطالما تمنيت،
ها أنا اليوم أكملت وأتممت أول ثمراته بفضلته سبحانه وتعالى فالحمد لله
على ما وهبني وأن يجعلني مباركا وأن يعينني أينما كنت،
فمن قال أنا لها نالها، فأنا لها وإن أبنت رغما عنها أتيت بها،
فالحمد لله شكرا وحبا وإمتنانا على البدء و الختام،

وآخر دعواهم أن

الحمد لله رب العالمين.

زموري أمير

إهداء

الحمد لله الذي أودع بني آدم العقل وأجمل به تلك القدرة على التغيير،

وجعل وسيلته الكفاح، وثمرته النجاح.

إلى كل من كان لهم الفضل بعد الله في هذا الإنجاز العمل المتواضع:

إلى عائلتي، روح والدي الغالي سندي وملاذي،

والدي الذي لم يغب عن وجداني لحظة،

كان لي النور الذي يستمر بإرشادي حتى وإن فارقتي... جسديا،

يا من نحمل لقبه بكل فخر واعتزاز، سبب وجودنا في الحياة،

فقيدنا وعزيزنا رحمه الله، وطيب ثراه، وجعل الفردوس نزلا له.

إلى التي لا نستطيع أن نوفيها حقها مهما قلنا وفعلنا،

إلى البحر الزاخر بالحب والحنان، إلى نور سقطت عليه أعيننا وروحنا،

أما الحبيبة حفظها الله ورعاها، وأدامها تاجا على رؤوسنا.

إلى رفيقة دربي، زوجتي الحبيبة التي كانت القلب الذي إحتواني،

والصهر الذي تحمل معي المشاق،

والسند الذي دفعني للمضي قدماً،

أهديك هذا النجاح بإمتنان وحب لا حدود له،

أنتِ شريكة الإنجاز، كما كنتِ شريكة الرحلة.

إلى بناتي " ميساء وخولة" والبرعم " إسلام" زينة حياتي ونبض قلبي،

الذين منحوني القوة والأمل، ودعوا لكل خطوة معنى، أنتم فرحتي الكبرى،

وليكن هذا الإنجاز مصدر فخر لكم كما كنتم مصدر فخري الدائم.

إلى مولودي الجديد "ساجد" الذي أتى لينير أيامي ويملأها بالبراءة والأمل المتجدد،

أهديك هذه الثمرة التي أتمنى أن تكون بداية لإرث من النجاح والمثابرة.

إلى من كانوا عوننا لنا وسندنا، الذين بدونهم تفقد الحياة معناها،

أحباءنا إخوتنا الأعزاء وأخواتنا الغاليات.

إلى أصدقائي الأعزاء، رفاق الدرب الذين كانوا معي في السراء والضراء،

زملاء العمل والحياة، أقدر دعمكم وتشجيعكم الذي لم ينقطع.

إلى من جمعنا بهم القدر ومقاعد الدراسة رفاق دربنا ومسارنا الجامعي،

زملاؤنا وزميلاتنا، إلى كل شغوف بطلب العلم،

نهدي ثمرة جهود عرفناها،

وتقديرا لأدواركم الكبيرة في هذه الرحلة،

شكراً من القلب.

باغي رضوان

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل بأبعادها المختلفة (بيئة العمل، عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، علاقات العمل) على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء لولاية ميله. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث وُزِعَ على عينة عشوائية مكونة من 95 عامل من أصل مجتمع الدراسة الذي بلغ 377 عامل. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS (الإصدار 27) من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي، مما يدل على أن زيادة الضغوط بمختلف أبعادها تؤدي إلى تدهور الصحة النفسية للعاملين وانخفاض أدائهم الوظيفي.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تقليل ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، إلى جانب طرح آفاق بحثية مستقبلية لتوسيع نطاق الدراسة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الاحتراق الوظيفي، البلدية...

Summary :

This study aimed to identify the impact of work stress, with its various dimensions (work environment, workload, role conflict, role ambiguity, and work relationships), on the level of job burnout among employees of the municipal institution of Oued Ennejah Municipality in Mila Province. The study adopted a descriptive-analytical approach and relied on a questionnaire as the main tool for data collection. It was distributed to a random sample of 95 employees from a total population of 377. Data were analyzed using SPSS (version 27) through a range of appropriate statistical methods. The study revealed a statistically significant relationship between work stress and increased levels of job burnout, indicating that higher stress across its dimensions leads to a deterioration in employees' mental health and a decline in their job performance.

The study concluded with a set of recommendations aimed at reducing work-related stress and improving the work environment to limit the phenomenon of job burnout. It also proposed future research directions to expand the scope of the study.

Kays words : work stress, job burnout, the municipal institution.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
	إهداء
	الملخص
I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أز	مقدمة
42_2	الفصل الأول: الأدبيات النظرية
2	تمهيد
15_3	المبحث الأول: مدخل عام لضغوط العمل
3	المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل
10	المطلب الثاني: آثار ضغوط العمل و النظريات المفسرة لها
13	المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات ضغوط العمل
15	المطلب الرابع: قياس ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها
26_20	المبحث الثاني: مدخل عام للاحتراق الوظيفي
20	المطلب الأول: ماهية الاحتراق الوظيفي
22	المطلب الثاني: مراحل الاحتراق الوظيفي وآثاره
25	المطلب الثالث: أبعاد وآلية الاحتراق الوظيفي
26	المطلب الرابع: استراتيجيات الوقاية وعلاج الاحتراق الوظيفي
40_29	المبحث الثالث: أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي
37	المطلب الأول: أثر بيئة العمل وعيئه على الاحتراق الوظيفي
39	المطلب الثاني: أثر صراع الدور وغموضه على الاحتراق الوظيفي
40	المطلب الثالث: أثر علاقات العمل على الاحتراق الوظيفي
42	خلاصة
65_44	الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية

44	تمهيد
45	المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة
45	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بضغوط العمل
49	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالاحترق الوظيفي
54	المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين ضغوط العمل والاحترق الوظيفي
57	المبحث الثاني: تحليل الدراسات السابقة
57	المطلب الأول: تحليل أوجه التشابه بين الدراسات السابقة
59	المطلب الثاني: تحديد أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة
62	المطلب الثالث: تحليل أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
65	خلاصة
120_68	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي
68	المبحث الأول: الإطار التقديمي لبلدية وادي النجاء
69	المطلب الأول: التعريف بالبلدية محل الدراسة
70	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية وادي النجاء
75	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
75	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
78	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
86	المطلب الثالث: الخصائص السيوكومترية للدراسة
89	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية، التحليل والمناقشة
90	المطلب الأول: العرض والتحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة
96	المطلب الثاني: العرض والتحليل الوصفي لبيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة
102	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
120	خلاصة
122	الخاتمة
125	قائمة المراجع
126	الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مختلف النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع البيانات.	77
02	القائمة الاسمية للأساتذة المحكمين لاستبيان الدراسة.	78
03	هيكل إدارة الدراسة (الاستبيان)	79
04	توزيع درجات مقياس ليكارت المستخدم في الاستبيان	80
05	مجالات المتوسط الحسابي واتجاهات الموافقة	80
06	نتائج اختبار Shapiro-Wilk واختبار Kolmogorov-Smirno.	82
07	يوضح صدق الاتساق البنائي لأبعاد المحور الأول.	87
08	يوضح صدق الاتساق البنائي للمحور الثاني.	88
09	نتائج اختبار ألفا كرونباخ.	89
10	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	90
11	يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر	91
12	يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	92
13	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	93
14	يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	94
15	يبين توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة	95
16	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول: ضغوط العمل.	96
17	ترتيب وتقييم أبعاد المحور الأول: ضغوط العمل حسب وجهة نظر المستجوبين.	98
18	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي.	99
19	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.	103
20	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية (من الفرضية الأولى الى الخامسة).	106
21	يبين الجدول نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة.	114
22	نتائج اختبار الفرضية الفرعية السابعة.	117
23	يبين ملخص لنتائج اختبار الفرضيات.	119

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لبلدية وادي النجاء.	74
02	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	91
03	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.	92
04	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية.	93
05	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	94
06	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.	95
07	تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة.	96
08	النموذج الميداني للدراسة.	118

قائمة الملاحق:

الرقم	الملحق	الصفحة
01	أداة الدراسة الإستبانة	113
02	قائمة بأسماء محكمي الإستبيان	117
03	نتائج و مخرجات SPSS version 27	118
04	مخرجات برنامج SPSS v27 تتعلق بكشف نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان	118
05	مخرجات برنامج SPSS v27 تتعلق بصدق محاور الاستبيان	118
06	مخرجات برنامج SPSS v27 تتعلق بكشف قيمة ألفا كرونباخ	118
07	مخرجات برنامج SPSS v27 تتعلق بالتحليل الوصفي لعينة الدراسة	119
08	مخرجات برنامج SPSS v27 تتعلق بالتحليل الوصفي لبيانات المستجوبين نحو عبارات الاستبيان	120
09	مخرجات برنامج SPSS v27 تتعلق باختبار الفرضيات	122

المقدمة

المقدمة:

يُعد العمل جزءًا أساسيًا من حياة الإنسان، حيث يمضي الأفراد غالبية وقتهم في بيئات العمل لتحقيق أهداف شخصية ومهنية. أما عن رؤية ديننا الحنيف للعمل فتتجاوز كونه حقا ليصبح واجبا بحكم دعوة الإسلام إلى السعي والكسب والابتعاد عن الكسل فهو يجلب الفقر والمرض، ففي قوله تعالى: (" وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ") (سورة التوبة، ص105) خطاب واضح موجه لعامة الناس، وقد بين رسولنا الكريم أن اليد العليا خير من اليد السفلى، وغيرهم الكثير من الأدلة في القرن والسنة على كرامة العمل الذي يسميه الناس دنيويا.

ومع ذلك، قد يتحول العمل، الذي يُفترض أن يكون مصدراً لتحقيق الذات والاستقرار المادي، إلى مصدر للضغوط والتحديات النفسية والجسدية؛ ففي عصرنا الحالي يواجه معظم الناس شتى أنواع الضغوط أثناء العمل والتي قد تكون أسبابها ناتجة عن صعوبة العمل نفسه أو نوعه أو من خارجه، فضلا عن الضغوطات المادية والمعنوية التي يواجهها الفرد في حياته اليومية برزت الضغوط الإنسانية التي جعلته يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال دائمين. ونظرا لأهمية ضغوط العمل التي تعد من أكثر المشكلات شيوعاً في الحياة المهنية للأفراد، فهي تؤثر على أدائهم وصحتهم العامة، بل وقد تقود في حالات متقدمة إلى ظاهرة الاحتراق الوظيفي، فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من باحثي الفكر الإداري والتنظيمي.

الاحتراق الوظيفي أو ما يسميه البعض الآخر بالاحتراق المهني هو حالة من الإرهاق النفسي والجسدي الذي يصل اليها الفرد العامل نتيجة لتراكمات شديدة لضغوط ناتجة عن العمل المستمر والمفرط دون الحصول على الدعم الكافي والتقدير. يشعر هذا الفرد بانعدام الرغبة والقدرة على أداء واجباته الوظيفية بل ويصل الأمر الى استقالته واعتزاله العمل، كما تظهر عليه أعراض أخرى مثل التعب الشديد، فقدان الحافز، انخفاض الأداء، والتشاؤم. يمكن أن تتناول أعراض الاحتراق الوظيفي لتطأ الصحة الجسدية للعامل؛ فتسبب له تعباً مزمنًا، مشاكل واضطرابات النوم، اضطرابات الجهاز الهضمي، مشاكل في القلب، فقدان أو زيادة شديدة في الوزن، ضعف المناعة وآلام في كافة أنحاء الجسم.

تتداخل ظاهرة الاحتراق الوظيفي مع ضغوط العمل كون هاته الأخيرة عامل أساسي يساهم في وقوع العمال في هذا الفخ، حيث أن المعاناة المتواصلة من ضغوط العمل وغياب الدعم النفسي الكافي يضع العامل في دوامة من الأفكار والمشاعر السلبية فتتشنت نفسه وتتبعثر ذاته ويفقد رغبته وحافزه، مما يؤثر على فعاليته في مؤسسته وأدائه في العمل، يشعر حينها العامل بعدم ضرورته ويرغب بالتخلي عن عمله. ولا يقتصر الأمر على الجانب المهني فحسب، بل تتعداه لتؤثر سلبا على حياته الشخصية والاجتماعية وعلاقته الأسرية أيضا.

إن خطورة هذه الظاهرة لا تقتصر فقط على الفرد، بل تمتد أيضًا إلى المنظمة ككل، حيث تتسبب في انخفاض الإنتاجية، زيادة معدلات الغياب، وتراجع جودة الخدمات أو المنتجات المقدمة. لذا، تعد الوقاية من الاحتراق الوظيفي أمراً بالغ الأهمية، وذلك من خلال اتباع المؤسسات لبرامج خاصة تتوافق ونشاطها للتخفيف من عبء العمل وتوفير وسائل للراحة والاسترخاء بين أوقات الدوام، كما لا نستبعد ضرورة اعتماد المؤسسات على المداومة النفسية لدى أخصائيين نفسانيين لمتابعة الصحة النفسية لعمالها. الوقاية والعلاج من الاحتراق الوظيفي ليس حكراً على المؤسسة فقط، بل على الفرد أن يعي حجم الخطر الذي قد يقع فيه، ويستشير عند الضرورة أخصائيين نفسانيين ليعيّموا حالته وينصحوه.

من بين بيئات العمل التي قد تعاني، لن نقول بشكل أكبر لكن نكتفي بقول بشكل مباشر، من ضغوط العمل جراء التواصل الدائم مع مختلف عينات المجتمع هي مراكز البلديات. فمركز البلدية كمؤسسة تابعة للحكومة، بما تتطلبه من مهام متعددة وواجبات يومية، تعد بيئة عمل تتسم بالتعرض المستمر للضغوط، سواءً كان ذلك من حجم الأعمال المتزايدة، التواصل المباشر مع عدد كبير من المواطنين في وقت وجيز أو التوقعات العالية التي تفرضها المسؤوليات المتنوعة. ويُعد موظفو وعمال البلديات عرضة للاحتراق الوظيفي نتيجة لتراكم ضغوط العمل.

أولاً: الإشكالية

ومن هنا تبرز ضرورة دراسة ظاهرة ضغوط العمل وظاهرة الاحتراق الوظيفي في محاولة لفهم أعمق لكلا الظاهرتين؛ مفهوماً، أسبابهما، أعراضهما، أبعادهما والعلاقة القائمة بينهما، لنستخلص ختاماً صورة شاملة لكيفية الوقاية والعلاج من الاحتراق الوظيفي وتقديم توصيات اعتماداً على النتائج للفرد والمؤسسة لتجاوز هذه الأزمة. ومما سبق نقدم إشكاليتنا الرئيسية وهي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميله؟
والعديد من التساؤلات الفرعية هي:
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبيئة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميله؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لعبء العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميله؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لغموض الدور على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميله؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لصراع الدور على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لعلاقات العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على ضغوط العمل تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على الاحتراق الوظيفي تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة؟

ثانياً: الفرضيات

نقترح كفرضية رئيسية لهذا العمل أنه:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميلة.
نرفقها بعدة فرضيات فرعية هي:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبيئة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لعبء العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لغموض الدور على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لصراع الدور على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لعلاقات العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة.
- توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على ضغوط العمل تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.
- توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على الاحتراق الوظيفي تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.

ثالثاً: أهمية الدراسة

- إن التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال البلدية يساعد على فهم مدى تأثير ضغوط العمل في هذه البيئة الإدارية؛
- تسلط دراستنا هذه الضوء على الآثار النفسية والجسدية للاحتراق الوظيفي، وانعكاسها على الأداء الوظيفي والمهني وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين؛
- إن فهم العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي يمكن أن يساهم في تطوير سياسات وإجراءات تهدف إلى تحسين بيئات العمل وتعزيز رفاهية العاملين. ومع تزايد المنافسة في سوق العمل المعاصر، أصبح من الضروري أن تتبنى المنظمات استراتيجيات فعالة لدعم موظفيها والحد من التحديات النفسية التي قد تواجههم، لأن هذا يعني بناء منظمات متماسكة عاملة منتجة تستطيع تجاوز هذه المنافسة وتضمن الاستمرار في سوق العمل.
- إن توفير البيانات العلمية والميدانية لدراستنا هذه يساهم في إثراء الدراسات النفسية والمهنية في هذا الميدان، كما قد تستفيد منها الجهات المعنية باتخاذ قرارات، اعتماداً على ما قدمناه، بهدف دعم الصحة النفسية للعمال في المؤسسات العمومية الخدمية وتعزيز كفاءتهم.

رابعاً: أهداف الدراسة

نهدف من خلال دراستنا هذه الى التعرف على أثر ضغوط العمل بظاهرة الاحتراق الوظيفي، مروراً بتوضيح الصلة بين أنواع وأسباب ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في بيئات العمل المختلفة، وفحص أثرها بأبعادها المختلفة من عبء العمل وبيئته، غموض الدور، صراع الدور وعلاقات العمل على الاحتراق الوظيفي. لذا أهداف دراستنا هذه ستكون كالآتي:

- تحديد أثر ضغوط العمل على ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بميلة.
- تحديد أثر بيئة العمل على ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بميلة.
- تحديد أثر عبء العمل على ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بميلة.
- تحديد أثر غموض الدور على ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بميلة.
- تحديد أثر صراع الدور على ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بميلة.
- تحديد أثر علاقات العمل على ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بميلة.
- فحص إمكانية وجود أثر معنوي للبيانات الشخصية للعينة المدروسة على ضغوط العمل لدى عمال بلدية وادي النجاء بميلة.

- فحص إمكانية وجود أثر معنوي للبيانات الشخصية للعينة المدروسة على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بميلة.

وكذا قياس مدى انتشار هذه الظاهرة بين العاملين في المؤسسة أو القطاع المعني.

خامسا: المنهج

اتبعنا خلال مراحل هذا البحث على المنهج الوصفي حيث يُعد الأنسب لهذه الدراسة لأنه يهدف إلى وصف الظاهرتين (ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي) وتوضيح العلاقة بينهما. كما اعتمدنا في جمع البيانات على الاستبيان كونه: أداة أساسية لجمع البيانات من العاملين، ويتضمن محورين رئيسيين هما: محور ضغوط العمل والآخر للاحتراق الوظيفي.

أما المحور الأول فاستعرض خمسة (5) أبعاد لضغوط العمل وهي بيئة العمل، عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور وعلاقات العمل، كلُّ بأسئلته بمجموع (23) سؤال. ثم محور للاحتراق الوظيفي يتكون من (14) سؤال.

يُستخدم مقياس ليكارت (Likert Scale) لتحديد درجة الاتفاق مع العبارات (من 1: لا أوافق بشدة إلى 5: أوافق بشدة). كما تم الاعتماد على برنامج SPSS version 27 من أجل التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة.

سادسا: حدود الدراسة

أما عن حدود دراستنا فتتمثل أساسا في حدود موضوعية وأخرى مكانية وزمانية كانت سببا في رسم خريطة هذا العمل.

1- الحدود الموضوعية:

دراستنا هذه تركز على العلاقة بين ضغوط العمل (بأبعاده الخمسة) والاحتراق الوظيفي ونستثني أي متغيرات أخرى لا ترتبط مباشرة بموضوع البحث، مثل الجوانب الاقتصادية أو الثقافية.

2- الحدود المكانية:

تتمثل في بيئة العمل المحددة التي تمت دراستها والمتمثلة في بلدية وادي النجاء لولاية ميلة.

3- الحدود الزمانية:

تتمثل في وقتنا المحدود الذي سمح لنا بجمع هذا القدر الضئيل من المعلومات التي نتمنى أننا حققنا بها الإحاطة الكافية بالموضوع، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة البحث بتاريخ 28 أفريل 2025 الى يوم جمعه بتاريخ الخميس 8 ماي 2025.

سابعاً: هيكل الدراسة

في الختام، يُعتبر هذا البحث محاولة لإلقاء الضوء على هذه القضية الهامة، حيث نأمل أن تسهم نتائجه في توفير رؤى واضحة وشاملة تسهم في تعزيز صحة العاملين النفسية والجسدية، وضمان بيئة عمل أكثر إيجابية وإنتاجية. رأينا أن نقدمها في الهيكل التالي:

الفصل الأول بعنوان **الأدبيات النظرية**، تناولنا خلاله مبحثين؛ تناول الأول مدخلا عاما حول ضغوط العمل، قدمنا خلاله أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بضغوط العمل، من تعريف، ونظريات، أبعاد ومؤشرات وغيرها، أما المبحث الثاني فهو مدخل عام حول الاحتراق الوظيفي؛ تناولنا خلاله مفهوم الاحتراق الوظيفي، أسبابه، مراحله وآثاره واستراتيجيات الوقاية وعلاج الاحتراق الوظيفي.

أما الفصل الثاني تحت عنوان **الأدبيات التطبيقية**؛ قدمنا عديد الدراسات التي تناولت موضوعي ضغوطات العمل والاحتراق الوظيفي من خلال مبحثين؛ أحدهما تناول الدراسات السابقة وفي الآخر قدمنا تحليلاً لها.

أما الفصل الثالث: **الدراسة الميدانية**؛ فارتأينا أن يكون من ثلاثة مباحث لكل مبحث ثلاث مطالب: المبحث الأول؛ كان للتعريف بالمؤسسة قيد الدراسة والمتمثلة في بلدية وادي النجاء بولاية ميله؛ أما المبحث الثاني فخصص للإطار المنهجي للدراسة؛ والثالث قمنا خلاله بعرض وتحليل نتائج الدراسة لننتهي إلى خلاصة عامة. وأخيراً الخاتمة التي قدمنا فيها لب هذا العمل ونتائجه.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية

تمهيد:

يُعد الجانب النظري في أي دراسة علمية الركيزة الأساسية التي يستند إليها الباحث في بناء الإطار العام للبحث وفهم أبعاده المختلفة. ولذلك، فإن الفصل الأول من هذه الدراسة يُخصص لتناول الأدبيات النظرية المتعلقة بكل من ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي؛ من خلال استعراض المفاهيم الأساسية المرتبطة بهما، وتحديد أبعادهما، أنواعهما، أعراضهما والنظريات المفسرة لهما، وذلك بهدف الإحاطة الشاملة بالموضوع وتحديد الإطار المرجعي الذي تنطلق من دراستنا الحالية.

نسعى من خلال بحثنا هذا إلى دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين، مع التركيز على تحديد العوامل المساهمة في ظهور هذه الظاهرة. كما سيتم تسليط الضوء على الآثار النفسية والاجتماعية الناتجة عنها، بالإضافة إلى استعراض الاستراتيجيات والآليات التي يمكن أن تساعد في الحد من تأثير ضغوط العمل والوقاية من الاحتراق الوظيفي. وقد قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية :

المبحث الأول: مدخل عام لضغوط العمل.

المبحث الثاني: مدخل عام للاحتراق الوظيفي.

المبحث الثالث: أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي.

المبحث الأول: مدخل عام لضغوط العمل

تُعد ضغوط العمل من الظواهر الشائعة في بيئات العمل الحديثة، وهي تشير إلى الشعور بالتعب أو التوتر الناتج عن كثرة المهام وصعوبة ظروف العمل. إن فهم ضغوط العمل يُعد أمراً مهماً لأنه يساعدنا على التعرف على أسباب التوتر والبحث على طرق لتحسين بيئة العمل وبذلك تقادي مشاكل أكبر.

المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل

يعد وضع مفهوم وتعريف لضغوط العمل خطوة أساسية لفهم هذه الظاهرة وتأثيراتها المختلفة على الأفراد داخل بيئة العمل. فقبل التطرق لأسبابها ونتائجها من الضروري الوقوف عند معناها، وتحديد المفهوم الذي تدور حوله، خاصة في ظل تعدد التعاريف واختلاف زوايا النظر إليها. كما أن فهم طبيعة ضغوط العمل يساعد على التمييز بينها وبين الظواهر القريبة منها مثل الإرهاق العابر والقلق، ويوضح كيف تنشأ هذه الضغوط وكيف تتحول إلى خطر يهدد الصحة النفسية للفرد.

أولاً: تعريف ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل كونها مصطلحاً نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيقها لأهدافها أو صنعها لمنتجاتها على اليد العاملة البشرية بشكل أساسي، حيث يفترض على هاته العناصر أن تقوم بعملها وواجبتها المهنية على أكمل وجه وبشكل فعال، ولكن رغم الرغبة الصادقة التي تكون لدى أولئك العمال ومؤسساتهم إلا أن هناك العديد من المعوقات والمصاعب في بيئة العمل تقف في وجه قيامهم بمهامهم بصورة كاملة، وهذا ما يدعى بضغوط العمل (مكناسي، 2017، صفحة 212). إذن فهي حالة من التوتر النفسي والجسدي تنشأ نتيجة المتطلبات المتزايدة أو التحديات التي تفوق قدرة الفرد على التكيف معها في بيئة العمل. تختلف هذه الضغوط حسب طبيعة العمل، وظروفه، ومهارات الفرد في مواجهتها (عدنان، 2020، الصفحات 24-27).

يعرف "مارجوليس وكراوس" ضغوط العمل بأنها: "الظروف التي من خلالها يتفاعل عامل أو مجموعة من العوامل المرتبطة بالعمل مع شخصية العامل فتخل من توازنه النفسي، الفيسيولوجي أو النفسي والفيسيولوجي معاً" (عقون و عيواج، 2022، صفحة 238).

ويعرفها "Lazarus and Folkman" (1984) بأنها: "علاقة بين الفرد وبيئة العمل يُنظر إليها على أنها مرهقة أو تفوق الموارد المتاحة للفرد، مما يؤدي إلى التوتر" (بن زروال، 2008، صفحة 130).

أما "جرينبرج وبارون" فيعرفانها على أنها: " استجابات عاطفية، جسدية، أو نفسية تظهر عندما تكون متطلبات العمل غير متوافقة مع قدرات وموارد الفرد، مما يؤدي إلى اضطرابات تؤثر على صحته وأدائه" (أبورحمة، 2012).

أما الأستاذة "زويئة بوساق" فتري: " أن ضغوط العمل حالة يعيشها العاملون داخل التنظيم تؤثر في السير الطبيعي للعمل وفي معنويات العاملين وفي العلاقات الاجتماعية لأسباب عديدة تخص العمل وغيره" (بوساق و عتيقة ، 2019، صفحة 105).

وتعرف "أمل محمد محمد مصطفى" ضغوط العمل بأنها: " تُعرف ضغوط العمل بأنها الضغوط التي تؤثر على الشخص بشكل سلبي وتنعكس على أدائه وإنتاجيته، وتجعله في حالة من الإحباط وعدم الرضا عن العمل، وترجع ضغوط العمل للعديد من الأسباب منها مواجهة صعوبات في مجال العمل وعدم قدرة الفرد على حل مشكلات العمل التي تؤثر على أدائه وفهمه للعمل، بحيث يكون مستوى قدراته أقل أو أكثر مما يتطلبه العمل، لذلك فضغوط العمل تعتبر من أهم التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال، وتسعى بشكل مستمر للبحث في معالجتها" (محمد مصطفى، 2024، صفحة 143).

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف ضغوط العمل على أنها مجموعة من المتغيرات البيئية والتنظيمية التي يتعرض لها الموظف أثناء أداء مهامه، والتي تؤدي إلى استجابات نفسية وسلوكية تؤثر على أدائه وكفاءته. يتعرض العامل في مؤسسته إلى عدة ضغوط وصعوبات تتسبب عادة في الحول دون إنجاز مهامه على الوجه المطلوب بل وحتى تحد من فعاليته وحسه الإبداعي، هذا ما يؤثر على إنتاجية المؤسسة بشكل عام، فهي مشكلة يجب تحديد مصادرها وأسبابها والحد منها.

ثانياً: مصادر ضغوط العمل

تختلف مصادر ضغوط العمل بناءً على طبيعة العمل، بيئته، والعوامل الشخصية والتنظيمية. يوجد عدة نماذج لتصنيف مصادر ضغوط العمل منها النموذج التالي الذي يصنف مصادر ضغوط العمل إلى ثلاث مجموعات تنظيمية وبيئية وفردية كما يلي:

1- مصادر تنظيمية: وتكون بسبب: (مكناسي، 2017، صفحة 220)

- عبء العمل: كالمعمل لفترات طويلة دون راحة، زيادة المهام مقارنة بالإمكانات المتاحة؛
- غموض الدور: أي عدم وضوح المهام والمسؤوليات والتي تسبب تناقض التوقعات بين المديرين والزملاء؛
- تضارب الأدوار: تكليف الفرد بمهام متناقضة أو متعارضة؛

- الروتين والرتابة: أي العمل المتكرر الذي يفقد إلى التنوع والإبداع؛
 - ضعف القيادة: نقص التوجيه والدعم من المديرين واتخاذ قرارات غير واضحة أو متناقضة.
 - 2- مصادر بيئية:** وتكون عادة نتيجة للأسباب التالية: (أحمد، 1998، صفحة 80)
 - بيئة العمل المادية: الضوضاء، الإضاءة غير المناسبة، أو درجات الحرارة غير المريحة وتدهور أدوات أو معدات العمل؛
 - التكنولوجيا: الاعتماد المفرط على التكنولوجيا وصعوبة التعامل مع الأنظمة التقنية المعقدة؛
 - التغيير الوظيفي: فالاعتماد على عمل ما ثم تغييره يتسبب عادة في حالة من التوتر والارهاق، فهناك دائما الحاجة لمدة محددة للتكيف من الوظيفة الجديدة وحيثياتها؛
 - طريقة العمل: يحتاج العديد من العمال الى أثناء قيامهم بوظائفهم البقاء في وضعية جلوس أو قيام محددة لفترات طويلة دون راحة، هذا من شأنه أن يسبب العديد من المشاكل الصحية التي تعيق بدورها إنتاجية وفعالية العامل؛
 - الترقيات والتقاعد: وهي مشكل تؤرق العديد من العمال حول عدم وضوح مستقبلهم بالشكل الكافي، فيعانون من القلق الدائم من وضعيتهم.
 - 3- مصادر فردية:** تتمثل المصادر الفردية في: (أحمد، 1998، صفحة 73)
 - الإحباط الوظيفي: بسبب غموض العمل وتداخله من أعمال الغير مما يؤدي لتوتر العلاقة بين العمال؛
 - التمييز والتفرقة والمعاملة غير العادلة للعمال: من أكبر مسببات المشاكل داخل المؤسسة هو التمييز في المعاملة والتفرقة بين العمال، وقد يصل الامر الى الظلم؛
 - البيروقراطية: كما هو شائع جدا حاليا؛ والتي أدت بالعديد من المؤسسات الى تهلكتها؛
 - العمل الممل: الروتين الممل أثناء العمل وعدم التجديد يؤدي بالضرورة الى الحد من ابداع العامل وجودته.
- كما يمكن اضافة العديد من الأصناف التي من شأنها الإحاطة أكثر بمصادر ضغوط العمل كالتالي:
- (مكناسي، 2017، الصفحات 210-231)
- **مصادر متعلقة بالعلاقات الاجتماعية:** تتعدد المصادر المتعلقة بالعلاقات الاجتماعية لتشمل ما يلي:
 - علاقة الموظف بزملائه: الصراعات أو التنافس غير الصحي بين الزملاء ونقص التعاون والدعم في بيئة العمل؛
 - علاقة الموظف بالإدارة: الشعور بعدم التقدير أو الظلم وعدم توفر التغذية الراجعة الإيجابية؛

- العملاء أو المستفيدون: التعامل مع العملاء الصعبيين أو الشكاوى المستمرة.
 - **مصادر شخصية:** أما المصادر الشخصية فتتمثل في:
 - طبيعة شخصية الفرد: الميل إلى القلق أو التفكير الزائد وضعف مهارات إدارة الوقت أو التكيف؛
 - المشاكل الشخصية: التحديات الأسرية أو الصحية التي تؤثر على الأداء في العمل؛
 - توقعات الفرد: الشعور بالإحباط نتيجة عدم تحقيق أهدافه المهنية.
 - **مصادر مرتبطة بثقافة المؤسسة:** والتمثلة في:
 - السياسات والإجراءات: التعقيد أو الغموض في السياسات المؤسسية؛
 - غياب فرص الترقية والتطوير: عدم وجود مسار وظيفي واضح أو فرص تعليمية؛
 - الثقافة التنظيمية السامة: بيئة عمل غير داعمة، وتفضيل الأفراد بدلاً من الكفاءة.
 - **مصادر اقتصادية:** تشمل المصادر الاقتصادية ما يلي:
 - الأجور غير الكافية: عدم ملاءمة الرواتب لمتطلبات العمل؛
 - عدم الاستقرار الوظيفي: الخوف من فقدان الوظيفة أو تغييرات تنظيمية مستمرة.
- تتعدد المصادر التي تؤدي إلى ظهور الضغوط نفسية بين مصادر خاصة تخص الفرد إلى مصادر عامة تتنوع بين بيئة العمل وطبيعته، توضح لنا أهم الجذور التي يجب معالجتها لتفادي وقوع عمال المؤسسة في هذا الفخ، كما يجب التنويه لأسبابه كونها أيضاً جزءاً مهماً من وصفة العلاج.

ثالثاً: أسباب ضغوط العمل

ترتبط أسباب ضغوط العمل بعدة عوامل شخصية، تنظيمية، وبيئية تؤثر على قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات العمل، من أبرزها:

1- أسباب تنظيمية: تتعدد الأسباب التنظيمية لتشمل ما يلي: (عليما ت.خ.، 2015، صفحة 1984)

- زيادة عبء العمل: تكليف الموظف بمهام تفوق قدراته أو بمهام متعددة في وقت محدود؛
- غموض الأدوار: عدم وضوح المهام والمسؤوليات المطلوبة من الموظف؛
- تضارب الأدوار: تعرض الموظف لتوقعات متعارضة من مديريين أو زملاء مختلفين؛
- سوء بيئة العمل: ضوضاء، تهوية سيئة، إضاءة غير كافية، أو أماكن عمل مزدحمة؛
- ضعف الدعم الإداري: عدم توفر التوجيه أو التشجيع من المديرين.

2- أسباب شخصية: تتمثل الأسباب الشخصية في: (خوجة، دون سنة، صفحة 8)

- التوقعات العالية: ضغط الفرد على نفسه لتحقيق إنجازات كبيرة؛

- ضعف مهارات إدارة الوقت: عدم القدرة على تنظيم الوقت بين المهام المختلفة؛
 - الخوف من الفشل: قلق دائم من عدم تحقيق الأهداف المهنية؛
 - مشاكل شخصية: تحديات أسرية أو مالية تؤثر على الأداء في العمل.
- 3- أسباب اجتماعية واقتصادية: يمكن تلخيص الأسباب الاجتماعية والاقتصادية كالتالي: (خطاب، 2002، الصفحات 297-298)

- الصراعات مع الزملاء: سوء العلاقات الاجتماعية أو التنافس غير الصحيح
 - التعرض للتمييز أو الظلم: الشعور بعدم التقدير أو العدالة في بيئة العمل؛
 - ضعف الدعم الاجتماعي: غياب التعاون أو التواصل الإيجابي بين الموظفين؛
 - الرواتب المنخفضة: عدم كفاية الأجور مقارنة بالمجهود المبذول؛
 - الخوف من فقدان الوظيفة: التهديد الدائم بفقدان العمل أو تغيير الهيكل الوظيفي.
- 4- أسباب مرتبطة بثقافة المؤسسة وبيئة العمل فيها: نوضحها كالتالي: (عدنان، 2020، صفحة 21)
- ثقافة العمل التنافسية: تشجيع التنافس الشديد بين الموظفين على حساب التعاون؛
 - نقص فرص الترقية: غياب التطوير المهني أو المسار الوظيفي الواضح؛
 - القيادة السلبية: إدارة غير فعّالة أو أسلوب قيادة قاسي وغير متفهم؛
 - التغيرات التكنولوجية: مواجهة صعوبة في التكيف مع التكنولوجيا الجديدة؛
 - ضغط العملاء: التعامل مع متطلبات العملاء الصعبة أو المبالغ فيها؛
 - ساعات العمل الطويلة: عدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية.

رابعاً: أنواع ضغوط العمل

يمكن تصنيفها وفقاً لمصادر الضغوط، تأثيراتها على الفرد أو بيئة العمل، وأساليب استجابة الموظفين لها، وهنا سنوضح أبرز أنواع ضغوط العمل.

- 1- أنواع ضغوط العمل وفقاً لمعيار التأثير: يتنوع تأثير ضغوط العمل بين إيجابي وسلبي، نوضحه كالتالي: (الصيرفي، 2008، صفحة 47) (وردة، 2023، صفحة 229)

أ- الضغوط الإيجابية: ضغوط العمل الإيجابية تساعد في زيادة الإنتاجية وتحفيز الموظفين على تحسين أدائهم. فهي تدفع الأفراد إلى تطوير مهاراتهم، مثل إدارة الوقت وحل المشكلات، وتساعد في تعزيز الشعور بالإنجاز والثقة بالنفس. كما تشجع على الإبداع والابتكار، مما يخلق بيئة عمل ديناميكية مليئة بالتحديات

المفيدة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تعزز التعاون بين أعضاء الفريق، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر كفاءة. المهم هو الحفاظ على توازن صحي بين التحديات والراحة لتجنب الإرهاق.

ب- الضغوط السلبية: ضغوط العمل السلبية تؤثر على صحة الموظف النفسية والجسدية، مما يؤدي إلى التوتر والقلق المستمر. يمكن أن تسبب الإرهاق الجسدي والعقلي نتيجة العمل لساعات طويلة أو التعامل مع مهام معقدة دون فترات راحة كافية. كما تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية بسبب قلة التركيز وضعف الحافز. تؤثر أيضاً على العلاقات في بيئة العمل، حيث قد تزيد من التوتر بين الزملاء أو تؤدي إلى ضعف التواصل. علاوة على ذلك، يمكن أن تسبب مشكلات صحية مثل الصداع، واضطرابات النوم، وأمراض القلب نتيجة الضغوط المستمرة.

2- أنواع ضغوط العمل وفقاً لمعيار المدة الزمنية: وفقاً لمعيار المدة الزمنية، يمكن تصنيف ضغوط العمل إلى ثلاثة أنواع رئيسية نوضحها فيما يلي: (وردة، 2023، صفحة 229)

أ- البسيطة: تكون قصيرة المدى، ناتجة عن مهام يومية عادية مثل التعامل مع زحمة العمل المؤقتة أو الاجتماعات غير المتوقعة. تأثيرها محدود ويمكن التعامل معها بسهولة.

ب- المتوسطة: تمتد لفترات أطول وتكون أكثر تأثيراً، مثل التعامل مع مشاريع معقدة تتطلب جهداً مستمراً أو ضغط متكرر لإنجاز المهام في مواعيد ضيقة. قد تؤدي إلى توتر مستمر لكنها تظل قابلة للإدارة.

ج- الشديدة: طويلة الأمد وتسبب تأثيرات نفسية وجسدية كبيرة، مثل بيئة العمل السامة أو عدم الاستقرار الوظيفي. هذا النوع قد يؤدي إلى الإرهاق المهني ومشكلات صحية خطيرة.

3- أنواع ضغوط العمل وفقاً لمعيار المصدر: تختلف ضغوط العمل حسب المصادر المسببة لها، نذكر منها ما يلي: (الملحم، 2007، صفحة 39) (وردة، 2023، صفحة 229)

أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: ضغوط العمل الناتجة عن البيئة المادية تؤثر بشكل مباشر على راحة الموظف وإنتاجيته. الضوضاء المستمرة تقلل التركيز وتزيد التوتر، بينما تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى إرهاق العين والصداع. كما أن درجات الحرارة غير المريحة، سواء كانت مرتفعة أو منخفضة، تسبب الشعور بعدم الراحة وتؤثر على الأداء. التكدس والازدحام في بيئة العمل يؤديان إلى الضغط النفسي وصعوبة الحركة. بالإضافة إلى ذلك، ضعف التهوية وجودة الهواء قد يسبب التعب والصداع، بينما يساهم الأثاث غير المريح في مشاكل صحية مثل آلام الظهر والمفاصل.

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية في العمل تنشأ من طبيعة العلاقات والتفاعلات بين الموظفين، مما يؤثر على الراحة النفسية والأداء المهني. بيئة العمل التي تفتقر

إلى التعاون والتواصل الفعال قد تؤدي إلى الشعور بالعزلة أو التوتر المستمر. الصراعات بين الزملاء أو مع الإدارة تزيد من الضغوط، خاصة إذا لم تُحل بشكل مناسب. المنافسة غير الصحية قد تخلق أجواءً سلبية تؤثر على الدافعية. كما أن غياب التقدير والاعتراف بالجهود يؤدي إلى الإحباط وانخفاض الرضا الوظيفي. ضغوط العمل الاجتماعية قد تنتج أيضاً عن عدم وضوح الأدوار، مما يسبب التوتر بين الزملاء ويؤدي إلى سوء الفهم والخلافات.

ج- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد في العمل تتبع من العوامل الذاتية المرتبطة بطريقة تفكيره وإدارته لوقته ومسؤولياته. ضعف مهارات تنظيم الوقت يؤدي إلى تراكم المهام وزيادة الشعور بالتوتر. التوقعات العالية من النفس قد تضع الفرد تحت ضغط دائم لتحقيق الكمال، مما يسبب القلق والإجهاد. عدم القدرة على التكيف مع التغييرات يجعل التعامل مع المستجدات أكثر صعوبة. قلة الثقة بالنفس تؤثر على اتخاذ القرارات والشعور بالإنجاز. كما أن عدم تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية يؤدي إلى الإرهاق النفسي والجسدي، مما يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي.

4- أنواع ضغوط العمل وفقاً لمعيار الشمول والموضوع: وفقاً لهذا المعيار يمكن تصنيف ضغوط العمل إلى

عدة أنواع رئيسية سنبرزها فيما يلي: (الاسمري، 2015، صفحة 8) (وردة، 2023، صفحة 230)

أ- ضغط كلي شامل: يشمل جميع جوانب الحياة العملية والشخصية، حيث يتأثر الفرد بكل العوامل المؤثرة في بيئة العمل وفي الحياة الشخصية، مما يؤدي إلى ضغوط شديدة تؤثر على الأداء العام والراحة النفسية.

ب- ضغط جزئي فرعي: يتعامل مع ضغوط ناتجة عن جزء معين من العمل أو الحياة الشخصية، مثل ضغط متعلق بمهمة معينة أو مشروع محدد، ولا يؤثر بشكل شامل على جميع جوانب الحياة.

ج- ضغوط مادية: تتعلق بالعوامل المادية التي تؤثر على الموظف، مثل بيئة العمل، الأثاث، الإضاءة، الضوضاء، درجات الحرارة، أو المعدات التي تؤدي إلى شعور بعدم الراحة أو الإرهاق الجسدي.

د- ضغوط معنوية: تتعلق بالجوانب النفسية والعاطفية، مثل قلة التقدير، الشعور بالعزلة، أو التوتر الناتج عن الصراعات الشخصية أو المهنية داخل بيئة العمل.

هـ- ضغوط سلوكية: تتعلق بتصرفات الفرد أو تصرفات الآخرين في بيئة العمل، مثل التوقعات غير الواقعية أو السلوكيات السلبية من الزملاء أو المديرين، مما يؤدي إلى شعور بالضغط أو القلق.

و- ضغوط وظيفية: تتعلق مباشرة بالمهام والمسؤوليات الوظيفية، مثل حجم العمل، المواعيد الضيقة، توقعات الأداء العالية، أو عدم وضوح الأدوار، مما يؤدي إلى زيادة التوتر والإرهاق.

كما يصنف بعض العلماء ضغوط العمل إلى نوعين هما: (طه، 2008، الصفحات 597-598)

- **ضغوط العمل الداخلية (الذاتية):** تشمل ما يلي:
 - الضغوط الناتجة عن الشخصية: مثل التوقعات الذاتية العالية أو عدم القدرة على التكيف مع التحديات. كالقلق المستمر، الانشغال بالإنجازات الشخصية؛
 - الضغوط المرتبطة بالعلاقات الاجتماعية: مثل التوتر الناتج عن التفاعلات مع الزملاء أو المديرين. كالصراعات الشخصية، الشعور بالعزلة في بيئة العمل.
 - **ضغوط العمل الخارجية (البيئية):** وتشمل ما يلي:
 - ضغوط العمل التنظيمية: تأتي من الهيكل التنظيمي في المؤسسة، مثل عبء العمل الثقيل أو عدم وضوح المهام. كزيادة المسؤوليات، العمل تحت ضغط الوقت؛
 - ضغوط العمل بسبب بيئة العمل: مثل البيئة المادية (الضوضاء، الإضاءة، التلوث) أو التكنولوجية (نقص الأدوات أو الأنظمة المعقدة).
- يمكن أن تكون ضغوط العمل إيجابية أو سلبية، غالباً حسب النتيجة النهائية التي يؤول إليها الموظف، لكن الأكثر انتشاراً في أوساط العمل هي ضغوط العمل السلبية التي تقود العامل الى آثار لا يحمد عقباها. تُفسر ضغوط العمل بالعديد من النظريات التي توضحها وتُعد أسبابها ومعطياتها.

المطلب الثاني: آثار ضغوط العمل والنظريات المفسرة لها

بعد التعرف على مفهوم ضغوط العمل وماهيتها، يصبح من الضروري التطرق للآثار التي تُخلفها هاته الضغوط على الفرد والمؤسسة على حد سواء. ولفهم أعظم لهذه الآثار، اهتم العديد من الباحثين بوضع نظريات ونماذج تفسيرية توضح كيفية تفاعل الفرد مع الضغوط والعوامل التي تحدد شدة تأثيرها. وعليه يخصص هذا المطلب لاستعراض أهم الآثار الناجمة عن ضغوط العمل وأهم النظريات المفسرة لها.

أولاً: آثار ضغوط العمل

تتنوع آثار ضغوط العمل بين آثار نفسية، جسدية، ومهنية، وتؤثر بشكل مباشر على الفرد والمنظمة. وفيما يلي أهم هذه الآثار:

- 1- **الآثار النفسية:** يعاني الموظفون بسبب ضغوط العمل من الشعور الدائم بالقلق وعدم الاستقرار العاطفي وفقدان الحافز والاهتمام بالعمل والحياة اليومية، فهم يواجهون الاكتئاب الدائم والشعور بالاستنزاف وعدم القدرة على التفاعل مع الآخرين بشكل إيجابي. يرافقهم الإحساس بعدم الإنجاز أو الجدوى فيجدون صعوبة في اتخاذ القرارات أو إنجاز المهام بفعالية. (عشاوي و عوفي ، 2020، صفحة 329)

2- **الآثار الجسدية:** شعور دائم بالتعب وفقدان الطاقة، ارتفاع ضغط الدم، أمراض القلب، الصداع المتكرر وضعف المناعة مما يتسبب في زيادة احتمالية الإصابة بالأمراض ومشاكل النوم مثل الأرق أو اضطرابات النوم، الشعور بآلام مزمنة في الرقبة، الظهر، أو العضلات نتيجة التوتر المستمر. (عبد العظيم حسين و عبد العظيم حسين، 2006، صفحة 46)

3- **الآثار المهنية:** انخفاض الإنتاجية بسبب ضعف أداء الموظف وعدم القدرة على إكمال المهام بفعالية وارتكاب أخطاء في العمل نتيجة ضعف التركيز أو الإرهاق والتعب المتكرر بسبب الأمراض أو الإرهاق. زيادة معدل دوران العمل الناتج عن ترك الموظفين للعمل بسبب الضغط الزائد. وقلة الابتكار وصعوبة إيجاد حلول جديدة للمشكلات. (عشاوي و عوفي ، 2020، صفحة 329)

4- **الآثار الاجتماعية:** التوتر والتأثير السلبي على العلاقات مع الزملاء أو الأسرة وتجنب التفاعل مع الآخرين بسبب الضغط وزيادة النزاعات في بيئة العمل بسبب التوتر. (الخلواني، 2022، صفحة 35)

5- **الآثار على المنظمة:** زيادة التكاليف بسبب انخفاض الإنتاجية أو غياب الموظفين، ضعف روح الفريق وانخفاض التعاون بين الموظفين. كما تتأثر سمعة المنظمة سلباً وقد تُعرف المنظمة بأنها بيئة عمل غير صحية، مما يؤثر على قدرتها على جذب المواهب (بوغازي، 2015، صفحة 335)

6- **الآثار طويلة المدى:** يعاني الموظفون نتيجة التعرض الدائم والمفرط لضغوط العمل من الاحتراق الوظيفي وهو مرحلة متقدمة من الإجهاد المزمن تؤدي إلى فقدان الدافع بشكل كامل، إضافة إلى مشاكل صحية مزمنة مثل أمراض القلب والسكري التي قد تنتج عن الإجهاد طويل الأمد والتي تؤثر سلباً على التوازن بين العمل والحياة (الخلواني، 2022، صفحة 35).

تتعدد الآثار الناتجة عن التعرض المستمر للفرد لضغوط العمل لتشمل الجانب المهني من حياته، والشخصي والاجتماعي بل وحتى صحته النفسية والجسدية، مما ألهم العديد من الدارسين والباحثين فوضعوا عدة نظريات لشرح حيثيات ضغوط العمل وكيف لها أن تترك هذا الأثر البالغ في حياة العامل وصحته.

ثانياً: النظريات المفسرة لضغوط العمل

تُفسر ضغوط العمل من خلال عدة نظريات تسلط الضوء على أسبابها وآثارها وكيفية تعامل الأفراد معها. وهنا في هذا العنصر سنحاول التطرق لأهم هذه النظريات.

1- نظرية التوافق بين المتطلبات والقدرات "Person-Environment Fit Theory":

تشير هذه النظرية إلى أن ضغوط العمل تنشأ عندما يكون هناك عدم توافق بين متطلبات العمل وقدرات الموظف أو موارده. وهي تقوم على بعدين رئيسيين هما: (عاشور خ.، 2012، الصفحات 199-200)

- التوافق بين مهارات الفرد ومتطلبات الوظيفة؛

- التوازن بين توقعات الفرد وواقع بيئة العمل.

فإذا كانت المهام تفوق قدرات الموظف، يشعر بالإجهاد. وإذا كانت المهام أقل من مهاراته، قد يشعر بالملل.

2- نظرية الإجهاد والتكيف "Stress and Coping Theory" لـ: "Lazarus and Folkman":

تتظر هذه النظرية إلى الإجهاد على أنه نتيجة للتفاعل بين الفرد وبيئته، ويُفسر الإجهاد بناءً على تقييم الفرد للحدث وقدرته على التكيف معه. تقوم هذه النظرية على بعدين للتقييم الأولي والثانوي: (صبرينة، دون سنة، صفحة 365)

- التقييم الأولي: هل يمثل الحدث تهديداً، تحدياً، أو فرصة؟

- التقييم الثانوي: هل يمتلك الفرد الموارد اللازمة للتعامل مع الضغوط؟

فالإجهاد يزداد إذا شعر الفرد بأن قدراته لا تكفي لمواجهة متطلبات العمل.

3- نظرية الطلبات والسيطرة "Demand-Control Model" لـ: "Job Karasek":

تركز هذه النظرية على العلاقة بين متطلبات العمل والسيطرة التي يمتلكها الموظف. تركز على أبعاد هي: (الدين، 2018، صفحة 285)

- طلبات العمل: مستوى المهام المطلوبة والضغوط المرتبطة بها؛

- السيطرة: مدى قدرة الموظف على التحكم في طريقة أداء العمل.

فإذا زادت متطلبات العمل وقلّت السيطرة، يؤدي ذلك إلى مستويات عالية من الإجهاد.

4- نظرية التوقعات "Expectancy Theory" لـ: "Vroom":

ترى هذه النظرية أن الضغوط تنشأ عندما لا تكون العلاقة بين الجهد المبذول والمكافآت واضحة أو متوافقة. أعادها متمثلة في: (براح، 2014، صفحة 592)

- التوقع: توقع الفرد أن جهوده ستؤدي إلى أداء جيد؛

- الأداء: اعتقاد الفرد أن الأداء الجيد سيؤدي إلى مكافآت؛

- المكافأة: قيمة المكافأة التي يحصل عليها الفرد.

5- نموذج لبيير ونيومان:

يقوم هذا النموذج على افتراض أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدرانها: (بوشلاغم و كوسة، 2019، صفحة 431)

- الفرد؛ المنظمة؛

حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد قد يؤدي الى ترك أثارها على كل من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلا منهما الى الاستجابة لهذه الضغوط بالشكل الملائم.

المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات ضغوط العمل

يساعد تحديد أبعاد ومؤشرات ضغوط العمل في قياس مستوى الضغط الذي يتعرض له الموظف، وفي التمييز بين الضغوط العادية من قلق وارهاق مؤقت وتلك التي تتحول الى مصدر تهديد حقيقي لصحته واستقراره المهني. وعليه خلال هذا المطلب سيتم إبراز الأبعاد التي تتخذها ضغوط العمل إلى جانب المؤشرات الدالة عليها.

أولاً: أبعاد ضغوط العمل

تتنوع أبعاد ضغوط العمل عادة حسب المصدر فيمكننا أن نذكر بعضها في هذا العنصر.

1- بيئة العمل: تتمثل بيئة العمل فيما يلي : (مكناسي، 2017، صفحة 223)

- تشمل الظروف الفيزيائية مثل الإضاءة، درجة الحرارة، التهوية، ومستوى الضوضاء؛
 - تتضمن أيضاً العوامل التنظيمية مثل القوانين والإجراءات، ومدى توفر الموارد والمعدات اللازمة للعمل؛
 - بيئة العمل غير المريحة يمكن أن تؤدي إلى إرهاق الموظفين وزيادة مستويات التوتر.
- #### **2- عبء العمل:** أما عن المقصود بعبء العمل فهو ما يلي: (تايلور، 2008، صفحة 335)
- يشير إلى كمية العمل المطلوبة من الموظف مقارنة بالوقت والموارد المتاحة؛
 - عبء العمل الزائد قد يؤدي إلى الإجهاد البدني والعقلي، بينما قلة العمل قد تسبب الشعور بعدم الرضا أو الملل؛

- التوازن في توزيع المهام مهم لضمان الأداء الفعال وتقليل الضغوط.

3- غموض الدور: وهنا يقصد به كالتالي: (العميان، 2008، صفحة 164)

- يحدث عندما لا يكون للموظف فهم واضح لتوقعات وظيفته، مثل المهام المطلوبة، المسؤوليات، والمعايير التي يتم تقييمه بناءً عليها؛

- يؤدي غموض الدور إلى الارتباك، وانخفاض الثقة بالنفس، وزيادة القلق حول الأداء.

4- صراع الدور: يتجلى صراع الدور فيما يلي: (الباقى، 2005، صفحة 290)

- يحدث عندما تتعارض متطلبات الوظيفة مع بعضها البعض أو مع القيم والمبادئ الشخصية للموظف؛
- قد ينشأ عند تلقي الموظف توجيهات متضاربة من عدة جهات في العمل أو عند مواجهة صعوبة في التوفيق بين متطلبات العمل والحياة الشخصية؛

- يؤدي صراع الدور إلى الشعور بالإحباط والتوتر، وقد يؤثر سلباً على الإنتاجية.

5- علاقات العمل: تتمثل علاقات العمل فيما يلي: (معمّر قوداري و حضري، 2021، صفحة 807)

- تشمل طبيعة التفاعل بين الموظفين، سواء مع الزملاء أو المدراء أو العملاء؛
- العلاقات السلبية، مثل النزاعات أو ضعف التعاون، قد تؤدي إلى بيئة عمل غير مريحة وزيادة الضغوط؛
- في المقابل، بيئة داعمة تتميز بالتعاون والتواصل الفعال يمكن أن تخفف من الضغوط وتعزز الرضا الوظيفي.

هذه الأبعاد مترابطة، وأي خلل في أحدها يمكن أن يؤثر على مستوى الضغط الذي يعاني منه الموظف، مما يجعل من الضروري توضيح مؤشرات ضغوط العمل لتوضيح الصورة أكثر حول استراتيجيات الوقاية والعلاج.

ثانياً: مؤشرات ضغوط العمل

يمكن أن تكون مؤشرات ضغوط العمل متنوعة وتشمل جوانب جسدية، نفسية، وسلوكية. فيما يلي بعض المؤشرات التي قد تدل على وجود ضغوط عمل:

1- المؤشرات السلوكية: يظهر العاملون الذين تجاوز عندهم الضغط المستوى الطبيعي سلوكيات مثل الإرهاق المستمر والشعور الدائم بالتعب والضعف رغم الراحة؛ الصداع المتكرر أو صداع التوتر؛ مشاكل النوم كصعوبة في النوم أو الاستيقاظ المتكرر أثناء الليل؛ آلام الجسم مثل آلام العضلات، آلام الظهر، أو مشاكل في الجهاز الهضمي (مثل القرحة أو الإسهال)؛ زيادة أو نقص الوزن وتغيرات غير مبررة في الوزن بسبب التوتر والقلق (مكناسي، 2017، صفحة 231).

2- المؤشرات النفسية: تشير العديد من الدراسات الى أن ضغوط العمل تؤثر مباشرة على الصحة النفسية للعامل، وقد تظهر المؤشرات النفسية مثل:

- القلق والتوتر المستمر: الشعور بالقلق المفرط حول أداء العمل أو المواعيد النهائية؛
- العصبية أو الانفعالات: سرعة الغضب أو التوتر المبالغ فيه؛
- العرق، جفاف الفم والحمى؛
- الانطواء والعزلة: تراجع الرغبة في التواصل مع الآخرين، سواء في العمل أو خارج العمل؛
- انخفاض المعنويات: الشعور بالحزن، اليأس، وفقدان الدافع لأداء العمل (مكناسي، 2017، صفحة 230).

3- المؤشرات التنظيمية: وهي المتعلقة بتفاصيل العلاقة المعقدة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، فأداء الموظف الفعال مؤشر على صحته الجسدية والنفسية السليمة وبيئة عمله الداعمة وبذلك انخفاض ضغط العمل الذي يعاني منه، وتظهر المؤشرات النفسية مثل:

- تدهور العلاقات: زيادة الخلافات والنزاعات مع الزملاء أو المدراء؛
- ضعف التعاون: تقليل التعاون مع الزملاء في العمل أو ضعف التواصل؛
- الانسحاب: انسحاب العامل من فريق العمل؛
- وقد يصل الأمر الى الغياب المستمر للعامل (بشير، 2015، صفحة 208).

كل هذه المؤشرات يمكن أن تشير إلى مستويات عالية من ضغوط العمل، وقد تتراكم بمرور الوقت إذا لم يتم التعامل معها بشكل مناسب. من المهم مراقبة هذه المؤشرات والتعامل معها مبكرًا للحفاظ على الصحة النفسية والجسدية للموظفين.

المطلب الرابع: قياس ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها

بعد الوقوف على أبعاد ضغوط العمل ومؤشراته المختلفة، تبرز أهمية التطرق الى كيفية قياس هذه الضغوط وتحديد مستواها لدى الأفراد، باعتبار ذلك خطوة أساسية لفهم طبيعة معاناة الموظفين داخل بيئة عملهم. إن معرفة استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل تمثل جانباً لا يقل أهمية، إذ تساعد على التخفيف من حدة التوتر وتحسين قدرة الفرد على التكيف.

أولاً: قياس ضغوط العمل

تساعد طرق قياس ضغوط العمل في تحديد مدى تأثير ضغوط العمل على الأفراد داخل بيئة العمل، وتوفر أدوات لقياس شدة هذه الضغوط وتحديد مصادرها. فيما يلي أبرز طرق قياس ضغوط العمل:

1- الاستبيانات والمقاييس النفسية: وهي عديدة ومتنوعة، لكل منها هدف وتوجه مختلف ويركز على جانب مختلف، منها:

✓ مقياس ماسلاخ للاحتراق الوظيفي "Maslach Burnout Inventory – MBI": يعد من الأدوات الأكثر شهرة لقياس الاحتراق الوظيفي وقياس ضغوط العمل. يقيّم مستويات الإرهاق العاطفي، الانفصال الشخصي، وانخفاض الإنجاز الشخصي (نبار و جعيجع، 2018، صفحة 524)؛

✓ مقياس الضغط النفسي المهني "Job Stress Scale": مقياس يستخدم لتحديد مدى تأثير بيئة العمل على الإجهاد النفسي، ويشمل عوامل مثل عبء العمل، غموض الدور، والضغوط الاجتماعية (وقاد، 2017، صفحة 224)؛

✓ مقياس ضغوط العمل لـ "Cohen and Williamson": يقيّم مستويات القلق والتوتر الناتج عن العمل باستخدام أسئلة تغطي تأثير ضغوط العمل على الصحة النفسية والجسدية (مرنيز و بن الحاج جلول، 2016، صفحة 128)؛

✓ مقياس الضغوط المهنية لـ "Karasek": يعتمد على قياس مستوى "طلبات العمل" و "السيطرة" لدى الموظف (وعواع، 2018، صفحة 288).

2- **المقابلات الشخصية:** أغلب المؤسسات توظف أخصائيين نفسانيين من أجل ضمان الصحة النفسية لموظفيها، لذا أحد أهم طرق قياس ضغوط العمل هي المقابلات الشخصية سواء فردية أو جماعية: (مراد، 2020، صفحة 22)

✓ المقابلات الفردية: يتم إجراء مقابلات مع الموظفين لفهم تأثير بيئة العمل عليهم، والتعرف على مصادر الضغوط الشخصية والمهنية؛

✓ المقابلات الجماعية (التركيز الجماعي): تتم مناقشة الضغوط والتحديات في بيئة العمل ضمن مجموعة من الموظفين للحصول على صورة شاملة عن المشاكل المشتركة.

3- **الملاحظة المباشرة:** من طرف مسؤولي العمل، وتكون إما: (مراد، 2020، صفحة 20)

✓ الملاحظة السلوكية: يمكن للمسؤولين المراقبين تتبع سلوك الموظفين أثناء أداء العمل، مثل ملاحظة التعب الجسدي أو النفسي، أو تدهور الأداء؛

✓ الملاحظة البيئية: دراسة بيئة العمل نفسها، مثل مستوى الضوضاء، الإضاءة، وضغوط الوقت التي قد تؤثر على أداء الموظفين.

4- **المقاييس البيولوجية:** والمتمثلة في الكشف عن المؤشرات البيولوجية عن طريق التحاليل الطبية للموظف، وتكون كالتالي: (يعقوب، 2013، صفحة 126)

✓ مراقبة مستويات الهرمونات: قياس مستويات الهرمونات المرتبطة بالإجهاد مثل الكورتيزول من خلال عينات الدم أو اللعاب؛

✓ قياس ضغط الدم ومعدل ضربات القلب: مراقبة زيادة ضغط الدم أو معدل ضربات القلب كدليل على وجود ضغط نفسي أو جسدي.

5- **أدوات تقييم الأداء والإنجاز:** أي الحكم على حالة الموظفين وفقا لحالة المنظمة عن طريق ما يلي: (امحمد، دون سنة، صفحة 35)

✓ تقييم الإنتاجية: قياس انخفاض الإنتاجية أو الأداء بسبب ضغوط العمل قد يشير إلى تأثير هذه الضغوط على قدرة الموظف على الأداء؛

✓ مؤشرات الغياب: مراقبة زيادة الغياب أو التغيبات المرضية بسبب الضغوط الجسدية والنفسية.

6- التحليل الوظيفي: في حالة الشك في مواجهة الموظفين للضغوط أثناء العمل يمكن للمسؤولين مراقبة المهام المطلوب تنفيذها وكذلك المواد المرفقة والمهلة الزمنية الموافقة، عن طريق: (الزهراني أ.، دون سنة، الصفحات 3-7)

✓ دراسة المهام الوظيفية: تحليل المهام الوظيفية لتحديد التحديات والضغوط التي تواجه الموظفين في سياق العمل؛

✓ التحليل الوظيفي والتقييم الشامل: تحليل دور الموظف وتحديد ما إذا كانت المهام تتناسب مع قدراته وإمكاناته أو إذا كانت هناك متطلبات غير متناسبة تؤدي إلى ضغوط.

7- استطلاعات الرأي عبر الإنترنت: إجراء استطلاعات إلكترونية لجمع آراء الموظفين حول مستويات الضغوط في العمل، عبر طرح أسئلة تتعلق بالعوامل المسببة للإجهاد في بيئة العمل.

8- مراقبة مؤشرات الأداء البيئي: دراسة العناصر المادية مثل الضوضاء، الإضاءة، الظروف المناخية في بيئة العمل لتحديد مدى تأثير هذه العوامل على مستويات الضغط.

ثانياً: استراتيجيات التعامل معها

تتمثل استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل ضرورية للحفاظ على صحة الموظفين وزيادة الإنتاجية. هناك العديد من الأساليب والطرق التي يمكن اتباعها لتقليل أو إدارة ضغوط العمل بفعالية. فيما يلي أهم الاستراتيجيات المتبعة:

1- استراتيجيات فردية: تتمثل في:

أ- التنظيم وإدارة الوقت: وذلك بالتالي: (بوشلاغم و كوسة ، 2019، صفحة 441)

- تحديد الأولويات: تحديد المهام الأكثر أهمية وعاجلة والتركيز عليها أولاً؛
- تقسيم المهام الكبيرة: تقسيم المهام الكبيرة إلى مهام أصغر لتقليل الشعور بالضغط؛
- استخدام تقنيات تنظيم الوقت: مثل طريقة "بومودورو" (العمل لمدة 25 دقيقة ثم أخذ استراحة قصيرة) لتعزيز التركيز.

ب- التكيف العاطفي: عن طريق: (طرش، 2021، صفحة 118)

- التحكم في المشاعر: تعلم تقنيات للتحكم في التوتر والقلق مثل التنفس العميق أو التأمل؛

- إعادة التفكير الإيجابي: محاولة تغيير المواقف السلبية إلى مواقف أكثر إيجابية أو بناءة؛
- الاحتفاظ بنظرة واقعية: تحديد ما يمكن التحكم فيه وتحديد أولويات واضحة وتقبل ما لا يمكن تغييره.
- ج- **الحفاظ على صحة الجسم:** وذلك عن طريق القيام بما يلي: (بشير، 2015، صفحة 214)
 - ممارسة الرياضة: الرياضة تساعد على تقليل مستويات التوتر وتحسين المزاج؛
 - التغذية السليمة والنوم الجيد: الحفاظ على نمط حياة صحي وتجنب السهر الزائد أو الإفراط في تناول الطعام.
- د- **الاسترخاء والراحة:** عن طريق: (خوجة، دون سنة، صفحة 10)
 - التأمل واليوغا: يمكن أن تساعد تقنيات الاسترخاء مثل التأمل أو اليوغا في تقليل التوتر وتعزيز الشعور بالهدوء؛
 - أخذ فترات استراحة منتظمة: تأخذ فترات راحة قصيرة طوال اليوم لتجديد النشاط والتركيز.
- 2- **استراتيجيات جماعية وتنظيمية:** تتعدد هذه الاستراتيجيات لتشمل ما يلي:
 - أ- **تحسين بيئة العمل:** وهذا بالاعتماد على ما يلي: (الخلواني، 2022، صفحة 60)
 - توفير بيئة عمل مريحة: تحسين الظروف البيئية مثل الإضاءة، التهوية، والأثاث لتقليل العوامل المسببة للتوتر؛
 - تقليل الضوضاء: العمل على تقليل الضوضاء أو توفير أماكن هادئة للتركيز.
 - ب- **الدعم الاجتماعي والتعاون:** ويظهر هذا من خلال ما يلي: (براح، 2014، صفحة 516)
 - تعزيز التواصل: تشجيع الموظفين على التحدث عن مشاكلهم وتقديم الدعم الاجتماعي من خلال تفاعلات جماعية؛
 - التعاون بين الفريق: تشجيع العمل الجماعي وتقليل الضغط على الأفراد عن طريق توزيع المهام بشكل متوازن.
 - ج- **القيادة الفعالة:** بالاعتماد على ما يلي: (صبرينة، دون سنة، صفحة 369)
 - التوجيه والدعم: يجب أن يكون المديرون والقياديون متاحين لتوجيه ودعم الموظفين بشكل مستمر؛
 - تشجيع التغذية الراجعة: تقديم ملاحظات بناءة للموظفين وتحديد التوقعات بشكل واضح لتجنب الغموض.
 - د- **تقديم التدريب والدورات:** وذلك عن طريق: (براح، 2014، صفحة 517)
 - تدريب مهارات إدارة الإجهاد: توفير ورش عمل لتدريب الموظفين على كيفية إدارة ضغوط العمل؛

- التطوير المهني: تقديم فرص للتدريب المهني وزيادة المهارات لمساعدة الموظفين في التكيف مع التحديات.
- ه- استراتيجيات مؤسسية: يظهر هذا من خلال: (معر قوداري و حضري، 2021، صفحة 815)
 - إعادة توزيع المهام: توزيع المهام بشكل متوازن بين الموظفين لتقليل العبء على شخص واحد؛
 - إعادة تصميم الوظائف: تعديل الوظائف لتكون أكثر مرونة أو لتقليل الضغوط غير الضرورية.
- و- تقديم المكافآت والتحفيز: مثل: (خوجة، دون سنة، صفحة 12)
 - مكافآت الأداء: تقديم مكافآت أو مزايا إضافية لتحفيز الموظفين على تجاوز ضغوط العمل؛
 - الاعتراف بالإنجازات: تقدير جهود الموظفين بشكل منتظم يعزز معنوياتهم ويخفف من التوتر.
- ز- التوازن بين العمل والحياة الشخصية: باتباع المبادئ التالية: (معر قوداري و حضري، 2021، صفحة 815)
 - المرونة في العمل: السماح للموظفين بالعمل عن بُعد أو تعديل ساعات العمل لتلبية احتياجاتهم الشخصية؛
 - تشجيع الراحة: دعم الموظفين في أخذ عطلات بشكل منتظم وضرورة الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة.
- 3- استراتيجيات التغيير التنظيمي: تتمثل استراتيجيات التغيير التنظيمي في التالي:
 - أ- تطوير ثقافة مؤسسية صحية: عن طريق: (وردة، 2023، صفحة 23)
 - ثقافة تدعم الصحة النفسية: تشجيع ثقافة مفتوحة وصحية في مكان العمل حيث يتم التعامل مع الإجهاد بشكل إيجابي؛
 - الشفافية والوضوح: تحسين الشفافية في التوقعات والقرارات التنظيمية لتقليل القلق الناتج عن الغموض.
 - ب- إعادة تقييم الهيكل التنظيمي: وهذا عن طريق: (وردة، 2023، صفحة 235)
 - الهيكل التنظيمي المرن: تعديل الهيكل التنظيمي بحيث يكون أكثر مرونة لتقليل العبء الإداري والبيروقراطية.
 - ج- استراتيجيات تكنولوجية: ويقصد هنا الاعتماد على التكنولوجيا بشكل أكبر وذلك عن طريق: (طارق، 2011، الصفحات 255-257)
 - استخدام أدوات إدارة الوقت: اعتماد أدوات وتطبيقات تساعد الموظفين على تنظيم وقتهم وإدارة مهامهم بكفاءة؛

- استخدام أنظمة دعم الذكاء الاصطناعي: استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي لتقليل الأعمال الروتينية التي تؤدي إلى ضغوط إضافية.

المبحث الثاني: مدخل عام للاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي أصبح من الظواهر التي تحظى باهتمام متزايد في مجالات علم النفس الإداري والتنظيمي، نظراً لتأثيره الكبير على الأفراد والمؤسسات على حد سواء. يتجلى هذا الاحتراق في حالة من الإجهاد النفسي والجسدي المستمر الناتج عن ضغوط العمل المتراكمة، مما يؤدي إلى تراجع الأداء المهني وتأثر الصحة النفسية للعاملين. وهنا تظهر الحاجة إلى دراسة الظاهرة وتقديم مدخل عام لفهم مفهوم الاحتراق الوظيفي، أسبابه، وأبعاده، بالإضافة إلى استعراض الآثار التي يتركها على الفرد والمؤسسة، مما يساهم في بناء أساس معرفي يمكن من خلاله تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع هذه الظاهرة.

المطلب الأول: ماهية الاحتراق الوظيفي

للتعرف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الضروري التطرق إلى ماهيته وخصائصه وكذا أسبابه، وهذا ما نهدف له من خلال عرض عديد التعريفات لعديد الباحثين واستخلاص خصائصه، وتوضيح أسبابه.

أولاً: تعريف الاحتراق الوظيفي

1- تعريف الاحتراق الوظيفي: " هو حالة من الإجهاد النفسي والعاطفي والجسدي الناتجة عن التعرض المستمر والمفرط لضغوط العمل، حيث يشعر الفرد بالإرهاق العاطفي، التباعد أو الانفصال عن زملاء العمل أو العملاء، وانخفاض الإحساس بالكفاءة والإنجاز الشخصي." (بوغرزة، حديد، و عبد الرحمان، 2022، صفحة 709).

تعريف منظمة الصحة العالمية "WHO": "عرّفت الاحتراق الوظيفي في التصنيف الدولي للأمراض (ICD-11) بأنه "متلازمة ناتجة عن الإجهاد المزمن في مكان العمل الذي لم يتم إدارته بنجاح"، ويتميز بثلاثة أبعاد رئيسية: الشعور بالإرهاق، ازدياد التباعد الذهني عن العمل أو المشاعر السلبية تجاهه، انخفاض الفعالية المهنية." (روتيرز، 2024، صفحة غير موجودة)

يعرفه "Maslach and Jackson (1981)" بأنه: " يعتبر الاحتراق الوظيفي استجابة نفسية طويلة الأمد لضغوط العمل المستمرة، ويظهر في ثلاثة أبعاد: الإرهاق العاطفي، التباعد الشخصي أو التبدّل العاطفي، انخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي." (علوطي و مغار، 2017، صفحة 74)

ويعرفه " لازاروس Lazaros " بأنه: " حالة من الاجهاد نجمت عن تأثير الأعباء والمتطلبات المتواصلة، والزائدة الملقاة على الأفراد، بحث تفوق طاقتهم وقدراتهم المهنية فالمهام الزائدة للمورد والتي لا يمكن استيعابها والتي تتجاوز طاقته يمكن أن تؤدي الى مرحلة جد متقدمة ن العجز المهني." (منصور، 2013، صفحة 12) ويمكن القول بأنه " مستوى منخفض من القدرة ظهرت من خلال ضغوط العمل وتؤدي الى مواقف سلبية تجاه الوظيفة، وهو أحد أنواع التعب الجسدي والعاطفي فالأعباء الإضافية تنعكس سلبا على اتجاهات الموظف نحو وظيفته وارتباطه بها." (بوغرزة، حديد، و عبد الرحمان، 2022، صفحة 709)

ومما سبق يمكننا أن ننتهي الى أن الاحتراق الوظيفي هو حالة من الانهك العاطفي والفكري والجسماني والتي تكون على شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله كاستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة، وتتمثل هذه الحالة في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة، ويميله لتقويم ذاته سلبيا وإحساسه بتدني مكانته وكفاءته في العمل وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل، بالإضافة لفقدانه العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها.

2- خصائص الاحتراق الوظيفي: تتعدد خصائص الاحتراق الوظيفي من نفسية وجسدية وغيرها، نذكر منها: (عاشور و.، 2020، الصفحات 68-69)

- شعور دائم بالتعب والإرهاق الجسدي والنفسي؛
 - فقدان الحافز والاهتمام بالعمل؛
 - انخفاض الإنتاجية والأداء؛
 - زيادة معدلات الغياب أو الرغبة في ترك الوظيفة؛
 - اضطرابات صحية مثل الأرق، القلق، أو الاكتئاب.
- إذن فالاحتراق الوظيفي هو شعور نفسي بالإجهاد والإرهاق وانعدام الرغبة في العمل، مما يؤثر سلبا على حياة الفرد المهنية والاجتماعية والشخصية. يظهر الاحتراق الوظيفي لأسباب عديدة ومتنوعة أهمها البيئة التي يعمل فيها الفرد.

ثانيا: أسباب الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإجهاد المزمن المرتبط بالعمل تؤدي إلى الإرهاق العاطفي والجسدي والنفسي. يمكن أن تنشأ هذه الحالة بسبب مجموعة متنوعة من العوامل، ومنها: (عاشور و.، 2020، الصفحات 67-68؛ سعيد، 2021، صفحة 158)

- 1- **ضغط العمل المستمر:** نتيجة ساعات العمل الطويلة دون فترات راحة كافية وتراكم المهام والواجبات دون تخفيف العبء، وعدم وجود توازن بين الحياة الشخصية والعملية.
 - 2- **غياب الدعم:** نقص الدعم من الزملاء أو المديرين أو الأسرة إضافة الى غياب التقدير أو الاعتراف بجهود الموظف.
 - 3- **عدم وضوح الأدوار:** عدم وضوح التوقعات الوظيفية أو المهام المطلوبة وتضارب المسؤوليات أو التوجيهات.
 - 4- **بيئة العمل السلبية:** ثقافة عمل غير صحية مليئة بالتوتر أو النزاعات وغياب التواصل الفعال بين الموظفين والمديرين.
 - 5- **الشعور بعدم الجدوى:** الإحساس بعدم التأثير أو القيمة في العمل وفقدان الحافز نتيجة لروتين ممل أو عمل لا يتماشى مع أهداف الشخص.
 - 6- **أعباء نفسية وعاطفية:** العمل في بيئات تتطلب تفاعلاً عاطفياً كبيراً (مثل الرعاية الصحية أو التعليم)، والتعامل مع مشكلات أو ضغوط عملاء أو زبائن باستمرار.
 - 7- **الافتقار إلى التقدم أو التطور:** غياب فرص التطور المهني أو الترقية والشعور بالركود في المسار الوظيفي.
 - 8- **ضعف الموارد أو الأدوات:** نقص الموارد اللازمة لأداء العمل بفعالية واستخدام تقنيات قديمة أو غير ملائمة.
 - 9- **التوتر المالي أو الوظيفي:** قلق من الاستقرار الوظيفي أو المخاوف من فقدان العمل والراتب غير الملائم مقارنة بالجهود المبذولة.
 - 10- **صفات شخصية أو معتقدات:** الأشخاص الذين يميلون إلى المثالية أو الذين يضعون ضغوطاً ذاتية كبيرة على أنفسهم وصعوبة في قول "لا" وتحمل أعباء إضافية باستمرار.
- تتعدد الأسباب بين أسباب شخصية وأخرى مرتبطة بطبيعة العمل وبيئته لكن النتيجة واحدة وهي أن الموظف يعاني من الاحتراق الوظيفي الذي يؤدي لانخفاض فعاليته وضعف أدائه، وبالتالي يسبب الضرر لنفسه أولاً ولمؤسسته أيضاً. يمر العامل المصاب بالاحتراق الوظيفي بعدة مراحل، كما يساهم الكشف المبكر عنه في الوقاية والعلاج منه.

المطلب الثاني: مراحل الاحتراق الوظيفي وآثاره

يمر العامل المصاب بالاحتراق الوظيفي بعدة مراحل متسلسلة تنشأ نتيجة الضغوط المهنية المستمرة وصعوبة التكيف معها. ومع تطور حالته تتراجع قدرة الموظف على أداء وظيفته بفعالية، مما يؤثر بشكل واضح على إنتاجيته وجودة عمله، وكذلك تزداد صعوبة علاجه. وهو ما سنتناوله تالياً حول مراحل الاحتراق الوظيفي وآثاره.

أولاً: مراحل الاحتراق الوظيفي

يحدث الاحتراق الوظيفي تدريجياً ويتطور عبر عدة مراحل يمكن ملاحظتها. فهم هذه المراحل يساعد في اتخاذ التدابير الوقائية مبكراً. فيما يلي المراحل الرئيسية للاحتراق الوظيفي:

- 1- **مرحلة الاستغراق:** في هذه المرحلة يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفع وتشتمل حالة من الاستثارة والسرور، فيشعر العامل بشغف كبير وحماس مفرط لإنجاز المهام. حيث يتطلع الموظف للنجاح وتحقيق الأهداف بسرعة فيقوم بقبول مسؤوليات كبيرة دون تردد، كما يتجاهل الراحة والتوازن بين العمل والحياة؛ وهنا يقع في فخ عدم الاتساق بين ما يطمح له العامل في حياته المهنية وبين ما يحدث فعليا (عاشور و.، 2020، صفحة 69)؛
- 2- **مرحلة التبلد أو الكساد:** تنمو هذه المرحلة ببطء، فتبدأ بالشعور بالإرهاق بعد فترة من الضغط المستمر؛ يشعر فيها الموظف بإجهاد مستمر وصعوبة في الحفاظ على النشاط فيتراجع في الأداء والجودة، كما يعاني من اضطرابات في النوم والشعور بالإرهاق العاطفي، فينخفض رضا الفرد عن العمل، وتظهر عليه حالات البعد عن الزملاء وعشوائية التفكير وانخفاض مستوى الطموح (عبد السلام، 2023، صفحة 178)
- 3- **مرحلة الانفصال:** ظهور علامات الإحباط نتيجة للإجهاد المستمر والشعور بعدم التقدير، ويدرك الفرد ما حدث ويبدأ بالتشكيك في قيمة جهوده المبذولة مما يؤدي إلى انخفاض الحافز وفقدان الشغف تجاه العمل ورؤية العمل كعبء ثقيل يصعب تحمله، هنا يصاب بالانسحاب النفسي وارتفاع مستوى الاجهاد النفسي (عاشور و.، 2020، صفحة 70)؛
- 4- **المرحلة الحرجة أو نقطة الاتصال:** وتعد أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق الوظيفي وتزداد الاعراض النفسية والجسدية والسلوكية سوءاً، فيتصاعد الشعور بالإحباط إلى مستوى من الانفصال عن العمل والعزلة، ويختل تفكير الفرد نتيجة الارتباك والشكوك ويصل إلى مرحلة التدمير ويصبح جل تفكيره في كيفية ترك العمل أو حتى التفكير في الانتحار (الزهراني ن.، 2018، صفحة 45).

وفقا للمراحل سابقة الذكر يمكن أن نأخذ صورة جامعة لكيفية الوقاية والعلاج من الاحتراق الوظيفي للموظفين، حيث أن الكشف المبكر عن هذه الظاهرة يساعد على الوقاية منها وتجنبها.

ثانيا: آثار الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي له آثار سلبية متعددة تتجلى على المستويات الجسدية والنفسية والاجتماعية والمهنية. إذا لم يُعالج، فقد يؤدي إلى تداعيات خطيرة. إليك أبرز هذه الآثار:

1- الآثار الجسدية: يمكن تلخيص هذه الآثار في النقاط التالية: (الملوم، 2018، صفحة 53)

- الإرهاق المزمن والشعور دائم بالتعب حتى بعد فترات من الراحة؛
 - مشكلات صحية: مثل الصداع، اضطرابات النوم، آلام العضلات، واضطرابات الجهاز الهضمي؛
 - ضعف الجهاز المناعي: مما يزيد من احتمالية الإصابة بالأمراض؛
 - ارتفاع خطر الأمراض المزمنة: كارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب بسبب التوتر المستمر.
- #### **2- الآثار النفسية والعاطفية:** يمكن تلخيص هذه الآثار في النقاط التالية: (شهري و عدمان، 2022، صفحة 76)

- الإجهاد النفسي: شعور مستمر بالقلق والتوتر؛
 - الاكتئاب: فقدان الشغف والاهتمام بالحياة والعمل؛
 - انخفاض الثقة بالنفس: الإحساس بعدم الكفاءة أو الجدوى؛
 - التقلبات المزاجية: سرعة الغضب أو الحزن بدون سبب واضح.
- #### **3- الآثار الاجتماعية:** يمكن تلخيص هذه الآثار في النقاط التالية: (تراس، دون سنة، صفحة 27)
- تدهور العلاقات الشخصية: بسبب الانعزال أو عدم القدرة على التفاعل الإيجابي مع الآخرين؛
 - زيادة النزاعات: مع الزملاء أو أفراد الأسرة نتيجة للإجهاد والضغط؛
 - فقدان الدعم الاجتماعي: بسبب الميل إلى الانسحاب والعزلة.

4- الآثار المهنية: يمكن تلخيص هذه الآثار في النقاط التالية: (عاشور و.، 2020، صفحة 68)

- انخفاض الإنتاجية: قلة التركيز وعدم القدرة على إنجاز المهام بكفاءة؛
 - ارتفاع معدل الأخطاء: نتيجة للإرهاق العقلي والجسدي؛
 - عدم الالتزام بالعمل: مثل الغياب المتكرر أو التسرب من العمل؛
 - ضعف الإبداع: غياب الحافز والقدرة على التفكير الخلاق.
- #### **5- الآثار طويلة الأمد:** يمكن تلخيص هذه الآثار في النقاط التالية: (محمود، 2018، صفحة 337)

- الاحتراف المهني المتدهور :التأثير السلبي على المسار الوظيفي والفرص المستقبلية؛
- التأثير المالي :قد يؤدي إلى خسارة الوظيفة أو تراجع الأداء الذي يؤثر على الترقيات والدخل؛
- تدهور نوعية الحياة :بسبب التأثيرات المتراكمة على الصحة والعلاقات الشخصية.

المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الاحتراق الوظيفي

بعد الوقوف على ماهية الاحتراق الوظيفي وأسبابه، مراحله وآثاره، تأتي أبعاده ومؤشراته؛ كون هذه الظاهرة تتعلق بعدة جوانب في العمل فإن أبعادها تتعدد بين اجهاد عاطفي ووظيفي، الشعور بتدني الإنجاز وتلبد الشعور وفقدان العنصر الإنساني. أما مؤشراته فتظهر على المصاب حسب مستوى اصابته.

أولاً: أبعاد الاحتراق الوظيفي: تشمل أبعاد الاحتراق الوظيفي ما يلي:

1. الاجهاد العاطفي والوظيفي: تعبر البعد الأساسي والحجر الأساس في بناء الاحتراق الوظيفي، ويتمثل في الإرهاق النفسي الذي يصل اليه الموظف نتيجة التراكمات وتزعزع الثقة، وهو بعد يرتبط بشكل رئيسي بضغوط العمل كونها المسبب الرئيسي للضغط والاستنزاف العاطفي والجسدي. كما يشمل شعور الفرد بالتعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية وذلك استجابة للضغوط والمسؤوليات الزائدة عن طاقته، ومن سمات هذا البعد عدم قدرة الفرد ورغبته في الذهاب الى العمل واعتباره جحيماً له (محمود، 2018، صفحة 337؛ عاشور و.، 2020، صفحة 65).

2. الشعور بتدني الإنجاز: يشعر الموظف بالفشل وعدم الكفاءة لإنجاز العمل، كما يتجه تقييم لذاته اتجاهاً سلبياً، ويفقد الشغف في تفاعله مع الآخرين نتيجة فقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل، وقد يحدث هذا أيضاً نتيجة للإخفاق المستمر للموظف في تقديم نتائج إيجابية تحظى بثناء مشرفيه. يؤدي هذا الى ظهور أعراض التوتر والاكتئاب، عندها يعتقد الموظف أنه لن تكون لجهوده نتيجة فعالة فإنه يتخلى عن تلك المحاولات (عمارة، 2022، صفحة 220).

3. تلبد الشعور وفقدان العنصر الانساني: يميل المحترق نفسياً الى الاتجاهات السلبية تجاه الأشخاص الذين يتعامل معهم، وتكون غالباً تهكمية ساخرة لا توضح النظرة الشخصية والخصائص المميزة للشخص (عبد السلام، 2023، صفحة 179)، وهو البعد الأكثر توسعاً للاحتراق الوظيفي؛ تتمثل أعراض هذا البعد في القسوة في التعامل، التشاؤم، كثرة الانتقاد، التهكم والسخرية وتوجيه اللوم للزملاء وعدم مراعاة الآخرين (محمود، 2018، صفحة 338). إن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال النجاح العاطفي المفرط الذي يشعر به الموظف وقد يؤثر على أدائه، فهو وسيلة للتعامل مع الاستنزاف العاطفي وجدار دفاع للتقليل من الشعور بالذنب والإحباط الناتجين عن العمل (عاشور و.، 2020، صفحة 66).

ثانيا: آلية الاحتراق الوظيفي:

يقع الموظفون في فخ الاحتراق الوظيفي كاستجابة للمتطلبات التي تقع على عاتقهم، والتي تمثل عوامل توتر الموظف مثل عبء العمل، وهي بدورها تقاوم التزاماته ومسؤولياته الشخصية. وبسبب هاته المتطلبات يتخلل شعور الانهك العاطفي الى نفس العامل أو الموظف، ثم تتكرر هاته الظروف لتسبب له شعورا مزمنًا بالإنهك العاطفي والنفسي يرافقه مستوا عالي من الإرهاق الجسدي، الى أن يلجأ الى استخدام فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي كحل أو كوسيلة دفاع ضد ما يشعر به. ليدخل بعدها الموظف في دوامة الشعور بعدم الإنجاز وانخفاض تقدير الذات، خاصة في البيئة التي لا تقدم مكافآت وإجازات لإنجازات العمل (عاشور و.، 2020، صفحة 67).

قد يبدأ الاحتراق الوظيفي لدى العامل بتدهور إدراكاته واتجاهاته الإيجابية ذات الصلة بعمله، فينخفض شعوره بالرضا والانغماس الوظيفي، ويزيد الشد العصبي لديه أثناء قيامه بعمله. بعد ذلك تنخفض نتائج أداء الموظف، لتظهر بعض الاعراض الجسمية السلبية مثل المرض والارهاق الشديد مما يؤدي الى التغيب عن العمل فيزيد مستوى التسرب الوظيفي وينخفض تقديره لذاته، هنا تظهر أعراض تدهور الصحة النفسية له، وتسوء علاقته الاجتماعية في العمل، مما يؤدي الى تفكك مجموعة العمل وانحياز الدعم الاجتماعي للموظفين (عسكر، 2003، صفحة 127_134).

المطلب الرابع: استراتيجيات الوقاية وعلاج الاحتراق الوظيفي

عند ظهور أعراض مثل انخفاض فعالية العامل وارهاقه الدائم يرجح كثيرا احتمال اصابته بالاحتراق الوظيفي، وهو ما يستدعي التدخل العاجل لأخصائيين، من المفترض تواجدهم على مستوى كل المؤسسات، من أجل اقتراح استراتيجيات مناسبة للعلاج والحد من هذه الظاهرة وهو ما سنتطرق إليه تاليا.

أولا: الاستراتيجيات الفردية

يتم اتباع العديد من الاستراتيجيات من أجل العلاج والوقاية من الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، منها التي تعتبر مسؤوليتهم الشخصية حيث أنها استراتيجيات فردية يعتمد عليها الفرد الواحد في المنظمة، منها:

1. إدارة الوقت والتنظيم: تنظيم الوقت بشكل فعال يساعد على تقليل الشعور بالفوضى والإجهاد. يتضمن ذلك تحديد الأولويات، تقسيم المهام الكبيرة إلى صغيرة، وتجنب تعدد المهام الذي يؤدي إلى التشتيت (محمود، 2018، صفحة 338).

2. **العناية بالصحة الجسدية:** الحفاظ على صحة الجسم من خلال ممارسة الرياضة بانتظام، تناول غذاء صحي ومتوازن، والحصول على قسط كافٍ من النوم لتقوية الجسم ضد التوتر (شهري و عدمان، 2022، صفحة 86).
3. **بناء الدعم الاجتماعي:** التواصل مع الزملاء والأصدقاء وأفراد العائلة للحصول على الدعم العاطفي والنفسي، والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية لتعزيز الشعور بالانتماء (لملوم، 2018، صفحة 51).
4. **تقنيات الاسترخاء وإدارة التوتر:** استخدام أساليب مثل التأمل، التنفس العميق، واليوغا للاسترخاء والتقليل من القلق والتوتر في بيئة العمل وخارجها (فوزي، دون سنة، صفحة 112).
5. **إعادة التوازن بين العمل والحياة الشخصية:** تخصيص وقت للعائلة والهوايات والأنشطة الترفيهية، مع وضع حدود واضحة بين العمل والحياة الشخصية لتجنب الإرهاق (شهري و عدمان، 2022، صفحة 86).
6. **تطوير التفكير الإيجابي:** إعادة صياغة التحديات بطريقة إيجابية، والتركيز على الإنجازات اليومية بدلاً من السلبيات لتعزيز الحافز النفسي (لملوم، 2018، صفحة 51).
7. **تحسين المهارات الشخصية:** تطوير مهارات مثل التواصل الفعال، إدارة النزاعات، والتعلم المستمر يساعد على مواجهة التحديات المهنية بثقة (شهري و عدمان، 2022، صفحة 86).
8. **طلب الدعم المهني:** التوجه إلى متخصصين نفسيين أو المشاركة في ورش عمل ودورات تدريبية للحصول على استراتيجيات أكثر عمقاً لإدارة التوتر (محمود، 2018، صفحة 338).
9. **تقليل التوقعات غير الواقعية:** تجنب الضغط الناتج عن السعي إلى الكمال في العمل من خلال وضع أهداف قابلة للتحقيق ومتناسبة مع القدرات والموارد (فوزي، دون سنة، صفحة 112).
10. **تطوير مرونة نفسية:** تعلم كيفية التكيف مع الظروف المتغيرة، والتعامل مع الأخطاء كفرص للتعلم، وتعزيز القدرة على التحمل النفسي (لملوم، 2018، صفحة 50).

ثانياً: استراتيجيات تنظيمية

على مستوى المنظمات، يمكن اتخاذ مجموعة من الإجراءات لتحسين بيئة العمل وتقليل عوامل الإجهاد التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي. فيما يلي أهم الاستراتيجيات التنظيمية (دبابي و لعيس، 2013، صفحة 18_19؛ بوغرز، حديد، و عبد الرحمان، 2022، صفحة 721؛ عمارة، 2022، صفحة 230):

1. تعزيز بيئة عمل صحية:

- التواصل الفعال: من خلال تعزيز الشفافية في التواصل بين الإدارة والموظفين وإنشاء قنوات مفتوحة للتعبير عن الآراء والمخاوف.

- دعم التعاون: من خلال تشجيع العمل الجماعي وتعزيز العلاقات الإيجابية بين الموظفين وتقليل التنافس غير الصحي بين أعضاء الفريق. (دبابي و لعيس، 2013، صفحة 18_19)

2. إدارة عبء العمل بشكل مناسب:

- توزيع المهام بإنصاف: عن طريق التأكد من أن المهام موزعة بشكل عادل بين الموظفين وتجنب تحميل الموظفين أكثر من طاقتهم.
- إعادة تصميم العمل: وذلك بتبسيط العمليات وتقليل التعقيدات التي تزيد من الضغط ومنح الموظفين مرونة أكبر في كيفية إنجاز مهامهم. (بوغرزة، حديد، و عبد الرحمان، 2022، صفحة 721)

3. توفير الدعم المهني:

- برامج التدريب والتطوير: من خلال تقديم فرص تعليمية لتحسين المهارات والتعامل مع التحديات الوظيفية وتوفير موارد لتطوير الموظفين مهنيًا وشخصيًا.
- الإشراف والتوجيه: عن طريق تدريب المديرين على دعم فرقهم بطرق إيجابية ومتفهمة وتقديم توجيه واضح ودعم مستمر للموظفين الجدد. (عمارة، 2022، صفحة 230)

4. تعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

- توفير مرونة في العمل: من خلال السماح بالعمل عن بعد أو ساعات عمل مرنة وتسهيل إجازات الموظفين وتشجيعهم على الاستفادة منها؛
- دعم احتياجات الأسرة: عن طريق تقديم برامج لدعم العائلة مثل إجازات الأبوة أو خدمات رعاية الأطفال. (دبابي و لعيس، 2013، صفحة 18_19)

5. تقديم الحوافز والتقدير:

- الاعتراف بالجهود: وذلك من خلال تقديم الشكر والتقدير للموظفين على إنجازاتهم، والاحتفال بالنجاحات الجماعية والفردية.
- برامج المكافآت: بتوفير حوافز مالية وغير مالية للموظفين المتميزين. (عمارة، 2022، صفحة 230)

6. إنشاء نظام دعم نفسي ومهني:

- خدمات الاستشارة النفسية: مثل تقديم جلسات استشارية للموظفين الذين يعانون من التوتر أو الاحتراق الوظيفي.

- برامج الصحة النفسية: كتنظيم ورش عمل حول إدارة التوتر والصحة النفسية لتعزيز ثقافة تقبل الحديث عن مشكلات الصحة النفسية (بوغرزة، حديد، و عبد الرحمان، 2022، صفحة 721).

7. إشراك الموظفين في صنع القرار:

- التقدير والتمكين: إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، بهدف تعزيز الشعور بالملكية والمسؤولية تجاه العمل.
- تقييم مستمر للرضا الوظيفي: كإجراء استبيانات منتظمة لفهم احتياجات الموظفين وتحسين بيئة العمل (عمارة، 2022، صفحة 230).

8. تحسين ظروف العمل المادية:

- تهيئة مكان العمل: توفير بيئة عمل مريحة وآمنة والتأكد من أن المعدات والموارد متاحة وفعّالة.
- الراحة الجسدية: توفير استراحات منتظمة ومساحات للراحة خلال ساعات العمل (دبابي و لعيس، 2013، صفحة 18_19).

9. تقليل الروتين والبيروقراطية:

- تحسين العمليات الإدارية: تقليل الإجراءات الروتينية المرهقة التي تزيد الضغط على الموظفين وتسريع عملية اتخاذ القرارات الإدارية (دبابي و لعيس، 2013، صفحة 18_19).

10. مراقبة وإدارة مستويات الإجهاد في المنظمة:

- قياس مستويات الاحتراق الوظيفي: استخدام أدوات تقييم دورية للتعرف على الموظفين المعرضين للخطر.
- الاستجابة السريعة: تطوير خطط علاجية فورية عند ملاحظة ارتفاع مستويات الإجهاد في بيئة العمل (عمارة، 2022، صفحة 230).

من النتائج المرجوة والأكيدة من تطبيق الاستراتيجيات التنظيمية من أجل معالجة ووقاية الموظفين من ظاهرة الاحتراق الوظيفي هي زيادة إنتاجية الموظفين وتحسين جودة العمل، تقليل معدلات الغياب والاستقالات، تعزيز رضا الموظفين وولائهم للمؤسسة، خلق ثقافة عمل إيجابية ومستدامة. فالرسالة الأهم والموجهة للإدارة: " الاستثمار في صحة ورفاهية الموظفين ليس مجرد التزام أخلاقي، بل هو استراتيجية عملية لتحقيق نجاح طويل الأمد للمؤسسة ".

المبحث الثالث: أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي

يختلف مفهوم ضغط العمل عن الاحتراق الوظيفي الذي شاع استعماله نتيجة التنامي المستمر لآثار ضغوط العمل، اذ يعرف بأنه الإحساس بالاحتراق، الفراغ، نقص في الحماس، عدم الاهتمام بالعمل، كون عدد العاملين المصابون بالاحتراق الوظيفي والذين ينتهي بهم الأمر بترك وظائفهم قد ازداد بشكل كبير، أي أن ضغوط العمل يمكن أن تعتبر كمسبب رئيسي للاحتراق الوظيفي.

من هنا يتبين الأثر واضحاً لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي، وكما تطرقنا سابقاً، فإن لضغوط العمل عدة أبعاد يؤثر كل منها على الاحتراق الوظيفي من خلال علاقات سنوضحها فيمايلي:

المطلب الأول: أثر بيئة العمل وعبئه على الاحتراق الوظيفي

تُعد ضغوط العمل من بين أبرز العوامل المؤثرة في الصحة النفسية والمهنية للعاملين، حيث تتداخل أبعادها لتخلق بيئة قد تكون محفزة أو منهكة. من بين هذه الأبعاد، تبرز بيئة العمل وعبء العمل كعنصرين أساسيين في تحديد مدى رضا الفرد عن عمله وقدرته على الاستمرارية فيه دون التعرض لمظاهر الانهك النفسي أو الجسدي.

أولاً: أثر بيئة العمل على الاحتراق الوظيفي

تُعد بيئة العمل من أبرز أبعاد ضغوط العمل، حيث تلعب دوراً محورياً في تشكيل تجربة الفرد المهنية. فبيئة العمل غير الداعمة والمهام الزائدة عن الطاقة تؤدي إلى شعور بالإجهاد المستمر، مما يُمهّد لظهور أعراض الاحتراق الوظيفي (داود، جردى، و قاضون، 201، صفحة 192).

تؤثر بيئة العمل على الفرد من خلال ما توفره أو تفتقر إليه من عناصر الراحة والدعم، مثل العدالة التنظيمية، ودرجة التحكم في المهام وغيرها. فعندما تكون البيئة مليئة بالتوتر، أو يسودها الغموض والتسلط، يشعر الفرد بالعزلة وانعدام القيمة، مما يؤدي إلى انخفاض دافعيته، وتراكم مشاعر الإحباط والتعب، وهي مشاعر ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالاحتراق الوظيفي. كما أن غياب التقدير والتعزيز الإيجابي من الإدارة يسهم في فقدان الشعور بالإنجاز، وهو أحد الأبعاد الأساسية للاحتراق (بوغرزة، حديد، و عبد الرحمان، 2022، صفحة 718).

تناولت العديد من الدراسات هذا البعد كمتغير مستقل لدراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي، مثل دراسة بوغرزة رضا وآخرون (2022)، يوسف كمال (2019) وداود نسرین وآخرون (201)، وتوصل أغلبها إن لم نقل كلها الى وجود علاقة واضحة بينهما، فالبيئة الداعمة والمدعمة تحافظ على الصحة النفسية للفرد العامل أما البيئة المغمورة بالمشاعر السلبية فهي أول أسباب إصابتهم بالاحتراق الوظيفي.

ثانياً: أثر عبء العمل على الاحتراق الوظيفي

يشكل عبء العمل، من جهة أخرى، عامل ضغط مباشر ومستمر، خاصة عندما تتجاوز المهام حدود الطاقة الطبيعية للفرد، سواء من حيث الكم أو من حيث التعقيد. العمل تحت ضغط الوقت، أو التوقعات غير الواقعية، يضع الموظف في حالة من الاستنفار الدائم، حيث يضطر إلى التضحية بجوانب الراحة والاهتمام بالنفس، في سبيل تلبية متطلبات العمل. ومع مرور الوقت، يؤدي هذا الوضع إلى إنهاك شديد، مصحوب بتبدل عاطفي وفقدان الحماس، مما يمهد الطريق لظهور الاحتراق الوظيفي بكل أبعاده (مشاركة، 2019، صفحة 227_229). وقد ذهبت العديد من الدراسة الى ابراز هذا البعد كأحد الأبعاد المؤثرة بشكل مباشر على نسبة الاحتراق الوظيفي، منها دراسة لما الخولاني (2022)، عبد الفتاح محمد علي غانم وآخرون (2024) وحليس ورده (2023).

إن التراكم المستمر لهذه الضغوط، دون تدخل تنظيمي فعال للحد منها أو لتقديم الدعم النفسي والمهني اللازم، يجعل الموظف أكثر عرضة للدخول في دوامة من الإرهاق المتواصل والتراجع في الأداء، وقد يصل به الأمر إلى الانسحاب الكلي من العمل أو فقدان الرغبة فيه. بذلك، يتضح أن بيئة العمل وعبء العمل ليسا مجرد عوامل تنظيمية، بل هما محددان نفسيان واجتماعيان أساسيان في نشوء الاحتراق الوظيفي وتفاقمه (غانم، معرب ، و الأشول، 2024، صفحة 328).

المطلب الثاني: أثر صراع الدور وغموضه على الاحتراق الوظيفي

يُعد الدور المهني الذي يشغله الفرد داخل المؤسسة إطاراً مرجعياً ينظم سلوكياته وتفاعلاته وتوقعاته. غير أن هذا الدور قد يتعرض للاضطراب، سواء بسبب صراعات بين متطلباته المختلفة، أو نتيجة لغموض يكتنفه، ما ينعكس سلباً على التوازن النفسي للعامل. وفي هذا السياق، يشكل كل من صراع الدور وغموضه أبعاداً مركزية من ضغوط العمل التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بظاهرة الاحتراق الوظيفي، خاصة عندما لا يتمكن الموظف من التوفيق بين المتطلبات المتضاربة، أو عندما يفتقر إلى المعلومات اللازمة لفهم ما هو متوقع منه.

أولاً: أثر صراع الدور على الاحتراق الوظيفي

يحدث صراع الدور عندما يُطلب من الفرد أداء مهام أو تلبية توقعات تتعارض مع بعضها البعض، أو عندما تتداخل مسؤولياته مع مسؤوليات الآخرين دون وضوح في الحدود. هذا النوع من الضغط يولد حالة من التوتر المستمر، إذ يجد الفرد نفسه ممزقاً بين رغبات مختلفة، ورضا أطراف متعددة، دون امتلاكه الوسائل الكافية للتوفيق بينها (قهواجي، 2018، صفحة 28_29). ومع تكرار هذا الصراع، تتضاءل قدرته على ضبط انفعالاته أو الحفاظ على دافعيته، مما يؤدي إلى استنزاف طاقته النفسية والجسدية، وهو ما يشكل أحد المقدمات

الأساسية للاحتراق الوظيفي. ليس هذا فقط، بل يدخله هذا الصراع في دوامة من عدم الرضا وعدم الالتزام الوظيفي التي تسحبه بهدوء الى أن يقع في الاحتراق الوظيفي بشكل أعمق (صوار و ستي، 201، صفحة 50).

ذهبت العديد من الدراسات الى أن بعد صراع الدور المتعلق بضغوط العمل له علاقة موجبة بالاحتراق الوظيفي مثل دراسة صوار يوسف وآخرون (201)، أمينة قهواجي (2018) ولبليو لامية وآخرون (2020).

ثانياً: أثر غموض الدور على الاحتراق الوظيفي

يتجلى غموض الدور عندما لا تكون المهام واضحة، أو حين يفتقر الموظف إلى المعلومات الدقيقة حول مسؤولياته، أو كيفية تقييم أدائه. هذا الغموض يخلق شعوراً بعدم الأمان والارتباك، حيث يظل العامل في حالة من القلق المستمر خوفاً من ارتكاب أخطاء أو الفشل في تلبية ما يُتوقع منه. وفي ظل هذه الحالة، يفقد الموظف ثقته في نفسه، ويشعر بالعجز وفقدان السيطرة، مما يجعله أكثر عرضة للإنهاك النفسي والتبدل العاطفي، وهما من أبرز مظاهر الاحتراق الوظيفي (قهواجي، 2018، صفحة 29). ووصلت العديد من الدراسات الى أن صراع الدور مرتبط برضا وظيفي متدن، كما أنه يسبب توتر وظيفي عالٍ وتدهور العلاقة والثقة بين الرئيس وموظفيه، تتسبب هذه الفجوة في ظهور الاحتراق الوظيفي. من بين هاته الدراسات دراسة أمينة قهواجي (2018)، بن سليمان فتيحة (2015) وجولي نسيم (2003).

يتفاقم تأثير صراع الدور وغموضه في المؤسسات التي تفتقر إلى بنية تنظيمية واضحة، أو لا توفر فرصاً للتواصل الفعال والتغذية الراجعة. فكلما ازداد الغموض، واشتد الصراع، كلما تأكل الإحساس بالاستقرار والرضا المهني، مما يؤدي تدريجياً إلى تدهور الصحة النفسية للعامل، وانخفاض إنتاجيته، وقد يدفعه إلى الانسحاب أو الاستقالة.

المطلب الثالث: أثر علاقات العمل على الاحتراق الوظيفي

تُعد العلاقات المهنية داخل بيئة العمل من العوامل الجوهرية التي تؤثر في جودة الحياة الوظيفية، إذ إن طبيعة العلاقة التي تربط الفرد بزملائه، رؤسائه، أو مرؤوسيه، تشكل جزءاً كبيراً من تجربته اليومية في المؤسسة. وعندما تتسم هذه العلاقات بالدعم والتعاون والاحترام المتبادل، فإنها تعزز من التوازن النفسي وتزيد من دافعية الفرد. أما في حال اتسمت بالتوتر، الصراع، أو التجاهل، فإنها تصبح مصدراً مستمراً للضغط والإجهاد، مما يساهم بشكل كبير في نشوء الاحتراق الوظيفي (بعيطي، 2021، صفحة 251).

ضعف العلاقات داخل بيئة العمل قد يظهر من خلال انعدام التواصل الفعال، غياب روح الفريق، انتشار التنافس السلبي، أو انعدام الثقة بين الزملاء. هذه العوامل تخلق مناخاً مهنيًا غير آمن، يشعر فيه الفرد بالعزلة

أو بعدم الانتماء، مما يؤدي إلى تراجع رضاه الوظيفي، وزيادة شعوره بالإرهاق النفسي والقلق. كما أن التعرض للنقد المستمر، أو التجاهل، أو المعاملة غير العادلة من طرف الإدارة أو الزملاء، يمكن أن يُضعف تقدير الذات ويعمق الإحساس بالفشل، وهما من أبرز مكونات الاحتراق الوظيفي (الخلواني، 2022، صفحة 24). كان لبعد علاقات العمل نصيب وافر من الدراسة مثل دراسة لما الخلواني (2022)، بلوني عبد الحليم وآخرون (2021) ووليد محمد عبد الحليم محمد عاشور وآخرون (2020)، حيث توصلت هذه الدراسات الى وجود علاقة بين هذا البعد وظاهرة الاحتراق الوظيفي.

مما سبق يمكننا القول بأن ضغوط العمل تُعد من العوامل الرئيسية التي تؤدي الى الاحتراق الوظيفي، حيث أن التعرض المستمر للضغوط مثل زيادة الأعباء وعدم التقدير الوظيفي يؤدي لشعور الموظف بالإجهاد النفسي والجسدي، بمرور الوقت تتطور هذه الضغوط الى إرهاق مزمن وانخفاض الدافعية والشعور بعدم الإنجاز وهو ما يسمى بالاحتراق الوظيفي.

خلاصة:

سلّط هذا الفصل الضوء على المفاهيم الأساسية المرتبطة ببيئة العمل، مركزًا على الضغوط المهنية وانعكاساتها النفسية والسلوكية، لاسيما في ظل الظروف المتغيرة والمتطلبات المتزايدة في مختلف القطاعات. كما تم التطرق إلى ظاهرة الاحتراق الوظيفي بوصفها أحد أبرز النتائج السلبية لتراكم الضغوط، مع استعراض العوامل المؤدية إليها وتداعياتها على الفرد والمؤسسة. وتُبرز هذه المعالجة النظرية أهمية البحث في هذا المجال، لما له من أثر على جودة الحياة المهنية وفعالية الأداء الوظيفي، مما يجعل من الضروري دراسة هذه الظواهر بشكل علمي ودقيق.

الفصل الثاني: الأدبيات التطبيقية

تمهيد:

بعد عرض الأدبيات النظرية لموضوع دراستنا هذه، نسعى من خلال هذا الفصل الى عرض ومناقشة أبرز الدراسات التطبيقية التي تناولت موضوعنا هذا، بهدف توضيح كيفية مقارنة ظاهرة الاحتراق الوظيفي ميدانياً، وتحديد الأدوات والمنهجيات المعتمدة. كما يساهم في إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات والدراسة الحالية، مما يضح بحثنا في سياقه العلمي والتطبيقي. وقد قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية :

المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة

المبحث الثاني: تحليل الدراسات السابقة

المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة

يُعدّ هذا المبحث خطوة أساسية في بناء البحث العلمي، حيث يهدف إلى استعراض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث بشكل مباشر أو غير مباشر. ويساعد ذلك في تحديد ما تم التوصل إليه من نتائج، والكشف عن الفجوات المعرفية، والاستفادة من المناهج والأدوات التي استخدمها الباحثون السابقون، مما يُثري الإطار النظري ويدعم الجانب التطبيقي للدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بضغط العمل

يُعنى هذا المطلب باستعراض أبرز الدراسات التي تناولت ضغوط العمل، من حيث تعريفها، مصادرها، وآثارها على الفرد والمؤسسة. ويسهم هذا الطرح في توضيح كيفية تفاعل الباحثين مع هذه الظاهرة، والاتجاهات النظرية والمنهجية التي اعتمدت لفهمها وتحليلها.

أولاً: رسالة ماجستير في إدارة الأعمال للطالب عيسى إبراهيم المعشر، تحت عنوان: "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)"، تحت إشراف الدكتور كامل المغربي، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية لجامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، سنة 2009. تهدف دراسة الطالب عيسى إبراهيم المعشر إلى التعرف على مستو ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني وأثرها على أدائهم، إضافة إلى التعرف عن مصادر هذه الضغوط ومحاولة اقتراح حلول وتوصيات لتخفيف من هذه الضغوط.

اعتمد في دراسته على مجتمع مكون من (23) فندقاً أردنياً من فئة الخمس نجوم، اختار منهم (12) فندقاً ممثلاً لمنطقة عمان. قام بتحليل 197 استبانة، تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة وجمعها، باستخدام الإحصاء الوصفي وحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بواسطة الحاسوب.

توصلت هذه الأخيرة إلى عدة نتائج أهمها: عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) بين المتغيرين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى، أيضاً يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة والمتغير التابع وهو الأداء من جهة أخرى.

مما سبق توصل الطالب عيسى إبراهيم إلى أن عبء العمل والهيكل التنظيمي إضافة إلى المتغيرات الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة والمستوى التعليمي لا يؤثر على أداء العاملين؛ بينما المكافآت والأجور إضافة إلى بيئة العمل ومتغير الحالة الاجتماعية للعامل تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة الخمس نجوم بعمان.

قدمت هذه الدراسة تحليلاً واضحاً لأهم مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في فنادق فئة الخمس نجوم بعمان، وبناءً عليها تم تقديم العديد من التوصيات لتجاوزها كونها تؤثر وبشكل رئيسي على صحة العاملين وأدائهم وبذلك أداء هاته الفنادق. نستخلص من هذه الدراسة أن المؤسسات التي تعتمد على العامل البشري كمحرك أساسي لما تقدمه من خدمات ومنتجات يعاني عمالها من ضغوط العمل التي تعود الى بيئة العمل والحالة الاجتماعية كسبب رئيسي، لذا على المؤسسة توفير بيئة العمل الملائمة من أجل فتح مجال للعمال لإظهار الابداع والعمل بفعالية أكثر.

ثانياً: رسالة ماجستير في أصول التربية، إدارة تربوية، للطالب محمد حسن خميس أبو رحمة، بعنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة"، تحت إشراف الدكتور سليمان حسين المزين، قسم أصول التربية/ إدارة تربوية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة، بعام 2012. هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم.

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي على مجتمع الدراسة المكون من جميع المشرفين التربويين من وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظة غزة، أما عينة الدراسة فتكونت من (189) مشرفاً ومشرفة تربوية أي ما نسبته (92 %). كانت أداة الدراسة استبانة اشتملت على قسمين: ضغوط العمل (تسعة مجالات) والرضا الوظيفي (ستة مجالات) وكان مجموع فقراتها (125) فقرة. وقد استخدم الباحث برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية لتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة، حيث استخدم الباحث المتوسطات والتكرارات واختبار SPSS.

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المشرفون التربويون في محافظات غزة يتعرضون لمستوى متوسط من ضغوط العمل بنسبة مئوية (63.34%)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha < 0.05$) في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير الجنس ونوع المدرسة (حكومية أو تابعة لوكالة الغوث) وعدد سنوات الخدمة. كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف. أما عن درجة الرضا الوظيفي فقد توصلت الدراسة الى أنها تقارب (63.67 %) وهي نسبة متوسطة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير المشرفين التربويين لدرجة الرضا الوظيفي لديهم تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع والمؤهل العلمي، نوع المدرسة، عدد المدارس التي يشرف عليها، عدد سنوات الخدمة والمنطقة التعليمية).

وفقا لما سبق من النتائج يرى الطالب محمد حسن أنه على وزارة التربية والتعليم العالم ووكالة الغوث اتباع سياسة تربوية إصلاحية يتم بموجبها ادخال التسهيلات الى ظروف العمل الاشرافي ومتطلباته كونها من أهم الأسباب المتسببة في ضغوط العمل لديهم، وهذا للحد من تأثيرها وانعكاساتها السلبية.

اعتمدت هذه الدراسة على أسلوب مقارن بين الشعور بضغط العمل والرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين، كما تم اعتماد العديد من المتغيرات منها نوع المؤهل وسنوات الخبرة وغيرها. كانت النسب متقاربة أي أن المشرفين في خطر للوقوع في فخ ضغوط العمل وبذلك تداعي فعاليتهم ونجاعتهم في انجاز الاعمال الموكلة إليهم. لم تكن المتغيرات المدروسة ذات دلالة إحصائية إلا متغير عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف التربوي والتي تعكس قيمة الجهد المبذول من طرفه، أي أن الجهد والاجهاد سبب مباشر لضغوط العمل.

ثالثا: رسالة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال، للطالبة لما خولاني، تحت عنوان: " أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين"، تحت إشراف الدكتور تامر الرفاعة بالجامعة الافتراضية السورية لسنة 2022.

ركزت الدراسة على تحليل العلاقة بين ضغوط العمل، والتي تشمل عبء العمل، بيئة العمل، وصراع الأدوار، غموض الدور، العلاقات في العمل والأداء الوظيفي للعاملين داخل منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين. اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدم استبيان مقنن لجمع البيانات من عينة ممثلة للعاملين في المنظمة، بعد توزيع الاستبيان تم استرجع (49) استبانة صالحة للتحليل ببرنامج الإحصاء SPSS. وقد سمح هذا المنهج بفهم دقيق لمدى ارتباط أبعاد ضغوط العمل المختلفة بالأداء الوظيفي، من خلال تقييم التصورات الذاتية للعاملين حول الضغوط التي يواجهونها وكيف تؤثر على قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً معنوياً عكسياً لضغوط العمل المرتبطة بعبء العمل وصراع الأدوار على الأداء الوظيفي، حيث لوحظ أن زيادة هذه الضغوط تؤدي إلى انخفاض ملحوظ في مستوى الأداء. كما بينت النتائج أن بيئة العمل تلعب دوراً مهماً في زيادة أو تخفيف حدة هذه الضغوط، مما يؤثر بدوره على جودة الأداء المهني. تشير النتائج إلى أن إدارة الضغوط بشكل فعال يمكن أن تساهم في تحسين الإنتاجية ورفع كفاءة العاملين في المنظمات.

تُخلص الدراسة إلى أن ضغوط العمل المختلفة تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي للعاملين في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين، وهو ما يتطلب من الجهات الإدارية اتخاذ إجراءات مناسبة لتقليل هذه الضغوط وتحسين بيئة العمل. وتُعد هذه الدراسة إضافة قيمة للمكتبة العلمية، خاصة فيما يتعلق بالقطاع غير الربحي، حيث تعطي نظرة معمقة على واقع العاملين في هذا المجال.

رغم تميز هذه الدراسة في تحليل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء، كان من الممكن تعميق البحث باستخدام مناهج نوعية مكملة لتقديم فهم أعمق لتجارب العاملين، إضافة إلى توسيع العينة لتشمل مؤسسات أخرى لتعميم النتائج.

رابعاً: مقال لكاتبته: وردة حليس تحت عنوان: " ضغوط العمل الداخلية والأداء الوظيفي للموظف في مذبغة الهضاب العليا بالجلفة"، بمجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد الخامس عشر (15)، العدد الأول (1) لسنة 2023.

تناولت الباحثة حليس وردة موضوع ضغوط العمل الداخلية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين. ركزت في دراستها على البيئة المهنية الخاصة بمذبغة الهضاب العليا، حيث تُعتبر الضغوط الداخلية من العوامل المؤثرة بشكل مباشر على كفاءة العاملين وجودة أدائهم، وهو ما دفع الباحثة إلى استكشاف هذه العلاقة وتحليل أبعادها المختلفة.

اتبعت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا، حيث تم جمع البيانات عبر استبيانات وزعت على عينة من الموظفين العاملين في المذبغة، بهدف قياس مستوى الضغوط الداخلية التي يواجهونها معتمدة على تحليل أبعاد ضغوط العمل والمتمثلة في عبء العمل، ظروف العمل، صراع الدور وغموض الدور.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء الوظيفي، حيث تبين أن ارتفاع مستويات التوتر والضغط النفسي داخل بيئة العمل يقلل من إنتاجية الموظفين وجودة أدائهم. كما بينت الدراسة أن بعض العوامل الداخلية مثل ضعف التواصل التنظيمي وعدم وضوح المهام تساهم بشكل كبير في زيادة هذه الضغوط، مما ينعكس سلباً على الروح المعنوية والالتزام الوظيفي للعاملين.

خلصت الباحثة إلى أن التعامل الفعال مع ضغوط العمل الداخلية من خلال تحسين بيئة العمل وتعزيز التواصل والتنظيم الإداري يمكن أن يرفع من مستوى الأداء الوظيفي في مذبغة الهضاب العليا. وتُعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لأنها تسلط الضوء على واقع بيئة عمل محددة وغالباً ما تكون مثل هذه البيئات غير محلولة من ناحية الضغوط النفسية والتنظيمية التي تواجه العاملين فيها.

تقدم وردة حليس إضافة نوعية لفهم تأثير الضغوط الداخلية في سياقات عمل متخصصة، ولكن كان من الممكن إثراؤها بإضافة تحليل العلاقة بين كل بعد مدروس بالأداء الوظيفي أو تعزيزه ببيانات نوعية مثل المقابلات العميقة مع الموظفين لتقديم رؤية أكثر تفصيلاً عن تجاربهم اليومية. كما أن توسيع نطاق الدراسة ليشمل مداخل أخرى في المنطقة قد يعزز من إمكانية تعميم النتائج والاستفادة منها في تحسين بيئات عمل مماثلة.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي

يهدف هذا المطلب إلى استعراض أبرز الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي، من حيث أسبابه، مظاهره، وآثاره على الأفراد والمؤسسات. ويساعد هذا الاستعراض في فهم كيفية مقارنة الظاهرة في بحوث سابقة، مما يساهم في توجيه الدراسة الحالية وتعزيزها بأسس علمية رصينة.

أولاً: رسالة ماجستير في إدارة الأعمال التنفيذية للطالبة هبة تراس، بعنوان: " أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين ومعدل دوران العمل في المنظمات الإنسانية (دراسة تطبيقية على عدد من المنظمات الإنسانية تحت مظلة الأمم المتحدة في سورية) "، تحت إشراف الأستاذ الدكتور عبد الحميد الخليل، بالمعهد العالي لإدارة الأعمال، قسم الموارد البشرية، بسوريا.

تهدف الدراسة للكشف عن الأسباب الكامنة وراء الاحتراق الوظيفي للعاملين، ضغوط العمل ومستوى أدائهم في المنظمات الإنسانية، وكذلك استكشاف دوران العمل ونية ترك العمل لديهم. كما تم التطرق لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين ومعدل الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في هذه المنظمات.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وعلى أداة الاستبانة كأداة للدراسة، وكذلك المنهج النوعي الاستكشافي الذي تضمن مجموعة التركيز المعمقة مع العاملين لاستخلاص عبارات الاستبانة، وكذلك المقابلات مع الإداريين في بعض المنظمات الإنسانية العاملة في سورية تحت مظلة الأمم المتحدة.

أظهرت النتائج أن الاحتراق الوظيفي ظاهر بين العاملين في المنظمات الإنسانية، وذلك نتيجة ظروف العمل غير المواتية من حيث طول ساعات العمل والمهام المفاجئة والعاجلة. كما ظهر أن الاحتراق الوظيفي ناتج عن عدم توفر العدالة والمساواة بين العاملين، وعدم التقدير من قبل الإدارة لجهود العاملين. المقابلات مع الإدارات أوضحت وجود جو من سوء التخطيط في بعض الإدارات مما يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ضغوط العمل، والمهام، والمهام الطارئة.

على الرغم من أن النتائج حول أداء العاملين أظهر أنهم على درجة عالية من الأداء، ولكن هذا كسمات شخصية في أنهم يجتهدون في إنجاز الأعمال في الأوقات المحددة، إلا أن مجموع التركيز ومقابلات الإدارات أظهرت أن الضغوط أثرت على سوية أداء العاملين لتجعلها أقل جودة وكفاءة. أما عن معدل دوران العمل فيشعر العاملين في المنظمات الإنسانية بأن عملهم مؤقت ولا بد في النهاية من الاستقرار، كما أظهرت النتائج أنهم على نية في ترك العمل، كما أن المقابلات أظهرت أن الضغوط وعدم المساواة وعدم التقدير تؤدي في النهاية إلى ترك العمل.

تؤكد هذه الدراسة أيضاً كسابقتها أن ظروف العمل هي المتغير الرئيسي لدراسة الاحتراق الوظيفي مهما اختلفت الوظيفة، وكإضافة قيمة عن معدل دوران العمل، فنستطيع القول أن الاحتراق الوظيفي مرتبط ارتباطاً

قويا بمعدل دوران العمل، حيث يرى العمال الذين يعانون من الاحتراق الوظيفي أنهم مهدين بترك العمل في أي لحظة.

ثانياً: رسالة الماجستير في إدارة الأعمال للباحثة سماهر مسلم عياد أبو مسعود بعنوان "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة: أسبابها وكيفية علاجها"، والتي قُدمت إلى كلية الدراسات العليا في الجامعة الإسلامية في غزة عام 2010.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، وتوضيح العلاقة بينها وبين بعض الخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الإداري، الحالة الاجتماعية) وتحديد الأسباب المؤدية إليها، بالإضافة إلى اقتراح سبل علاجها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. تكوّن مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين العاملين في الوزارة البالغ عددهم (821 موظف)، وتم اختيار عينة عشوائية ممثلة لهذا المجتمع تتكون من (258 موظف) وكانت نسبة الاسترداد 87%. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات وتحديد العلاقات بين المتغيرات.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى متوسطاً من الاحتراق الوظيفي بين الموظفين الإداريين على بعديه الاجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية بنما كان منخفضاً على بعد الإنجاز الشخصي. كما تبين أن بعض العوامل التنظيمية والشخصية تسهم في زيادة أو تقليل مستويات الاحتراق الوظيفي حيث أنه توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كلا من صلاحيات العمل وقلة التعزيز الإيجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، في حين كانت هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كلا من انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة. كما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق بأبعاده الثلاثة تعزى لكلا من المتغيرات (الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الإداري).

خلصت الدراسة إلى ضرورة اتخاذ إجراءات عملية للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، مثل تحسين بيئة العمل، وتوفير الدعم النفسي والمعنوي للموظفين، وتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز مهارات التعامل مع ضغوط العمل. كما أوصت بضرورة إجراء دراسات مستقبلية تشمل عينات أوسع ومجالات مختلفة لتعزيز فهم الظاهرة.

تُعد هذه الدراسة مساهمة قيمة في تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق الوظيفي في القطاع الحكومي، وتوفير رؤية عملية لمعالجة هذه الظاهرة بما يسهم في تحسين الأداء الوظيفي والرفاهية النفسية للموظفين.

ثالثاً: مقالة للدكتور محمود السد إمام بعنوان: " أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية "، بمجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد السابع، لسنة 2018.

هدفت الدراسة الي التعرف علي أثر الاحتراق الوظيفي على مستوي أداء العاملين في شركات السياحة المصرية.

قام الباحث بتصميم استمارة استقصاء، وتوزيعها على عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة المصرية فئة (أ) بالقاهرة الكبرى، تم توزيع 390 استمارة، وتم الاعتماد على تحليل 364 استمارة صالحة للتحليل، أما تحليل البيانات فاعتمد على برنامج SPSS v.25.

توصلت الدراسة إلى أن العاملين في شركات السياحة المصرية يتميزون بارتفاع مستوى الأداء يرافقه انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي، يؤدي انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في شركات السياحة إلي تحسين مستوي أدائهم بنسبة 43,1%، كما أن انخفاض مستوي تبلد المشاعر يؤدي الي تحسن أداء العاملين في شركات السياحة بنسبة 52.1% بالإضافة إلي أن انخفاض نقص شعور العاملين بالإنجاز الشخصي يؤدي إلي تحسين مستوي أدائهم بنسبة 49.7% ، ويؤدي انخفاض مستوي الإجهاد العاطفي لدي العاملين في شركات السياحة إلي تحسين أدائهم بنسبة 41.1%.

وفقا لما سبق نستنتج أن انخفاض مستوي الاحتراق الوظيفي يؤدي إلي تحسين أداء العاملين في شركات السياحة بنسبة 43.1 % ، كما أن أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي مساهمة في تحسين الأداء هو بُعد تبلع المشاعر، ثم بُعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، ثم بعد الإجهاد العاطفي.

توضح هذه الدراسة أهم ابعاد الاحتراق الوظيفي، كما تؤكد أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تتسبب في سوء أداء العاملين بالمؤسسة لذا فهي ظاهرة يجب العمل على الحد منها.

رابعاً: مقال لكل من فرج علي فرج نصر والطيب محمد القبي تحت عنوان " الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية"، بمجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد السادس، العدد الأول، لسنة 2023.

يهدف هذا المقال الى التعرف على مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة سرت، وإظهار علاقته بالأداء الوظيفي. ركز البحث على فهم مدى تأثير ظاهرة الاحتراق الوظيفي، والتي تشمل الانهك العاطفي، التجريد النفسي، وانخفاض الإنجاز الشخصي، على مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين في الكلية. هدف الباحثان إلى تسليط الضوء على التحديات النفسية التي تواجه الموظفين وكيف تؤثر على جودة عملهم.

استخدم الباحثان أسلوب دراسة الحالة في تطبيق الدراسة ولجمع البيانات، حيث تم توزيع استبيانات على عينة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين في كلية الاقتصاد البالغ عددهم (45) وتحليلها بعد جمعها ببرنامج الإحصاء SPSS. تم قياس مستويات الاحتراق الوظيفي ومقارنة ذلك مع تقييم الأداء الوظيفي من خلال مؤشرات موضوعية وشخصية، مما أتاح رؤية متكاملة للعلاقة بين الظاهرتين.

أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية قوية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث أشار الباحثون إلى وجود ارتباط طردي بين الانهك الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي وأن ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى تدني الأداء المهني وتقليل الالتزام الوظيفي. كما بينت الدراسة أن الانهك العاطفي كان العنصر الأكثر تأثيراً في تراجع جودة العمل، يليه التجريد النفسي، في حين كان الانخفاض في الإنجاز الشخصي أقل تأثيراً نسبياً.

خلص البحث إلى أن الاحتراق الوظيفي يشكل تهديداً جدياً على فعالية الأداء في كلية الاقتصاد بجامعة سرت، مما يستدعي تدخلات فورية لتحسين بيئة العمل ودعم الصحة النفسية للموظفين. كما أوصى الباحثان بضرورة وضع برامج تدريبية وتأهيلية للحد من الاحتراق وتعزيز الرفاهية النفسية. تسلط هذه الدراسة الضوء على قضية مهمة في بيئة أكاديمية محددة، وتعطي مؤشرات واضحة على تأثير الاحتراق الوظيفي. مع ذلك، كان من الممكن تعزيز الدراسة بإضافة تحليل نوعي، مثل المقابلات الشخصية، لفهم أعمق لتجارب الموظفين، بالإضافة إلى توسيع العينة لتشمل كليات أو جامعات أخرى لتعزيز تعميم النتائج.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بأثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي

يتناول هذا المطلب الدراسات التي بحثت في العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، وذلك بهدف إبراز مدى تأثير الضغوط المهنية في تطور مشاعر الإنهك والتعب النفسي لدى العاملين. ويساعد هذا الاستعراض في فهم طبيعة التداخل بين الظاهرتين، ومدى ترابطهما، مما يدعم الجانب التحليلي للدراسة الحالية ويوفر إطاراً علمياً لمناقشة نتائجها.

أولاً: مقالة للدكتورة زينة بوساق والدكتورة عتيقة حرايرية بعنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى الممرضين شبه الطبيين دراسة ميدانية بمستشفى سليمان عميرات بالمسيلة"، نشرت لمجلة الابراهيمية للدراسات النفسية والتربوية، المجلد الثاني العدد الثاني، لسنة 2019.

تهدف الدراسة إلى تحليل وتشخيص واقعي فعلي لتأثير الضغوط المهنية للمرضى في المؤسسات الاستشفائية وعلاقتها بانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

اعتمدت الدراسة منهج دراسة حالة وتم اختيار عينة من الممرضين بلغت 25 ممرض من أصل 177 عمال شبه طبيين يعانون بنسبة عالية من الاحتراق الوظيفي، كما تم استخدام أداة الاستمارة بالمقابلة كأداة رئيسية وأداة الملاحظة والمقابلة كأدوات ثانوية.

حسب النتائج المتوصل إليها فإن الممرضين الشبه طبيين يعانون بنسبة عالية من الاحتراق الوظيفي ويعود السبب الرئيسي للإرهاق النفسي والجسدي بسبب حجم الأعباء الملقاة على عاتقهم والمتمثلة في الواجبات وزيادة المسؤوليات على الأشخاص والأدوات وتواصلهم الدائم والمباشر مع المرضى، مما يؤدي بهم إلى شعور بالملل والضجر من وظائفهم. إضافة إلى العلاقات السلبية المتكررة والمتتالية والتي تحدث أثراً سلبياً في نفسيات الممرضين شبه الطبيين وروحهم المعنوية ودافعيتهم للعمل.

حسب نتائج هذه الدراسة، نرى أنه مهما تعددت الأسباب والظروف فإن نفسية العامل الناتجة سواءً عن ظروفه الاجتماعية أو ظروف عمله أو كلاهما معا فهي السبب الرئيسي لظهور الاحتراق الوظيفي لديه.

ثانياً: مقال لصاحبه: بلوني عبد الحليم تحت عنوان: "مسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة بالشركة الرياضية"، بمجلة الابداع الرياضي، المجلد (12)، العدد (01)، مكرر جزء (01)، لسنة 2021.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مسببات ومصادر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة بالشركات الرياضية، من خلال تحليل مستوى الشعور بضغط العمل والرضا الوظيفي وعلاقتهما بالاحتراق الوظيفي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الدقيق ذو التحليل والنتائج الجيدة، حيث تم توزيع 45 استبياناً على العاملين في العلاقات العامة بالشركات الرياضية في الجزائر، واسترجع منها 35 استبياناً.

أظهرت النتائج وجود ضغوط عمل في الشركات الرياضية للعاملين في العلاقات العامة، والتي يمكن أن تكون مصدراً أو سبباً للاحتراق الوظيفي. كما تبين أن عدم الرضا الوظيفي لم يكن مرتفعاً بشكل كبير، لكنه يقترب من مستوى الاحتراق الوظيفي.

خلصت الدراسة إلى ضرورة خلق بيئة عمل جيدة ذات علاقات إيجابية داخل الشركة الرياضية، والمساهمة والتشاركية في اتخاذ القرارات، والاهتمام بالحوافز لتجنب الاحتراق الوظيفي، وتقييم الرضا الوظيفي والعمل على تعزيز مؤشرات بموضوعية، واكتشاف نقاط الضعف والتقصير في الشركة الرياضية.

تُعد هذه الدراسة مساهمة قيمة في فهم العوامل المؤدية إلى الاحتراق الوظيفي في بيئة العمل الرياضية، وتسلط الضوء على أهمية تحسين بيئة العمل وتعزيز الرضا الوظيفي للحد من هذه الظاهرة.

ثالثاً: مقالة لكل من: رضا بوغرزة، يوسف حديد وياسر عبد الرحمان بعنوان: " دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية _دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل-"، نشر لمجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد السابع، العدد الثاني، لسنة 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور بيئة العمل الداخلية بأبعادها (الهيكل التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرار، نظم العمل وإجراءاته، الحوافز) في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية . تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وعلى الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة مكونة من 195 عاملاً ينتسبون إلى مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل، تم اختيارهم بطريق العينة القصدية. تمت معالجة البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

كشفت الدراسة عن ارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، مع عدم ملاءمة بيئة العمل لممارسة نشاطهم، كما توصلت إلى وجود دور لبيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لديهم لكل من بعدي المشاركة في اتخاذ القرار، والحوافز المادية والمعنوية، في حين لا يوجد دور لكل من بعدي الهيكل التنظيمي ونظم العمل وإجراءاته في الحد من الاحتراق الوظيفي.

مرة أخرى تنتهي هذه الدراسة إلى أن شعور العامل بالإرهاق النفسي والجسدي هو العامل الأساسي لظهور الاحتراق الوظيفي، وللحد من هذا الأخير يجب تحسين ظروف العمل، الأجور، العلاوات ومنح المكافآت والحوافز كجو تجديدي لبيئة العمل.

رابعاً: مقال لكل من عبد الفتاح محمد علي غانم، أنور مصلح صالح معزب، ومحمد عبد الله أحمد الأشول، بعنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية - المركز الرئيسي"، نُشرت هذه الدراسة في مجلة جامعة البيضاء للبحوث، المجلد السادس، العدد الثالث، أغسطس 2024.

سعت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، مع التركيز على تحديد مدى تأثير أبعاد ضغوط العمل المختلفة على مستويات الاحتراق الوظيفي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام استبيان لجمع البيانات من عينة عشوائية طبقية مكونة من 314 موظفًا من إجمالي 1700 موظف في المركز الرئيسي للمؤسسة. تم استرداد 293 استبيانًا صالحًا للتحليل.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بأبعادها المختلفة (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي) وبين الاحتراق الوظيفي. كما تبين أن بُعد "تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي" كان الأعلى تأثيراً في الاحتراق الوظيفي، يليه "غموض الدور"، ثم "صراع الدور"، و"عبء الدور"، وأخيراً "بيئة العمل الداخلية". خلصت الدراسة إلى أن ضغوط العمل تؤثر بشكل ملحوظ على مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة، مما يستدعي تدخلات إدارية لتحسين بيئة العمل وتقليل الضغوط المهنية. تُعد هذه الدراسة مساهمة قيمة في فهم العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي في القطاع العام، وتوفر رؤية عملية يمكن أن تساعد في تطوير استراتيجيات للحد من الضغوط المهنية وتحسين الأداء الوظيفي.

المبحث الثاني: تحليل الدراسات السابقة

بعد تقديم الدراسات السابقة حول متغيرات موضوع دراستنا هذه سنتطرق لتحليل هاته الدراسات بهدف اكتشاف أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها تارة، وبينها وبين دراستنا هذه تارة أخرى.

المطلب الأول: تحليل أوجه التشابه بين الدراسات السابقة

يتبين من خلال تحليل الدراسات السابقة الواردة في المبحث السابق وجود وحدة في الاهتمام العلمي بمشكلة الضغوط النفسية والمهنية داخل بيئات العمل، خصوصاً من حيث تأثيرها على الأداء، الرضا، والرفاهية النفسية للموظفين. وقد عالجت هذه الدراسات الظاهرتين كل على حدة، ثم تناول بعضها العلاقة التفاعلية بينهما. ويمكن تقسيم التحليل إلى ثلاث مستويات: المنهجي، الموضوعي، ثم التشابهي العام.

أولاً: التحليل المنهجي

جميع الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لفهم الظواهر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل. كما أن الاستبيان كان الأداة الأكثر استخداماً، مع اختلاف في عدد الفقرات وأبعاد القياس بحسب طبيعة كل دراسة. استخدمت معظم الدراسات برنامج SPSS للتحليل الإحصائي، ما يعكس توجهاً نحو التكميم الدقيق للعلاقات والمتغيرات.

فعلى سبيل المثال، استعان عيسى المعشر (2009) باستبيان تم توزيعه على 197 عاملاً في فنادق أردنية من فئة خمس نجوم، وبيّن أن الأجور والمكافآت وبيئة العمل لها تأثير معنوي في الأداء، بينما لم يكن لعبء العمل والهيكل التنظيمي تأثير واضح. في السياق ذاته، استخدمت سماهر أبو مسعود (2010) استبياناً موجهاً لـ 258 موظفاً إدارياً بوزارة التربية والتعليم بغزة، مع تحليل دقيق لأبعاد الاحتراق الثلاثة.

في دراسة هبة ترأس، تميز المنهج بدمج المنهج الوصفي الكمي والنوعي، من خلال مجموعات تركيز ومقابلات إلى جانب الاستبيان، مما أضفى بعداً معمقاً على فهم الظاهرة في سياق المنظمات الإنسانية.

ثانياً: التحليل الموضوعي

من حيث موضوع الدراسات، ركزت دراسات "ضغوط العمل" (مثل لما خولاني، وردة حليس، ومحمد أبو رحمة) على مصادر الضغط مثل عبء العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، بيئة العمل، وضعف الحوافز. وقد أظهرت جميعها تقريباً وجود علاقة سلبية بين هذه الضغوط ومستوى الأداء أو الرضا الوظيفي. أما دراسات الاحتراق الوظيفي (مثل دراسات محمود السد، هبة ترأس، سماهر أبو مسعود)، فقد بينت أن الاحتراق يتجلى في ثلاثة أبعاد رئيسية: الإجهاد العاطفي، التجريد النفسي، وانخفاض الإنجاز الشخصي، وأنه يرتبط ارتباطاً طردياً مع تدهور الأداء وزيادة النية لترك العمل.

أما الدراسات التي تناولت العلاقة بين الظاهرتين، مثل زوينة بوساق وعبد الفتاح غانم، فقد أكدت وجود ارتباط إيجابي دال إحصائياً بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي. ففي دراسة غانم وآخرون (2024)، تبين أن تدني فرص التقدم الوظيفي وغموض الدور من أكثر العوامل المؤدية إلى الاحتراق، بينما في دراسة زوينة بوساق (2019)، كان التواصل الدائم مع المرضى وزيادة الأعباء سبباً مباشراً للاحتراق المهني لدى الممرضين.

ثالثاً: أوجه التشابه العامة بين الدراسات

1. **تشابه في الإطار النظري:** جميع الدراسات تستند إلى مفهوم ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي كظواهر نفسية ناتجة عن بيئة العمل، وتشير إلى أنها ليست مشكلات فردية بحتة، بل لها بعد تنظيمي ومؤسسي. كما جاء في دراسة لما خولاني التي أشارت نتائجها إلى أن إدارة الضغوط بشكل فعال يمكن أن تساهم في تحسين الإنتاجية ورفع كفاءة العاملين في المنظمات.
2. **تقاطع في المتغيرات المدروسة:** تكررت متغيرات مثل عبء العمل، بيئة العمل، ضعف الحوافز، وصراع الأدوار، في معظم الدراسات، وتم ربطها سواء بالأداء (في دراسات ضغوط العمل) أو بالاحتراق (في دراسات الاحتراق الوظيفي)، مما يؤكد وجود عناصر مسببة مشتركة.
3. **تطابق في النتائج الجوهرية:** أغلب الدراسات انتهت إلى وجود علاقة سلبية بين الضغط والاحتراق من جهة، والأداء والرضا من جهة أخرى. وهو ما نراه بوضوح في دراسة وردة حليس التي انتهت إلى أن ارتفاع مستويات التوتر والضغط النفسي يقلل من إنتاجية الموظفين وجودة أدائهم.
4. **اتفاق في التوصيات:** أوصت معظم الدراسات بضرورة تحسين بيئة العمل، تعزيز الحوافز، وضبط المهام وتقسيم الأدوار. كما ورد في دراسة بلوني عبد الحليم الذي أشار إلى ضرورة خلق بيئة عمل جيدة ذات علاقات إيجابية والمساهمة في اتخاذ القرار.

5. **إغفال المناهج النوعية:** رغم تنوع البيئات، اعتمدت الغالبية على الأساليب الكمية، بينما برزت دراسة هبة ترأس كمثال نادر على دمج نوعي، مما يشير إلى نقطة ضعف منهجية متكررة في باقي الأعمال. إن القاسم المشترك بين جميع هذه الدراسات يتمثل في أن بيئة العمل، بما تحمله من ضغوط وظيفية وتنظيمية، تُعد عاملاً محددًا في نشوء الاحتراق الوظيفي وتراجع الأداء. هذا التشابه في المنهجية، الأدوات، والنتائج، يدل على تراكم علمي ناضج في هذا المجال، ويؤسس لفهم نظري وميداني أكثر وضوحًا للعلاقة المعقدة بين الفرد والمؤسسة. ويُعزز ذلك أهمية دراستنا الحالية في إضافة بُعد جديد أو سياق مختلف لفهم هذه العلاقة ضمن الإطار الميداني لدراستنا.

المطلب الثاني: تحليل أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة

رغم التشابهات المنهجية والموضوعية بين الدراسات، إلا أن تحليلها يكشف عن عدد من الاختلافات الجوهرية التي تثري البحث العلمي وتفتح المجال لمقاربات متنوعة للموضوع. يمكن تصنيف هذه الاختلافات إلى أربعة محاور رئيسية:

أولاً: الاختلاف في السياقات والبيئات المهنية

تُعد بيئة البحث من أبرز عوامل التمايز بين الدراسات. فقد اختلفت مواقع إجراء الدراسات واختصاصات الفئات المستهدفة، مما أدى إلى تنوع في نتائجها وتفسيراتها. ركزت دراسة عيسى المعشر (2009) على قطاع الفنادق والسياحة، وهي بيئة عمل ذات طابع خدمي وتجاري، بينما جاءت دراسة وردة حليس (2023) في قطاع الصناعة التحويلية (مدبغة)، ودراسة محمد أبو رحمة (2012) في مجال الإشراف التربوي، وهي مهنة تعتمد على التواصل المعرفي والإداري. أما دراسة هبة ترأس فقد جرت في منظمات إنسانية غير ربحية تحت مظلة الأمم المتحدة، وتناولت خصوصية العمل تحت ضغوط الطوارئ والمهام المفاجئة. ومن جهة أخرى، جاءت دراسة بلوني عبد الحليم (2021) في الشركات الرياضية، وهي بيئة قلما تُتناول في الأدبيات العربية.

هذا التباين في السياقات ساهم في اختلاف نوعية الضغوط ودرجة تأثيرها، إذ أن الضغوط في قطاع خدمي كالفنادق تختلف من حيث الإيقاع والتوقعات عن تلك الموجودة في المؤسسات الحكومية أو الصحية.

ثانياً: الاختلاف في أبعاد الدراسة والاهتمام بالمتغيرات

رغم تشابه الأدوات في معظم الدراسات، إلا أن بعض الدراسات تناولت الضغوط أو الاحتراق بصورة أكثر تفصيلاً مقارنة بغيرها.

مثلاً، دراسة محمد أبو رحمة تضمنت تسعة مجالات لضغوط العمل وستة مجالات للرضا الوظيفي، وهو عدد أكبر من المجالات المدروسة في باقي الدراسات، ما يمنحها عمقاً في التحليل الإحصائي. بالمقابل، ركزت

دراسة وردة حليس على أبعاد داخلية محددة مثل "ضعف التواصل التنظيمي" و "عدم وضوح المهام"، مع تحليل العلاقة بينها وبين الأداء. أما دراسة غانم وآخرون (2024) فقد توسعت في تحليل أبعاد ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني فرص التقدم الوظيفي)، وربطتها بدقة مع أبعاد الاحتراق، وهو ما لم تفعله دراسات أخرى بالعمق نفسه.

كما أن بعض الدراسات – مثل دراسة سماهر أبو مسعود – أولت أهمية للتحليل الديموغرافي وربطت النتائج بمتغيرات مثل الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، في حين تجاهلتها دراسات أخرى أو لم تجد فيها فروقاً ذات دلالة.

ثالثاً: الاختلاف في النتائج والتفسيرات

على الرغم من التوافق العام على وجود علاقة سلبية بين الضغوط والاحتراق أو الأداء، إلا أن بعض الدراسات خرجت بنتائج متباينة؛ ففي دراسة عيسى المعشر، لم تكن هناك علاقة ذات دلالة بين "عبء العمل" و "الهيكل التنظيمي" من جهة، و "الأداء" من جهة أخرى، وهو ما يُعد نتيجة مختلفة عن باقي الدراسات التي أثبتت وجود علاقة بين هذه المتغيرات.

في المقابل، أكدت دراسة لما خولاني (2022) وجود تأثير واضح لعبء العمل وصراع الأدوار على الأداء، مما يشير إلى تباين في نتائج الدراسات قد يكون مرتبطاً باختلاف طبيعة العينة أو الثقافة التنظيمية. كما أن دراسة السد إمام (2018) كانت من الدراسات القليلة التي أظهرت ارتفاع مستوى الأداء وانخفاض الاحتراق، خلافاً لما وجدته باقي الدراسات، مما يُظهر أن بيئة شركات السياحة في مصر قد تكون أكثر دعماً مقارنة بقطاعات أخرى.

رابعاً: الاختلاف في المنهجية وأساليب التحليل

استخدمت معظم الدراسات الأسلوب الكمي التقليدي (الاستبيان + SPSS)، ولكن دراسة هبة تراس تميزت باستخدام المنهج النوعي الاستكشافي من خلال مقابلات جماعية ومقابلات مع إداريين، مما أضاف بعداً كيفياً على النتائج. كذلك، بعض الدراسات وظفت تحليل الفروق الإحصائية بعمق (مثل دراسة سماهر أبو مسعود) بينما اكتفت أخرى بالارتباط العام. إلا أن دراسة هبة تراس تميزت بدمجها للمنهجين الكمي والنوعي، من خلال الاستبانات والمقابلات ومجموعات التركيز، مما أتاح للباحثة الكشف عن أبعاد نفسية ومهنية قد لا تظهر في الأساليب الكمية وحدها. هذا المزج بين الطرائق يعكس وعياً بأهمية البعد الإنساني والتجريبي في فهم ظاهرة الاحتراق الوظيفي في البيئات ذات الطابع الإنساني المعقد.

إن هذا التنوع في البيئات والمنهجيات والأدوات والأبعاد لا يُعد تعارضاً، بل هو مؤشر على ثراء الحقل البحثي وتعدد زوايا الرؤية إلى الظاهرة الواحدة، وهو ما يسمح ببناء فهم أكثر شمولاً. فكل دراسة وإن بدت

منفصلة في طرحها، إلا أنها تساهم في تشكيل لوحة متكاملة تُظهر كيف تتجلى ضغوط العمل أو الاحتراق في سياقات مهنية متباينة، وكيف أن العوامل التنظيمية (مثل الحوافز والتواصل وبيئة العمل) تبقى محورية أكثر من العوامل الشخصية في تفسير تلك الظواهر.

المطلب الثالث: تحليل أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

عند المقارنة بين الدراسة الحالية التي تحمل عنوان "دور ضغوط العمل في الاحتراق الوظيفي - دراسة ميدانية ببلدية وادي النجاء - ميلة، الجزائر"، والدراسات السابقة الواردة في هذا الفصل، يظهر عدد من أوجه التشابه والاختلاف التي تميز الدراسة الحالية وتبرز موقعها ضمن الإطار المعرفي القائم.

أولاً: الموضوع العام

تندرج دراستنا من حيث الموضوع العام ضمن خط بحث واضح ومطروق في الأدبيات، إذ تتناول العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، وهو ما سبقت إليه دراسات مثل دراسة عبد الفتاح محمد علي غانم وآخرين (2024) في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، ودراسة زوينة بوساق (2019) بمستشفى سليمان عميرات، وكلاهما توصلتا إلى وجود علاقة طردية بين الضغوط والاحتراق. غير أن دراستنا تسعى إلى توطئ هذا الإطار النظري في سياق جديد وهو مؤسسة بلدية جزائرية، وهي بيئة محلية لم يتم التطرق إليها في الدراسات السابقة بنفس العمق.

ثانياً: السياق الميداني

تتميز دراستنا بتركيزها على القطاع البلدي كمجال إداري محلي، وهي نقطة تمايز مهمة، لأن أغلب الدراسات السابقة ركزت على قطاعات السياحة (المعشر، السد إمام)، التعليم (أبو رحمة، سماهر أبو مسعود)، الصحة (بوساق)، أو منظمات دولية (هبة تراس). هذا ما يمنح بحثنا هذا طابعاً خاصاً في مساهمته بفهم الضغوط في قطاع خدمي عمومي يرتبط مباشرة بالمواطن، ويعاني غالباً من مشكلات في التنظيم والتسيير.

ثالثاً: المنهجية

تتقاطع دراستنا هذه مع معظم الدراسات السابقة في اعتمادها المنهج الوصفي، واستخدام الاستبيان كأداة أساسية، وتحليل البيانات ببرنامج SPSS. وهذا يمنحنا مرجعية واضحة في اختيارنا لهذه الأدوات، كما يمكننا من مقارنة نتائجنا لاحقاً بنتائج الدراسات المشابهة. إلا أن دراستنا تتميز ببنية استبيان مزدوجة ذات محورين: الأول خاص بضغوط العمل بأبعادها، والثاني يتعلق بالاحتراق الوظيفي. وهو ما يتماشى مع بناء أداة مركبة كما في دراسة محمد أبو رحمة التي ضمت عدة محاور لكل من الضغط والرضا، مما يوفر لنا قدرة على الربط الإحصائي المباشر بين المتغيرين.

رابعاً: حجم العينة

أما من حيث حجم العينة وطريقة المعالجة، اعتمدنا خلال دراستنا على مجتمع يبلغ عدد أفراده (300) موظف واختيرت عينة من (100 موظف)، وهو ما يتقاطع مع حجم العينات في بعض الدراسات مثل لما خولاني (49 استبياناً) وغانم وآخرين (293 استبياناً)، ما يعني أن حجم العينة المختار معتدل وذو دلالة، خاصة في مؤسسة بلدية. كما أن استخدام التحليل الإحصائي الكمي يعزز مصداقية النتائج، خاصة وأنه سيتم دعم ذلك بتحليل الفروق والارتباط بين المحورين.

خامساً: القيمة الإضافية

أما من حيث الجودة العلمية، تكتسب دراستنا هذه خصوصية واضحة من خلال توجيه التحليل نحو مؤسسة بلدية محلية في الجزائر، وهي بيئة قد تُظهر أنماطاً مختلفة من الضغوط (كقلة الإمكانيات، غموض المهام، التسيير البيروقراطي)، ودرجات متباينة من الاحتراق، مقارنةً بالقطاعات الأخرى. كما أن استهداف عمال وموظفي الإدارات المحلية يمنح بحثنا طابعاً عملياً مباشراً يمكن أن تستفيد منه السلطات المحلية في تحسين أداء الموظف وتخفيف الضغط الوظيفي.

خلاصة

أظهرت الدراسات السابقة أن ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي على الأداء والرضا الوظيفي، كما ترتبط بارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي. ورغم تشابه المناهج والأدوات المستخدمة، إلا أن الدراسات تباينت في نتائجها باختلاف السياقات والبيئات المهنية. وتتميز الدراسة الحالية بتركيزها على قطاع بلدي جزائري لم يُتناول بشكل كافٍ، مما يمنحها بعداً ميدانياً جديداً، ويجعلها امتداداً عملياً للدراسات السابقة، مع إمكانية الإسهام في تحسين ظروف العمل المحلية.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

أردنا من خلال الدراسة الميدانية التعرف على آراء ووجهات نظر عينة من الموظفين في بلدية وادي النجاء حول موضوع دراستنا هذه التي نهدف من خلالها إلى إظهار العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي. بعد أن تناولنا سابقاً أبرز المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل وظاهرة الاحتراق الوظيفي، ولإلقاء مزيد من الضوء على الموضوع واختبار فرضيات الدراسة للإجابة عن إشكالية البحث، اعتمدنا على أداة الاستبيان، حيث تم توزيعه على عينة من الموظفين في بلدية وادي النجاء. وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى وصف عينة الدراسة ومجتمعها، بالإضافة إلى أداة الدراسة وطريقة توزيع الاستبيان وجمع البيانات وتحليلها. كما سنكشف عن نوع توزيع البيانات الخاصة بالمستجوبين لتحديد الأساليب الإحصائية الأنسب لتحليل آرائهم واتجاهاتهم واختبار فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام برنامج SPSS. وقد قمنا بتقسيم هذا الفصل المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار التقديمي لبلدية وادي النجاء.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية، التحليل والمناقشة.

المبحث الأول: الإطار التقديمي لبلدية وادي النجاء

سنتطرق خلال هذا المبحث من الفصل الميداني إلى التعريف بالبلدية قيد الدراسة وهي بلدية وادي النجاء إحدى بلديات ولاية ميلّة الجزائرية الواقعة شرق البلاد.

المطلب الأول: التعريف بالبلدية محل الدراسة

ولاية ميلّة من الولايات ذات الصيت من الحقبة الاستعمارية التي مرت على الجزائر، تتميز بموقعها الجغرافي شمال شرق البلاد ومساحتها والتنوع الثقافي بها. بلدية وادي النجاء هي إحدى البلديات الكبرى لهذه الولاية.

أولاً: نبذة تاريخية وجغرافية عن بلدية وادي النجاء

تُعتبر البلدية الجماعة الإقليمية الأساسية في الجزائر، حيث تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ويتم إنشاؤها بموجب قانون. تمتلك البلدية إقليمًا محددًا واسمًا ومركزًا، وتُدار من قبل مجلس منتخب يُعرف بـ: "المجلس الشعبي البلدي" إلى جانب هيئة تنفيذية.

تقع بلدية وادي النجاء في الجهة الشمالية الشرقية من الجزائر، وتتبع إداريًا وإقليميًا لولاية ميلّة، تتمركز في الجزء الشمالي من الولاية، سميت سابقًا بمدينة رجاص، وهي من البلديات النادرة على المستوى الوطني التي لا تحمل نفس اسم المدينة الرئيسية.

يعود اسم "وادي النجاء" إلى اللغة الأمازيغية، حيث يُعتقد أن أصل الكلمة هو "Enga"، والتي تعني "الوادي الرطب" أو "الواد المبتل"، وذلك لموقعها على الضفة الجنوبية لواد النجاء الذي يمر شمال البلدية. أما باللغة اللاتينية، فيُطلق عليها "Oued Endja".

ثانياً: التأسيس والتطور الإداري

نشأت بلدية وادي النجاء خلال فترة الاستعمار الفرنسي وكانت تابعة لبلدية رجاص ضمن ولاية ميلّة التي كانت بدورها تابعة لولاية قسنطينة. في عام 1963، أُعيدت تسميتها بـ "بلدية وادي النجاء". خضعت البلدية للعديد من التغييرات الإدارية أهمها كان في عام 1974، إذ تحولت إداريًا لتكون تابعة لدائرة فرجوة ضمن ولاية جيجل، وضمت أربع تجمعات ثانوية هي:

- أعميرة آراس؛
- زغاية؛
- أحمد راشدي؛
- تيبرفت.

أما في عام 1984، ومع التقسيم الإداري الجديد، أُعيد ضمها إلى ولاية ميله. في هذه المرحلة، أصبحت كل من التجمعات الثانوية السابقة بلديات مستقلة، مما قلص مساحة وادي النجاء إلى حوالي 5480 هكتار.

ثالثا: المساحة والسكان

تبلغ المساحة الإجمالية لبلدية وادي النجاء حوالي 53.39 كم²، ويقدر عدد سكانها بحوالي 41,096 نسمة وفقاً لإحصائيات سنة 2019. يحدها شمالا بلدية أعميرة آراس وجنوباً بلدية أحمد راشدي، أما شرقاً فبلديتا ميله وزغاية وغرباً بلديتا الرواشد وتبيرقنت. وهي تقع على الطريق الولائي رقم 79 غرب مدينة ميله، والطريق الولائي رقم 105 المؤدي إلى ولاية جيجل.

رابعا: خصائص بلدية وادي النجاء

تتميز بلدية وادي النجاء بطابعها الريفي، حيث يشكل النشاط الزراعي العمود الفقري لاقتصادها. تشتهر بإنتاج الحبوب، الفواكه، والخضروات، مما يجعلها من البلديات الزراعية المهمة في ولاية ميله. كما تتمتع المنطقة بتراث ثقافي غني، حيث تحتوي على العديد من المعالم التاريخية والثقافية، بما في ذلك الآثار القديمة، العمارة التقليدية، والمواقع الدينية التي تعكس عراقة المنطقة.

تجمع بلدية وادي النجاء بين التاريخ العريق والنشاط الاقتصادي الريفي، مما يجعلها من البلديات البارزة في شمال شرق الجزائر. ورغم صغر حجمها، تظل ذات أهمية اقتصادية وثقافية داخل ولاية ميله.

حسب القانون الجزائري، فإن البلديات تتمتع بالعديد من المزايا الذاتية أهمها ما يلي:

- البلدية هي وحدة أو جماعة أو هيئة إدارية لامركزية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي؛
- يتم اختيار أعضائها عن طريق الانتخابات الرسمية، فكل أعضاء هيئات ولجان تسييرها وإدارتها يتم اختيارهم بواسطة الانتخاب العام والمباشر، ولا يوجد من بينهم أي عضو تم تعيينه. كما أن البلدية في النظام الإداري الجزائري تعتمد أساسا على مواردها الذاتية في تلبية وتغطية نفقات وحاجات سكانها؛
- كل الاختصاصات المقررة للبلدية وكافة الشروط والإجراءات يجب أن تعمل في نطاقها وفقا لنظام الوصاية السياسية والإدارية، ولا يجوز الخروج عنها وإلا اعتبرت أعمال وتصرفات البلديات باطلة وغير مشروعة، لأن البلدية تعد وحدة سياسية وإدارية واجتماعية واقتصادية، وتعد لامركزية مطلقة في ظل مبدأ وحدة الدولة الدستورية والسياسية؛
- مبدأ الديموقراطية؛
- الشخصية المعنوية والتي يقصد بها مجموعة من أشخاص، أو أموال يمكنها القيام بنشاط لتحقيق أهداف ومصالح خاصة؛

- الاستقلالي الإداري، فالبلدية جهاز يتمتع بكل السلطات اللازمة بحيث يتم توزيع الوظائف الادارية بين الحكومة المركزية، والهيئات المحلية المستقلة تحت رقابة السلطة المركزية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبلدية وادي النجاء

يتألف البلدية رئيس مختار عن طريق الانتخابات، يتولى إدارة وتسيير شؤون البلدية، يساعده في ذلك مجموعة من المصالح والهيئات تمثل الهيكل التنظيمي للبلدية. وهو كما يلي:

أولاً: رئيس المجلس الشعبي البلدي:

رئيس المجلس الشعبي البلدي هو الشخص الذي يرأس المجلس الشعبي البلدي في البلديات. يتم انتخابه من قبل أعضاء المجلس خلال الدورة الأولى من تشكيل المجلس بعد الانتخابات المحلية. وهو المسؤول عن تنظيم الجلسات وقيادة المجلس والتنسيق بين مختلف أعضاء المجلس والجهات الحكومية الأخرى. فهو المسؤول الأول في البلدية ويمثل الهيئة التنفيذية.

تتمثل مهام رئيس المجلس الشعبي البلدي في:

- إدارة الجلسات: قيادة جلسات المجلس وتنسيق المناقشات بين الأعضاء.
- تنفيذ القرارات: متابعة تنفيذ القرارات التي يتم اتخاذها في المجلس.
- التمثيل الرسمي: تمثيل البلدية في الفعاليات الرسمية.
- إعداد الميزانية: العمل مع أعضاء المجلس في إعداد الميزانية السنوية للبلدية.
- تنظيم العمل البلدي: الإشراف على سير الأنشطة والخدمات العامة مثل النظافة، الإنارة، والمرافق العامة.

ثانياً: مصلحة الأمانة العامة:

مصلحة الأمانة تعتبر من الركائز الأساسية في الهيكل الإداري المحلي، حيث تتولى مهام تنظيمية وإدارية حساسة لضمان سير العمل داخل البلدية. يشرف عليها الأمين العام، يرأسها موظف برتبة متصرف إقليمي للبلدية.

تتمثل مهامه في:

- تنظيم الاجتماعات: إعداد وتنظيم اجتماعات المجلس الشعبي البلدي ولجانه، وتوثيق محاضر المداولات؛
 - إدارة الوثائق: تسجيل وحفظ البريد الوارد والصادر، وتنظيم الوثائق الإدارية؛
 - متابعة القرارات: متابعة تنفيذ قرارات المجلس الشعبي البلدي، وضمان سير العمل الإداري بفعالية؛
 - التنسيق الإداري: التنسيق بين مختلف مصالح البلدية لضمان التناغم في العمل الإداري.
- تتكون مصلحة الأمانة عادة من عدة مكاتب متخصصة، مثل:
- مكتب أمانة رئيس المجلس الشعبي البلدي: يتولى تنظيم أعمال الرئيس وتنسيقها؛

- مكتب تسيير المستخدمين: يتعامل مع شؤون الموظفين والمستخدمين، بما في ذلك التوظيف والترقية.

ثالثاً: مصلحة المالية والحركة الاقتصادية:

مصلحة المالية والحركة الاقتصادية في البلدية تُعنى بإدارة الشؤون المالية وضمان التوازن الاقتصادي المحلي. تشمل مهامها إعداد الميزانية، جمع الإيرادات، مراقبة النفقات، وإعداد التقارير المالية. كما تعمل على تعزيز الحركة الاقتصادية من خلال دعم الأنشطة التجارية وتنظيم الأسواق، بالإضافة إلى إدارة الممتلكات البلدية بشكل فعال لتحقيق التنمية المستدامة. يشرف عليها الأمين العام للبلدية، يتولى رئاستها موظف برتبة متصرف إقليمي للبلدية، بالتنسيق مع الأمين العام ومكتب المالية ومكتب الحركة الاقتصادية.

رابعاً: مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية والثقافية:

مصلحة التنظيم والشؤون الاجتماعية والثقافية تُعد من الركائز الأساسية في الهيكل الإداري للبلديات، حيث تهدف إلى تحسين جودة الحياة للمواطنين وتعزيز التماسك الاجتماعي من خلال تنظيم الأنشطة الإدارية والثقافية والاجتماعية. تتولى المصلحة مسؤولية تنظيم الحياة العامة على مستوى البلدية، من خلال الإشراف على تطبيق النظام العام واحترامه، وضمان شرعية التدابير التنظيمية المحلية. كما تُنظم العمليات الانتخابية بالتنسيق مع الجهات المعنية لضمان سيرها وفق القوانين المعمول بها. يتولى هذه المهام مكتب التنظيم العام ومكتب الشؤون الاجتماعية والثقافية.

1. **مهام مصلحة الشؤون الاجتماعية:** تُعنى المصلحة بتقديم الدعم الاجتماعي للفئات المحتاجة، مثل ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن. كما تعمل على متابعة قضايا السكن الاجتماعي وتقديم المساعدات للأسر المعوزة. ويعتبر إحصاء الفئات المحتاجة جزءاً أساسياً من عملها لضمان توجيه الدعم بشكل فعال.
2. **مهام مصلحة الشؤون الثقافية:** تعمل المصلحة على تنظيم الأنشطة الثقافية والرياضية، مثل الفعاليات الثقافية والمسابقات الرياضية المحلية. كما تدعم الجمعيات الناشطة في المجال الثقافي وتسعى للحفاظ على المعالم التاريخية والأثرية. ويشمل ذلك تشجيع المبادرات الثقافية التي تساهم في تعزيز الهوية المحلية.

خامساً: المصلحة التقنية والاحتياجات العقارية:

تلعب المصلحة التقنية للبلدية دوراً هاماً في تجسيد المخططات الإنمائية البلدية ذات الطابع التقني، يشرف على تسيير مختلف نشاطاتها مهندسين وتقنيين سامين وتتفرع هذه المصلحة إلى مكتبين: مكتب قطاع الأشغال العمومية والري ومكتب البناء والتعمير. تتمثل مهامها في:

1. **مكتب قطاع الأشغال العمومية والري:** مكتب قطاع الأشغال العمومية والري في البلدية يلعب دوراً حيوياً في تطوير البنية التحتية المحلية وضمان استدامتها. يُعنى هذا المكتب بتنفيذ ومتابعة مشاريع الأشغال العمومية،

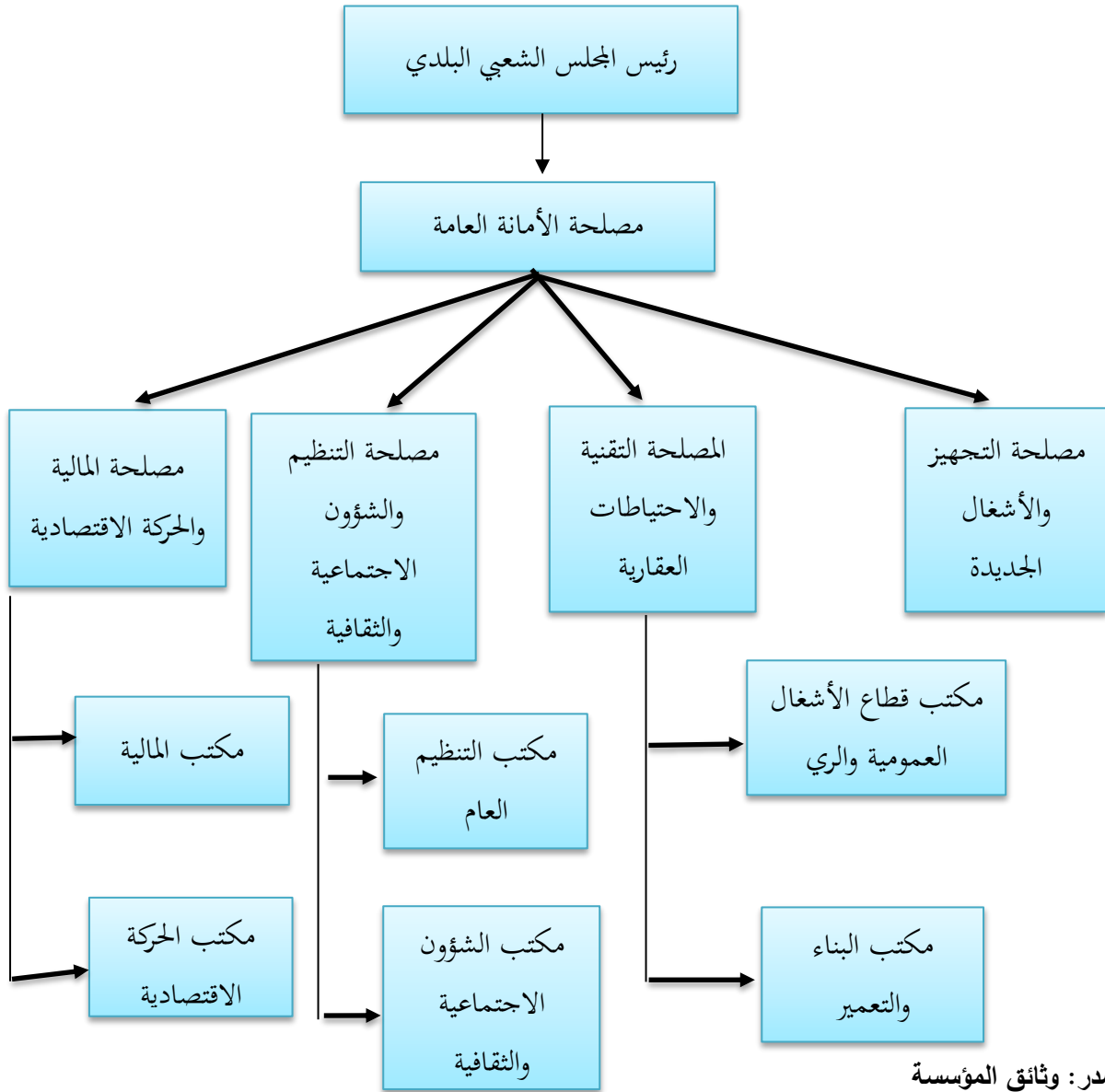
مثل تعبيد الطرق، بناء الجسور، وإنشاء المرافق العمومية. كما يتولى إدارة مشاريع الري التي تشمل إنشاء وصيانة قنوات المياه، السدود الصغيرة، وشبكات الصرف. يساهم المكتب في دراسة المشاريع وتقييمها، بالإضافة إلى إعداد دفاتر الشروط وإطلاق المناقصات لضمان تنفيذ الأعمال وفق المعايير التقنية المطلوبة. أثناء تنفيذ المشاريع، يشرف المكتب على جودة العمل وسلامته، ويتابع مراحل الإنجاز من البداية حتى التسليم. كما يهتم بصيانة المنشآت العمومية لضمان استمرارية الخدمة للمواطنين. علاوة على ذلك، يحرص على إدارة الموارد المائية بفعالية، لضمان توزيعها العادل على الفلاحين وتفاذي مشكلات الفيضانات. من خلال التنسيق مع المصالح الأخرى وتقديم تقارير دورية، يساهم المكتب في تحسين البنية التحتية المحلية وضمان إدارة فعالة للموارد الطبيعية.

2. مكتب البناء والتعمير: مكتب التعمير والبناء في البلدية يُعتبر من المصالح الأساسية التي تُعنى بتنظيم العمران وضبط النشاطات المرتبطة بالبناء وفقاً للتشريعات العمرانية المعمول بها. يتمثل دوره في ضمان التخطيط الحضري المنظم والمستدام، كما يقوم بإعداد وثائق التعمير، مثل مخططات شغل الأراضي ومخططات التوجيه العمراني. ويتولى المكتب متابعة المشاريع العمرانية لضمان تنفيذها وفق المعايير الفنية والقانونية، مع مراقبة الالتزام بتراخيص البناء وشروطها. إضافة إلى ذلك، يهتم مكتب التعمير والبناء بمراقبة التوسعات العشوائية والتعديلات على الملكية العقارية العامة والخاصة، حيث يتخذ التدابير اللازمة لإزالة المخالفات. يُعتبر أيضاً جهة تنسيقية بين مختلف المصالح التقنية لضمان تكامل المشاريع الحضرية مع البنية التحتية الأساسية. كما يُنجز تقارير دورية لرئيس المجلس الشعبي البلدي لتقديم صورة شاملة عن الأنشطة العمرانية وحالة البناء في المنطقة.

سادسا: مصلحة التجهيز والأشغال الجديدة:

تتولى هذه المصلحة تنفيذ مشاريع البلدية وانجازها، كما تُعنى بالترميمات الضرورية على جميع ممتلكات البلدية، التموين بقطع الغيار، تتولى مسؤولية المخزن والسهر على حسن العتاد ومراجعة خروج المركبات بالتنسيق مع المصالح المعنية وغيرها.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لبلدية وادي النجاء



المصدر: وثائق المؤسسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث عناصر الدراسة الميدانية والممثل في المنهج، المجتمع، العينة، ووصف أداة الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات والبيانات وكذا تحديد نوع الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة هذه البيانات وفي الأخير سنتطرق لدراسة الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: منهج الدراسة

للتحقق من إشكاليتنا المطروحة ارتأينا الاستعانة بالمنهج الوصفي الذي يعتمد على الملاحظة بمختلف أنواعها، إلى جانب عمليات التصنيف والتحليل الإحصائي، مع توضيح وتفسير تلك العمليات. ويُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في البحث العلمي، نظراً لملاءمته لدراسة الواقع الاجتماعي، إذ يُسهّم في فهم

الظواهر وتحليلها واستخلاص القيم المرتبطة به (برماتي، 2022، صفحة 402). ويمر المنهج الوصفي بمرحلتين أساسيتين، هما: (بوراس، 2023، الصفحات 187-188)

مرحلة جمع البيانات: وتتم من خلال أدوات البحث المناسبة

- سنتعرف تالياً على المنهج المعتمد في هذه الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة ونحدد كل منهما.
- مثل الملاحظة، الاستبيان، أو المقابلة، بحيث تُجمع معلومات دقيقة حول الظاهرة المدروسة.
- **مرحلة التحليل والتفسير:** حيث تُصنّف البيانات وتُحلل إحصائياً، ثم تُفسر النتائج في ضوء الأطر النظرية والمفاهيم العلمية، بما يتيح الوصول إلى استنتاجات دقيقة تسهم في فهم الظاهرة واقتراح حلول أو توصيات مناسبة عند الحاجة.
- يعتمد المنهج الوصفي على مجموعة من الأدوات التي تُمكن الباحث من جمع بيانات دقيقة ومنظمة حول الظواهر المدروسة. ومن أبرز هذه الأدوات: (غانم، 2018، صفحة 43)
- **الاستبيان (Questionnaire):** وهو من أكثر الأدوات استخداماً لجمع البيانات من عدد كبير من الأفراد بطريقة موحدة. وهو أنواع:
 - مفتوح: يسمح للمبحوث بالتعبير بحرية؛
 - مغلق: يتضمن خيارات محددة للإجابة؛
 - مزدوج: يجمع بين النوعين.
- **تحليل الوثائق والسجلات (Document Analysis):** وتشمل دراسة الوثائق الرسمية أو غير الرسمية (مثل التقارير، الخطط، المراسلات، المنشورات... إلخ) بهدف استخراج بيانات ذات صلة بالظاهرة المدروسة. يعتمد نجاح البحث الوصفي إلى حدٍ كبير على مدى ملائمة الأداة المستخدمة لطبيعة الظاهرة وخصائص العينة، إذ أن الأداة غير المناسبة قد تؤدي إلى نتائج مضللة أو غير دقيقة.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: " يتكون من جميع الوحدات أو الأفراد أو المشاهدات أو الحالات التي تشترك في صفة أو مجموعة من الصفات تميزها عن غيرها ويرغب الباحث في تعميم النتائج المتوصل إليها" (طويطي، 2018، صفحة 19). ومنه فإن مجتمع دراستنا هذه يتمثل في الموظفين العاملين ببلدية وادي النجاء لولاية ميلة و الذين يبلغ عددهم 377 موظف.

ثالثاً: عينة الدراسة

تعرف العينة بأنها: "جزء من المجتمع ونقوم بدراستها للتعرف على خصائص المجتمع التي سحبت منه هذه العينة"، يجب أن تكون هاته العينة ممثلة للمجتمع حتى تكون النتائج صحيحة وواضحة ويمكن تعميمها (مسعودي، دون سنة، صفحة 252).

قمنا بإجراء دراستنا الميدانية على عينة من أفراد المجتمع من الموظفين العاملين ببلدية وادي النجاء، حيث أخذت العينة بطريقة عشوائية بعد الضبط النهائي للاستبيان، قد كانت العينة 95 ، وقد تم توزيع 107 استبيان تم استرجاع 99 استبيان أي بنسبة بلغت 92.52%، بعد الفحص التفصيلي لجميع الاستبيانات تبين وجود 95 استبيان من أصل 99 استبيان مسترجع صالحة للدراسة أي بنسبة 95.95%، بينما تم استبعاد 4 استبيانات غير الصالحة أي بنسبة 4.15% بسبب عدم الإجابة عن كل الأسئلة المطروحة في الاستبيان. قمنا تالياً بتفريغ محتوياتها في برنامج SPSS version 27 للمعالجة الإحصائية.

الجدول رقم (01): مختلف النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع البيانات.

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات غير المسترجعة	عدد الاستبيانات غير الصالحة للدراسة	العدد النهائي للاستبيانات التي تم تفريغها والاعتماد عليها في الدراسة
107	99	8	4	95
%100.00	%92.52	%7.47	%3.73	%88.78

المصدر: من إعداد الطالبين

رابعاً: مجال الدراسة

1. المجال المكاني: ونقصد به المجال الذي تمت فيه الدراسة الميدانية وقد وقع اختيارنا على بلدية وادي النجاء التابعة لولاية ميلة.
2. المجال البشري: تمثل المجال البشري في الفئة المستهدفة من طرف دراستنا هذه والمتمثلة في الموظفين العاملين على مستوى بلدية وادي النجاء.
3. المجال الزمني: بعد تجهيز نماذج الاستبيانات ومراجعتها من طرف الأساتذة، تم اختيار النموذج النهائي الذي تم توزيعه خلال الفترة من يوم الاثنين 28 أفريل 2025 الى يوم الخميس 8 ماي 2025 إذ تم جمعه والشروع في التحليل الإحصائي للبيانات.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

تم الاعتماد خلال دراستنا هذه على أداة أساسية هي الاستبيان للحصول على البيانات المطلوبة، كونه من الأدوات الأكثر شيوعاً في الدراسات والبحوث الاجتماعية والإنسانية (طويطي و وعيل، 2014، صفحة 28). يحتوي الاستبيان على مجموعة من الأسئلة أو العبارات ويطلب من المستجوبين الإجابة عليها ويتم توزيع الاستبيان عادة باليد أو من خلال إرسالها عبر البريد الإلكتروني للمستجوبين.

أولاً: بناء أداة الدراسة

تم تصميم وبناء الاستبيان بناء على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة ذات صلة بموضوع الدراسة، ولقد تم إتباع الخطوات التالية في إعدادها وتصميمها:

- صياغة عدة نماذج للاستبيان الأولي، من خلال وضع محاور وأبعاد وعبارات الاستبيان؛
 - عرض الاستبيان على المشرفة وهذا في إطار التأكد أن عبارات الاستبيان تقيس فعلاً ما وضعت لقياسه وضبط مدى صلاحيتها واستخدامها لجمع البيانات ومدى شمولها لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها؛
 - بعد اختيار نموذج، قمنا بعرض الاستبيان على خمسة (5) من الأساتذة المحكمين للاستفادة من توجيهاتهم وارشاداتهم من أجل الوصول الى الاستبيان الذي يقيس عباراته فعلاً متغيرات الدراسة.
- وفي ضوء اقتراحاتهم تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة وفي الأخير خالصنا إلى بناء الاستبيان ليصبح في صورته النهائية مكون من 37 عبارة ولقد تم تقسيمه في شكله النهائي إلى جزئين؛ أولها حول المعلومات الشخصية للمستجوب والآخر ينقسم إلى محورين، وفيما يلي شرح مختصر لتلك الأجزاء وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (02): هيكل إدارة الدراسة (الاستبيان)

أقسام الاستبيان		عدد العبارات
الجزء الأول	المعلومات الشخصية	
الجزء الثاني	المحور الأول: ضغوط العمل	البعد الأول: بيئة العمل
		البعد الثاني: عبء العمل
		البعد الثالث: غموض الدور
		البعد الرابع: صراع الدور
		البعد الخامس: علاقات العمل
	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي	(14) عبارات
مجموع عدد عبارات الاستبيان		(37) عبارات

المصدر: من إعداد الطالبين

من الجدول نتبين لنا أن الصورة النهائية لأداة الدراسة المستخدمة في استطلاع آراء المستجوبين نحو موضوع الدراسة، حيث روعي في تصميم الاستبيان أن يكون متناسقا خاصة من ناحية المضمون حتى نتمكن من الحصول على البيانات الدقيقة الواضحة والصالحة للمعالجة الإحصائية.

ثانيا: شرح مقياس ليكارت المستخدم في الاستبيان

ووفقاً للدراسات السابقة التي تطرقنا إليها في دراستنا الحالية، فإن معظمها تعتمد على مقياس ليكارت (Likert Scale) الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية: (موافق بشدة، موافق، موافق بحفظ، غير موافق، غير موافق بشدة) وفي دراستنا فانه استخدمنا نفس المقياس ويرمز لها رقميا خلال إدخال البيانات في برنامج SPSS ب: (1،2،3،4،5) بالترتيب، كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم (03): توزيع درجات مقياس ليكارت المستخدم في الاستبيان

بدائل القياس	موافق بشدة	موافق	موافق بحفظ	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale)

لتسهيل تحليل ومناقشة آراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومحاور الاستبيان فإنه يتم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة وتم الاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية:

المدى العام: وهو يساوي (أعلى درجة في المقياس - أدنى درجة في المقياس) $(5-1) = 4$ ، وللحصول على طول الخلية الصحيح نقوم بقسمة المدى العام على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: $0.8 = 5/4$ بإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة $[1, 1.8 = 0.8 + 1]$ نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة، وتقيد هذه العملية في التعرف على موقف مشترك لإجمالي أفراد العينة وفيما يلي مجالات المتوسط الحسابي لتحديد اتجاه موافقة المستجوبين نحو عبارات الاستبيان وأيضاً مستويات توفر متغيرات الدراسة.

جدول رقم (04): مجالات المتوسط الحسابي واتجاهات الموافقة.

إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [1.8-1]	إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [1.8-1] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة عليها تمثل درجة منخفضة جدا
إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [2.6 - 1.81]	إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [2.6 - 1.81] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة؛
إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [3.40-2.61]	إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [3.40-2.61] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة متوسطة؛
إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [4.2-3.41]	إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [4.2-3.41] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية؛
إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [5-4.21]	إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبيان ما بين [5-4.21] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية جدا.

ثالثا: تحديد الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات

قبل تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات يجب تحديد نوع وتوزيع البيانات، ما إذا كانت بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على متغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم التوزيعات الاحتمالية الأخرى.

1. تحديد نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان:

بالنظر إلى ما تبينه نظرية النهاية المركزية، فإن التقيد بشرط التوزيع الطبيعي مرتبط بحجم العينة، إذ يعد شرطاً ضرورياً في حالة العينات الصغيرة، أما في حالة العينات الكبيرة فيمكن التخلي عنه، وذلك لأنه حسب هذه النظرية فإن التوزيعات الاحتمالية تؤول إلى التوزيع الطبيعي في حالة العينات التي يزيد حجمها عن 30 فرد (أمين، 2008، الصفحات 106-107).

ويستخدم اختبار Kolmogorov-Smirnov إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي 50، في حين نستدل بنتائج اختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة أقل من 50 (سليم، 2005، صفحة 156).

حيث أنه إذا كانت:

- قيمة الاحتمال الخطأ Sig أقل من (0,05) فإن بيانات المستجوبين تتبع التوزيع غير طبيعي؛
- قيمة الاحتمال الخطأ Sig أكبر من (0,05) فإن بيانات المستجوبين تتبع التوزيع طبيعي.

والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): نتائج اختبار Shapiro-Wilk واختبار Kolmogorov-Smirnov.

نوع التوزيع	Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk			اختبار نوع التوزيع لبيانات إجابات العينة على:
	القيمة الإحصائية Sig	درجة الحرية	القيمة الإحصائية للاختبار	القيمة الإحصائية Sig	درجة الحرية	القيمة الإحصائية للاختبار	
طبيعي	0.157	26	0,157	0,403	26	0,961	بيانات (المتغير المستقل)
طبيعي	0.192	26	0,192	0,018	26	0,902	بيانات (المتغير التابع)

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

من النتائج الموضحة في الجدول يتضح لنا أنه من أجل عينة من 107 أفراد أي أكثر من 50 فإننا نستدل بنتائج اختبار Kolmogorov-Smirnova كلومنجوروف-سيمرنوف ولاحظنا أن القيمة الاحتمالية sig لبيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان هي أكبر من (0.05) حيث:

- بالنسبة لبيانات المستجوبين نحو (المحور الأول: ضغوط العمل) قيمة Sig تساوي 0,157 وهي أكبر من (0,05)، ووفق القاعدة أعلاه فإن توزيع بيانات العينة تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

- بالنسبة لبيانات المستجوبين نحو (المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي) قيمة Sig تساوي 0.192 وهي أكبر من (0,05) ووفق القاعدة أعلاه فإن توزيع بيانات العينة تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

بما أن بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة تم الإثبات إحصائياً أنها تتبع التوزيع الطبيعي، فإننا نعتمد في دراستنا على الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والاستدلالية لتحليل إجابات وأراء افراد العينة واختبار الفرضيات.

2. أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات المستجوبين:

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS V27) وتم الاعتماد على

بعض الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: للوصف الإحصائي للبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة؛
- الرسوم البيانية: من أجل عرض قيم المؤشرات الإحصائية بيانياً كي يسهل فهمها أكثر؛

- **المتوسط الحسابي:** وهو أحد مقاييس النزعة المركزية التي سنتعرض لها وهو المتوسط الحسابي لمجموعة القيم التي يخضع لها المتغير المدروس وهو مجموع القيم مقسم على عددها، فهو يعبر عن تركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون محصورة من (1- 5 درجات) تبعا للدرجات المعطاة لبدائل مقياس ليكارت المستخدم في الاستبيان؛
- **الانحراف المعياري:** وهو مقياس من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي؛
- **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** وذلك لاختبار مدى موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة (الاستبيان) في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة، المجالات المختلفة لدرجة الثبات لمعامل ألفا كرونباخ هي:

- إذا كان أقل من 0.6 فهو غير كافي؛
- إذا كان محصورا بين 0.6 و 0.65 فإنه ضعيف؛
- إذا كان محصورا بين 0.65 و 0.7 فهو مقبول نوعا ما؛
- إذا كان محصورا بين 0.7 و 0.85 فهو حسن؛
- إذا كان محصورا بين 0.85 و 0.9 فهو جيد؛
- أما إذا كان أكبر من 0.9 فتكون قيم الثبات ممتازة.

- **تحليل الانحدار:** أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل لتحديد ما إذا كان المتغير المستقل قادر على شرح تغيرات معنوية في المتغير التابع، أي هل توجد علاقة لتحديد كمية الاختلاف في المتغير التابع التي يمكن شرحها بواسطة المتغير المستقل؟ أي ماهي قوة العلاقة؟

لتحديد البناء أو شكل العلاقة، أي ماهي المعادلة الرياضية التي تربط المتغير المستقل أو عدة متغيرات مستقلة مع المتغير التابع؟ للتنبؤ بقيمة المتغير التابع والتحكم في المتغيرات المستقلة الأخرى عند حساب مساهمة متغير أو متغيرات محددة، والهدف من تحليل الانحدار هو التنبؤ بالمتغير التابع بمعلومية المتغير المستقل، وفي حالة وجود متغير مستقل واحد يطلق عليه تحليل الانحدار البسيط، بينما يطلق عليه تحليل الانحدار المتعدد عندما يوجد اثنان أو أكثر من المتغيرات المستقلة (عايدة، 2002، الصفحات 210-211).

ومن معايير قياس كفاءة ومعنوية نموذج الانحدار الخطي (البسيط-المتعدد) هناك معايير (إحصائية-منطقية):
(البلداوي، 2008، الصفحات 242-243)

معايير إحصائية: (F-test) لاختبار المعنوية الكلية لنموذج الانحدار الخطي ومنه معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين أي المعنوية من r^2 معامل ارتباط . (T-test) لاختبار معنوية الجزئية لمعاملات المتغيرات المستقلة والمعامل الثابت (constant) ويمكن إجمال أهم هذه المعايير الإحصائية بما يلي:	
ويستخدم لاختبار المعنوية الكلية للعلاقة بين المتغيرين ، يتم الحكم على معنوية العلاقة المدروسة بينهما من خلال قيمة (Sig) المصاحبة للاختبار (F-test) فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن العلاقة المدروسة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية.	اختبار F (F-test)
ويستخدم هذا المعيار لاختبار معنوية كل من معاملات الانحدار التي تتضمنها معادلة الانحدار الخطي، من خلال مقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار (T-test) مع مستوى المعنوية (0.05) فإذا كانت قيمتها أقل من 0.05 فإن التأثير معنوي، أي أن قيمة معامل الانحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائي) للمتغير المستقل على المتغير التابع، ومنه يضم في معادلة الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة	اختبار T :(T-test)
ويستخدم لاختبار درجة العلاقة بين كل متغير مستقل والمتغير التابع، وتكون قيمته محصورة بين -1 إلى +1، وتدل على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت القيمة كبيرة وكافية بغض النظر عن الإشارة فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة معامل الارتباط فإنها تدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت الإشارة موجبة فإن زيادة قيم أحد المتغيرات ترافقها زيادة في المتغير الآخر أي أن العلاقة بينهما طردية والعكس صحيح.	معامل الارتباط بيرسون Correlation de) :(Pearson
ويرمز له بالرمز R^2 ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير أو المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج وتقع بين 0 و 1 أي بين: $0 \leq R^2 \leq 1$. فكلما اقتربت من 1 يعني ارتفاع معنوية النموذج التفسيرية.	قيمة معامل التحديد R^2

أما المعايير المنطقية فهي تخص الإشارة التي يجب أن تظهر مع المعامل المتغير، ولكون القرار الذي يعتمد بشأن صحة الإشارة أو خطئها أساسه معرفة منطقية اتجاه سلوك المتغير ن حيث علاقته بالمتغير التابع لذا سميت بالمعايير المنطقية .

1. اختبار تحليل التباين الأحادي : One-way-ANOVA لاختبار الفروق في آراء المستجوبين حسب

المتغيرات الديمغرافية واستخدام هذا الاختبار الإحصائي لاختبار فرضيات الفروق بين آراء المستجوبين حسب فئات متغير المؤهل العلمي حسب فئات متغير الوظيفة وحسب فئات المتغير سنوات الخبرة المهنية، والعمر أي متغير يتكون من أكثر من فئتين يتم اتخاذ القرار برفض أو قبول الفرضية، من

خلال مقارنة قيمة sig المصاحبة لاختبار (F) حيث إذا كانت قيمة Sig أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.05) فإننا نرفض H0 (الفرضية الصفرية) ونقبل H1 (الفرضية البديلة) والعكس صحيح.

2. اختبار لعينتين مستقلتين Independent Samples Test : يستخدم هذا الاختبار الاحصائي

لاختبار فرضيات الفروق بين آراء المستجوبين حسب فئات متغير الجنس أي متغير يتكون من فئتين فقط ويتم اتخاذ القرار برفض أو قبول الفرضية، من خلال مقارنة قيمة Sig المصاحبة لاختبار (F) حيث إذا كانت قيمة Sig أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.05) فإننا نرفض H0 (الفرضية الصفرية) ونقبل H1 (الفرضية البديلة)، والعكس صحيح .

المطلب الثالث: الخصائص السيكميترية لأداة الدراسة

نعني بالخصائص السيكميترية، مجموعة مؤشرات عددية تشير إلى جودة أداة الدراسة (الاستبيان) وقابلية قياسها لما صممت لقياسه، وأهم هذه المؤشرات " مؤشر الثبات ومؤشر الصدق". إذ تعتبر المصدقية والثبات أداة الدراسة من أهم الموضوعات التي تهتم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج، وترتبط المصدقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات.

ويشير الصدق إلى مدى صلاحية أداة جمع البيانات لقياس ما وضعت لقياسه، أي أن عبارات الاستبيان تقيس فعلاً ما وضعت لقياسه، وهو قياس متغيرات الدراسة. أما الثبات "فيشير إلى الحد الذي يتم فيه فهم نتائج المقياس فهما صحيحا، أي بمدى دقة النتائج ودرجة التوافق في حالة تكرار توزيع الاستبيان، في وقت آخر من طرف باحث آخر " (دليو، 2012، الصفحات 82-91).

أولاً: حساب المؤشرات الإحصائية الدالة على صدق أداة الدراسة

وقمنا بالتأكد من صدق عبارات ومحاور الاستبيان من خلال الصدق البنائي، حيث نهدف من خلاله للتأكد من الدلالة الإحصائية للعلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لكل بعد مع الدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه. واحصائياً نعبر عن صدق الاتساق البنائي من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون Pearson و هذا الأخير محصور بين (1- و 1) فإذا كانت قيم (sig) لكل معامل ارتباط بيرسون أقل من مستوى الدلالة (0.05) فإنه توجد دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين البعد والدرجة الكلية لمحوره. والجداول التالية تبين نتائج حساب الصدق الاتساق البنائي كما يلي:

الجدول رقم (06): يوضح صدق الاتساق البنائي لأبعاد المحور الأول.

أبعاد ومحاور الاستبيان		الارتباط مع الدرجة الكلية للمحاور	
		معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig
		النتيجة	
الصدق البنائي للأبعاد (أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين البعد مع محوره)			
1	البعد الأول: بيئة العمل	0.475	0.014
2	البعد الثاني: عبء العمل	0.809	0.001
3	البعد الثالث: غموض الدور	0.641	0.001
4	البعد الرابع: صراع الدور	0.580	0.002
5	البعد الخامس: علاقات العمل	0.770	0.001
دال: أي يوجد ارتباط بين البعد واجمالي عبارات محاور الاستبيان أي هناك اتساق بنائي بين البعد والمحور ككل.			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

من خلال الجدول نجد أن معاملات الارتباط تراوحت بين أعلى قيمة بلغت 0.77 وأدنى قيمة بلغت 0.475 وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) لأن قيمة SIG القيمة الاحتمالية لكل معامل ارتباط لدى كل بعد هي أقل من مستوى دلالة (0.05) ومنه أبعاد المحور الأول ضغوط العمل من الاستبيان تتميز بالصدق البنائي، وبالتالي لا نستثني أي بعد وأي عبارة من الاستبيان.

الجدول رقم (07): يوضح صدق الاتساق البنائي للمحور الثاني.

أبعاد ومحاور الاستبيان		الارتباط مع الدرجة الكلية للمحاور	
		معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية sig
		النتيجة	
الصدق البنائي للمحور الثاني (أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين المحورين)			
01	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي	0.713	0.001
دال: أي يوجد ارتباط بين اجمالي عبارات المحور وباقي محاور الاستبيان أي هناك اتساق بنائي بين المحاور ككل.			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

من خلال الجدول نجد أن معامل الارتباط كان يقدر بـ: 0.713 وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) لأن قيمة SIG القيمة الاحتمالية هي أقل من مستوى دلالة (0.05) ومنه المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي من الاستبيان تتميز بالصدق البنائي، وبالتالي لا نستثني أي عبارة من الاستبيان.

ثانياً: حساب المؤشرات الإحصائية الدالة على ثبات أداة الاستبيان

ثبات الاستبيان يعرف على أنه يعطي نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس المجموعة من الأفراد في نفس الظروف وبمعنى آخر لو كررت عمليات قياس الفرد الواحد لأظهرت نفس الدرجة شيئاً من الاتساق أي أن درجته لا تتغير جوهرياً بتكرار توزيع أداة الدراسة، أي أن مفهوم الثبات يعني أن يكون الاستبيان قادراً على أن

يحقق دائما النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر على نفس المجموعة من الأفراد (طويطي، 2018، صفحة 141). وهناك عدة طرق لقياس ثبات عبارات الاستبيان منها طريقة ألفا كرونباخ، Cronbach's Alpha وهو أكثر استخداما من طرف الباحثين، حيث يقيس درجة ثبات مجموعة من عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة أكثر من مرة، وتتفق معظم البحوث العلمية على قيم العتبة لمعامل ألفا هي أكبر من العتبة 0.60.

الجدول رقم (08): نتائج اختبار ألفا كرونباخ.

أبعاد ومحاور الاستبيان			الارتباط مع الدرجة الكلية للمحاور
ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	النتيجة	
0.792	23 عبارة	ثابت	ثبات جميع عبارات المحور الأول: ضغوط العمل
0.748	14 عبارة	ثابت	ثبات جميع عبارات المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي
0.832	37 عبارة	ثابت	ثبات جميع عبارات الاستبيان
القاعدة العامة المعمول بها في الدراسات السابقة هي أنه إذا كان قيمة معامل الثبات أكبر من 0.6 أن أداة الدراسة تتميز بالثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيعها لأكثر من مرة في نفس الظروف.			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

يعرض الجدول أعلاه نتائج حساب قيم اختبار ألفا كرونباخ لكل من محاور الاستبيان إذ دلت النتائج على أن قيم معامل ألفا كرونباخ جيدة ومقبولة إحصائيا، حيث أن كل قيم أكبر من العتبة 0.6 حيث: بالنسبة للمحور المتعلق بقياس ضغوط العمل بلغت قيمة معامل الثبات 0.792 والذي يضم 23 عبارة، أما بالنسبة للمحور المتعلق بالاحتراق الوظيفي فقد بلغ 0.748 والذي يضم 14 عبارة، وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.832 بإجمالي 37 عبارة. ومنه استنادا على قيم معامل ألفا كرونباخ المتحصل عليها، تدل على ثبات أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد على بيانات الاستبيان في قياس متغيراتها وأن الاستبيان الذي قمنا بإعداده لدراستنا الحالية يكون دائما قادرا على أن يحقق دائما ثبات في النتائج فيما لو أعيد تطبيقه في نفس الظروف عبر أزمنة مختلفة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج المستجوبين واختبار الفرضيات

تمهيد:

بعد عرض مختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية، في هذا المبحث سيتم عرض مختلف نتائج المستجوبين بالاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري) بهدف تحديد اتجاهاتهم نحو متغيرات الدراسة وعبارات الاستبيان وتحديد تلك التي حازت على أعلى وأقل درجات الموافقة وفقاً لإجابات مفردات العينة وكذلك عرض تحليلاً وصفيًا للمتغيرات خصائص الديمغرافية لأفراد العينة من خلال التكرارات والنسبة %، وكذا اختبار الفرضيات التي تم طرحها سابقاً لتفنيدها أو رفضها حسب النتائج المتحصل عليها.

المطلب الأول: العرض والتحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة

أولاً: بالنسبة لمتغير الجنس

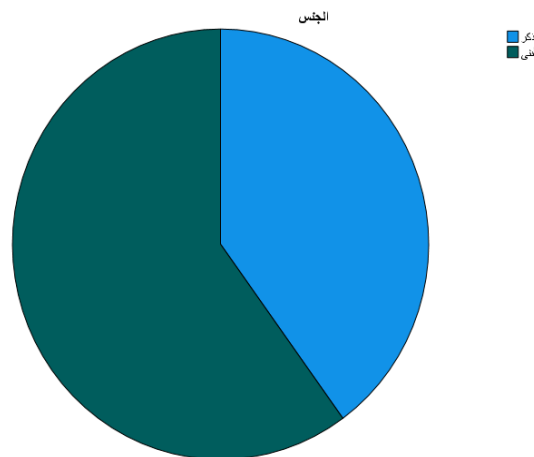
جدول رقم (09): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار		
40%	38	ذكر	الجنس
60%	57	أنثى	
100.0%	95	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 95 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بعدد 57 ونسبة 60% لصالح الإناث وهي تمثل غالب أفراد العينة، بينما بلغ عدد الذكور 38 أفراد بنسبة 40% والنتائج أعلاه نمثلها في الرسم البياني التالي:

الشكل رقم (02): تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.



المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

ثانياً: بالنسبة لمتغير العمر

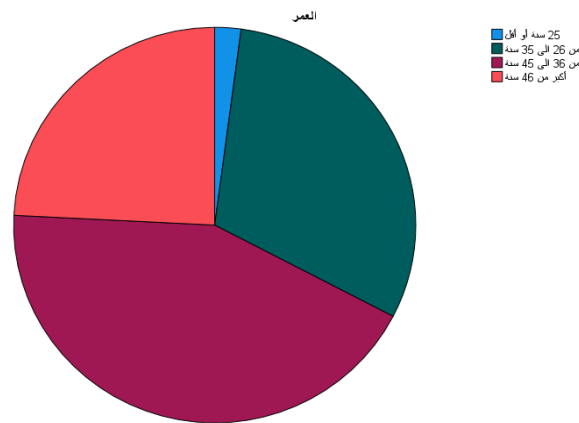
جدول رقم (10): يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
2.1%	2	25 سنة أو أقل
30.5%	29	26 سنة الى 35 سنة
43.2%	41	36 سنة الى 45 سنة
24.2%	33	أكبر من 46 سنة
100.0%	95	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 95 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير العمر بتكرار 41 ونسبة 43.2% لصالح الفئة العمرية من 36 سنة الى 45 سنة وهي تمثل غالب أفراد العينة، بينما بلغ عدد الأفراد في الفئتين العمريتين 26 سنة الى 45 سنة وأكبر من 46 سنة 29 و 33 فرداً بالترتيب بنسبة 30.5% و 24.2% بالترتيب، بينما كان التكرار الأدنى هو الموافق للفئة العمرية أقل من 25 سنة الذي بلغ 2 فرد بنسبة 2.1%، والنتائج أعلاه تمثلها في الرسم البياني التالي:

الشكل رقم (03): تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.



المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

ثالثاً: بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية

جدول رقم (11): يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

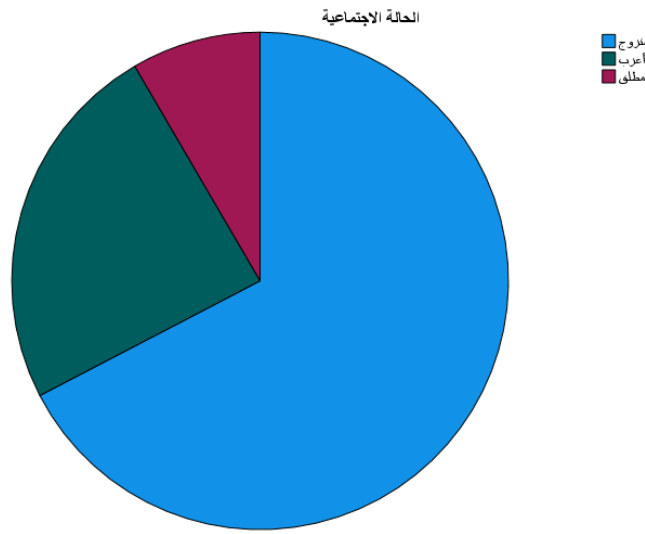
النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
67.4%	64	متزوج
24.2%	23	أعزب
8.4%	8	مطلق
100.0%	95	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 95 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الحالة الاجتماعية بتكرار 64 وبنسبة 67.4% لصالح الحالة الاجتماعية "متزوج" وهي تمثل غالب أفراد العينة، بينما بلغ عددهم بالنسبة للحالة الاجتماعية "أعزب" 23 بنسبة 24.2% وبلغ عدد أفراد العينة المطلقون 8 أفراد وهو ما يقابل 8.4% وهي أدنى نسبة.

والنتائج أعلاه تمثلها في الرسم البياني التالي:

الشكل رقم (04): تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية



المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

رابعاً: بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي

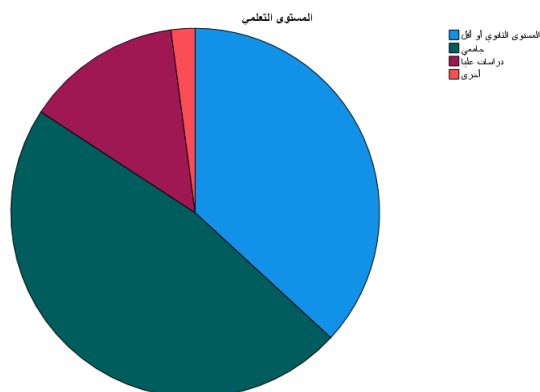
جدول رقم (12): يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
36.8%	35	المستوى الثانوي أو أقل
47.4%	45	جامعي
13.7%	13	دراسات عليا
2.1%	2	أخرى
100.0%	95	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 95 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير المستوى التعليمي بتكرار 45 ونسبة 47.4% لصالح المستوى الجامعي وهي تمثل غالب أفراد العينة، بينما بلغ عدد الأفراد في المستوى الثانوي أو أقل 35 أفراد أي بنسبة 36.8%، وقدر عددهم في مستوى الدراسات العليا 13 فرد بنسبة 13.7% والنسبة الأدنى كانت من نصيب الخيار "أخرى" بعدد 2 ونسبة 2.1%. والنتائج أعلاه نمثلها في الرسم البياني التالي:

الشكل رقم (05): تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.



المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

خامسا: بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة

جدول رقم (13): يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

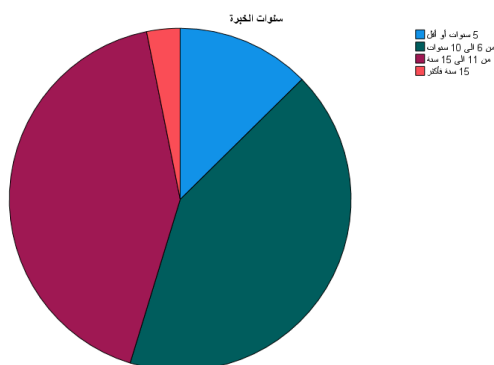
النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
%12.6	12	5 سنوات أو أقل
%42.1	40	من 6 الى 10 سنوات
%42.1	40	من 11 الى 15 سنة
%3.2	3	أكثر من 15 سنة
%100.0	95	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 95 فردا، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير سنوات الخبرة بتكرار قدره 40 ونسبة %42.1 لصالح كل من الخيارين من 6 سنوات الى 10 سنوات ومن 11 سنة الى 15 سنة وهما يمثلان أغلب العينة. بينما بلغ عدد التكرارات بالنسبة لخيار 5 سنوات أو أقل 12 فردا بنسبة %12.6، بينما بلغ عدد الأفراد ذوي الخبرة المقدره بأكثر من 15 سنة 3 أفراد أي بنسبة %3.2 وهي أدنى نسبة.

والنتائج أعلاه نمثلها في الرسم البياني التالي:

الشكل رقم (06): تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.



المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

سادسا: بالنسبة لمتغير نوع الوظيفة

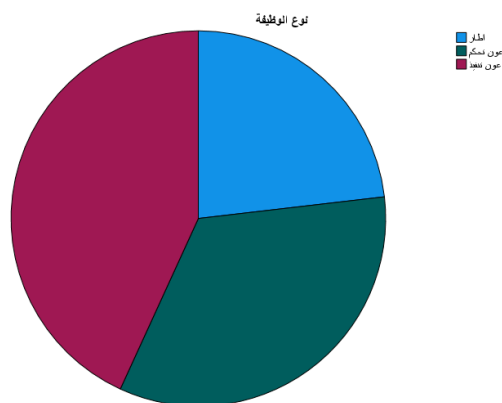
جدول رقم (14): يبين توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	نوع الوظيفة	
23.2%	22	إطار	
33.7%	32	عون تحكم	
43.2%	41	عون تنفيذ	
100.0%	95	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 95 فردا، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير نوع الوظيفة بتكرار 41 وبنسبة 43.2% لصالح أعوان التنفيذ وهي تمثل غالب أفراد العينة، بينما بلغ عدد الأفراد العاملين كعون تحكم 32 فردا بنسبة 33.7%، أما إطار فتكرر 22 مرة كأدنى تكرار أي بنسبة 23.2%. والنتائج أعلاه نمثلها في الرسم البياني التالي:

الشكل رقم (07): تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة



المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

المطلب الثاني: العرض والتحليل الوصفي للبيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة

أولاً: عرض وتحليل وصفي لإجابات أفراد العينة نحو عبارات المحور الأول حول ضغوط العمل بالمؤسسة

محل الدراسة

جدول رقم (15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول: ضغوط العمل.

الرقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة مضمون العبارة
01	2.14	0.66	42.80	04	درجة منخفضة
02	3.00	0.50	60.00	02	درجة متوسطة
03	1.97	0.41	39.40	05	درجة منخفضة
04	2.90	0.54	58.00	03	درجة متوسطة
05	3.11	0.58	62.20	01	درجة متوسطة
البعد الأول: بيئة العمل	2.70	0.43	54.00	درجة متوسطة	
06	2.90	0.62	58.00	05	درجة متوسطة
07	3.02	0.56	60.40	01	درجة متوسطة
08	2.97	0.46	59.40	04	درجة متوسطة
09	3.00	0.50	60.00	02	درجة متوسطة
10	2.98	0.51	59.60	03	درجة متوسطة
البعد الثاني: عبء العمل	2.92	0.65	58.40	درجة متوسطة	
11	3.03	0.44	60.60	01	درجة متوسطة
12	2.93	0.55	58.60	03	درجة متوسطة

13	2.94	0.64	58.80	02	درجة متوسطة
14	2.08	0.53	41.60	04	درجة منخفضة
15	2.05	0.57	41.00	05	درجة منخفضة
البعد الثالث: غموض الدور	2.63	0.47	52.60	درجة متوسطة	
16	1.20	0.57	24.00	03	درجة منخفضة جدا
17	4.57	0.85	91.40	01	درجة عالية جدا
18	2.02	0.43	40.04	02	درجة منخفضة
البعد الرابع: صراع الدور	2.42	0.50	48.40	درجة منخفضة	
19	2.13	0.57	42.60	03	درجة منخفضة
20	2.04	0.38	40.80	05	درجة منخفضة
21	2.10	0.53	42.00	04	درجة منخفضة
22	4.65	0.83	93.00	01	درجة عالية جدا
23	3.07	0.53	61.40	02	درجة متوسطة
البعد الخامس: علاقات العمل	2.80	0.55	56.00	درجة متوسطة	
الدرجة الكلية	2.72	0.35	54.40	درجة متوسطة	
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100 / 5)					
مجال المتوسط الحسابي:	من 01 الى 1.80	من 1.81 الى 2.60	من 2.61 الى 3.40	من 3.41 الى 4.20	من 4.20 الى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا
نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما					

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

التعليق على الجدول أعلاه: وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات المحور الأول من الاستبيان نجده بلغ قيمة 2,72 وهو ضمن مجال موافقة متوسطة، وبانحراف معياري قدره 0.35 وهي قيمة صغيرة مما يعزز النتيجة الإحصائية حول أن التشتت بين آرائهم ضعيف وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها. فبما أن المتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز الإجابات لاتجاهات أفراد العينة، وأنهم موافقون بنسبة 54,4 %، مما يدل على أن مستوى ضغوط العمل لدى بلدية وادي النجاء هو بدرجة متوسطة.

الجدول رقم (16): ترتيب وتقييم أبعاد المحور الأول: ضغوط العمل حسب وجهة نظر المستجوبين.

الرقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة مضمون العبارة
البعد الأول: بيئة العمل	2.70	0.43	54.00	03	درجة متوسطة
البعد الثاني: عبء العمل	2.92	0.65	58.40	01	درجة متوسطة
البعد الثالث: غموض الدور	2.63	0.47	52.60	04	درجة متوسطة
البعد الرابع: صراع الدور	2.42	0.50	48.40	05	درجة منخفضة
البعد الخامس: علاقات العمل	2.80	0.55	56.00	02	درجة متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

حسب الجدول، نلاحظ أن اتجاهات أفراد العينة المستجوبين لدى مؤسسة البلدية محل الدراسة أن دور ضغوط العمل من خلال البعد الثاني: عبء العمل هو بدرجة متوسطة حيث جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة ونسبة بلغت 58 %، يليه البعد الخامس: علاقات العمل في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة ونسبة بلغت 56 %، يليه البعد الأول: بيئة العمل في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة الدراسة التي بلغت 54 %، يأتي بعده البعد الثالث: غموض الدور في المركز الرابع بنسبة تقدر بـ 52.6 %، بينما كان تقييم البعد الرابع: صراع الدور في المركز الخامس والأخير بنسبة تقدر بـ 48.4 %.

ثانياً: عرض وتحليل وصفي لإجابات أفراد العينة نحو عبارات المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

جدول رقم (17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي.

الرقم	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	الترتيب	الاتجاه العام للعينة نحو موافقة مضمون العبارة
24	2.09	0.38	41.80	08	درجة منخفضة
25	2.05	0.33	41.00	10	درجة منخفضة
26	3.06	0.35	61.20	02	درجة متوسطة
27	2.98	0.37	59.60	03	درجة متوسطة
28	2.08	0.37	41.60	09	درجة منخفضة
29	1.13	0.34	22.60	14	درجة منخفضة جدا
30	2.04	0.38	40.80	11	درجة منخفضة
31	4.70	0.66	94.00	01	درجة عالية جدا
32	2.94	0.51	58.80	04	درجة متوسطة
33	2.13	0.42	42.60	07	درجة منخفضة
34	2.89	0.53	57.80	05	درجة متوسطة
35	2.02	0.46	40.40	12	درجة منخفضة
36	1.95	0.38	39.00	13	درجة منخفضة
37	2.87	0.55	57.40	06	درجة متوسطة
الدرجة الكلية	2.50	0.37	50.00		درجة منخفضة
الوزن النسبي للمتوسط الحسابي (%) = (المتوسط الحسابي * 100 / 5)					
مجال المتوسط الحسابي:	من 01 الى 1.80	من 1.81 الى 2.60	من 2.61 الى 3.40	من 3.41 الى 4.20	من 4.20 الى 5
مستوى الموافقة	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا
نقوم ترتيب العبارات من خلال أهميتها في كل بعد بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما					

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

التعليق على الجدول أعلاه: وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات المحور الثاني من الاستبيان نجده قد بلغ 2,50 وهو ضمن مجال موافقة متوسطة وبانحراف معياري قدره 0.37 وهي قيمة صغيرة مما يعزز النتيجة الإحصائية حول أن تشتت بين آرائهم ضعيف وهذا يدعم النتائج المتحصل عليها فيما أن المتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز الإجابات لاتجاهات أفراد العينة، وأنهم موافقون بنسبة 50% أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء هو بدرجة منخفضة، حسب وجهة نظرهم.

خلاصة: تقييم آراء المستجوبين نحو متغيرات الدراسة

من خلال نتائج تحليل الإحصائي الوصفي (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية) أعلاه

نخلص إلى نتيجة:

- أن مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظر المستجوبين هو بدرجة ممارسة متوسطة.
- أن مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظر المستجوبين والمتعلق بالبعد الثاني: عبء العمل هو بدرجة ممارسة متوسطة، واحتل هذا البعد المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره 2,92، وانحراف معياري قدره 0.65 ونسبة أهمية 58.40%.
- أن مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظر المستجوبين والمتعلق ببعدها علاقات العمل هو بدرجة ممارسة متوسطة. احتل هذا البعد المرتبة الثانية بنسبة أهمية تقدر بـ: 56% ومتوسط حسابي 2.80 وانحراف معياري 0.55.
- أن مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظر المستجوبين والمتعلق بالبعد الأول: بيئة العمل هو بدرجة ممارسة متوسطة، وهو البعد الثالث من حيث الترتيب بمتوسط حسابي يقارب 2.70، وانحراف معياري في حدود 0.43 ونسبة أهمية تقدر بـ: 54%.
- أن مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظر المستجوبين والمتعلق بالبعد الثالث: غموض الدور هو بدرجة ممارسة متوسطة، وهو البعد الرابع من حيث الترتيب بمتوسط حسابي يقارب 2,63، وانحراف معياري في حدود 0.47 ونسبة أهمية تقدر بـ: 52.6%.
- أن مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظر المستجوبين والمتعلق بالبعد الرابع: صراع الدور هو بدرجة ممارسة منخفضة، احتل هذا البعد المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي يقارب 2.42، وانحراف معياري في حدود 0.5 ونسبة أهمية تقدر بـ: 48.4%.
- أن مستوى الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظر المستجوبين هو بدرجة منخفضة.
- احتلت العبارة رقم 31: "أشعر بالسعادة من خلال القيام بأشياء جديدة مع زملائي" المرتبة الأولى بين عبارات الاحتراق الوظيفي البالغ عددها (14)؛ بمتوسط حسابي يبلغ 4,7 وانحراف معياري 0.66 ونسبة أهمية 94%.
- أما بالنسبة للمرتبة الأخيرة فكانت من نصيب العبارة رقم 29: "أشعر أن عملي لا يضيف شيئاً للمؤسسة التي أعمل فيها"؛ بمتوسط حسابي يبلغ 1.13 وانحراف معياري 0.34 ونسبة أهمية 22.6%.

وعليه وجب علينا معرفة تأثير ضغوط العمل في الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة ويتم هذا من خلال اختبار فرضيات الدراسة لتحديد مستوى تأثير كل بعد من أبعاد ضغوط العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

تتمحور فرضيات الدراسة في علاقة التأثير بين متغير المستقل (ضغوط العمل) والتغيرات التي تحدث في متغير التابع (الاحتراق الوظيفي) حسب وجهة نظر عينة من المستجوبين حول موضوع الدراسة بالمؤسسة محل الدراسة. وسيتم دراسة وتحديد مدى تأثير ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي من خلال: استخدامنا نموذج الانحدار الخطي البسيط حيث يمكننا من استكشاف وتحديد مدى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع وهذا من خلال التحليل الإحصائي لمخرجات الانحدار الخطي البسيط والمتمثلة في المؤشرات الإحصائية التالية: (R معامل الارتباط، R^2 : معامل التفسير، B: معامل الانحدار للمتغير المستقل) وتقع قيمة R^2 بين $1 \leq R^2 \leq 4$ فكلما اقتربت قيمته من 4 دل ذلك على أهمية المتغير المستقل ودوره ومساهمته في التغيرات التي تحدث في تحسين أو تغير الإيجابي في مستويات المتغير التابع.

ولمعرفة الدلالة الإحصائية لنتائج المستجوبين أي تحديد مدى رفض أو قبول الفرضيات المطروحة في بداية الدراسة فأننا ننظر إلى قيمة الاختبار الإحصائي F-test وكذا قيم SIG لاختبار F حيث:

- إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig المقابلة للاختبار الإحصائي F-test أكبر من المستوى الدلالة (0.05) ، فإننا نقبل الفرضية الاحصائية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية الإحصائية البديلة H_1 ؛
- أما إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig المقابلة للاختبار الإحصائي F-test أقل من المستوى الدلالة (0,05) فإننا نرفض الفرضية الاحصائية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية الإحصائية البديلة H_1 .

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

- نص الفرضية الرئيسية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميله". بما أنه يتم اختبار الفرضية البحث عند مستوى الدلالة (0.05) المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:
- نص الفرضيات الإحصائية:
- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميله؛

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميلة.

الجدول رقم (18): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.

المعنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA				معامل الارتباط	معامل التفسير	المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار	
قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية Sig	R	R^2	معاملات نموذج الانحدار	B	t	مستوى المعنوية Sig
24.809	0.000	0.713	0.508	مقدار الثابت (constant)	0.444	1.068	0.296
				متغير: المستقل دور ضغوط العمل	0.755	4.981	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

انطلاقاً من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يمكننا أن نقول:

1- معامل الارتباط بيرسون (r):

تبين النتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين المتغيرين وفقاً لآراء الفئة المستجوبة في المؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين قيمة $r = 0.713$ وهي موجبة الإشارة (+) مما يدل على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابية (طردية) أي زيادة ضغوط العمل في المؤسسة يؤدي ذلك إلى زيادة الاحتراق الوظيفي لدى العمال، وهذا منطقي بناءً على ما تطرقنا له في الجانب النظري.

2- مدى معنوية العلاقة الارتباطية بين المتغيرين (أي الدلالة الإحصائية لنتائج المستجوبين) (أي تحديد مدى قبول أو رفض الفرضية):

إن دراسة قوة واتجاه (إشارة) العلاقة بين المتغيرات، لا يدل على معنوية العلاقة بين المتغيرين، وعليه إحصائياً يجب تحديد الدلالة الإحصائية للعلاقة الارتباطية، وهذا من خلال فحص قيمة (F -test)، حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت $F = 24.809$ وهي دالة إحصائياً لأن أن قيمة $Sig = 0.00$ المصاحبة لقيمة F هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى معنوية (دلالة) العلاقة الارتباطية المدروسة بين المتغيرين (ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي).

ومنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بينهما وعليه نستنتج:

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء لولاية ميلة.

3- معنوية العلاقة وقبول الفرضية يؤدي بنا إلى إكمال تفسير باقي المؤشرات الإحصائية للنموذج

الانحدار الخطي (R^2 , B, T-test, Sig) كما يلي:

- تفسير قيمة معامل التحديد $R^2=0.508$: يمكن تفسير هذه القيمة بأن ضغوط العمل تساهم بنسبة 50.8% في ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية محل الدراسة.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) : يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (ضغوط العمل) بلغ قيمة $B=0.755$ وهي قيمة ذات تأثير معنوي موجب لأنه بفحص قيمة T-test نجد $t=4.981$ وهي دالة إحصائياً حيث أن قيمة Sig المصاحبة لها منعدمة ($0.000=Sig$).

ويمكن تفسير هذه القيمة (0.755) والدلالة الإحصائية لها كما يلي:

بأنه إذا ازدادت ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة وهذا بزيادة في كل أبعادها بوحدة واحدة فإنه يؤدي إلى زيادة في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال البلدية محل الدراسة بقيمة 0.855 وحدة وهي قيمة إحصائية مقبولة تدل على خطورة ضغوط العمل وتأثيرها على مستوى الاحتراق الوظيفي.

ومنه نموذج (معادلة) الانحدار الخطي البسيط والمطابق لبيانات العينة والمتعلق بدراسة: العلاقة الارتباطية بين (ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي) عند مستوى دلالة (0.05) من وجهة نظر عينة من المستجوبين لبلدية وادي النجاء بمدينة ميله هو:

$$Y = B_0 + B_1(x_1) + \varepsilon_1$$

$$Y = 0.755(x_1) + \varepsilon_1$$

تفسير B_0 الثابت (Constant) من الجدول أعلاه نجد قيمة $B_0=0.444$ وأن هذه المعلمة في نموذج الانحدار غير دالة إحصائياً لأن القيمة الاحتمالية $Sig=0.296$ أكبر من مستوى 0,05 ومنه يجب حذف قيمة B_0 من معادلة الانحدار.

ثانياً: اختبار الفرضيات الفرعية

تتمحور الفرضيات الفرعية في معرفة تأثير المتغير المستقل على المتغيرات التابعة (البعد الأول: بيئة العمل، البعد الثاني: عبء العمل، البعد الثالث: غموض الدور، البعد الرابع: صراع الدور، البعد الخامس: علاقات العمل) كلاً على حداً على المتغير التابع.

وعليه فإننا سندرس العلاقة الارتباطية بينهما باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول التالي هو ملخص لجداول مخرجات برنامج spss لنموذج الانحدار البسيط:

الجدول رقم (19): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية (من الفرضية الأولى الى الخامسة).

رقم الفرضية الفرعية	المتغير المستقل	المعنوية الكلية لنموذج الانحدار البسيط		القدرة التفسيرية		نتيجة العلاقة الارتباطية	معنوية معامل الانحدار		
		F	Sig	R	R2		B	t	Sig
01	(×01)	6.461	0.018	0.461	0.212	توجد	0.401	2,542	0.018
02	(×02)	13.399	0.001	0.599	0.358	توجد	0.344	3.660	0.001
03	(×03)	1.312	0.263	0.228	0.052	توجد	0.181	1.146	0.263
04	(×04)	5.410	0.029	0.429	0.184	توجد	0.323	2.326	0.029
05	(×05)	14.705	0.000	0.616	0.380	توجد	0.423	3.835	0.000
البعد الأول: بيئة العمل (×01)، البعد الثاني: عبء العمل (×02)، البعد الثالث: غموض الدور (×03)، البعد الرابع: صراع الدور (×03)، البعد الخامس: علاقات العمل (×05).									

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- نص الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبيئة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة". بما أنه يتم اختبار الفرضية عند مستوى الدلالة (0.05) المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

• نص الفرضيات الإحصائية:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لبيئة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميلة؛
 - الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لبيئة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميلة.
- انطلاقاً من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يمكننا أن نقول:

تبين النتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين المتغيرين وفقاً لأراء الفئة المستجوبة في المؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين قيمة $r = 0.461$ وهي موجبة الإشارة (+) مما يدل على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابية (طردية) أي زيادة الضغوط في بيئة العمل في المؤسسة يؤدي إلى زيادة الاحتراق الوظيفي لدى العمال، وهذا منطقي بناءً على ما تطرقنا له في الجانب النظري.

قيمة F المحسوبة بلغت $F = 6.461$ وهي دالة إحصائياً لأن أن قيمة $\text{Sig} = 0.018$ المصاحبة لقيمة F هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى معنوية (دلالة) العلاقة الارتباطية المدروسة بين المتغيرين (بيئة العمل والاحتراق الوظيفي).

ومنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بينهما وعليه نستنتج:

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين بيئة العمل والاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء لولاية ميله.

- تفسير قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.212$: يمكن تفسير هذه القيمة بأن بيئة العمل تساهم بنسبة 21.2% في ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء لولاية ميله.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (بيئة العمل) بلغ قيمة $B = 0.401$ وهي قيمة ذات تأثير معنوي موجب لأنه بفحص قيمة (T-test) نجد $t = 2.542$ وهي دالة إحصائياً حيث أن قيمة Sig المصاحبة لها ($\text{Sig} = 0.018$) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

ويمكن تفسير هذه القيمة (0.212) والدلالة الإحصائية لها كما يلي:

بأنه إذا ازدادت بيئة العمل في المؤسسة محل الدراسة سوءاً بقدر وحدة واحدة فإنه يؤدي إلى زيادة في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال البلدية محل الدراسة بقيمة 0.212 وحدة وهي قيمة إحصائية مقبولة تدل على شدة تأثيرها على مستوى الاحتراق الوظيفي للعمال.

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

• نص الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميله". بما أنه يتم اختبار الفرضية عند مستوى الدلالة (0.05) المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

• نص الفرضيات الإحصائية:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لعبء العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميله؛

- الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لعبء العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميله.

انطلاقاً من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يمكننا أن نقول:

تبين النتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين المتغيرين وفقاً لأراء الفئة المستجوبة في المؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين قيمة $r = 0.599$ وهي موجبة الإشارة (+) مما يدل على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابية (طردية) أي زيادة عبء العمل في المؤسسة يؤدي ذلك إلى زيادة الاحتراق الوظيفي لدى العمال، وهذا منطقي بناءً على ما تطرقنا له في الجانب النظري. قيمة F المحسوبة بلغت $F = 13.399$ وهي دالة إحصائياً لأن أن قيمة $\text{Sig} = 0.001$ المصاحبة لقيمة F هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى معنوية (دلالة) العلاقة الارتباطية المدروسة بين المتغيرين (عبء العمل والاحتراق الوظيفي).

ومنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بينهما وعليه نستنتج:
نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء لولاية ميلة.

- تفسير قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.358$: يمكن تفسير هذه القيمة بأن عبء العمل تساهم بنسبة 35.8% في ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء لولاية ميلة.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (عبء العمل) بلغ قيمة $B = 0.344$ وهي قيمة ذات تأثير معنوي موجب لأنه بفحص قيمة T -test نجد $t = 3.66$ وهي دالة إحصائياً حيث أن قيمة $\text{Sig} = 0.001$ وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05).

ويمكن تفسير هذه القيمة (0.358) والدلالة الإحصائية لها كما يلي:
بأنه إذا ازدادت أعباء العمل في المؤسسة محل الدراسة بوحدة واحدة فإنه يؤدي إلى زيادة في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال البلدية محل الدراسة بقيمة 0.358 وحدة وهي قيمة إحصائية مقبولة تدل على تأثير عبء العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لعمال بلدية وادي النجاء لولاية ميلة.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- نص الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لغموض الدور على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة". بما أنه يتم اختبار الفرضية عند مستوى الدلالة (0.05) المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية.
- فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:
- نص الفرضيات الإحصائية:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لغموض الدور على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميلة؛
 - الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لغموض الدور على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميلة.
- انطلاقاً من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يمكننا أن نقول:
- تبين النتائج أعلاه أنه ليس هناك علاقة ارتباطية بين المتغيرين وفقاً لأراء الفئة المستجوبة في المؤسسة محل الدراسة، حيث رغم كون معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين قيمة $r = 0.228$ وهي موجبة الإشارة (+) مما يدل على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابية (طردية) فإن قيمة F المحسوبة بلغت $F = 1.312$ وهي غير دالة إحصائياً لأن أن قيمة $\text{Sig} = 0.263$ المصاحبة لقيمة F هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى عدم معنوية (عدم دلالة) العلاقة الارتباطية المدروسة بين المتغيرين (غموض الدور والاحتراق الوظيفي).
- ومنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بينهما وعليه نستنتج:
- نرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء لولاية ميلة.
- تفسير قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.052$: يمكن تفسير هذه القيمة بأن غموض الدور يساهم بنسبة 5.2% في ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء لولاية ميلة.
 - تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (غموض الدور) بلغ قيمة $B = 0.181$ وهي قيمة ذات تأثير معنوي سالب لأنه بفحص قيمة T -test نجد $t = 1.146$ وهي غير دالة إحصائياً حيث أن قيمة Sig المصاحبة لها ($\text{Sig} = 0.263$) لأنها أكبر من المستوى المعنوي (0.05).
- 4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:
- نص الفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة". بما أنه يتم اختبار الفرضية عند مستوى الدلالة (0.05) المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:
 - نص الفرضيات الإحصائية:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لصراع الدور على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميلة؛
 - الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لصراع الدور على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميلة.
- انطلاقاً من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يمكننا أن نقول:
- تبين النتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين المتغيرين وفقاً لآراء الفئة المستجوبة في المؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين قيمة $r = 0.429$ وهي موجبة الإشارة (+) مما يدل على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابية (طردية) أي زيادة صراع الدور في المؤسسة يؤدي إلى زيادة الاحتراق الوظيفي لدى العمال، وهذا منطقي بناءً على ما تطرقنا له في الجانب النظري.
- قيمة F المحسوبة بلغت $F = 5.410$ وهي دالة إحصائية لأن أن قيمة $\text{Sig} = 0.029$ المصاحبة لقيمة F هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى معنوية (دلالة) العلاقة الارتباطية المدروسة بين المتغيرين (ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي).
- ومنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بينهما وعليه نستنتج:
- نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء لولاية ميلة.
- تفسير قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.184$: يمكن تفسير هذه القيمة بأن ضغوط العمل تساهم بنسبة 18.4% في ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء لولاية ميلة.
 - تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (صراع الدور) بلغ قيمة $B = 0.323$ وهي قيمة ذات تأثير معنوي موجب لأنه بفحص قيمة T -test نجد $t = 2.326$ وهي دالة إحصائية حيث أن قيمة Sig المصاحبة لها ($\text{Sig} = 0.029$) وهي أقل من المستوى المعنوي (0.05).
- ويمكن تفسير هذه القيمة (0.323) والدلالة الإحصائية لها كما يلي:
- بأنه إذا ازدادت ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة وهذا بزيادة في كل أبعادها بوحدة واحدة فإنه يؤدي إلى زيادة في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال البلدية محل الدراسة بقيمة 0.323 وحدة وهي قيمة إحصائية مقبولة تدل على شدة تأثير صراع الدور على مستوى الاحتراق الوظيفي.

5- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

- نص الفرضية الفرعية الخامسة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لعلاقات العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة". بما أنه يتم اختبار الفرضية عند مستوى الدلالة (0.05) المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية. فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:
- نص الفرضيات الإحصائية:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لعلاقات العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميلة؛
- الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لعلاقات العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميلة.

انطلاقاً من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يمكننا أن نقول:

تبين النتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين المتغيرين وفقاً لآراء الفئة المستجوبة في المؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين قيمة $r = 0.616$ وهي موجبة الإشارة (+) مما يدل على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين إيجابية (طردية) أي أن الصعوبات المتعلقة بعلاقات العمل في المؤسسة تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لدى العمال، وهذا منطقي بناءً على ما تطرقنا له في الجانب النظري. قيمة F المحسوبة بلغت $F = 14.705$ وهي دالة إحصائية لأن أن قيمة $\text{Sig} = 0.00$ المصاحبة لقيمة F هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى معنوية (دلالة) العلاقة الارتباطية المدروسة بين المتغيرين (علاقات العمل والاحتراق الوظيفي).

ومنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بينهما وعليه نستنتج:

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) بين علاقات العمل والاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء لولاية ميلة.

- تفسير قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.38$: يمكن تفسير هذه القيمة بأن علاقات العمل تساهم بنسبة 38% في ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء لولاية ميلة.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B): يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الانحدار للمتغير المستقل (علاقات العمل) بلغ قيمة $B = 0.423$ وهي قيمة ذات تأثير معنوي موجب لأنه بفحص قيمة T -test نجد $t = 3.835$ وهي دالة إحصائية حيث أن قيمة Sig المصاحبة لها ($\text{Sig} = 0.000$) وهي أقل من المستوى المعنوي (0.05).

ويمكن تفسير هذه القيمة (0.423) والدلالة الإحصائية لها كما يلي:

بأنه إذا ساءت علاقات العمل في المؤسسة محل الدراسة بوحدة واحدة فإنه يؤدي إلى زيادة في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال البلدية محل الدراسة بقيمة 0.423 وحدة وهي قيمة إحصائية مقبولة تدل على شدة تأثير علاقات العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي.

6- اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

• نص الفرضية الفرعية السادسة: "توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) في

إجابات أفراد عينة الدراسة على ضغوط العمل تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة". بما أنه يتم

اختبار الفرضية عند مستوى الدلالة (0.05) المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى

فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

• نص الفرضيات الإحصائية:

الفرضية الصفرية H_0 : توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على ضغوط العمل تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على ضغوط العمل تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.

قاعدة اتخاذ القرار:

في حالة فروق تعزى إلى متغير يتكون من فئتين فقط مثل متغير الجنس:

- إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig المقابلة للاختبار الإحصائي T-test أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فإننا نقبل الفرضية الإحصائية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية الإحصائية البديلة H_1 .

- أما إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig المقابلة للاختبار الإحصائي T-test أقل من المستوى الدلالة (0.05) فإننا نرفض الفرضية الإحصائية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية الإحصائية البديلة H_1 .

في حالة فروق تعزى إلى متغير يتكون أكثر من فئتين مثل متغير السن:

- إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig المقابلة للاختبار الإحصائي F-test أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فإننا نقبل الفرضية الإحصائية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية الإحصائية البديلة H_1 .

- إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig المقابلة للاختبار الإحصائي F-test أقل من المستوى الدلالة (0.05) فإننا نرفض الفرضية الإحصائية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية الإحصائية البديلة H_1 .

الجدول رقم (20): يبين الجدول نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة.

آراء المستجوبين نحو متغير الدراسة حسب فئات كل متغير	حالة دراسة الفروق	نوع الاختبار الاحصائي	القيمة المحسوبة للاختبار	القيمة الاحتمال ية Sig	الدلالة الإحصائية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
الجنس	بين فئتين فقط	اختبار لعينيتين مستقلتين T-test	-0.623	0.539	غير دال احصائيا	لا توجد فروق
العمر	بين أكثر من فئتين حسب كل متغير	اختبار تحليل التيباين الأحادي F-test	0.027	0.872	غير دال احصائيا	لا توجد فروق
الحالة الاجتماعية			3.797	0.063	غير دال احصائيا	لا توجد فروق
المستوى التعليمي			0.229	0.636	غير دال احصائيا	لا توجد فروق
سنوات الخبرة			0.357	0.556	غير دال احصائيا	لا توجد فروق
نوع الوظيفة			0.022	0.882	غير دال احصائيا	لا توجد فروق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

نهدف من نتائج الجدول أعلاه إلى البحث في مدى وجود اختلافات في آراء المستجوبين حسب فئات كل متغير من المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة) أي مهما اختلفت فئات المتغير الديمغرافي فإن جميعهم متفقين ولهم نفس الاتجاهات نحو مستوى المتغير بالمؤسسة أم أن هناك اختلافات في الآراء بينهم وإذا كانت توجد فيجب تحديد الصالح من هذه الفروق، وفيما يلي تحليل النتائج المذكورة في الجدول أعلاه:

- بالنسبة لآراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة حسب متغير (الجنس) نجد أن: قيمة (Sig=0.539) المقابلة لقيمة اختبار T هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل لدى عمال بلدية وادي النجاء بميلة أي أن المستجوبين مهما اختلف نوع الجنس فانه لهم نفس الاتجاه.
- بالنسبة لآراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية (السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المستوى الوظيفي) نجد أن قيم (Sig) المقابلة لكل قيمة من قيم اختبار F هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل لدى عمال بلدية وادي النجاء بميلة، أي أن المستجوبين مهما تعددت فئات المتغيرات (السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المستوى الوظيفي) فإن لهم نفس الاتجاه.

وبالنظر الى تحليل نتائج أعلاه نتوصل الى نتيجة إحصائية مفادها قبول الفرضية البديلة H_1 والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة على ضغوط العمل تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.

7- اختبار الفرضية الفرعية السابعة:

• نص الفرضية الفرعية السابعة: "توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على الاحتراق الوظيفي تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة." بما أنه يتم اختبار الفرضية عند مستوى الدلالة (0.05) المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

• نص الفرضيات الإحصائية:

الفرضية الصفرية H_0 : توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على ضغوط العمل تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.

الفرضية البديلة H_1 : لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على ضغوط العمل تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.

قاعدة اتخاذ القرار:

في حالة فروق تعزى إلى متغير يتكون من فئتين فقط مثل متغير الجنس:

- إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig المقابلة للاختبار الإحصائي T-test أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فإننا نقبل الفرضية الإحصائية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية الإحصائية البديلة H_1 .
- أما إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig المقابلة للاختبار الإحصائي T-test أقل من المستوى الدلالة (0.05) فإننا نرفض الفرضية الإحصائية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية الإحصائية البديلة H_1 .

في حالة فروق تعزى إلى متغير يتكون أكثر من فئتين مثل متغير السن:

- إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig المقابلة للاختبار الإحصائي F-test أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فإننا نقبل الفرضية الإحصائية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية الإحصائية البديلة H_1 .
- إذا كانت قيمة مستوى المعنوية Sig المقابلة للاختبار الإحصائي F-test أقل من المستوى الدلالة (0.05) فإننا نرفض الفرضية الإحصائية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية الإحصائية البديلة H_1 .

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الفرعية السابعة.

آراء المستجوبين نحو متغير الدراسة حسب فئات كل متغير	حالة دراسة الفروق	نوع الاختبار الاحصائي	القيمة المحسوبة للاختبار	القيمة الاحتمالية Sig	الدالة الاحصائية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
الجنس	بين فئتين فقط	اختبار لعينيتين مستقلتين T-test	-0.314	0.756	غير دال احصائيا	لا توجد فروق
العمر	بين أكثر من	اختبار	0.920	0.347	غير دال احصائيا	لا توجد فروق
الحالة الاجتماعية	فئتين حسب كل	تحليل	0.728	0.402	غير دال احصائيا	لا توجد فروق
المستوى التعليمي	متغير	التباين	0.377	0.545	غير دال احصائيا	لا توجد فروق
سنوات الخبرة		الأحادي	0.060	0.808	غير دال احصائيا	لا توجد فروق
نوع الوظيفة		F-test	1.153	0.294	غير دال احصائيا	لا توجد فروق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS version 27

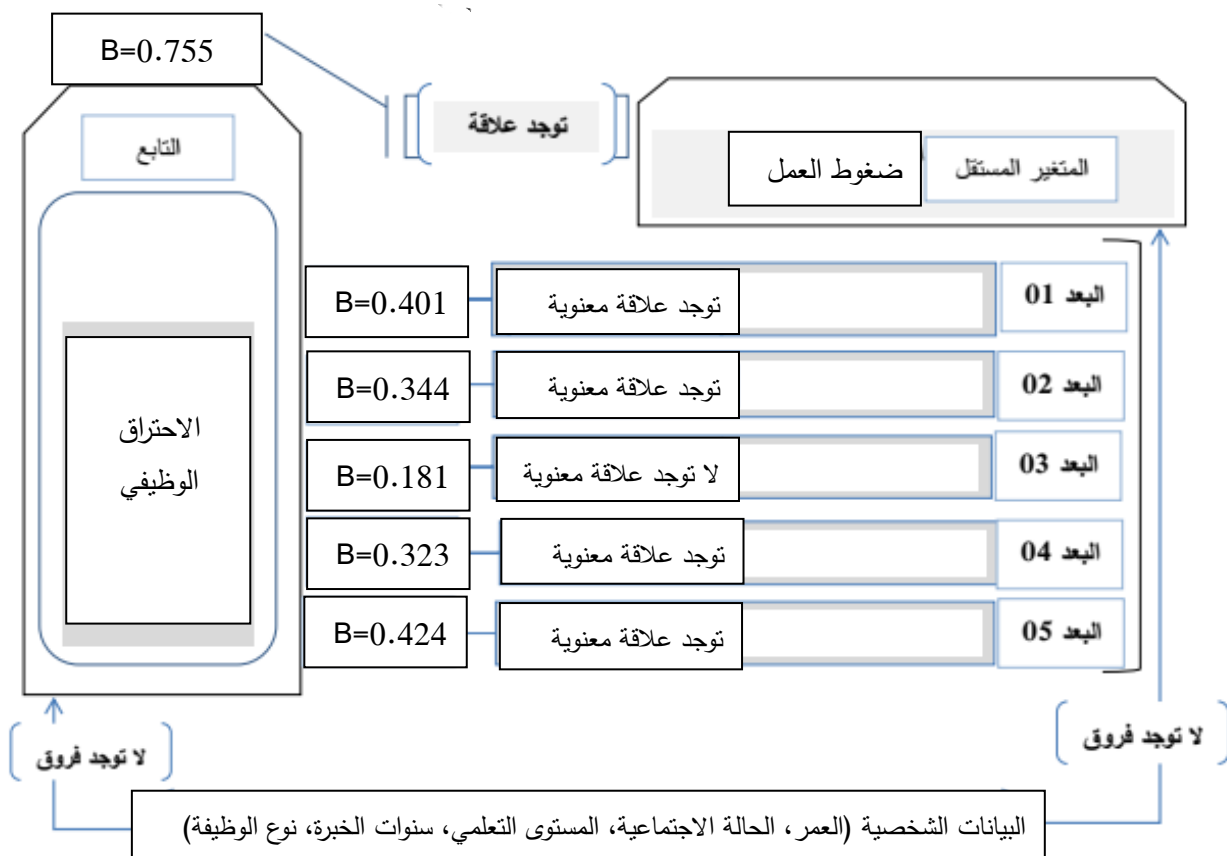
نهدف من نتائج الجدول أعلاه إلى البحث في مدى وجود اختلافات في آراء المستجوبين حسب فئات كل متغير من المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة) أي مهما اختلفت فئات المتغير الديمغرافي فإن جميعهم متفقين ولهم نفس الاتجاهات نحو مستوى المتغير بالمؤسسة أم أن هناك اختلافات في الآراء بينهم وإذا كانت توجد فيجب تحديد الصالح من هذه الفروق، وفيما يلي تحليل النتائج المذكورة في الجدول أعلاه:

- بالنسبة لآراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة حسب متغير (الجنس) نجد أن: قيمة (Sig=0.756) المقابلة لقيمة اختبار T هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات أفراد العينة نحو الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بميلة أي أن المستجوبين مهما اختلف نوع الجنس فإنه لهم نفس الاتجاه.
- بالنسبة لآراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية (السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المستوى الوظيفي) نجد أن قيم (Sig) المقابلة لكل قيمة من قيم اختبار F هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات أفراد العينة نحو الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بميلة، أي أن المستجوبين مهما تعددت فئات المتغيرات (السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المستوى الوظيفي) فإن لهم نفس الاتجاه.

وبالنظر الى تحليل نتائج أعلاه نتوصل الى نتيجة إحصائية مفادها قبول الفرضية البديلة H1 و التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة على ضغوط العمل تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.

ثالثاً: رسم النموذج الميداني للدراسة حسب بيانات المستجوبين

الشكل (08): النموذج الميداني للدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الدراسة.

رابعاً: ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

الجدول رقم (22): يبين ملخص لنتائج اختبار الفرضيات.

رقم الفرضية	نص الفرضية	القرار
الفرضية الرئيسية		
01	يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميلة.	مقبولة
الفرضيات الفرعية		
01	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة.	مقبولة
02	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة.	مقبولة
03	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة.	مرفوضة
04	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة.	مقبولة
05	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقات العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة.	مقبولة
06	توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة على ضغوط العمل تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.	مرفوضة
07	توجد فروق ذات دلالة معنوية في إجابات أفراد عينة الدراسة على الاحتراق الوظيفي تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.	مرفوضة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS version 27

خلاصة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من الأفراد العاملين لدى بلدية وادي النجاء بولاية ميله، وتم جمع الردود حيث بلغت 95 مستجيب، وتضمن الاستبيان محورين أساسيين يقيسان متغيرات الدراسة، ثم تم تفرغ وتحليل بيانات المستجوبين بالاستعانة على البرنامج الإحصائي SPSS -27 و بالاعتماد على الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة، ومن خلال تحليل إجابات أفراد العينة وتفسيرها توصلنا إلى أن ضغوط العمل لدى عمال البلدية حسب وجهة نظر المستجوبين هو بدرجة ممارسة متوسطة، أما مستويات الاحتراق الوظيفي لدى عمال البلدية حسب وجهة نظر المستجوبين هي بدرجة منخفضة كما أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لبلدية وادي النجاء بميلة.

الخاتمة

الخاتمة:

ختامًا، تناولت هذه المذكرة موضوع ضغوط العمل باعتباره من أبرز الإشكاليات النفسية والاجتماعية التي تواجه العاملين في مختلف القطاعات، لما لها من انعكاسات مباشرة على الصحة النفسية، جودة الأداء، والعلاقات المهنية داخل بيئة العمل. وقد سعت الدراسة إلى تسليط الضوء على مصادر هذه الضغوط، مظاهرها، وآثارها، مع التركيز على الأبعاد النظرية والميدانية. وقد أظهرت النتائج أن ضغوط العمل لا تنشأ من عامل واحد، بل هي نتاج تداخل عدة عوامل تنظيمية، نفسية، وبيئية. من أهم النتائج التي انتهينا إليها:

أولاً: النتائج النظرية:

من خلال الدراسة النظرية توصلنا الى نايلي:

- ضغوط العمل تمثل حالة من التوتر النفسي والذهني تنتج عن عدم التوازن بين متطلبات العمل وإمكانات الفرد، وتشمل عدة أبعاد مثل ضغط الوقت، غموض الدور، تضارب الأدوار، والعبء الكمي والنوعي للعمل.
- الاحتراق الوظيفي هو حالة نفسية مزمنة تتمثل في الإرهاق الجسدي والانفعالي، ضعف الإنجاز الشخصي، والميل إلى الانفصال عن العمل أو الزملاء، وهو من أبرز نتائج ضغوط العمل المستمرة.
- هناك علاقة سببية قوية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، حيث تؤدي الضغوط المستمرة وغير المعالجة إلى ارتفاع مستويات الاحتراق لدى العاملين.
- تتأثر العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي بعوامل وسيطة مثل الدعم الاجتماعي داخل المؤسسة، وأسلوب القيادة، والقدرات الفردية في التكيف مع الضغط.
- الوقاية من ضغوط العمل والتقليل من حدتها يمكن أن يساهم في تقليل نسبة الاحتراق الوظيفي، وهو ما يتطلب تدخلات على مستوى التنظيم، بيئة العمل، ووسائل الدعم النفسي.

ثانياً: النتائج التطبيقية:

من خلال التحليل الاحصائي لنتائج المستجوبين واختبار فرضيات الدراسة توصلنا الى:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ببلدية وادي النجاء بولاية ميلة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لبيئة العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميلة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لعبء العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميله.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لغموض الدور على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميله.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لصراع الدور على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميله.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لعلاقات العمل على الاحتراق الوظيفي لدى عمال بلدية وادي النجاء بولاية ميله.
- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على ضغوط العمل تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.
- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى الدلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة على الاحتراق الوظيفي تعزى للبيانات الشخصية لعينة الدراسة.

ثالثاً: اقتراحات الدراسة:

- من خلال ما تم تقديمه في الجانب النظري وما توصلنا اليه من نتائج يمكن أن نقترح مما يلي:
- تحسين بيئة العمل من خلال تهيئة ظروف مادية ونفسية ملائمة، توفر الراحة وتقلل من مسببات التوتر، بما يعزز من رضا العاملين واستقرارهم المهني.
- إعادة توزيع عبء العمل بطريقة أكثر عدلاً وتوازناً، مع مراعاة قدرات الأفراد وإمكانياتهم، لتفادي الإرهاق الجسدي والذهني.
- العمل على تقليل صراع الأدوار من خلال تحديد واضح للمهام والمسؤوليات وتجنب التداخل في الأدوار الوظيفية بين الموظفين.
- توضيح أدوار العاملين بشكل دقيق لتقليل غموض الدور، وذلك عن طريق توجيهات إدارية واضحة ودورات تدريبية مستمرة حول المهام والمطلوب إنجازه.
- تعزيز علاقات العمل الإيجابية من خلال ترسيخ ثقافة الاحترام والتعاون والحوار داخل المؤسسة، وتطوير مهارات الاتصال لدى العاملين.
- إشراك العاملين في اتخاذ القرار بما يساهم في زيادة شعورهم بالانتماء والمسؤولية ويحد من الإحساس بالعجز والاحتراق.

- الاهتمام بالدعم النفسي والإداري من خلال توفير فضاءات للراحة النفسية، وإنشاء خلايا إنصات أو مرافقة نفسية داخل المؤسسات الكبرى.

كما بينت الدراسة أهمية تبني استراتيجيات وقائية وعلاجية لمواجهةها، سواء على مستوى الفرد أو المؤسسة، لضمان بيئة عمل أكثر توازنًا وصحة.

رابعاً: آفاق الدراسة

من خلال نتائج هذه الدراسة، تبرز العديد من الآفاق البحثية التي يمكن استكشافها مستقبلاً، ومنها:

- توسيع نطاق الدراسة ليشمل قطاعات مهنية أخرى (الصحة، التعليم، القطاع الخاص...) من أجل المقارنة بين مستويات ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي في مختلف البيئات المهنية.
- دراسة متغيرات وسيطة مثل الرضا الوظيفي، الدعم الاجتماعي، أو نمط القيادة، وتأثيرها في العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي.
- إجراء دراسات طولية تتابع تطور الاحتراق الوظيفي عبر الزمن لدى العاملين، وتربطه بالتغيرات في بيئة العمل والضغوط المهنية.
- تصميم برامج تدخل نفسي وتنظيمي تهدف إلى تقليل ضغوط العمل والوقاية من الاحتراق الوظيفي، وقياس فعاليتها ميدانياً.
- التركيز على الفروق الفردية (مثل الجنس، السن، الأقدمية، المستوى التعليمي) في الاستجابة لضغوط العمل وتأثيرها على درجة الاحتراق.
- تمثل هذه الآفاق فرصاً علمية لتعميق الفهم حول العوامل النفسية والتنظيمية التي تؤثر في أداء الأفراد، وتسهم في تطوير بيئة عمل أكثر صحة وكفاءة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

❖ الكتب:

1. أحمد هيجان عبد الرحمن، ضغوط العمل نهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض: معهد الادارة العامة، 1998.
2. أمين أسامة ربيع، التحليل الاحصائي للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج SPSS، القاهرة، الدار العالمية، 2008.
3. البلداوي عبد الحميد عبد المجيد، الأساليب التطبيقية لتحليل وإعداد البحوث العلمية مع حالات دراسية، 2008.
4. تايلور شيلي، علم النفس الصحي، ترجمة: وسام درويش بريك وفوزي شاكرو داوود، دار الحامد، 2008.
5. خطاب عايذة، العلوم السلوكية، مصر: دار الحريري للطباعة، 2002.
6. الزهراني أحمد، التحليل والوصف الوظيفي، المملكة العربية السعودية، دون سنة.
7. سليم أبو زيد محمد خير، أساليب التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS، الرياض: دار جرير للنشر والتوزيع، 2005.
8. الصيرفي محمد، الضغط والقلق الإداري، مصر، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2008.
9. طه طارق، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت، الاسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2008.
10. عبد الباقي صلاح الدين، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، 2005.
11. عبد السلام مصطفى، نظرية التعلق، دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2023.
12. عبد العظيم حسين طه، سلامة عبد العظيم حسين، إدارة الضغوط النفسية والتربوية، القاهرة: دار الفكر للطباعة، 2006.
13. عدنان نبيلة، ضغوط العمال والأداء الوظيفي، الجزائر: مركز الكتاب الأكاديمي، 2020.
14. عسكر علي، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الكويت: دار الكتاب الحديث، 2003.
15. عليمات خالد عيادة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، دار الخليج للنشر والتوزيع، 2011.
16. عليمات خالد، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، الخليج العربي: دار الخليج للنشر والتوزيع، 2015.
17. العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.
18. كهيوس رشيد، حقوق العباد في الاسلام في الشريعة والقانون (مقارنا مع شرعة حقوق الانسان)، المغرب، دار الكتب العلمية، 2013.
19. لموم زينب أحمد، الاحتراق النفسي للمعلم، مركز الكتاب الأكاديمي، 2018.
20. مبروك عطية، القيم في الإسلام، مصر، لبنان: الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، 2015.
21. الهنداوي وفيه، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، مسقط: دار الخليج للنشر والتوزيع، 1994.

❖ الرسائل الأكاديمية:

1. أبو رضوان، إسماء حسني محمد، ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية. مذكرة ماجستير في الادارة التعليمية، كلية الدراسات العليا لجامعة النخيل، 2024.
2. الاسمري عوض بن فرح عوض، ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى أداء العاملين بالإدارة الجمركية بجمرك جسر الملك فهد، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2015.
3. بن زروال فتحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد، قسنطينة، جامعة قسنطينة: رسالة دكتوراه منشورة، 2008.
4. تراس هبة، أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين ومعدل دوران العمل في المنظمات الانسانية -دراسة تطبيقية على عدد من المنظمات الانسانية تحت مظلة الامم المتحدة في سورية-، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال التنفيذية، سوريا، المعهد العالي لإدارة الاعمال، دون سنة.
5. الخولاني لما، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في منظمة مجموعة المتطوعين المدنيين، مذكرة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الاعمال، كلية ادارة الاعمال، الجامعة الافتراضية السورية، 2022.
6. الزهراني نوال، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، مذكرة ماجستير، المملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى، 2018.

7. طويطي مصطفى، الميلود وعيل، أساليب تصميم وإعداد الدراسات الميدانية -منظور إحصائي -، مطبوعة جامعية موسومة، البويرة، المجلس العلمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة البويرة، 30 جوان 2014.
8. عودة يوسف حرب محمد، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، 1998.
9. المعشر عيسى إبراهيم، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم-دراسة ميدانية-، الأردن، قسم إدارة الأعمال كلية العلوم الإدارية والمالية جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا: رسالة ماجستير، 2009.
10. الملحم وليد عبد المحسن، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007.
11. منصور لنا حسن محمد، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين بمديريات التربية والتعليم في محافظة النخيل، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس، 2013.

❖ المقالات العلمية:

1. براح فوزية، التدريب المهني وعلاقته بالدافعية في العمل حسب نظرية التوقع لفيكتور فروم victor vroom ، مجلة العلوم الانسانية، العدد44 ، جوان 2015، 579-611.
2. برماتي فاطمة، أهمية المنهج الوصفي والتاريخي في البحوث الأكاديمية لطلبة الآداب والعلوم الإنسانية، مجلة آفاق علمية، المجلد 14، العدد 03، 2022.
3. بشير لعريض، دراسة تشخيصية لمصادر ومؤشرات ضغوط العمل بالمناوبة (8×8) -دراسة ميدانية بمركب المواد البلاستيكية سكيكة-، مجلة العلوم الإنسانية، العدد04، ديسمبر 2015، 201-217.
4. بوراس منير، المنهج الوصفي في الدراسات الإنسانية والاجتماعية -العلوم القانونية نموذجاً-، مجلة النبراس للدراسات القانونية، المجلد 0، العدد 04، 2023.
5. بوساق زوينة وحرارية عتيقة، ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى الممرضين الشبه طبيين-دراسة ميدانية بمستشفى سليمان عميرات بالمسيلة-، مجلة الابراهيمي للدراسات النفسية والتربوية، المجلد 02، العدد02، 2019، 104-124.
6. بوشلاغم حنان، بوجمعة كوسة، قراءة سوسيو-تنظيمية لضغوط العمل ومستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي للمرأة العاملة دراسة تحليلية لآراء عينة من الممرضات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية جيجل، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 02، العدد 06، ديسمبر 2019، 425-442.
7. بوغازي فريدة، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية -سكيكة-، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، 2015، 325-349.
8. بوغرزة رضا، يوسف حديد وياسر عبد الرحمان. دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية-دراسة ميدانية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بجيجل-، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، 2022، 705-727.
9. حليلة مستر، ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط -دراسة ميدانية بمتوسطات دائرة عين الحجل _المسيلة_ -، مجلة القياس والدراسات النفسية، المجلد 01، العدد03، أوت 2021، 32-48.
10. دبابي بويكر، اسماعيل لعيس، البرامج الارشادية كأحد أهم الاستراتيجيات للتخفيف من حدة الاحتراق النفسي في مهنة التدريس، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، 2013، 13-21.
11. دليو فضيل، معايير الصدق والثبات في البحوث الكمية والكيفية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، 2012.
12. دينا المتولي السيد، ممدوح يوسف صالح أمانى، الاحتراق الوظيفي كمتغير وسيط بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي -دراسة تطبيقية على مستشفيات محافظة القاهرة-، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 04، العدد 48، 2024، 1221-1248.
13. سرار عمر، مسببات ضغوط العمل في المنظمات، مجلة المَدَبَر، 2022، 12-35.

14. سعيد بن علي بن زافر بن سعيد بن علي بن زافر، الاحتراق الوظيفي: الأسباب وطرق العلاج، دراسات في التعليم العالي، 2021، 138-164.
15. سعيدة بن عمارة، علاقة الضغوط المهنية بالاحتراق النفسي لدى الكادر التمريضي الشبه طبي _دراسة ميدانية بمستشفى مدينة شلغوم العيد ولاية ميله_، مجلة الأدب والعلوم الاجتماعية، المجلد 09، العدد 01، 2022، 213-233.
16. شهري يمينه، مريزق عدنان، دراسة تحليلية لواقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المديرية المركزية لبريد الجزائر (ولاية بومرداس) _وفق مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي المخصص للخدمات الإنسانية_، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 2022، 69-88.
17. صبرينة هبينة نريمان، الضغوط المهنية وآليات إدارتها، مجلة تاريخ العلوم، العدد 06، دون سنة، 363-371.
18. صلاح الدين وعوا، تصنيف النماذج المفسرة للضغوط المهنية، مجلة اقتصاديات المال والاعمال، العدد السادس، جوان 2018، 279-289.
19. طارق مقدر، إستراتيجية مواجهة ضغوط العمل في المنظمة، دراسات اقتصادية، المجلد 02، العدد 05، نوفمبر 2011، 246-258.
20. طويطي مصطفى، التحليل الاحصائي لبيانات الاستبيان -تطبيقات عملية على برنامج excel-، تلمسان، النشر الجامعي الجديد، 2018.
21. عاشور خديجة، ضغوط العمل-النظريات والنماذج-، مجلة العلوم الإنسانية، 2012، 187-207.
22. عايدة نخلة رزق الله، دليل الباحثين في التحليل الاحصائي الاختبار والتفسير، 2002.
23. عقون آسيا، صونيا عيواج، دراسة وصفية تحليلية لاستجابة الضغط النفسي لدى المعلمين، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 03، 10 أكتوبر 2022، 235-237.
24. علوطي عاشور، عبد الوهاب مغار، علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي لولاية سكيكدة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 35، 2017، 71-80.
25. عشاوي وهيبة، مصطفى عوفي، ضغوط العمل وآثارها على أداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية، 2020، 325-340.
26. غالم يمينه، نادية بلعباس، بناء مقياس لضغوط العمل لدى الممرضين العاملين في وحدات الإستعجالات، دراسات نفسية وتربوية، 2018، 172-192.
27. غانم إسلام عبد الله عبد الغني، مناهج دراسة التراث عند المستشرقين -المنهج التاريخي، المنهج الوصفي، المنهج الأنثروبولوجي نموذجاً-، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 04، العدد 02، 2018.
28. فرج علي فرج نصر، الطيب محمد القبلي، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة حالة كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 01، العدد 06، 2023، 185-210.
29. فوزي ميهوبي، استراتيجيات التكفل والوقاية من الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين الجزائريين، دون سنة، 107-118.
30. قوارح محمد، نرجس زكري، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، دون سنة، 269-283.
31. لطرش محمد، دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 07، العدد 02، 2021، 107-122.
32. محمد زرنوح، الأداء في المنظمة، دون سنة، 28-47.
33. محمد مصطفى أمل محمد، أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB)، المجلة العربية للإدارة، 2024، 143-160.
34. محمود السيد إمام، أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، 2018، 333-360.
35. مراد بن حرز الله، أدوات البحث العلمي، كيفية الاختيار وطرق التصميم، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 01، العدد 04، فيفري 2020، 17-32.
36. مرنيز عفيف، عبد القادر بن الحاج جلول، الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني _دراسة ميدانية لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني بولاية عيليزان ومستغانم_، مجلة التنمية البشرية، 2016، 118-135.

37. مسعودي احمد، العينات في البحث الوصفي، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، المجلد 04، العدد 08، دون سنة، 363-379.
38. معمر قوداري فضيلة، دليلة حضري، تحليل أبعاد ضغوط العمل وأثرها على السلوك التنظيمي الفردي_دراسة تطبيقية بالوكالة المحلية للتشغيل بالشلف_، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 01، العدد 24، 2021، 799-820.
39. مكناسي محمد، مصادر ضغوط العمل: تحليل ومناقشة، أبحاث نفسية وتربوية، المجلد 10، العدد 04، 2017.
40. نبار رقية، عمار جعيجع، تقنين مقياس الاحتراق النفسي ل(ماسلاش) على البيئة الجزائرية دراسة ميدانية على عينة من الممرضات، مجلة التراث، المجلد 29، العدد 01، ديسمبر 2018، 517-541.
41. نوال زواوي، إستراتيجيات الفاعلين في مواجهة ضغوط العمل-دراسة حالة لأساتذة قسم علم الاجتماع والديمقراطية بجامعة البليدة-، متون، 2021، 297-315.
42. وردة العزيز، الخصائص السيكمترية لمقياس الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على معلم المرحلة الابتدائية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 05، دون سنة، 374-395.
43. وردة حليس، ضغوط العمل الداخلية والأداء الوظيفي للموظف في مديونة الهضاب العليا بالجلفة، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، 2023، 226-237.
44. وعواص صلاح الدين، تصنيف النماذج المفسرة للضغوط المهنية، مجلة اقتصاديات المال وأعمال، 2018، 288-297.
45. وقاد سمية، بناء مقياس الضغوط النفسية المهنية لدى القابات، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد 01، العدد 04، مارس 2017، 211-224.
46. وليد محمد عبد الحليم محمد عاشور، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الأمن الاجتماعي للعاملين، المجلة الجزائرية للأمن الانساني، 2020، 59-77.
47. يعقوب الفراسليمان، تطور تقنيات المصادقة وتأثير علم المقاييس الحيوية عليه، مجلة البدر، المجلد 06، العدد 05، جوان 2013، 122-133.

❖ المواقع الإلكترونية:

1. خوجة سميرة طراد، ضغوط العمل: أسبابه واستراتيجية مواجهته، دون سنة.
2. روتيرز، الاحتراق الوظيفي... ما هو وكيف أتعافى منه؟، الشرق الأوسط صحيفة العرب الأولى، 24 جوان 2024.
3. محمد مستور الصليبي، التعامل الفعال مع ضغوط العمل، منهل، 01 ماي 2015. <http://www.manhal.net/art/s/16555>.
4. ندى سليمان العيسى، الاحتراق الوظيفي، الهيئة السعودية للتخصصات الصحية، 12 ديسمبر 2023.

الملاحق

ملحق رقم (01): أداة الدراسة "الاستبانة"

استبيان موجه لعمال بلدية وادي النجاء ولاية ميله

سيدي سيدتي الكريم،ة تحية طيبة

السلام عليكم و رحمة الله تعالى وبركاته

في إطار التحضير لمذكرة الماستر تخصص إدارة الأعمال، تحت عنوان: أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين -دراسة حالة ميدانية ببلدية وادي النجاء ولاية ميله .

وإنطلاقاً من تيقننا بخبرتكم العلمية و العملية ورغبتنا في مشاركتكم في إنجاح هذا العمل، نضع بين أيديكم هذا الإستبيان راجين أن تمنحونا جزءاً من وقتكم الثمين، و التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة والعبارات بكل دقة وموضوعية من خلال تبيان مدى إتفاقكم من عدمه مع منطق كل فكرة، وذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب.

ونحيطكم علماً أن المعلومات التي سنتحصل عليها هي لغرض البحث العلمي فقط، وسوف نتعامل معها بالسرية التامة.

إشراف:

الدكتورة قبايلي أمال أستاذة محاضرة أ كلية العلوم
الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي
عبد الحفيظ بوالصوف ميله.

إعداد:

الطالب: زموري أمير
الطالب: باغي رضوان

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام

المعلومات الشخصية :

الرجاء وضع الإشارة (X) في المربع الذي يلائم إجاباتكم:

1- الجنس

ذكر ☐ أنثى ☐

2- الحالة الاجتماعية

متزوج ☐ أعزب ☐ مطلق ☐ أرمل ☐

3- العمر

25 سنة أو أقل ☐ 26 الى 35 سنة ☐ 36 الى 45 سنة ☐ أكبر من 46 سنة ☐

4- المستوى التعليمي

الثانوي أو أقل ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ أخرى ☐

5- سنوات الخبرة

5 سنوات أو أقل ☐ 6 الى 10 سنوات ☐

11 الى 15 سنة ☐ 15 سنة فأكثر ☐

6- نوع الوظيفة

إطار ☐ عون تحكم ☐ عون تنفيذ ☐

المحور الأول: ضغوط العمل

أبعاد المحور 1	رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بحفظ	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: بيئة العمل	1	العمل داخل المؤسسة لا يشعرني بالأمان					
	2	المؤسسة تهتم بتطبيق إجراءات الصحة و السلامة المهنية لحماية العمال					
	3	العمل داخل المؤسسة لا يشعرني بالاستقرار					
	4	مساحات المكاتب وطريقة تصميمها في المؤسسة تساعدني على أداء العمل					
	5	بيئة عملي في المؤسسة مزدحمة الأمر الذي يجعلني أشعر بالتوتر					
البعد الثاني: عبء العمل	6	أتحمل بعض المسؤوليات بدون وجود صلاحيات رسمية بذلك					
	7	يطلب مني القيام بمهام كثيرة في وقت قصير					
	8	يتم تكليفي بأداء مهام تفوق قدراتي					
	9	يطلب مني أداء بعض الأعمال بشكل مستمر					
	10	يتم إسناد لي بعض الأعمال المعقدة					
البعد الثالث : غموض الدور	11	مسؤولياتي و صلاحياتي الوظيفية غير محددة					
	12	الأهداف المطلوب مني تحقيقها غير واضحة					
	13	يوجد نقص في المعلومات اللازمة لأداء عملي					
	14	أتلقي أوامر متضاربة من رؤسائي في العمل					
	15	يتم إطلاعي على توصيف وظيفتي في بداية عملي لتوضيح دوري					
البعد الرابع : صراع الدور	16	تتعارض قيمي مع قيم المؤسسة التي أعمل بها					
	17	أعاني من مشكل التوفيق بين متطلبات العمل و التزامات الحياة					
	18	تحدث صراعات بيني و بين زملائي في العمل بسبب تعارض الأهداف					
البعد الخامس: علاقات العمل	19	أقع في صراع مع زملاء العمل بسبب تأخيرهم لانجاز العمل					
	20	علاقات العمل متوترة مع الرؤساء و الزملاء					
	21	تتأثر روح الفريق والعمل الجماعي على علاقتي معهم					
	22	العمل الجماعي يجعل علاقتي مع زملائي أكثر إنسجاما					

					أنتقي زملائي خارج ساعات العمل	23	
--	--	--	--	--	-------------------------------	----	--

المحور الثاني: الإحترق الوظيفي

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بحفظ	غير موافق	غير موافق بشدة
24	أشعر بالإنزعاج عند بدء يوم جديد في عملي بالمؤسسة					
25	أشعر بالإحباط و العجز بسبب العمل الموكل الي					
26	ينتابني إحساس بالملل خلال ساعات الدوام					
27	ينخفض كل سنة حماسي في العمل مقارنة بالسنوات السابقة					
28	أشعر بتراجع في أدائي اليومي لعملي					
29	أشعر أن عملي لا يضيف شيئاً للمؤسسة التي أعمل فيها					
30	ينتابني شعور دائم بعدم إملاكي الطاقة الكاملة للقيام بواجباتي في العمل					
31	أشعر بالسعادة من خلال القيام بأشياء جديدة مع زملائي					
32	تدفعني ظروف العمل للتعامل بقسوة مع الآخرين					
33	يلومني زملائي بسبب العديد من المشاكل التي تواجههم في العمل					
34	أحس بالإختناق خلال ساعات العمل بسبب كثرة المهام					
35	لم أعد أهتم لما يحدث في محيط عملي					
36	أصبحت علاقات في العمل قائمة على المنفعة الشخصية فقط					
37	أشعر بعدم تقدير جهودي من قبل المسؤولين					

الملحق رقم (02): قائمة محكمي استبيان الدراسة

اسم الأستاذ	الرتبة
الأستاذ زيد جابر	أستاذ محاضر (أ)
الأستاذ عاشوري إبراهيم	أستاذ محاضر (أ)
الأستاذ بويكر ياسين	أستاذ محاضر (أ)
الأستاذ برني ميلود	أستاذ محاضر (أ)
الأستاذ دشة محمد علي	أستاذ محاضر (أ)

الملحق رقم (03): مخرجات برنامج SPSS v27:

1. مخرجات برنامج SPSS v27 تتعلق بكشف نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان:

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الاحترق_الوظيفي	,192	26	,014	,902	26	,018
ضغوط العمل	,157	26	,098	,961	26	,403

a. Correction de signification de Lilliefors

2. مخرجات برنامج SPSS v27 تتعلق بصدق محاور الاستبيان:

Corrélations

		بيكة	عبء	عموض	صراع	علاقات	الاحترق_الوظيفي	ضغوط العمل
بيكة	Corrélation de Pearson	1	,264	-,144	,295	,276	,461*	,475*
	Sig. (bilatérale)		,193	,482	,144	,173	,018	,014
	N	26	26	26	26	26	26	26
عبء	Corrélation de Pearson	,264	1	,493*	,150	,502**	,599**	,809**
	Sig. (bilatérale)	,193		,011	,465	,009	,001	<,001
	N	26	26	26	26	26	26	26
عموض	Corrélation de Pearson	-,144	,493*	1	,462*	,321	,228	,641**
	Sig. (bilatérale)	,482	,011		,017	,110	,263	<,001
	N	26	26	26	26	26	26	26
صراع	Corrélation de Pearson	,295	,150	,462*	1	,371	,429*	,580**
	Sig. (bilatérale)	,144	,465	,017		,062	,029	,002
	N	26	26	26	26	26	26	26
علاقات	Corrélation de Pearson	,276	,502**	,321	,371	1	,616**	,770**
	Sig. (bilatérale)	,173	,009	,110	,062		<,001	<,001
	N	26	26	26	26	26	26	26
الاحترق_الوظيفي	Corrélation de Pearson	,461*	,599**	,228	,429*	,616**	1	,713**
	Sig. (bilatérale)	,018	,001	,263	,029	<,001		<,001
	N	26	26	26	26	26	26	26
ضغوط العمل	Corrélation de Pearson	,475*	,809**	,641**	,580**	,770**	,713**	1
	Sig. (bilatérale)	,014	<,001	<,001	,002	<,001	<,001	
	N	26	26	26	26	26	26	26

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

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

3. مخرجات برنامج SPSS v27 تتعلق بكشف قيمة ألفا كرونباخ:

4. مخرجات برنامج SPSS v27 تتعلق بالتحليل الوصفي لعينة الدراسة:

Statistiques

		الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	المستوى التعليمي	سنوات الخبرة	نوع الوظيفة
N	Valide	95	95	95	95	95	95
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne			2,8947	1,4105	1,8105	2,3579	2,2000

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	38	40,0	40,0	40,0
	أنثى	57	60,0	60,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	25 سنة أو أقل	2	2,1	2,1	2,1
	من 26 إلى 35 سنة	29	30,5	30,5	32,6
	من 36 إلى 45 سنة	41	43,2	43,2	75,8
	أكبر من 46 سنة	23	24,2	24,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متزوج	64	67,4	67,4	67,4
	أعزب	23	24,2	24,2	91,6
	مطلق	8	8,4	8,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	المستوى الثانوي أو أقل	35	36,8	36,8	36,8
	جامعي	45	47,4	47,4	84,2
	دراسات عليا	13	13,7	13,7	97,9
	أخرى	2	2,1	2,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	5 سنوات أو أقل	12	12,6	12,6	12,6
	من 6 إلى 10 سنوات	40	42,1	42,1	54,7
	من 11 إلى 15 سنة	40	42,1	42,1	96,8
	15 سنة فأكثر	3	3,2	3,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

نوع الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار	22	23,2	23,2	23,2
	عون حكم	32	33,7	33,7	56,8
	عون تنفيذ	41	43,2	43,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

5. مخرجات برنامج SPSS v27 تتعلق بالتحليل الوصفي لبيانات المستجوبين نحو عبارات الاستبيان:

الاحتراق_الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,57	1	1,1	3,8	3,8
	1,71	1	1,1	3,8	7,7
	1,79	1	1,1	3,8	11,5
	2,14	2	2,1	7,7	19,2
	2,29	2	2,1	7,7	26,9
	2,36	1	1,1	3,8	30,8
	2,50	2	2,1	7,7	38,5
	2,57	2	2,1	7,7	46,2
	2,64	6	6,3	23,1	69,2
	2,71	2	2,1	7,7	76,9
	2,79	3	3,2	11,5	88,5
	2,86	2	2,1	7,7	96,2
	3,21	1	1,1	3,8	100,0
	Total	26	27,4	100,0	
Manquant	Système	69	72,6		
Total		95	100,0		

ضغوط العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,09	1	1,1	3,8	3,8
	2,13	1	1,1	3,8	7,7
	2,22	1	1,1	3,8	11,5
	2,30	1	1,1	3,8	15,4
	2,48	1	1,1	3,8	19,2
	2,52	1	1,1	3,8	23,1
	2,57	4	4,2	15,4	38,5
	2,61	2	2,1	7,7	46,2
	2,74	1	1,1	3,8	50,0
	2,78	3	3,2	11,5	61,5
	2,83	4	4,2	15,4	76,9
	2,96	2	2,1	7,7	84,6
	3,09	1	1,1	3,8	88,5
	3,22	1	1,1	3,8	92,3
	3,35	1	1,1	3,8	96,2
	3,65	1	1,1	3,8	100,0
	Total	26	27,4	100,0	
Manquant	Système	69	72,6		
Total		95	100,0		

ANOVA

الاحتراف الوظيفي

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	3,259	15	,217	6,535	,002
Intra-groupes	,332	10	,033		
Total	3,592	25			

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	Durbin-Watson
1	,713 ^a	,508	,488	,27128	,508	24,809	1	24	<,001	1,953

a. Prédicteurs : (Constante), متوسط العمل

b. Variable dépendante : الاحتراف الوظيفي

Coefficients ^a								
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations		
	B	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle
1	(Constante)	,444	,416	1,068	,296			
	ضغوط العمل	,755	,152	,713	4,981	,000	,713	,713

a. Variable dépendante : الاحتراق الوظيفي

6. مخرجات برنامج SPSS v27 تتعلق باختبار الفرضيات:

- الفرضية الأولى:

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,826	1	1,826	24,809	<,001 ^b
	de Student	1,766	24	,074		
	Total	3,592	25			

a. Variable dépendante : الاحتراق الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), ضغوط العمل

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques				Durbin-Watson
						Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,713 ^a	,508	,488	,27128	,508	24,809	1	24	<,001	1,953

a. Prédicteurs : (Constante), ضغوط العمل

b. Variable dépendante : الاحتراق الوظيفي

- الفرضية الثانية:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques				Durbin-Watson
						Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,461 ^a	,212	,179	,34339	,212	6,461	1	24	,018	1,531

a. Prédicteurs : (Constante), بيئه

b. Variable dépendante : الاحتراق الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,762	1	,762	6,461	,018 ^b
	de Student	2,830	24	,118		
	Total	3,592	25			

a. Variable dépendante : الاحتراف الوظيفي

b. Prédictors : (Constante), بيئة

- الفرضية الثالثة:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques				Sig. Variation de F	Durbin-Watson
						Variation de F	ddl1	ddl2			
1	,599 ^a	,358	,332	,30990	,358	13,399	1	24		,001	2,298

Prédictors : (Constante), عبء

Variable dépendante : الاحتراف الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,762	1	,762	6,461	,018 ^b
	de Student	2,830	24	,118		
	Total	3,592	25			

a. Variable dépendante : الاحتراف الوظيفي

b. Prédictors : (Constante), بيئة

- الفرضية الرابعة:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques				Sig. Variation de F	Durbin-Watson
						Variation de F	ddl1	ddl2			
1	,228 ^a	,052	,012	,37670	,052	1,312	1	24		,263	1,560

a. Prédictors : (Constante), عموض

b. Variable dépendante : الاحتراف الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,186	1	,186	1,312	,263 ^b
	de Student	3,406	24	,142		
	Total	3,592	25			

a. Variable dépendante : الاحتراف الوظيفي

b. Prédictors : (Constante), عموض

- الفرضية الرابعة:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques				Sig. Variation de F	Durbin-Watson
						Variation de F	ddl1	ddl2			
1	,429 ^a	,184	,150	,34947	,184	5,410	1	24		,029	1,349

a. Prédicteurs : (Constante), صراع

b. Variable dépendante : الاغتراف الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,661	1	,661	5,410	,029 ^b
	de Student	2,931	24	,122		
	Total	3,592	25			

a. Variable dépendante : الاغتراف الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), صراع

- الفرضية الخامسة:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques				Sig. Variation de F	Durbin-Watson
						Variation de F	ddl1	ddl2			
1	,616 ^a	,380	,354	,30463	,380	14,705	1	24		<,001	1,535

a. Prédicteurs : (Constante), علاقات

b. Variable dépendante : الاغتراف الوظيفي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,365	1	1,365	14,705	<,001 ^b
	de Student	2,227	24	,093		
	Total	3,592	25			

a. Variable dépendante : الاغتراف الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), علاقات

- الفرضية السادسة:

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,004	1	,004	,027	,872 ^b
	de Student	3,202	24	,133		
	Total	3,206	25			

a. Variable dépendante : ضغوط العمل

b. Prédicteurs : (Constante), العمر

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,003	1	,003	,022	,882 ^b
	de Student	3,203	24	,133		
	Total	3,206	25			

a. Variable dépendante : ضغوط العمل

b. Prédicteurs : (Constante), نوع الوظيفة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,438	1	,438	3,797	,063 ^b
	de Student	2,768	24	,115		
	Total	3,206	25			

a. Variable dépendante : ضغوط العمل

b. Prédicteurs : (Constante), الحالة الاجتماعية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,030	1	,030	,229	,636 ^b
	de Student	3,175	24	,132		
	Total	3,206	25			

a. Variable dépendante : ضغوط العمل

b. Prédicteurs : (Constante), المستوى العلمي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,047	1	,047	,357	,556 ^b
	de Student	3,159	24	,132		
	Total	3,206	25			

a. Variable dépendante : صغوظ العمل

b. Prédicteurs : (Constante), سنوات الخبرة

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Inférieur	Supérieur
صغوظ العمل	Hypothèse de variances égales	,006	,937	-,623	24	,539	-,09601	,15406	-,41397	,22195
	Hypothèse de variances inégales			-,637	14,244	,534	-,09601	,15063	-,41856	,22653

- الفرضية الأخيرة:

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,106	1	,106	,728	,402 ^b
	de Student	3,486	24	,145		
	Total	3,592	25			

a. Variable dépendante : الاحتراف الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), الحالة الاجتماعية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,009	1	,009	,060	,808 ^b
	de Student	3,583	24	,149		
	Total	3,592	25			

a. Variable dépendante : الاحتراف الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), سنوات الخبرة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,056	1	,056	,377	,545 ^b
	de Student	3,536	24	,147		
	Total	3,592	25			

a. Variable dépendante : الاحتراف الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), المستوى العلمي

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,165	1	,165	1,153	,294 ^b
	de Student	3,427	24	,143		
	Total	3,592	25			

a. Variable dépendante : الاحتراف الوظيفي

b. Prédicteurs : (Constante), نوع الوظيفة

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard		Inférieur	Supérieur
الاحتراف الوظيفي	Hypothèse de variances égales	,086	,771	-,314	24	,756	-,05159	,16405		-,39016	,28699
	Hypothèse de variances inégales			-,310	13,110	,761	-,05159	,16619		-,41031	,30714