



الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمي

تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية

دراسة ميدانية بمدرسة المعوقين سمعيا - الشهيد سيد عامر محمد بالبويرة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تربية خاصة

إشراف الاستاذة:

د. ساعد وردية.

إعداد الطالبين:

*كنتوش حنان.

* دراج سيليا.

لجنة المناقشة:

| | | |
|---------------|--------------|-------------------|
| جامعة البويرة | رئيسا | د. بن عالية وهيبة |
| جامعة البويرة | عضوا مناقشا | د. جديدي عفيفة |
| جامعة البويرة | مشرفا ومقررا | د. ساعد وردية |

السنة الجامعية: 2024/2023



نموذج التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث.

انا المصفي أسفله السيد(ة) كَمْوَتِي مَانَا المصفاة طالب، اسكذ، باحث
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية: 4.0664 2066 والصادرة بتاريخ 07/07/2019
المسجل(ة) بكلية / معهد علوم صحا عبيد ولا انسا قسم علوم التريدي
والمكلف(ة) بإنجاز اعمال بحث (مذكرة، التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).
عنوانها: الرمنا الوظيفي وعقدها في حترق التبي لوي يعللي
تة ميذوي طاعة السعوية
تحت إشراف الأستاذ(ة): د. بسا عوردي
أصح بشرفي أنيألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية
المطلوبة في انجاز البحث المذكور أعلاه.
التاريخ: 06/06/2019 توقيع المعني(ة): H/4

رأي هيئة مراقبة السرقة العلمية:

النسبة: 82%

الامضاء:





نموذج التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث.

انا المصفي أسفله السيد(ة) سليمان دراج الصفة: طالبا، استاذ، باحث
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية: 107202625 والصادرة بتاريخ 2017/02/14
المسجل(ة) بكلية / معهد علوم الاجتماع والانسانيات قسم علوم التربية
والمكلف(ة) بإنجاز اعمال بحث (مذكرة، التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).
عنوانها: الرضا الوظيفي وعلاقته باحتراف المهني لدى
معلمي تكمية ذوي العلاقة السمعية
تحت إشراف الأستاذ(ة): د. سعاد وردية
أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية
المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه.
التاريخ: 09/06/2017 توقيع المعني(ة): [Signature]

رأي هيئة مراقبة السرقة العلمية:

النسبة: 22%

الامضاء:

[Signature]
رئيسة قسم علم النفس وعلوم التربية
الكلية
الجامعة
البيروتية
العلمية

شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي
والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

يسعدنا أن نتقدم بشكرنا وامتناننا إلى الدكتورة
"ساعد وردية" التي أشرفت على هذا العمل، كل التقدير
لجهودها وتسهيلاتهما ومرافقتها الطيبة المثمرة في هذا المسار.
كما نتقدم بالشكر إلى كافة أساتذة قسم علم النفس وعلوم
التربية.

كما نتقدم بشكرنا أيضا لأساتذة أعضاء لجنة المناقشة
لتواجدهم في هذا العمل
وأخيرا نشكر كل من مد لنا يد العون في هذا البحث نقول
للجميع جزاكم الله عنا خير الجزاء

حنان وسيليا



إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام
"وآخر دعوانهم أن الحمد لله رب العالمين"

ها أنا اليوم أتوج لحظاتي الأخيرة في ذلك الطريق الذي كان يحمل في باطنه العثرات والأشواك ورغم أنها ظلت قدي تخطف بكل صبر وطموح وكم من أيام مرت شعرت بثقلها ومرارتها لكن لم تعقني بل كانت ذكرى تمر لتتير أحلام قلبي.

ها أنا اليوم اهدي هذا التخرج لمن علمني أن أعطي، ولمن أحمل اسمه بفخر وأتمنى أن يطيل الله في عمرك حتى ترى ثمارك التي حان وقت حصادها بعد انتظار "أبي العزيز".

والى ملاكي في الحياة إلى الإحساس بالحب والحنان والإخلاص والى ابتسامة الحياة وسر الوجود والى التي كان دعائها سر نجاح حبيبتي العزيزة "أمي الغالية".

ثمرة أيامي وقرة عيني وشموع دربي "إخوتي وأختي الحبيبة" الذين أتباهى بوجودهم واعتز بهم.

أهدي فرحة تخرجي إلى الداعمين لي بالأوقات الصعبة ومن نورت حياتي بمعرفتكم.

إلى من مدت يدها في أوقات الضعف وكانت موضع اتكاء إلى صديقة المواقف لا السنين شريكة الدرب الطويل إلى شريكتي في هذا العمل "سيليا".

ولأولئك الذين تمتعوا بالأخوة وتميزوا بالولاء والعطاء ولمن رافقتهم في دروب الحياة السعيدة والحزينة ولمن

كان معي على الطريق النجاح والخير "صديقتي العزيزات، سارة".

بحمد الله والدعاء والوالدين لم يتبقى سوى خطوات قليلة لإكمال مسيرة الجامعة شكرا لكل من ساعدني.



إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام
واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين"
بعد مسيرة دراسية دامت سنوات ها أنا اليوم أقف على عتبه تخرجي أقطف ثمار جهدي وأرفع
قبعتي بكل فخر، فالحمد لله الذي يسير البدايات وبلغنا النهايات بفضله وكرمه
أهدي هذا النجاح لنفسي أولا ثم إلى من سعي معي لإتمام هذه المسيرة دتم لي سندا لأخر العمر
إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل إلى من علمني أن
الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، داعمي الأول وسندي وقوتي وملاذي بعد الله فخري واعتزاز
"أبي الغالي".

إلى ملاكي في الحياة من ساندتني في صلاتها ودعائها، إلى من سهرت الليالي تنير دربي إلى معنى
الحب والحنان، إلى أروع أمراه في الوجود "أمي الغالية."
إلى من ساندتني بكل حب عند ضعفي وأزاحت عني طريق المتاعب مهدا ثاني الطريق زراعة الثقة
والإصرار داخلي إلى من آمنت بقدراتي وأمان أيامي "أخت الكبرى".
إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد ومن بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها وإلى من عرفت معهم
معنى الحياة "أخواتي وأخي سيفاكس".

إلا من تحلت بالإخاء وتميزت بالوفاء والعطاء رفيقتي في المشوار "صديقتي حنان".
إلا كل من كان له الفضل في تعليمي منذ بداية مسيرتي إلى النهاية.



ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية الى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية بمدرسة الاطفال المعوقين سمعيا بالبويرة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي، ولتحقيق اهداف الدراسة تم تطبيق مقياس الرضا الوظيفي ومقياس والاحتراق النفسي على عينه قوامها 30 معلما ومعلمة تم اختيارها بطريقة قصدية، ولقد تمت المعالجة الاحصائية باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية SPSS وهذا باستخدام الاساليب المناسبة، حيث تم التوصل الى النتائج التالية:

1-توجد علاقة عكسية دالة احصائيا بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية.

2-لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية.

3_لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الاحتراق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية.

Abstract:

The aim of the present study is to learn the relationship between job satisfaction and psychological burning among the teachers of pupils with hearing disabilities at the School for Hearing Impaired Children in Bouira In order to achieve the study's objectives, the functional satisfaction measure and psychological combustion measure were applied to the eye of 30 teachers chosen in a deliberate manner. The statistical treatment was carried out using the SPSS statistical package program using appropriate methods, where the following results were reached:

1-There is a statistically significant reverse relationship between job satisfaction and psychological combustion among teachers of students with hearing disabilities.

2-There are no statistically significant differences in job satisfaction among teachers of pupils with hearing disabilities.

3-There are no statistically significant differences in psychological combustion among teachers of students with hearing disabilities.

فهرس المحتويات:

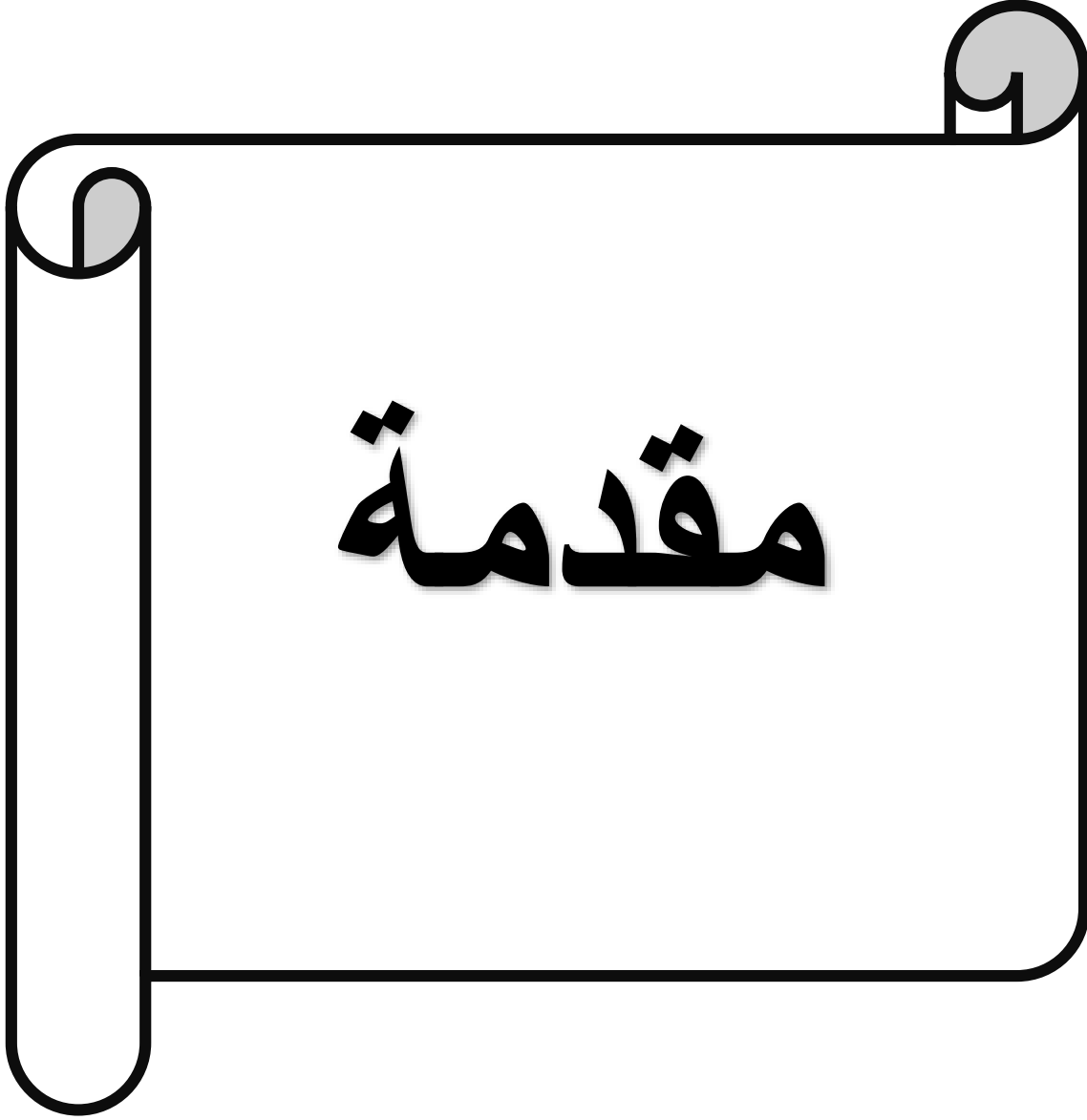
| الصفحة | فهرس المحتويات |
|--|--------------------------------------|
| - | شكر وتقدير |
| - | اهداء |
| - | ملخص |
| - | فهرس الجداول |
| أ-ب | مقدمة |
| الجانب النظري | |
| الفصل الاول: الإطار العام للدراسة | |
| 05 | 1. اشكالية الدراسة |
| 09 | 2. فرضيات الدراسة |
| 09 | 3. اهمية الدراسة |
| 09 | 4. اهداف الدراسة |
| 10 | 5. تحديد المفاهيم اجرائيا |
| 11 | 6. الدراسات السابقة |
| الفصل الثاني: الرضا الوظيفي | |
| 18 | تمهيد |
| 18 | 1. تعريف الرضا الوظيفي |
| 19 | 2. خصائص الرضا الوظيفي |
| 20 | 3. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي |
| 22 | 4. نظريات الرضا الوظيفي |
| 26 | 5. مؤشرات الرضا الوظيفي وعدم الرضا |

| | |
|---|--|
| 29 | 6.انواع الرضا الوظيفي |
| 31 | 7.اهمية الرضا الوظيفي |
| 32 | 8.البرامج الداعمة للرضا الوظيفي |
| 33 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثالث: الاحتراق النفسي | |
| 35 | تمهيد |
| 35 | 1.مفهوم الاحتراق النفسي |
| 36 | 2.الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم الاخرى |
| 37 | 3.النظريات المفسرة للاحتراق النفسي |
| 39 | 4.مراحل الاحتراق النفسي |
| 40 | 5.اسباب الاحتراق النفسي |
| 41 | 6.اعراض الاحتراق النفسي |
| 43 | 7.النماذج المفسرة للاحتراق النفسي |
| 44 | 8.طرق الوقاية والتغلب على الاحتراق النفسي |
| 46 | خلاصة الفصل |
| الجانب التطبيقي | |
| الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية | |
| 48 | تمهيد |
| 48 | 1.الدراسة الاستطلاعية |
| 49 | 2.المنهج المتبع |
| 49 | 3.مجتمع وعينة الدراسة |
| 50 | 4.ادوات جمع البيانات |

| | |
|--|---------------------------------------|
| 58 | 5.الاساليب الاحصائية |
| الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة | |
| 60 | تمهيد |
| 60 | 1.عرض ومناقشة النتائج |
| 60 | 1.1.عرض ومناقشة نتائج الفرضية الاولى |
| 61 | 2.1.عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية |
| 62 | 3.1.عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة |
| 64 | استنتاج عام |
| 66 | قائمة المراجع |
| - | الملاحق |

| | | |
|--------|--------------|-------|
| الصفحة | عنوان الجدول | الرقم |
|--------|--------------|-------|

| | | |
|----|---|----|
| 50 | يبين توزيع معلمي تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية | 01 |
| 51 | يبين ابعاد مقياس الرضا الوظيفي والبنود التي تنتمي اليها | 02 |
| 52 | يبين معاملات الارتباط بين درجات المقياس الفرعية والعلامة الكلية للمقياس | 03 |
| 53 | يبين معاملات الثبات لمقياس الرضا الوظيفي وأبعاده بصورته النهائية | 04 |
| 54 | توزيع فقرات المقياس على ابعاد الاحتراق النفسي الثلاث | 05 |
| 55 | الدرجات الدنيا والدرجات العليا لمقياس ماسلاش الكلي ولأبعاده الثلاث | 06 |
| 57 | معاملات ارتباط المقاييس الفرعية بالدرجة الكلية لاختبار الاحتراق النفسي | 07 |
| 57 | يوضح دلالات ثبات المقياس الأصلي | 08 |
| 58 | معاملات الارتباط بين التطبيق الأول والثاني لأبعاد المقياس | 09 |
| 61 | نتائج الفروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الجنس | 10 |
| 62 | نتائج الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الاحتراق النفسي | 11 |



مقدمة

مقدمة:

اصبحت مهنة التعليم كغيرها من المهن الخدمائية تتطلب القدرة على مقاومة الصعاب والتحلي بالصبر والإرادة، والسعي وراء اكتساب خبرات نظرية وميدانية، فالمعلم له دور بارز في إنشاء وتربية أجيال وأجيال، ونظرا لأهمية الرسالة التي يؤديها فإنه يسعى دائما إلى تقديم الأفضل ولتحقيق هذه الغاية يجب أن يكون على قدر من الرضا عندما يقدمه في المكان الذي يتواجد فيه، فيعتبر رضا الوظيفي احد مكونات السعادة والرضا عن الحياة ويشكل عاملا مهما للمعلم إذ يشعر بالراحة النفسية، فرضا المعلم عن وظيفته يؤدي به إلى الكفاية الإنتاجية العالية، حيث أن المعلم الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط ويكون سعيدا.

وتعتبر فئة ذوي الاحتياجات الخاص، واحدة من الفئات المجتمعية، التي تتطلب اهتماما ورعاية من نوع خاص، وذلك ضمن الأطر التفاعلية المناسبة لها، وبعيدا عن كل أشكال النظرة الدونية، فهي تنتمي إلى نظام مجتمعي، يقدم لها مكانة ومركزا اجتماعيا يليق بها، مقابل ادوار يجب عليها (هاته الفئة) القيام بها، ومن بين ما يجب أن يقدم لهاته الفئة، حتى تقوم بأدوارها مستقبلا: الحق في التربية والتعليم. وفئة ذوي الإعاقة السمعية من بين هاته الفئات التي تحتاج إلى تربية خاصة والي معلم تربية خاصة.

إذ تعد الإعاقة السمعية ظاهرة إنسانية واجتماعية نظرا لتفانها في مختلف أنحاء العالم، وهي من أكثر الإعاقات التي تحتاج إلى التعامل بطريقة صحيحة حتى يمكن التأقلم مع المجتمع ومع الحياة، فالمعاق لا يمثل عائق على مجتمعه بل مثله مثل أقرانه العاديين، إذ هو تلقى تربية خاصة تؤهله ليكون نافع لنفسه ولمجتمعه، والتخلي عن فكرة انه معاق جسديا لأنه ليس بالضرورة معاق فكريا، فيعاني معلم ذوي الإعاقة السمعية كباقي معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة من الكثير من الضغوطات النفسية والمهنية نتيجة صعوبة التعامل وتفاوت درجات الإعاقة، بل هناك من الأطفال هم متعددون الإعاقات، وغياب الخبرة المهنية والبرامج الخاصة وقلة المحفزات، وغياب التواصل، فيعتبر من أكثر الشخصيات بذلا للجهد، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الضغوط النفسية .

ومن هذا المنطلق جاء الدراسة الحالية التي تناول الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي لدي معلمي ذوي الإعاقة السمعية، وقد تم تقسيمها إلى جانبين جانب نظري وجانب تطبيقي احتوى الجانب النظري على ثلاثة فصول.

***الفصل الأول:** بعنوان الإطار العام للدراسة تم الطرق فيه إلى إشكالية الدراسة، صياغة الفرضيات، أهمية الدراسة ثم أهداف الدراسة بالإضافة إلى المفاهيم الإجرائية والدراسات السابقة.

***الفصل الثاني:** جاء بعنوان الرضا الوظيفي لدى معلمي تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية تطرقنا فيه إلى مفهوم الرضا الوظيفي، خصائص رضا الوظيفي، العوامل المؤثرة على رضا الوظيفي، نظريات الرضا الوظيفي، مؤشرات، أنواعه وأهميته والبرامج الداعمة له، خلاصة الفصل.

***الفصل الثالث:** جاء بعنوان الاحتراق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية، حيث سيتم التعرف على مفهوم الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم بالإضافة إلى النظريات والنماذج المفسرة له وكذا مرحله بالإضافة إلى أسبابه واعراضه ثم تطرقنا إلى كيفية طرق الوقاية، خلاصة الفصل.

أما الجانب التطبيقي احتوى على فصلين هما:

***الفصل الرابع:** بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، الذي تناولنا فيه تمهيد الفصل، الدراسة الاستطلاعية تضمنت الأهداف والنتائج، والدراسة الأساسية تضمنت المنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات والتقنيات الإحصائية.

***الفصل الخامس:** بعنوان عرض ومناقشة نتائج الدراسة، حيث تم التطرق فيه إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.

وصولاً إلى الاستنتاج العام للدراسة والاقتراحات مع ذكر قائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1- اشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- تحديد المفاهيم اجرائيا

6- الدراسات السابقة

إشكالية الدراسة:

يعتبر المعلم حجر الأساس في العملية التعليمية وهو الذي يعمل على إنجاحها من خلال ما يقدم من مجهود، الأمر الذي دفع الكثير من الباحثين إلى دراسة خصائص المعلم الفعال، فله أدوار فعالة فهو رسالة نبيلة تتصف بالأمانة العلمية يتحدى بها الجهل والتخلف، ومن هذا المنطلق لا بد على المعلم أن يكون متميزا بشخصيته وأسلوبه ومنطلقاته العلمية والفكرية بحيث يكون بصمة وقدوة إيجابية في عقول تلاميذه ونموذجا للاجتهد والنجاح تؤدي بهم إلى طريق الرقي في مجتمعهم.

ويعد رضا المعلم عن وظيفته من الجوانب المهمة ويعتبر أحد الدعائم الأساسية في العملية التعليمية، حيث تنعكس درجة الرضا على سلوكياته ايجابية أو سلبية مما يؤثر هذا بدوره على اتجاهات التلاميذ وأساليب تفكيرهم وعاداتهم وقدراتهم وعلى تحصيلهم الدراسي، ويؤثر أيضا على الأداء المهني للمعلمين من حيث قدرتهم على الاستمرار بمهنتهم فعدم رضا المعلم عن وظيفته يزيد من فرص غيابه عن العمل حتى في أبسط الأمور (عبد العاطي، كمال، 2019، ص 322).

ويتضح الرضا الوظيفي للمعلمين في مدى توفر الخدمات العامة لهم في المؤسسة التعليمية التي من شأنها أن تحسن الأداء المهني والرضا الوظيفي لديهم نحو المؤسسة التعليمية لذلك فقد حظي الرضا الوظيفي بعناية الكثير من علماء النفس والسلوك الإنساني حيث أنهم يرون أن هناك علاقة بين رضا العاملين عن عملهم واستمرارهم بالعمل وان رضا الفرد عن عمله يعد الأساس لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للمعلمين، وان هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي والتي منها مناخ العمل حيث انه يؤدي دورا مهما من الناحية الوجدانية للمعلم، وينعكس ذلك بدوره على أدائه في عمله، ووضوح دوره في العمل، والتزامه بالعمل مع زملاءه في مجموعات، وكذلك المشاركة في اتخاذ القرارات وتنظيم العمل، كما أن لمدراء المدارس دور كبير حيث أن تكوين علاقات تقوم على التعاون والمودة والمشاركة والمساعدة بين المدراء والمعلمين يكون لها دور فعال في نجاح المدرسة كمؤسسة تربية وتعليمية (الجبار، عبد العزيز، 2004، ص 76)

ان الرضا الوظيفي للمعلم يعد عنصرا حاسما لنجاح العملية التعليمية حيث ارتبط الرضا الوظيفي للمعلم بعدة عوامل منها ما هو متعلق بذاتيته مثل حبه وميله نحو مهنة التعليم، ومنها ما هو متعلق بالتنظيم وهو العامل الأهم مثل الرواتب والإشراف والترقية.

وأكدت دراسة انيولا واديبي (2007) على انه توجد علاقة بين قيم العمل والذكاء العاطفي للمعلم والذي بدوره يؤثر على علاقته بتلاميذه.

تعد مهنة معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة أكثر المهن إقثالا بضغوط العمل، فهم أكثر عرضة للضغوط والعبء الذي يقع علي كاهلهم، إذا يعانون القلق والتوتر ومنهم من يواجه مشاكل صحية مثل ارتفاع ضغط الدم نتيجة تعاملهم مع فئة حساسة وهي فئة ذوي الإعاقة السمعية التي تتطلب كفاءات تدريسية ووجدانية وادائية وعملية سواء فكرية أو جسمية والتحلي بصلاية النفسية القوية والجدية لان هذه الفئة يصعب التعامل معها نتيجة نقص مهارات التواصل، لما تقتضي هذه المهنة من متطلبات وأعباء مع فئة متنوعة من الأفراد الغير العاديين بمختلف فئاتهم إذ يعد كل تلميذ حالة خاصة تتطلب إعداد خطط تربوية فردية وكذلك يحتاجون إلى الخدمات التدريبية والخدمات المساندة كما إن انخفاض القدرات العقلية، وانخفاض مستوي التحصيل لهؤلاء التلاميذ ونقص البرامج والتي من شأنها أن تقلل من إنتاجية المعلم التعليمية، فيصبح مستنزفا عاطفيا ومرهقا غير قادر على العمل، الأمر الذي من شأنه يولد لدى المعلم التربية الخاصة الشعور بالضغوط النفسية ومنه يصلون إلى ما يعرف بالاحتراق النفسي (العريضة، 2016، ص199).

وهذا ما اشارت اليه لورى (2002) في دراستها إلى أن معلمي التربية الخاصة كانوا اقل في مستوى الرضا من زملاءهم في مدارس التعليم العام ويعانون من ضغوط نفسية داخل الفصول الدراسية وخارجيا مما يؤثر هذا بدوره على علاقتهم مع التلاميذ.

ورغم اختلاف البيئات إلا أن معاناة المعلم من الاحتراق النفسي تكاد تكون متقاربة بسبب أهمية وثقل الرسالة التي يحملها والمهام والأدوار التي يقوم بها، فطبيعة عمل المعلم تجعله مهياً للإصابة بالتوتر وبالإحباط بسبب معاناته اليومية من الضغوط الناجمة عن ظروف العمل الغير المناسبة كحجم وعبء العمل المدرسي، وكثافة المنهج الدراسي، والاحتفاظ داخل الفصل، وعدم القدرة على ضبط سلوك التلاميذ، وغياب التفاهم مع الإدارة والزملاء، إضافة إلى انخفاض العائد المادي، والنظرة الاجتماعية المتدنية (الظفري وآخرون، 2010، ص 177).

ويحدث الاحتراق النفسي لدى المعلمين كذلك نتيجة لعدد من الصعوبات التي ترتبط بمهنة التعليم، سواء تعلق منها بالجانب المهني كظروف العمل غير المريحة، أو بالجانب العلاقات كسوء العلاقة مع

التلاميذ ومع الإدارة، أو بالجانب التربوي ككثافة البرامج، ويشير ميلر وآخرون (1999) إلى أننا لاحتراق النفسي يعتبر من عوامل بقاء المعلم أو انسحابه من العمل أو تحويله إلى عمل تربوي آخر، إذ أن 70% من عينة الدراسة التي قام بها تركوا عملهم بعد سنتين من التعليم، كما بينت دراسة ستيفدانهام (2001) أن الاستقالة التي يقدمها المعلمون بمقاطعة نيويولز بأستراليا هي استجابة واضحة لتعرضهم لضغوط نفسية قوية جدا (خوجة ومليك، 2001، ص 6).

ولذا أصبح الاحتراق النفسي الذي يواجهه المعلم في مهنته من المواضيع التي تثير اهتمام الباحثين في علم النفس والتربية منذ أواخر السبعينات، حيث يعتبر المحلل النفسي الأمريكي فريدنبرجر (1974)، أول من أشار إلى ظاهرة الاحتراق النفسي ودرسها حينما كتب مقالا حول الاحتراق النفسي لدى موظفي المهن والخدمات الإنسانية، وعرفها على أنها حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم (بودوخة، 2009، ص 12).

وقد بينت دراسات مقارنة أجراها دوهوس وديكسترا (1999) Deheus & Dieckstra أن درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين ذات دلالة قوية وأنها مرتفعة مقارنة بالمهن الأخرى ذات الطابع الاجتماعي كمهنة التمريض والطب.

وفي دراسة قامت بها المنظمة الدولية للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو) عن أوضاع المعلمين في العالم، بينت أن مهنة التعليم تواجه الكثير من الصعوبات التي تدفع الكثير من الشباب إلى تفضيل مهنة أخرى وذلك لضعف الحوافز المادية والمعنوية، وتواضع المكانة الاجتماعية التي لا تتناسب مع ما يبذله المعلم من مجهود، إضافة إلى أن مهنة التعليم حافلة بالعديد من الأعباء والمطالب والمسؤوليات وبشكل مستمر (شارف، 2011).

ويضاف لذلك أن العمل في ميدان التربية الخاصة يفرض وجود مجموعة من السمات الخاصة لمعلمي التربية الخاصة لتتناسب وطبيعة الفئة التي يتعاملون معها، وطبيعة الأدوار التي يمارسونها ذلك كله بجانب ضرورة العمل الدائم على تحديث المعلومات التربوية والنفسية والبحث دوما عن الفرص التي من خلالها تسهم في نمو ذاته مهنيا ومعرفيا، ومن بينها العمل مع الأطفال ذوي الإعاقة السمعية (عبد العاطي، 2019).

ويعرف التلاميذ ذوي الضعف السمعي بأنهم الأشخاص الذين يعانون من عجز أو نقص في حاسة السمع، بدرجة لا تسمح لهم بالاستجابة الطبيعية للأغراض التعليمية والاجتماعية، إلا من خلال استخدام وسائل معينة، ولديهم رصيد من اللغة والكلام الطبيعي (السليمانى، 2017).

وتتعدد آثار الضعف السمعي على شخصية التلميذ، فتتمثل في عدم قدرة التلميذ على إنشاء العلاقات الاجتماعية الطبيعية والفعالة مع الآخرين، واكتساب الخبرات، والمعرفة التي تعتمد على هذه الحاسة، وغالبا ما ينعزل عن الجماعة وهذا يؤدي بطبيعة الحال إلى تكوين شخصية منطوية وغير ناضجة انفعالياً واجتماعياً، ويعاني من المشكلات التكيفية، حيث النقص في قدراته اللغوية، وصعوبة التعبير عن نفسه، وصعوبة فهمه للآخرين، ولذلك فهو يعاني من اضطرابات في النضج الاجتماعي (محمد، 2004).

وذكر عرب (2011) إلى أن المعلمين في مجال الإعاقة السمعية يكونون أكثر ارتباطيه وكفاءة ودافعية للإنجاز عندما يشعرون بالرضا عن عملهم، وأنه من الصعب فصل الرضا المهني عن الرضا عن الحياة بوجه عام لأن كلاهما مندمج في الآخر ويرتبط به، فإذا ارتفع مستوى الرضا المهني ارتفع مستوى الرضا العام عن الحياة وكذلك مستوى التوافق النفسي والاجتماعي للمعلمين، فعملية تحسين أداء المؤسسات التعليمية ترتكز على سلوكيات العنصر البشري الذي هو من أهم مواردها، حيث يقوم بأدوار حيوية بدءاً من الأعمال التنفيذية إلى أعمال الإدارة العليا.

وأشار يونس (2018) إلى أن مدى قدرة معلمي الصم وضعاف السمع على المشاركة في اتخاذ القرار وفي التخطيط والتطوير التنظيمي تحدد قدرة المؤسسة التعليمية على النجاح والتفوق، وباعتبار أن المعلم والمعلمة أهم مدخلات العملية التعليمية والتربوية والدعامة الأساسية التي يقوم عليها الإنتاج، الإصلاح التجديد، والتطوير التربوي فإن أي تطوير في العملية التعليمية لابد أن يبدأ بالمعلم وينتهي به.

ونظراً لأهمية هذا الموضوع فقد ارتأينا دراسة "الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة "الإعاقة السمعية".

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن طرح التساؤلات التالية:

1- هل توجد علاقة ارتباطيه بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية؟

2- هل توجد فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي لدى معلمي تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية تعزى لعامل الجنس؟

3- هل توجد فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية تعزى لعامل الجنس؟

2- فرضيات الدراسة:

من خلال التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات الآتية:

1- توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية.
2- توجد فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى معلمي تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية تعزى لعامل الجنس.

3- توجد فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية تعزى لعامل الجنس.

3- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في عدد من النقاط أهمها:

*تكتسي هذه الدراسة أهميتها كونه يشكل أحد أسباب أو الدوافع المهمة للأداء المتميز الذي يمكن أن يؤديه المعلم، فالرضا الوظيفي هو أساس التوافق النفسي والاجتماعي للمعلم ومؤشر لنجاحه في العملية التعليمية.
*تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة من حيث معالجتها موضوع الاحتراق النفسي وما يسببه من شعور بالتوتر والإجهاد والذي يستهدف الفئة المتعاملة مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
*التعرف على مصادر الاحتراق النفسي.

4- أهداف الدراسة:

تتعدد قيمة البحث العلمي بقيمة ما يصبو له من أهداف، وتهدف الدراسة الحالية الى:

1- التعرف على العلاقة الارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية.

2- الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي وفقا لمتغير الجنس.

3- الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي وفقا لمتغير الجنس.

5- تحديد المفاهيم اجرائيا:

5-1- الرضا الوظيفي:

أ- اصطلاحا:

هو مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد اتجاه العمل الذي يشغله حاليا وهذه المشاعر قد تكون ايجابية أو سلبية، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتوقع الفرد أن يحققه من عمله فبقدر ما تمثل وظيفته مصدر اشباع أو منافع كبيرة ومتعددة له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة، ويزداد بالتالي ارتباطه بها وبالعكس، ويمثل الرضا الوظيفي عامل عام يتضمن عوامل رضا فرعية أهمها رضا الفرد عن أجره، محتوى عمله، فرص الترقية، الجماعة التي يعمل معها وظروف عمله (قريشي، 2015، ص 118).

ب- التعريف الإجرائي:

هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها معلمي ذوي الاعاقة السمعية بمركز الشهيد سيد عامر محمد بالبويرة من خلال إجابتهم على مقياس الرضا الوظيفي > بن نابي نصيرة شعباني فاطمة < 2017، المتضمن لأبعاد (الراتب، علاقات العمل، التطلعات الوظيفية، الخدمات الصحية والاجتماعية).

5-2- الاحتراق النفسي:

أ- اصطلاحا:

هو حالة من الاستنزاف الانفعالي البدني، بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، أي انه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين، بسبب متطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة (الزهراني، 2008، ص 06).

ب- /- التعريف الإجرائي:

هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها معلمي الاعاقة السمعية بمركز الشهيد عامر محمد بالبويرة من خلال إجابتهم على مقياس الاحتراق النفسي حبادي نورة < 2016، بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي).

6- الدراسات السابقة:

6-1- الدراسات المتعلقة بمتغير الرضا الوظيفي:

أ- الدراسات العربية:

1- دراسة الشوامرة (2007): بعنوان "مستوى الرضا المهني لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيونيا" وهدفت إلى التعرف على مستوى رضا المهني لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيونيا، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين والمعلمات تبعا لمتغير الجنس والمؤهل العلمي، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين والمعلمات تبع لمتغير السنوات الخبرة (العتيبي، 2012).

2- دراسة منير الشerman (2014): محاولة معرفة درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعه مؤتة وعلاقته بمستوى أدائهم الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من 252 عضو هيئة التدريس في جامعه مؤتة بالأردن، أظهرت نتائج الدراسة أن هناك درجة متوسطة في رضا الوظيفي في مستوى الأداء لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات الدلالة إحصائية في درجة الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة ورتبة الأكاديمية، ووجود فروق تعزى للجنس ولصالح الذكور وقد أشارت الدراسة إلى عدم وجود فروق في متغير الرتبة الأكاديمية. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين درجة الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي (الشerman، 2014).

ب- الدراسات المحلية:

1- دراسة بوبكر دبابي وعقيل بن ساسي (2010): هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس وإذا ما كانت فروق تعود إلى المستوى الذي يدرس به المعلم أو الجنس والخبرة المهنية، وقد جرت هذه الدراسة بمدينة ورقلة الموسم الدراسي 2010، 2009 حيث تكونت عينه من 205 معلما ومعلمة منهم 201 معلم مرحلة ابتدائية و100 استاذ متوسط 68 أستاذ ثانوي وقد استخدمت الدراسة مقياس ماسلاش المقنن للاحتراق النفسي الذي كلفه "يوسف حرب عوده" في دراسة حول انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي للمعلمين في الضفة الغربية بفلسطين، وتواصلت دراستهم إلى وجود الاحتراق نفسي منخفض لدى أغلبية أفراد العينة في جميع أبعاد المقياس، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق

بين أفراد ومجتمع الدراسة تعزى إلى :متغيرات المستوى التعليمي ،الجنس والخبرة المهنية (دبابي وبن ساسي، 2010).

2/-دراسة نواصرية منى (2015): تأثير ضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة دراسة ميدانية بولاية سوق أهراس سيدي عبد الله الجزائر3، هدفت الى معرفة نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة من ظروف العمل وصراع الضوء والغموض غموض الدور والضغط المهني ورضا الوظيفي تكونت عينه الدراسة من 60 أستاذ لهم نفس الاختصاص (التربية البدنية والرياضة) واهم نتائج وجود علاقة ارتباطيه بين الضغط المهني ورضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضة (نواصرية منى، 2015).

ج/-الدراسات الاجنبية:

1/-دراسة ابسيري (1996)Abouserie: والتي هدفت الي التحري عن علاقات ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها من جهة، ومستويات الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس الجامعية من جهة اخري ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبيانين الاولي: للكشف على ضغوط العمل واستراتيجيات العمل معها، والثانية لمعرفة العلاقة بين هذه العوامل والرضا الوظيفي للعاملين، وكما توصلت الدراسة لعدة نتائج اهمها تدني الخدمات الجامعية المقدمة للعاملين، وتوصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقات مهمة احصائيا بين الجانبين حيث تؤثر ضغوط العمل واستراتيجيات التعلم على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين (الشيخ، 2008، ص 689).

2/-دراسة كيلكر (1997): هدفت إلى استقصاء إثر متغير الجنس والخبرة تدريسية على مكونات رضا لمعلمي المرحلة الابتدائية عن العمل لم تظهر نتائج أي فرق ذات دلالة تعزى للخبرة أو الجنس في المقياس ككل وفي مكوناته، مثل الراتب وفرص الترقية والمشاركة في القرارات وطبيعة العمل وبيئته، بينما أشارت النتائج إلى أن رضا المعلمين بخبرات أكثر من 16 سنة كان أعلى رضا من المعلمين ذوي الخبرات الأقل في العلاقة مع الزملاء والعلاقة مع الطلاب (محمد مصطفى الديب، 2003، ص400).

6-2-الدراسات المتعلقة بمتغير الاحتراق النفسي:

أ/-الدراسات باللغة العربية:

1/-دراسة نصر يوسف مقابلة(1995): أثر مركز الضبط وبعض المتغيرات الديموغرافية على الاحتراق النفسي لدى عينه من المعلمين، هدفه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين وجهه الضبط والاحتراق النفسي لدى عينه من معلمي المرحلة الثانوية، وكذلك معرفة الفرق بين المعلمين والمعلمات في الاحتراق النفسي.

تكونت عينه الدراسة من 309 معلم و199 معلم و110 معلمة تم اختيارهم من 24 مدرسة ثانوية بالأردن. استخدم الباحث مقياس وجهه بالضبط لروتر وهو ترجمه برهوم موسى 1979 ومقياس للاحتراق النفسي ترجمه وإعداد نصف نصر يوسف وآخرون. وأشارت نتائج الدراسة إلى المعلمين ذوي وجهه الضبط الخارجية أكثر إحساسا بالإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الإنجاح الشخصي، على عكس ذوي وجهه ضبط الخارجية أي أن المعلمين ذوي وجهه الضبط الخارجية أكثر احتراقا وجهه ضبط الداخلية وعن الفروق بين الجنسين في الاحتراق النفسي إشارة النتائج إلى أن المعلمات أكثر معاناة من الاحتراق النفسي عند المعلمين (الملوم، 2017).

2/- دراسة اسامة بطانية (2003): بالأردن بعنوان "الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات غرف المصادر في شمال الأردن" حيث تكونت عينه الدراسة من 54 معلم ومعلمه 34 معلمة و 20 معلم ممن قاموا بتعبئة استبيان احتراق النفسي، وقد كشفت النتائج أن معلمي ومعلمات غرف المصادر في الشمال في شمال الأردن يعانون من مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي، كما أظهرت الدراسة وجود فرق داله إحصائية تعزى للجنس والعمر، وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث عددا من التوصيات لمعلمي ومعلمات غرف المصادر مثل تدريب معلمي غرف المصادر على مهارات التدخل الاجتماعي وعلى مهارات التدريسية (البطانية، 2003).

ب/- الدراسات الأجنبية:

1/- دراسة برويلس (1987): ولقد قام بارويلس بدراسة الاستكشاف مدى شعور المعلمين بالضبط وعلاقته بالرضا عن العمل لدى 314 معلما بمدارس التربية بالجنوب كاليفورنيا وقسم العينة في مجموعات فرعية ديموغرافية للتعرف على الفروق في الاستجابات لإغراض الضغط الأكثر انتشارا الذي يشعرون به وتوصل إلى وجود علاقة موجبه داله إحصائيا بين الرضا المرتفع عن العمل وضعت المنخفض الذي يشعر به المعلم (الملوم، 2017).

2/- دراسة بار يارا (1992): أجرت بار يارا دراسة هدفت إلى الكشف عن أهم المتغيرات التي تسهم في الاحتراق النفسي لدى المعلمين باستخدام مقياس ماسلاش أظهرت النتائج أن المعلمين الذين يتصفون بمستوى متدني من الثقة بالنفس ومركز ضبط خارجي يتعارضون للاحتراق النفسي أكثر من غيره (زينب احمد، 2017).

6-3- الدراسات حول الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي:

1/-دراسة ترايسين (1999),Triesen: التي هدفت للكشف عن العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي كدالة للتنبؤ بالاحتراق النفسي، وقد طبقت الدراسة على عينة من 991 معلم من مدارس التعليم العام و190 معلم من مدارس التربية الخاصة، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الضغوط النفسية والإرهاك الانفعالي، وكما أوضحت الدراسة عدم وجود علاقة دالة بين مدة الخبرة والجنس وعدد السنوات في الوظيفة وبين حدوث الضغوط والاحتراق النفسي (نجوى حسن، الجلادة، 2013، ص 20).

2/-دراسة بوفرة منصورى (2014): بعنوان "علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي" هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي وكذلك معرفه ما إذا كانت هناك فرق ذات الدلالة إحصائية في علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي تبع الاختلاف الجنس واختلاف سنوات الخبرة لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي بولاية معسكر قوامها 387 أستاذ وأستاذة طبق عليه مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس رضا الوظيفي، واعتمد الباحثان في المعالجة الإحصائية على النسب المئوية ومعامل الارتباط بيرسون ومعادله دلالة الفروق بين معاملات الارتباط، وقد كشفت الدراسة من النتائج التالية وجود علاقة سالبة داله إحصائية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، عدم وجود علاقة ارتباطيه بين الاحتراق النفسي ورضا الوظيفي تعزى المتغير الجنس. عدم وجود علاقة ارتباطيه بين الاحتراق النفسي ورضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة (بوفرة منصورى، 2014).

3/-دراسة السبيعي (2014): بعنوان "الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض" هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة، والتعرف على الفروق في الاحتراق بين معلمي التربية الخاصة تبعاً للخبرة والعمر التعرف على الفروق بين معلمي التربية الخاصة مرتفعي ومنخفضي الاحتراق النفسي تبعاً لدرجتهم على مقياس رضا تكونت عينه الدراسة من 97 معلمة ومعلم وتم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي، وشارت نتائج إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والدرجة الكلية للرضي الوظيفي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي التربية الخاصة مرتفعي ومنخفضي الاحتراق النفسي في رضا الوظيفي، وان الفروق جاءت لصالح معلمي التربية الخاصة منخفضي للاحتراق النفسي (السبيعي، 2014).

-التعقيب عن الدراسات السابقة:

أ/- من حيث الموضوع: من خلال عرض الدراسات السابقة نلاحظ انها تطرقت الى موضوع الدراسة "الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي". من عدة جوانب والتي لها علاقة بموضوع دراستنا الحالية.

ب/- من حيث الأهداف: لقد تباينت الدراسات السابقة الخاصة الرضا الوظيفي والاحترق النفسي في اهدافها حيث كانت تهدف الدراسات مثل دراسة (نواصرية منى، 2015)، دراسة (بروبلس، 1988)، دراسة (ترايسين، 1999)، دراسة (بوفرة منصورى، 2014)، دراسة (السبيعي، 2014) الى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي لدى معلمي ذوي الإعاقة السمعية، ودراسة (بار يارا، 1992) هدفت إلى الكشف عن أهم المتغيرات التي تسهم في الاحترق النفسي لدى المعلمين.

كما هدفت أيضا دراسة كل من (منير الشрман، 2014)، (ابسييري، 1996)، (بوبر دبابي وعقيل بن ساسي، 2010) الى أبعاد مفهوم الذات ودرجة الرضا الوظيفي عند معلمين ذوي الإعاقة السمعية، ومستويات الرضا الوظيفي والاحترق النفسي.

اما دراسة (الشوامرة، 2007) ودراسة (كيلكر، 1997)، (اسامة بطانية، 2003) هدفت الى معرفة الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمي ذوي الإعاقة السمعية.

ج/- من حيث المنهج: اعتمدت اغلب الدراسات المنهج الوصفي، ومنها من اعتمدت على المنهج التجريبي وهذا راجع الى هدف كل دراسة وطبيعة موضوعها، بينما تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي.

د/- من حيث عينات الدراسة: تناولت الدراسات السابقة مجموعة من المعلمين ذوي الإعاقة السمعية، وهناك دراسات مقارنة اخذت عينات من معلمي ذوي الإعاقة السمعية العاملين بمؤسسات التربية الخاصة، شملت اغلب الدراسات الجنسين فكانت متضمنة الذكور والاناث وإن كانت بأعداد مختلفة إلا أنها شملت الجنسين. كدراسة (بوفرة منصورى، 2014)، ودراسة (السبيعي، 2014)، ودراسة (اسامة بطانية، 2003)، ودراسة (ترايسين، 1999). والدراسة الحالية تبنت عينة معلمي مدرسة المعاقين سمعيا فقط.

ه/- من حيث أدوات الدراسة: وظفت الدراسات السابقة الاستبيانات، المقاييس، المقابلات والملاحظة، والدراسة الحالية تبنت الاستبيان أيضا كأداة لجمع البيانات من أفراد عينتها.

و/- من حيث نتائج الدراسة: توصلت كل نتائج الدراسات السابقة التي تم عرضها الى ان وجود علاقات دالة احصائيا بين المتغيرات المدروسة وقد اكدت الأثر السلبي للاحترق النفسي على الرضا الوظيفي لدى المعلمين خاصة لدى المعلمات أكثر من المعلمين.

تشكل هذه الدراسات مؤشرات نعتبرها أرضية للدراسة الحالية
- حيث تم الاستفادة من الدراسات السابقة: في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.
* اختيار ادوات القياس المناسبة (الرضا الوظيفي، الاحتراق النفسي) واختيار الأساليب الإحصائية الملائمة.
* اختيار المنهج المناسب للدراسة المتمثل في المنهج الوصفي.
* ضبط متغيرات الدراسة.
تبقى الدراسات مرجعا معرفيا ومنهجيا للدراسة، سواء من ناحية الأهداف أو من ناحية النتائج المتحصل
عليها.

الفصل الثاني:

الرضا الوظيفي

تمهيد

1-تعريف الرضا الوظيفي

2-خصائص الرضا الوظيفي

3-العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

4-نظريات الرضا الوظيفي

5-مؤشرات الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي

6-انواع الرضا الوظيفي

7-اهمية الرضا الوظيفي

8-البرامج الداعمة للرضا الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

للرضا الوظيفي أهمية كبيرة بالنسبة للأفراد وكذلك المجتمعات وذلك لان رضا الفرد عن عمله هو العامل الأساسي لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي.

ولقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي واتخذت اتجاهات مختلفة مما جعل الإجماع على تعريف موحد أمر في غاية الصعوبة نظرا لاختلاف نظرة واتجاهات الباحثين الذين ينطلقون لهذا الموضوع، إضافة إلى اختلاف ظروف البيئة والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يركز عليه الباحثون لهذا احتوي الفصل على تعريف الرضا الوظيفي، خصائصه، عوامله، مؤشرات، أنواعه، الأهمية، نظريات، برامجه.

1- تعريف الرضا الوظيفي:

تعددت تعاريف الرضا الوظيفي حسب كل وجهة نظر كل باحث:

فيرى هوبك (1935) Hoppock أن الرضا الوظيفي هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية المادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق أنني راضي في وظيفتي (هاشم، 2010، ص 85).

أما بورتر (1973) Porter فيرى أن الرضا الوظيفي هو الفرق في إدراك العلاقة بين ما يتوقع الفرد الحصول عليه من وظيفته وبين ما يتحصل عليه بالفعل (عبود، 2012، ص 81).

وأضاف لوك (1976) Locke انه الشعور بالمتعة النفسية الايجابية الناتجة عن إدراك الفرد بان عمله يتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية وفقا لحاجات الفرد (Eyupoglu 2009 :610)

في حين عرف سلطان المستعان (1993) الرضا عن العمل انه "إشباع درجة حاجات الفرد ويتحقق هذا لإشباع من عوامل متعددة منها ما يتصل بالعمل ذاته ومنها ما يتصل بالفرد ذاته، وتلك العوامل من شأنها أن تجعل العامل راضيا عن عمله محققا لطموحاته ورغباته وتطلعاته وميوله المهنية متناسبا مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه" (الشهري، 1999، ص 32).

ويذكر معجم لونغمان (2004) Longman الرضا الوظيفي علي انه إشباع الحاجات الأساسية بما يؤدي إلي التخلص من التوتر والكآبة والعمل على إحداث التوازن النفسي والبدني للفرد (ابو فارس، 2010، ص 17).

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الرضا الوظيفي على انه:

- تطابق بين ما يسعى الفرد لتحقيقه من وظيفته وبين درجة إشباعه لما يسعى له.
- حالة من القناعة والقبول عن إشباع الحاجات.
- تفاعل الفرد مع نفسه وبيئة العمل والشعور بالثقة.
- إشباع الحاجات النفسية والتوافق مع البيئة العمل.

2/- خصائص الرضا الوظيفي:

على إثر التعاريف المتناولة سابقا نستطيع تحديد جملة من الخصائص التي يتميز بها الرضا الوظيفي عن باقي المفاهيم لآخري على النحو التالي:

* **تعدد المفاهيم وطرق القياس:** أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلي تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات نظر العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضيتهم التي يقفون عليها (دحماني فاطمة، 2015، ص 120).

* **النظر إلى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي :** غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي فانه ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على طرق القياس.

* **الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:** نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني وتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، ومن ثم تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجرت في ظلها تلك الدراسات (القبلان، 1981، ص 18).

* **رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى:** إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له قوة التأثير نفسها على رضا لفرد آخر وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم (البارودي، 2015، ص 38-39).

3/- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

يتأثر الرضا الوظيفي للعاملين سلبا وإيجابا بعوامل كثيرة ومتعددة والتي تسهم إسهاما مباشرا وغير مباشر في خلق الرضا الوظيفي وتحديد مدها، ويمكن تصنيف هذه العوامل إلى عوامل شخصية، مادية، ومعنوية.

3-1- عوامل شخصية: تنقسم إلى:

أ- عوامل داخلية خاصة بالعامل: من جملة العوامل الذاتية الخاصة بالفرد نذكر ما يلي:

- السن: أوضحت الدراسات أن لمتغير السن علاقة بمستوى الرضا لدي العاملين حيث توصل "تيرنر" إلى أن الرضا عن العمل يزداد في مرحلة السن ما بين 29 الى 49 سنة، ثم يبدأ في الانخفاض في سن الستين بمعنى أن مستوى الرضا يكون في حالة تصاعد إلى أن يصل إلى سن الستين (خمس سنوات ما قبل التقاعد).

- الجنس: أثبتت الدراسات أن مستوى الرضا الوظيفي يكون لدى الإناث أعلى مقارنة بالذكور، وهذا الفرق يرجع لأسباب طبيعية فالمرأة تتميز بالتحمل والصبر أكثر من الرجل.

- المستوى التعليمي: تشير الدراسات إلى أن العمال اللذين انهوا تعليمهم الجامعي اقل رضا عن منصبهم من اللذين لم يدرسوا إطلاقا، وهذا لكون مستوى الطموح اعلى لدى فئة الجامعيين.

- الاقدمية في العمل: تؤثر العوامل المرتبطة بالأقدمية على مستوى الرضا لدى العامل، حيث عامل الخبرة يجعل هذا العامل راضيا عن عمله بشكل مقارنة بالذين هم في بداية العمل.

- قيم الفرد: تمثل قيم الفرد مجموعة من المعتقدات والقواعد والأحكام السابقة في أذهان الأفراد التابعة والمستمدة من النظام الثقافي الذي يسود في المجتمع، والقيم التي توجه السلوك الإنساني يمكننا اعتبارها من محددات السلوك.

- الشخصية: كل فرد يتميز بشخصية معينة قد تكون شخصية قوية يتمكن من خلالها أن يؤثر على الآخر ويتوافق معهم، كما تكون ضعيفة لا تستطيع إحداث التأثير على الآخرين وتبرز أهمية دراسة الشخصية في مجال العمل من خلال تسيير فهم الاختلافات الفردية.

- قدرات الفرد: المتعارف عليه أن قدرات الأفراد تختلف وتباين هذا ما يشير إلى اختلاف درجة تأثيرها على رضا الفرد العامل فالقدرات تمثل "الاستعدادات والقدرات الذهنية والبدنية لأداء مهام متعددة (الهيبي، 2005، ص 22).

3-2- عوامل خاصة بمحتوى العمل: نبرز أهم متغيرات محتوى العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي:

- درجة تنوع مهام العمل: كلما تنوعت مهام العمل كلما قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار أداء كل مهمة من مهام العمل.
- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: لهذا المتغير انعكاس على تكيف العامل مع محيط عمله، فكلما زادت حريته في اختيار طرق أداء العمل والسرعة التي يؤدي بها العمل، جعله يتكيف بسهولة مع محيط عمله.
- استخدام الفرد لقدراته: كلما أحس الفرد انه يقوم باستخدام قدراته في مزاولة نشاطه، كلما زاد رضاه في استخدام الفرد لقدراته يكون قد أشبع حاجته لتحقيق الذات.
- مستوى الطموح: إن تحقيق العامل لمستوى أداء يقل عن مستوى طموحه يثير لديه إحساس بالفشل والاستياء والعكس نجده في تحقيقه لمستوى أداء يزيد أو يعادل مستوى طموحه فيتولد لديه الشعور بالنجاح والرضا (الصيرفي، 2003، ص 286).

3-3- عوامل مادية: وتشمل على:

- الأجر: ما يجري في الواقع يؤكد لنا جلوية الصدارة التي يحتلها الأجر كحافز مادي يحفز ويشجع العامل، ويعد قوة شرائية تمكنه من التامين على حياته في مختلف جوانب عدة.
- العلاوات الاستثنائية والدورية: تمثل العلاوة بصفة عامة ذلك المبلغ الذي يدفع للعامل الذي يبذل جهدا خاص يحقق للمؤسسة ربحا واقتصادا في النفقات أو زيادة في الأرباح "وبالمقابل فان العلاوات الدورية تمثل مبلغا من المال يضاف إلى الأجر الأساسي للعامل " مثل علاوة الاقدمية التي تقدم كمكافأة العامل نتيجة تحسين الإنتاج أو ابتكار أنواع جديدة منه (الكفاني، 2007، ص 2006).
- الترقية: تعد الترقية أحد أهم العوامل المحفزة للعامل، فإتاحة هذه الفرصة يتم إشباع حاجات العمال بتحقيق الذات فكل عامل يطمح لشغل منصب أعلى أو أعمال أفضل خلال حياته الوظيفية.
- 3-4- عوامل تنظيمية: يتوقف موقف أي عامل اتجاه عمله على مدى حسن العلاقة مع المشرف وأعضاء جماعة العمل، وكذا نوع الاتصال الممارس، سواء كان رسمي في إطار قانوني بين مختلف الهيئات الإدارية أو غير رسمي فيما بين العمال، بالإضافة إلى عوامل تنظيمية أخرى كساعات العمل وأوقات الراحة (مولاي سارة، 2016، ص 178).

4- نظريات الرضا الوظيفي:

لقد تعددت الآراء والنظريات المفسرة للرضا الوظيفي، وتتعلق الاختلافات حول هذا التفسير من خلال تعدد الأسس التي بنيت عليها هذه النظريات، وفيما يلي أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

4-1- **نظرية الحاجات:** تهتم هذه النظرية بالاحتياجات الإنسانية الأساسية الخمسة والتي رتبها ابراهم ماسلو (1943) على تسلسل هرمي، ويرى ماسلو انه إذا تم الوفاء بهذه الاحتياجات يصبح العامل راضيا عن عمل (Teho، 2006 ، p 96).

وترى هذه النظرية انه لا بد من إشباع المستويات السفلى من الحاجات قبل أن يهتم بالمستوى الأعلى منه من هذه الحاجات.

- **حاجات فسيولوجية:** تمثل الحاجات سياسة لبقاء الإنسان واستمرار يته على قيد الحياة كالتغذية والماء والهواء والحاجات الفسيولوجية تسيطر على بقية الحاجات إذ لم تكن مشبعة.

- **حاجات الأمن:** تتضمن هذه الحاجات حماية الفرد من الأخطار الجسمية والصحية والبدنية وكذلك الحماية من الأخطار الاقتصادية بضمان استمرارية العمل لضمان استمرار الدعم المادي الضروري للفرد للمحافظة على مستوى معين من الحياة.

- **الحاجة إلى الشعور بالانتماء:** تتبع هذه الحاجات من كون الإنسان اجتماعيا بطبيعته ضمن جماعة ويتفاعل معها، وتشمل حاجات تكوين العلاقات والحب والارتباط مع الآخرين وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة الانطلاق نحو حاجات أعلى عن الحاجات الأولية (رضوان، 2013، ص 989).

- **حاجات الاحترام والتقدير:** وتمثل الحاجة إلى الاحترام والتقدير من الآخرين والتميز عنهم، ويقول ماسلو بان هذه الحاجة تأتي عقب إشباع الحاجات الثلاث السابقة.

- **حاجات تحقيق الذات:** وتمثل الحاجة إلى تحقيق أهداف والطموحات التي يرغب بها الفرد في الحياة وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات (البلادي، 2011، ص 22).

4-2- نظرية العاملين:

- قام هرزبيرج (Herzberg (1959 بدراسة دوافع العاملين ورضاهم الوظيفي من خلال دراسة استطلاعية قام بها على 200 من المحاسبين والمهندسين لفهم شعورهم حول الأعمال التي يؤديها وقد خلصت الدراسة إلى تصنيف فئتين من العوامل وهي:

- عوامل وقائية: تشمل سياسة الشركة وإدارتها، نمط الإشراف، العلاقة مع الرؤساء، ظروف العمل، الراتب، الأمن الوظيفي.
- العوامل الدافعية وهي الشعور بالإنجاز والشعور باعتراف الآخرين بأهمية دوره في التنظيم، الرغبة في تحمل المسؤولية، وتحكم الشخص في وظيفته (القيوتي، 2009، ص 61).
- ولقد بين هرزبيرج أن وجود العوامل الدافعية والذي يؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية وتحفز الفرد وتجعله راضي عن عمله عكس العوامل الوقائية تمنح حالة عدم الرضا والتمرد.
- وقد اقترح هرزبيرج ثلاث أفكار رئيسية لمن يريد تبني هذه النظرية:
- يجب إثراء العمل من خلال إعادة تصميم العمل الذي يقوم به الموظف بطرق تشغل قوى الدافعية لدى الفرد، فيصبح العمل أكثر متعة وذو مكافآت أكثر.
- زيادة الاستقلال الذاتي للموظف في العمل وزيادة مشاركته في صنع القرارات المتعلقة بكيفية أداء العمل.
- ان تقوم الإدارة بالتركيز على العوامل الدافعية وان لا تبقى تركز على العوامل الوقائية فقط في العمل، لان وظيفة الإدارة الناجحة مرتبطة بتصميم الوظائف التي تثير الدافعية للموظفين (الصليبي، 2008، ص 123).

4-3- نظرية العدالة:

تقوم هذه النظرية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة، وتستند هذه النظرية التي وضعها آدمز (1963) Admas أن الفرد يقيس درجة العدالة من خلال مقارنته النسبية لأمثاله العاملين في نفس الوظائف المشابهة، فإذا كانت المقارنة عادلة تكون النتيجة هي الشعور بالفرد بالرضا أما إذا كان العكس فالنتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا في عمله (ثابت، 2011، ص 68).

وتتشكل عملية تكوين الأفراد لإدراكهم للعدالة وفقاً للأربع خطوات هي:

- تقييم الفرد لموقفه الشخصي على أساس مدخلاته التي يتحصل عليها من المؤسسة.
- تقييم المقارنات الاجتماعية للآخرين على أساس مخرجاتهم إلى المؤسسة ونواتجهم منها.
- مقارنة الفرد لنفسه مع الآخرين على أساس المعدلات النسبية للمدخلات والمخرجات.

- ممارسة الشعور بالعدالة أو عدم العدالة (العبودي، 2008، ص 85).

النقطة الرئيسية في نظرية آدمز هي إن الأفراد لا يهتمون فقط بالأجور ومكافآت بشكل مطلق بل أنهم يعتقدون المقارنات مع ما يقدمه غيرهم من جهد وما يتقاضونه من مكافآت.

4-4-نظرية التوقع:

تقوم هذه النظرية التي وضع أسسها فيكتور فروم على أن أداء الموظفين يتحدد من خلال مقدار التوقع لديهم في الحصول على المكافآت في إطار معادلة سلوكية تحقق علاقة طردية بين الأداء العالي والمكافآت المجزية، وهذا يعني أن الرضا الوظيفي ينعكس من خلال الانجاز بالجهد وبالمكافآت (الخيرى، 2008، ص 21).

ويرى فروم من خلال نظريته أن دافعية الفرد لأداء عمل معين محصلة لثلاث عناصر وهي:

- العوائد التي يود الحصول عليها.
- شعور بان الأداء هو الوسيلة لذلك.
- توقعه أن مجهوده ونشاطه يمكن أن يؤدي إلى هذا الأداء.

4-5-نظرية الانجاز:

درس ما كلياند (1667) McClelland دافع الانجاز وتوصل إلي نتيجة مفادها أن الحاجات المميزة للجنس البشري يمكن تحديدها في ثلاث حاجات هي:

* الحاجة للانجاز: يميل الأفراد الذين لديهم حاجة قوية للانجاز لان يكونوا طموحين ولديهم رغبة شديدة لتحقيق النجاح كما يتلقون تغذية راجعة حول مستوى انجازهم.

* الحاجة للقوة: يميل الأفراد الذين لديهم حاجة قوية إلى الرغبة في التأثير على الآخرين وممارسة النفوذ والرقابة عليهم والتأثير على سلوكهم لخدمة أهداف المنظمة (حريم، 1997، ص 111).

* الحاجة للانتماء: هي رغبة بناء علاقة الصداقة والتفاعل مع الآخرين، وتشبعها من خلال الصداقة والتواصل مع الآخرين، والأفراد الذين لديهم حاجة للانتماء يرون في المنظمة فرصة لإشباع علاقات جديدة ويندفعون وراء المهام الجماعية التي تتطلب مشاركة زملاء العمل (البلادي، 2011، ص 26).

4-6- نظرية تدعيم السلوك:

ظهرت النظرية السلوكية على يد العالم النفساني سكينر (1969) Skinner تقوم على العلاقة القائمة بين المثبر والاستجابة، إذ أن السلوك هو نتيجة مثبرات وعوامل بيئية محيطية بالإنسان سواء كانت عامة وخاصة، وخلصت هذه النظرية إلى انه إذا كانت الحوافز ايجابية فسيتم حتما تثبيت سلوكي وتكرار هذا السلوك ما يؤدي إلى الإشباع والرضا. وإذا كانت الحوافز سلبية فيؤدي حتما إلى عدم تكرار السلوك وهذا لا يحقق الإشباع والرضا (Al-Rawi, 2000, p 100).

4-7- نظرية الدرفر:

قام الدرفر (1972) Alderfer بتقسيم الحاجات الإنسانية إلى ثلاث مجموعات تتماثل في النهاية مع تلك التي جاء بها ماسلو.

لخص الدرفر كل من لاندي وترامبو وعرفها بالرموز E.R.G والتي يعتقد فيها أن الأفراد لديهم ثلاث حاجات أساسية وهم:

* حاجات العلاقات: هي الحاجات التي تؤكد أهمية توطيد العلاقات الشخصية الداخلية والمحافظة عليها (القطراوي، 2012، ص 44).

* حاجات الكينونة: وهي الحاجات التي يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة مثل الطعام والماء.

* حاجات النمو: وهي الحاجات التي تتفق مع المستوى الأعلى للذات وحاجات تحقيق الذات.

ويتفق الدرفر مع ماسلو في هذه النظرية بان إشباع الحاجة للنمو يجعلها أكثر أهمية عند الناس (هاشم، 2010، ص 94).

5/- مؤشرات الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي.

اولا: مؤشرات الرضا الوظيفي

أ-تحسين الأداء:

تدل الدراسات على وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء على مستوى الأفراد أو على مستوى المنظمة. فالموظف السعيد يميل بشكل كبير إلى أن يكون أداءه على من غيره، إما على المستوى التنظيمي، فالمنظمة التي يتواجد فيها من الموظفين السعداء بعمالهم والراضين عنه يكون مستوى إنتاجيتها وأدائها عاليا.

ب-زيادة المواطنة التنظيمية:

يعتبر مفهوم المواطنة من المفاهيم الإدارية الحديثة، وهو عبارة عن سلوك تطوعي اختياري لا يرتبط بحوافز المنظمة، ويشمل ذلك السلوك مساعدة الموظف لزملائه وتجنب المشاكل وتحمل أعباء دون تدمير، وهنا تبدو العلاقة واضحة كبين الرضا الوظيفي والمواطنة التنظيمية، لأن الموظف الراضي أكثر ميلا لإظهار المواطنة التنظيمية في تصرفاته فهو أكثر ميلا من الموظف الغير السعيد بعمله لمساعدة الآخرين، والحرص على مستقبل منظمته.

ج-تعزيز الولاء التنظيمي: أن مفهوم الولاء يمثل اتجاه أو شعور يحمله الموظفون اتجاه منظماتهم التي يعملون فيها ككيان متكامل، فهو يساهم في تطور وازدهار المنظمة. ومفهوم الولاء التنظيمي يعكس إيمان الموظف بأهداف المنظمة التي يعمل فيها والرغبة في البقاء فيها، وقد أشارت الدراسات إلى أن الولاء التنظيمي مرتبط بشكل واضح بمدى رضا الأفراد لسعداء بعمالهم أكثر ولاء لمنظماتهم. (بندر وآخرون، 2012، ص 1868).

د-زيادة معدل الحضور:

تشير بعض الأبحاث والدراسات إلى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى معدل مرتفع للحضور إلى العمل فكلما زادت درجة رضا العاملين عن العمل كلما قلت نسبة الغياب وزاد معدل الحضور وخاصة إذا كان لا يوجد عقاب عن الغياب، وربما كان حضوره إلى العمل يمثل سلوكا معينا فإذا كانت توابع السلوك ايجابية مثل حب العمل أو الرضا عنه سوف يكرره ويكون لديه الرغبة في تكراره لان حضوره يتبعه حصوله على شيء ايجابي وهو كونه سعيدا في جو العمل، إذا كان العكس غير سعيد فستتبعه عواقب سلبية.

هـ-الرضا العام عن الحياة: يعتبر الرضا عن العمل أحد المؤثرات المحددة للرضا العام عن الحياة، أي أن هناك انعكاسات للرضا عن العمل على الرضا العام عن الحياة ن ان متغير الرضا يمكن اعتباره أحد مكونات الرضا العام عن الحياة فتشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغيرين، بمعنى أن الرضا عن العمل يؤثر في الرضا العام عن الحياة (بهنسي، 2001، ص.ص 43.42).

و-انخفاض نسبة منازعات العمل:

لا شك انه في ظل علاقات إنسانية فعالة يستطيع العاملون إشباع حاجاتهم الفسيولوجية وحاجاتهم النفسية والاجتماعية مما يسبب لهؤلاء العاملين قدرا من الرضا والاستقرار فتقل المنازعات داخل العمل.

ز-انخفاض درجة مقاومة التغيير:

إن مقاومة العمال بكافة صوره وأنواعه تقل إذا ساد المنظمة جو من العلاقات الإنسانية الجيدة (حرز الله، 2007، ص 56).

ثانيا: مؤشرات عدم الرضا الوظيفي:

أ-زيادة معدل الغياب:

نستطيع أن نتصور أن العامل يتخذ قرارا يوميا بما أن كان سيذهب إلى العمل في بداية اليوم أم لا ولا شك أن العوامل المحددة لنوع القرار هي الفرص البديلة المتاحة للعامل إذا قرر عدم الذهاب إلى العمل، فان كانت الفرص مغرية ولها الأفضلية لدى العامل فسوف يتغيب عن العمل والعكس صحيح. ومن العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب بين العمال هي الرضا عن العمل، والفرض هنا انه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا إذا تغيب عن العمل (أنور سلطان، 2004، ص205).

ب-الإصابات:

إن الحوادث الصناعية والإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، إنما هي تعبير جزئي عن عدم رضا الفرد عن عمله وبالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته، وعلة هذا يميل الباحثون إلى افتراض وجود علاقة سلبية بين الرضا عن العمل وبين معدلات الحوادث والإصابات في

العمل. وتفسر هذه الظاهرة بان العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله تجده أقرب إلى الإصابة. إذ أن ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه.

ج-زيادة دوران العمل:

يقود التفكير المنطقي إلى افتراض انه كلما زاد رضاء الفرد عن عمله، زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية. لقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض وقد أظهرت كل تلك الدراسات بدرجات متفاوتة) أن هناك علاقة سلبية بين الرضاء عن العمل ومعدل دوران العمل بمعنى انه كلما ارتفع الرضاء عن العمل يميل دوران العمل إلى الانخفاض.

د-أثاره على الصحة العضوية:

لقد توصل هرز ببيرغ (Herzberg Frederick) و زملاءه إلى أن الأعراض العضوية الموضوعية كآلام الرأس، فقدان الشهية، عسر الهضم والغثيان تحدث بعد تكرار اللارضا الوظيفي كنتيجة حتمية كما وجد بورك (BURKE) ارتباطا بين الرضا الوظيفي وبعض الأعراض العضوية كالتعب، صعوبة التنفس صداع الرأس والتعرق أما وايت (WHYTE) فقد توصل إلى أن نسبة من حالات القرحة المعدية ظهرت عند العمال غير الراضين بعملهم ويؤكد الكثير من الباحثين وجود علاقة مباشرة بين اللارضا الوظيفي وبعض الأمراض، يظهر إذن بأن الرضا شرط أساسي ليس فقط لضمان الصحة النفسية للعمال أو لضمان بقاءهم في المؤسسة بل حتى لبقاء الحالة العضوية في أحسن صورها، فضمن رضي العامل يعني تحقيق احد شروط الصحة العضوية، وهذه تقلص معاناته وتزيد من رضاه.

هـ-أثاره على الصحة العقلية:

إن العامل الذي ترغمه ظروفه الاجتماعية على البقاء في عمله رغم عدم رضاه يحيا صراعا داخليا يزداد يوما بعد يوم ليجعل من عمله ضغطا كبيرا الأمر الذي جعل الباحثين يفترضون وجود علاقة بين اللارضا والصحة العقلية، وقد اهتم الكثير منهم بالموضوع كورنهاوس (KORN HOUSE) الذي أكد بعد دراسة معمقة وجود علاقة قوية بين الرضا وصحة العقل، فوضعوا معادلة ذات ثلاثة عناصر: وضعية العمل- اللارضا- مشاكل الصحة العقلية بالنسبة لمحيط العمل الذي يبعث على الارتياح ويوفر أسباب

الرضا بحيث يجعل حالة العامل العقلية ابعد عن المشاكل والاضطرابات. ولا شك أن للصحة العضوية أيضا أثارا على الصحة العقلية. (عبد النور ارزقي، 2005، ص ص 179.180).

و-سوء التوافق المهني:

"الفرد المتوافق هو الذي يستطيع أن يعيش حياة سعيدة ناجحة في أسرته وعمله ومجتمعه ككل بما يحقق له التوازن المطلوب وهذا ما نسميه حسن التوافق، أما سوء التوافق فهو عدم التكيف السليم مع ظروف العمل أو الظروف الأسرية أو مع المجتمع الخارجي بما يشعر الفرد بأنه غير راض عن نفسه ودائم الشكوى مع تعاسته في الحياة. وينشأ سوء التوافق في مجال العمل من عوامل كثيرة متداخلة منها عوامل شخصية وترجع إلى العامل نفسه من حيث اجتهاده أو استعداده أو لعدم تناسب قدراته مع نوع عمله كما ينشأ أيضا من عيوب المنشأة التي يعمل بها، وغالبا ما ينشأ سوء التوافق من تداخل العوامل الشخصية والخارجية بالإضافة إلى سوء التوافق الذاتي والاجتماعي، وماله من تأثير فعال وحاسم بالنسبة لسوء التوافق المهني وسوء التوافق المهني له مؤثرات عديدة منها ما يرتبط بسوء الإنتاج ونقصه أو التنقل من عمل إلى آخر أو التكاسل واللامبالاة بالعمل و أيضا سوء العلاقات داخل العمل (سمية قامون، 2015، ص 201).

ومن الآثار الأخرى الناجمة عن عدم الرضا الوظيفي يمكن أن نذكر أيضا:

- الإكثار من الأخطاء الفنية
- كثرة الانتقال من عمل لآخر
- اللامبالاة والتكاسل.
- الإسراف في الشكوى أو التمرد أو المشاغبة.
- كثرة الاحتكاك بالزملاء والرؤساء والمرؤوسين.

6- أنواع الرضا الوظيفي:

يرتبط الرضا الوظيفي بأكثر من مصدر فالإنسان قد يشعر بالارتياح نتيجة الارتفاع أدائه في العمل أو جوده عمله أو تعلم مهارات جديدة أو العمل في جزء من فريق العمل وكذلك مساعده الزملاء أو زيادة قدراته الشخصية أو حتى تلقي الثناء.

ويتفق اغلب علماء السلوك التنظيمي على أن العاملين في المنظمات يشتركون في تكوين اتجاهات حول العمل الإشراف زملاء العمل والأجر... الخ، بمجرد التحاقهم بمناصب العمل وغالبا ما يشار إلى مجموع هذه الاتجاهات بمفهوم الرضا الوظيفي الذي يشمل على معارف معتقدات توقعات وانفعالات وعليه ف للرضا أبعاد وهذا ما يجعل مشاعر الرضا مرتبطة بجانب من جوانب الوظيفة ومشاعر للرضا مرتبطة بجوانب أخرى... وينقسم رضا الوظيفي (رتيمي، 2005، ص 24). إلى نوعين:

1- الرضا العام:

يفيد رضا العام في إلقاء النظرة العامة على موقف العامل إزاء عمله بصفه عامه إذ يعرف على انه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فإما هو راضي أو غير راضي هكذا بصفة مطلقة ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أول عامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك فضلا عن الجوانب التي لا يرضى عنها أصلا (شوقي، 2000، 221).

والرضا عن العمل كعامل عام يمثل محصله لعوامل فرعية حيث نستطيع الإشارة إلى درجة الرضا عن العمل من خلال الناتج النهائي لدرجة رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله، ومن العناصر المهمة للوظيفة التي يمكن أن تؤثر على رضا الشخص بوظيفته تتضمن:

- الرضا على المرتب والحوافز المادية.
- الرضا عن العلاقة مع الرؤساء.
- الرضا عن مكان العمل .
- الرضا عن مكان العمل .
- الرضا عن المهام التي تتضمنها الوظيفة.
- الرضا عن فرص التقدم والترقية.

وقد أضاف (prince efere.2005) التكنولوجيا المستعملة في العمل وتشمل جميع الوسائل والتقنيات المستعملة لإنجاز الوظائف.

2- الرضا النوعي:

ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من جوانب العمل على حده وتشمل تلك الجوانب سياسة المنظمة، الأجر، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل والعلاقة مع الزملاء، وتقدير معرفه هذه الجوانب في التعرف على المصادر التي يمكن أن تسهم في زيادة أو التخفيض رضا الوظيفي.

على الرغم من تقسيم الرضا الوظيفي إلى نوعين إلى أن هناك دراسات أثبتت وجود علاقة ارتباطية بين الرضا العام ورضا نوعي بمعنى أن الرضا عن جانب معين من جوانب العمل مرتبط بالرضا من الجوانب الأخرى العمل الذي يعطي مميزات معينة في جانب معين قد يعطي ميزات أخرى في جوانب غيرها فالإشاعات التي تتيحها وظائف المستويات التنظيمية العليا من حيث الأجر الأعلى تعتبر أكبر من تلك التي توفرها الوظائف الأدنى في المنظمة (شوقي، 2000، ص 221).

7- أهمية الرضا الوظيفي:

يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من العمال أو المنظمة أو المجتمع وتوضح هذه الأهمية فيما يلي :

7-1- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للموارد البشرية:

إن ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي يؤدي به إلى:

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل: حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي يتمتع بها الموارد البشري تعطيه إمكانية أكبر للتحكم في عمله وما يحيط به .

- الرغبة في الإبداع والابتكار: فعندما يشعر الفرد بأن حاجته المادية من أكل، شرب، سكن إلى ..أخره والغير المادية من تقدير واحترام، أمان وظيفي مشبعه بشكل كافي تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

-زيادة مستوى الطموح والتقدم: للإنسان الذي يتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبله الوظيفي.

-الرضا عن الحياة: حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على مقابلة متطلبات الحياة (سالي حسن، 2000، ص 147).

ومن المسلم به ان لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فاعلية الإدارة إذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعا فان ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي يتوقعها المنظمة عندما تقوم برفع الأجور عملها أو نظام الخدمات (كشروود، 1995، ص 453).

7-2- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة:

ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:

-ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية: فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزا على عملها.

-ارتفاع في الإنتاجية: فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموارد البشرية في الانجاز وتحسين الأداء.
-تخفيض تكاليف الإنتاج: فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والاضطرابات والشكاوي...الخ.

-ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة: فلما تشعر الموارد البشرية بان وظائفها أشبعت حاجتها المادية وغير المادية يزيد تعلقها بالمؤسسة (شنوفي نور الدين، 2005، ص 65).

كما تبين من الدراسات العديدة حول موضوع الرضا أن المستوى المرتفع لهذا الأخير غالبا ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل الدوران، ويخفض نسب الغياب ويرفع المعنويات لدى الأفراد العاملين (عبد الرحمان عزيزو، 2015، ص 357).

7-3- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

ينعكس ارتفاع شعور المورد البشرية برضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع ونلاحظ ذلك من خلال النقاط التالية:

-ارتفاع معادلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية للمجتمع.

-ارتفاع معادلات النمو والتطور للمجتمع.

8/- البرامج الداعمة للرضا الوظيفي :

يقصد بها البرامج التي تحدث إلى المحافظة على المستوى المطلوب من الرضا الوظيفي باتجاه تحقيق أهداف المنظمات ومنها:

-برامج صيانة القوى العاملة: تتمثل في مجموعه الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات و خبرات المعلمين ومنها الرحلات والبعثات العلمية وتنمية المهارات الإبداعية بالإضافة إلى البرامج الخاصة بإعادة النظر في سياسة الأجور والحوافز (الصيرفي، 2007، ص 137).

-برامج تحسين البيئة ودروس العمل:

*تهيئة مكان العمل من حيث النظافة والإضاءة والرطوبة .

*إعادة النظر في ساعات العمل من خلال الابتعاد عن الأنماط التقليدية واللجوء إلى الاعتماد على مبدأ

حاجة المعلمين إلى الراحة والتجديد والنشاط (الصيرفي، 2007، ص 138)

*تقليل من مصادر الضوضاء والتقليل من رتابة الأعمال .

-برامج الرفاهية الاجتماعية:

وذلك من خلال الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي ودور الحضارة وتوفير وسائل مريحة للمواصلات فان توفير مثل هذه الخدمة من شان أن يضمن رفاهية المعلم والاحتفاظ بقدرته على العمل فهو من خلال ذلك يتجنب التعب والإرهاق، والهدف هو ألا يحس المعلم بأي الم صحي جراء التعب كي لا ينعكس ذلك عليه، ويؤدي إلى تدني مستوى الأهداف فهذه الإجراءات تدفع نحو الأداء الأفضل ورفع روح المعنوية ومؤشر على نجاح العملية التربوية.

-برامج الرعاية الصحية:

رضا المعلم عن عمله وفعالية مستواه تكون في صحته وسلامته في توفير المحيط الصحي من شأنه يقود سلوك المعلم نحو أداء عالي مرغوب من طرف المؤسسة فالاعتبارات الإنسانية تقتضي بضرورة وقوف المؤسسة إلى جانب المعلم المريض وبرامج الرعاية الصحية تتباين بتباين نوع وطبيعة المرض ويلاحظ أن المؤسسات التي تقدم خدمات الرعاية الصحية والتأمينات يتميز معلوماتها باستمرار ووظيفة أفضل وأداء أعلى (بوفرة مختار، 2017، ص 104).

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق يظهر أن للرضا الوظيفي دور هام وتأثير كبير على صحة الفرد النفسية وصحة المنظمة على حد سواء فهو بالنسبة للفرد وسيلة هامة لإشباع حاجاته الشخصية والمهنية وهذا الإشباع يساعده على التوافق المهني والاجتماعي ويحافظ على صورته المهنية التي تميزه عن غيره من الأفراد في التنظيمات المختلفة، كما تظهر أهمية الرضا في جميع مجالات حياة الفرد بدءا من رضاه عن ذاته وبيئته ووصولاً إلى مهنته ولعل أهم حاجة للموظف هي أن يحب ما يشبع حاجته المادية والمعنوية ليكون راضيا عن عمله.

الفصل الثالث:

الاحتراق النفسي

تمهيد

- 1- مفهوم الاحتراق النفسي
- 2- الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم
- 3- نظريات الاحتراق النفسي
- 4- مراحل الاحتراق النفسي
- 5- أسباب الاحتراق النفسي
- 6- اعراض الاحتراق النفسي
- 7- النماذج المفسرة للاحتراق النفسي
- 8- طرق الوقاية والتغلب على الاحتراق النفسي

خلاصة الفصل

تمهيد

تعد ظاهرة الاحتراق النفسي من الظواهر التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عاما الماضية حيث تناولت أبحاثهم عن الاحتراق النفسي بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية وبعضها من الأسباب الأخرى، ووصف بأنه أكثر لدى أصحاب المهن الخدماتية وتركزت أبحاثهم بكثرة على مهنة التدريس حيث وصفت هذه المهنة بأنها من أكثر المهن التي تسبب الضغوط الناجمة عن المشاكل والمتاعب التي يلقاها الأستاذ من أعباء مهنة التعليم، سوف نحاول في هذا الفصل تقديم عناصر توضيحية عن الاحتراق النفسي، مفهومه، نظرياته، مراحلها، أسبابه، أعراضه، نماذجه، طرق الوقاية والتغلب على الاحتراق النفسي.

1/ - مفهوم الاحتراق النفسي:

يشير الباحثون إلى أن الاحتراق النفسي هو حالة من الاستنزاف والإرهاك البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر للضغوط العالية، ويتمثل في مجموعة من الأعراض والظواهر السلبية كالتعب والإرهاق، الشعور بالعجز، فقدان الاهتمام بالآخرين، فقدان الاهتمام بالعمل.

ويشير ماسلاش وياكسون (Maslash&Jackson1981): إلى انه حالة من الإرهاق النفسي والبدني طويل المدى نتيجة التعب والعجز واليأس، وتشمل مواقف سلبية من الفرد تجاه عمله وحياته (Ay, 2010, p 157).

ويرى بابنز اندرسون (1983) pines .aronson : بأنه "حالة من الإرهاك الجسدي والعقلي والعصبي والانفعالي الناجمة عن العمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة" (عابدين، 2011، ص 440).

في حين عرفته الحرتاوي (1991): بأنه "حالة نفسية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن تتطلب تقديم خدمات اجتماعية وإنسانية لأناس كثيرين وذلك نتيجة لضغوط العمل والأعباء الزائدة الملقاة على عاتق هؤلاء الأفراد" (الخرابشة، 2005، ص 300).

أما عبد الحميد عزت (1996): يعرف الاحتراق النفسي بأنه إدراك المعلم أن متطلبات العمل تفوق قدراته وإمكاناته نتيجة الأعباء المتزايدة للعمل، بالإضافة إلى مواجهته للمطالب المتناقضة من جانب حياته وعدم استخدام مهاراته وخبراته في التدريس (الحربي، 2010، ص 420).

كما يعرفه الراشدان (1995): بأنه استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد ويؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته، مما تتعكس آثاره سلبا وبشكل مباشر على العملاء وعلى المؤسسة التي يعمل بها (الفريحات، 2010، ص 1566).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الاحتراق النفسي حالة نفسية يشعر فيها الأستاذ بالتعب والإرهاق وشعوره بالعجز، وفقدان الدافعية للعمل، وانخفاض مستوى أداءه بشكل ملحوظ نتيجة تعرضه للضغوط المهنية والاجتماعية، ما يؤثر سلبا على تحقيق أهدافه الشخصية والأهداف العامة للمؤسسة التربوية التي يعمل فيها.

2- الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم

2-1- الاحتراق النفسي والضغط النفسي: الاحتراق النفسي والضغط كلاهما يعبران عن حالة من الإنهاك النفسي والبدني، وقد عرفه " شيلي وتايلور " (2008): هو خبرة انفعالية سلبية يتوافق ظهوره مع حدوث تغييرات بيوكيميائية فسيولوجية ومعرفية وسلوكية يمكن التنبؤ بها، ويمكن أن تؤدي إلى تغير الحدث الضاغط أو التكيف مع آثاره. (شيلي، 2008، ص343).

من خلال هذا التعريف نصل إلى أن الضغط عبارة عن ظاهرة قد تكون داخلية أو خارجية يعبر عنها سلوكيا، وإذا طال حدوثها قد تستنزف طاقة هائلة من الفرد تؤدي إلى تغير الحدث الضغط أو تكيف معه، أما الاحتراق النفسي فهو ظاهرة طويلة الأمد يرتبط حدوثها بالضغوط النفسية باعتبارها أحد مصادره، وبهذا نصل إلى أن الضغط النفسي هو أحد مسببات الاحتراق النفسي إلى جانب عوامل أخرى تساهم في حدوثه.

2-2- الاحتراق النفسي والإجهاد النفسي:

الإجهاد النفسي عبارة عن عبئ انفعالي زائد ناتج عن تعرض الفرد لمطالب زائدة فتؤدي إلى الإنهاك النفسي والبدني.

ويمكن أن نعتبر الضغط النفسي سابق على الإجهاد النفسي، كما أن الإجهاد سيشكل ضغط أيضا فهي علاقة دائرية قد لا تكون لها نهاية بين الضغوط النفسية والإجهاد النفسي (منصوري، 2013، ص 89).

2-3- الاحترق النفسي والقلق:

يختلف القلق عن الاحترق النفسي وإن كان كلاهما اضطرابا يتعرض له الفرد ذو تصاحبه المظاهر التي قد تتدخل فيما بينها، ومع ذلك فالقلق كحالة قد يكون ضروريا لسير الحياة ودفع الفرد للقيام بالسلوكيات مرغوبة كالقلق الامتحان، في حين نجد الاحترق سلبي دائما ، كما أن القلق يمكن وجوده في أغلب المراحل العمرية للفرد أما الاحترق النفسي فيرتبط بضغط العمل أي بالمرحلة العمرية التي يعمل فيها الفرد، كما يمكن أن يكون القلق سببا لحدوث الاحترق النفسي إذا تجاوز أحد التحمل، وانتقل القلق سمة ومن قلق متوسط إلى قلق حاد (حسام، 2008، ص 41).

2-4- الاحترق النفسي والتعب:

يلاحظ أن الاحترق النفسي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت، مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له، فقد يشكل التعب أو التوتر المؤقت العلامات المبدئية لهذه الظاهرة، إلا أن ذلك ليس كافي للدلالة عليه فالاحترق يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بهذه التغييرات (أبو مسعود، 2010، ص 46).

2-5- الاحترق النفسي والإرهاق العاطفي:

إن الإرهاق العاطفي المتكرر والإنهاك الشعوري العاطفي الناتج عنه يشكلان أساس الاحترق النفسي، فمعظم المربين يبالغون في إعطائهم ومن ثم يشعرون بالتعب والإرهاق الجسدي والعقل والنفسي، ويشعرون بأن مصادرهم العاطفية أو الشعورية تنضب (الحاتمي، 2014، ص 12).

3- نظريات الاحترق النفسي:

حاولت ثلاث نظريات تفسير ظاهرة الاحترق النفسي وهي:

3-1- نظرية التحليل النفسي:

ركز فرويد (Freud) على ثلاثة مكونات الشخصية (الهوا، الأنا، الأنا الأعلى) وحدد لكل مكون دوره في نمو الشخصية وتفاعلها لذلك فقط نظر للاضطراب والمرض الذي يصيب الفرد على ضوء الصراع الذي يحدث بين مكونات الشخصية السابقة (جمعة، 2001، ص 68).

وفسرت هذه النظرية الاحترق النفسي على انه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة وذلك مقابل الاهتمام بالعمل مما قد يمثل جهدا مستمر لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك

الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للطلبات غير المقبولة بل المتعارضة في المكونات الشخصية، مما ينشأ عنه الصراع بين تلك مكونات ينتهي في أقصى مراحل إلى الاحترق النفسي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا الأعلى لها حدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحترق النفسي كالتنفس الانفعالي (الفريجات، 2010، ص 1565).

- وترى متولي (2005م) أن وجهة نظر التحليل النفسي للاحتراق النفسي تتمثل في ثلاث وجهات
- إن الاحتراق النفسي ينتج عن الإجهاد المتواصل الذي يتعرض له الفرد.
 - أنه ناتج عن الكف الذي يحدث للتفاعلات غير الملائمة أو المتعارضة.
 - أنه ناتج عن فقدان وظيفة ومثالية الأنا في علاقتها بالآخرين من ذوي الدلالة في حياة الفرد (مفتن، 2013، ص 47).

3-2- النظرية السلوكية:

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق النفسي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلا الذي يعمل في المدرسة لا تتوفر فيه الوسائل التعليمية اللازمة، ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونين، وكذلك لا تتوفر لديهم دافعية صادقة للتعلم، فضلا عن الضغوط الزوجة والأولاد إضافة إلى الارتفاع الكبير لتكاليف الحياة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة، وإذا لم يتعلم المعلم سلوكيات تكيفيه مقبولة فإنه قد يتعلم سلوكا غير سوي يسمى الاحتراق النفسي ومع ذلك يمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمقابلة تلك المشكلة، ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي منه، التعزيز وزيادة الدعم، والضبط الذاتي من خلال السيطرة على الضغط والاسترخاء (مدوري، 2015، ص 42).

3-3- النظرية المعرفية:

ترى النظرية المعرفية أن السلوك الإنساني ليس محددًا بموقف مباشر يحدث فيه إذ إن المعرفة عامل يتوسط بين الموقف والسلوك، فالإنسان يفكر عادة عندما يكون في موقف معين، ومن ثم يستجيب وفقا لطبيعته فهمه وإدراكه لفهم الموقف.

وعليه فإن النظرية المعرفية تعطي الشخص درجة كبيرة من الاستقلالية عن البيئة في سلوكه أو في طرق تفكيره، لكن هذه النظرية لم تقتصر عن الإدراك في تفسير السلوك فقط، بل أضافت إليه أثر

محددات السلوك وبشكل خاص الدافعية، وعليه فإن الاحتراق النفسي يحدث لدى الفرد في ضوء آراء هذه النظرية، إذا كان إدراكه للموقف سلبيا وكانت دافعيته منخفضة (الشيوخ، 2011، ص 29).

4- مراحل الاحتراق النفسي:

يعود لاحتراق النفسي الاستجابة السالبة للضغوط المهنية، وهي ظاهره تنمو ببطء وتسير خلال مراحل محددة، وقد وصفها كل من فينينجيا وسبرادلي في ثلاثة مراحل.

4-1- المرحلة الأولى/ مرحلة الاطمئنان المهني:

في هذه المرحلة يكون الفرد سعيدا وراضيا عن العمل الذي يقوم به ويبدل فيه طاقة أكبر وأكبر ولكنه إذ لم يتم إنجاز هذا العمل في الوقت المحدد أو المناسب فإنه يصل بالتدرج إلى المرحلة الثانية.

4-2- المرحلة الثانية/ مرحلة قصور أو ضعف الطاقة:

يبدأ الفرد بالشعور بالتعب في هذه المرحلة وتضعف قوته يضطرب نومه ويبدأ في الشكوى من عدم قدرته على القيام بأشياء عديدة كما كان يفعل من قبل وتقل إبداعيته ويصبح لديه ميل لتجنب اتخاذ القرارات وميل نحو زيادة التشاؤم.

4-3- المرحلة الثالثة/ مرحلة الأعراض المزمنة:

يبدأ الفرد في الشعور بالإرهاك وقد يصاب بالمرض الجسدي وتظهر لديه أعراض غير واضحة السبب مثل الألم الجسمية، الغثيان، الصداع الشديد، أو ألأم الظهر، كما يكون لدى الفرد ميلا للاستيقاظ مرهقا ويصبح عصبيا جدا بعد أن كان هادئا ويتفق كل مايتسون وأفانو فيش على أن ظاهرة الإحتراق النفسي لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية (مصطفى، 1998، ص 11).

1-مرحلة الاستغراق: وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا، ولكن عند حدوث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع ويبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

2-مرحلة التبدل: هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجيا وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

3- مرحلة الانفصال: وفيها يدرك الفرد ما يحدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي واعتلال الصحة البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

4- المرحلة الحرجة: وهي أقصى مرحلة، وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية، ويختل تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات، ويصل الفرد إلى مرحلة الاحتياج و الانفجار ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار.

5- أسباب الاحتراق النفسي:

إن البحث عن أسباب الاحتراق النفسي لا يختلف عن البحث في أسباب الضغوط المهنية وذلك في مناطق تشابه الظروف والخلفية التي ينمو فيها كل منهما، علماً بأن شعور الفرد بالضغوط المهنية أو الضغوط النفسية في مجال العمل لا يعني بالضرورة إصابته بالاحتراق النفسي ولكن إصابة الفرد هو حتماً نتيجة لمعاناته من الضغوط النفسية الناجمة عن ظروف العمل ومن الأسباب الرئيسية للاحتراق النفسي هي:

- العمل لفترة طويلة دون الحصول على قسط كافٍ من الراحة.
 - فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل أو الإنتاج.
 - الشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقات المهنية.
 - الزيادة في عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة.
 - ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
 - القيام بالأعمال نفسها مع التقليل من التغيير لاسيما إذا كانت هذه الأعمال لا معنى لها.
 - الصراع والتوتر مع الزملاء وبالتالي غياب الدعم في أجواء العمل.
 - ضعف الإحساس بالإنجاز وكذلك عدم إعطاء العمل معنى وأهمية (الجباري، 2014، ص 37).
- يصف جمعة يوسف (2006) أسباب الاحتراق النفسي بأن أغلبها مرتبطة ببيئة العمل، وما تنتجه من فرص تساعد على تعظيم مستويات الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن، وفي المقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب، يمكن تلخيصها في:
- عبء العمل الزائد.
 - المهام البيروقراطية المتزايدة.
 - الأعمال الكتابية.

- نقص المكافآت وغياب الدعم (دريدر، 2007، ص 21).
- وترى (كريستينا ماسلاش) و(ليتر) (1997م): أن الاحتراق النفسي يعد ما يلي:
- العمل الزائد عبئ العمل.
- عدم وجود رقابة.
- قلة المكافآت وعدم دفع المستحقات.
- انعدام الإنصاف والعدالة.
- غياب الشعور الجماعي.
- صراع القيم (تلالي، 2016، ص 56).

كما يشير "فاندرهايدان" من ناحية أخرى أن الإجهاد يؤدي إلى الاحتراق النفسي ومنه إلى الانهيار العصبي وأنه يعتمد على التشوهات الكيميائية حيث أن العلاج بمضادات الاكتئاب له تأثيرات واضحة على النقل العصبي للدماغ.

6- أعراض الاحتراق النفسي:

يؤدي الاحتراق النفسي إلى أعراض تتشابه مع أعراض اضطرابات أخرى غير أن الفحص الدقيق يمكن أن يكشف عما إذا كانت هذه الأعراض مرتبطة بالاحتراق النفسي أو مرتبطة بشيء آخر وأهمها:

6-1- أعراض فسيولوجية:

وتتمثل في الإنهاك الجسدي وآلام الظهر وفقدان الحماس وقله النشاط والتوتر العضلي والتغيير في عادات الأكل واضطرابات النوم الجهاز الهضمي وارتفاع ضغط الدم وتسارع ضربات القلب والنوبات القلبية وارتفاع نسبه الكولسترول، وجل هذه التغييرات البيوكيميائية تعرض الفرد للأخطار.

(Elisabeth، 2008، 115).

6-2- أعراض عقلية:

تتمثل في إنهاك انفعالي وهو الشعور بالإحباط واليأس وال لاكتئاب ولا مبالاة بالعمل والغضب دون السبب وتنتضح الحالة بشدة عندما ليالي الشخص بأي جانب من جوانب عمله بعد أن كان بالنسبة له كل شيء (جمعة، 2004، ص 49).

6-3- أعراض جسدية:

وتتمثل في الإرهاق الجسدي والعزلة النفسية والصراع وارتفاع ضغط الدم وآلام في العضلات وأسفل الظهر وزيادة النبض وآلام المعدة وتقوس الجسم واضطراب النوم والدورة الدموية.

6-4- أعراض نفسية:

تتمثل في الإرهاق النفسي والعصبي، الشعور باليأس والتعاسة انخفاض الثقة بالنفس والشعور بالحزن والاكتئاب وللامبالاة بالعمل والغضب دون السبب.

6-5- أعراض اجتماعية:

وتتمثل في وجود مشكلات في العلاقات الاجتماعية مع الآخرين، وكبت المشاعر وعدم الرغبة في الحديث مع الآخرين، والعزلة الاجتماعية.

6-6- أعراض ترتبط بالعمل:

وتتمثل في الاتجاه السلبي نحو العمل واللامبالاة والغياب والتأخر والرغبة في ترك العمل ونقص الإبداعية وعدم وضوح الدور وضعف الاستعداد للتعامل مع ضغوط العمل وفقدان الشعور بالسيطرة المخرجات العمل أو الإنتاج (خطيب، 2007، ص 87).

في دراسة لاكلاميداس clammidas وجد أن أعراض الاحتراق النفسي يمكن تشخيصها على النحو التالي:

- عندما يبدأ الموظف والعمال بالحرص على الإجازات والعطل الأسبوعية.
- انصرافهم إلى بيوتهم بسرعة عند انتهاء الدوام اليومي.
- ويرى كاكلاميداس clammidas أن هذه الأعراض تمثل الدرجة الأولى والمستوى المبكر للاحتراق النفسي لتليها الأعراض المتقدمة والتي تظهر على النحو التالي:
- عندما تأخذ أعراض القلق النفسي والجسمي مكانه وموقعها على الجسمية.
- عندما تبدأ أعراض الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل، تحتل مكانها في سلوكه المهني وتؤثر سلباً على حماسه واندفاعه في العمل الذي يقوم به.
- تكون مرحلة الاحتراق النفسي والوظيفي والانفعالي حيث تشخص حالات من التضامن المتواصل من العمل وعدم الرغبة في الأداء والإبداع والابتعاد عن الآخرين وعدم الرغبة في التعامل مع الزبائن الأخرى ومن ثم الانعزال عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة (أبو مسعود، 2010، ص 43).

وفيما ترى نوال الزهراني 2008 انه من الناحية النفسية الاحتراق النفسي ما هو الا انعكاس او رد فعل الظروف العمل غير محتمله والعملية التي تبدأ عندما يشتكى المهني من الضغط والإجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليده أو التخلص منه عن طريق أسلوب حل مشكلات والتغييرات في الاتجاهات وأنواع السلوك ومصاحب الاحتراق نفسي توفره هروبا نفسيا أي تحمي الفرد من ترد حالته إلى أسوء من ناحية الضغط العصبي ولذلك حصرت أعراض هذه الظاهرة فيما يلي:

- تقليل الإحساس بالمسؤولية.
 - استفادة الطاقة النفسية.
 - التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص.
 - نقص الفعال الخاصة بالأداء.
 - كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي (الزهراني، 2008، ص 36).
- أما أعراض الاحتراق النفسي التي تظهر على الأستاذ والمعلم بشكل خاص فحددها الدراسة في جون 1986 التي اجهر على المعلمين في الأعراض التالية:
- فقدان الحماس للعمل
 - فقدان اهتمام بالطلاب
 - نقص الدافعية والرغبة في البحث عن طرق جديدة للعمل، الرغبة في الاستمرار باستخدام الأساليب القديمة في تدريس.
 - قلة الوقت التي يقضيه الأستاذ أو المعلم في التدريس
 - الشعور بخيبة الأمل والإحباط عدم تطوير أساليب التدريس (عبد العالي، 2003، ص 53).

7/- النماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

اختلفت النماذج المفسرة للاحتراق النفسي نتيجة اختلاف الأسس التي تبنتها في تفسيرها لمصادر وأسباب وسلوك المصاحب للاحتراق النفسي، وهي كالتالي:

7-1- نموذج تشرنس (1985):

أشار هذا النموذج إلى أن الاحتراق النفسي ينشا نتيجة التفاعل كل من خصائص بيئة العمل والمتغيرات الشخصية للمعلم المتمثلة في الخصائص الديمغرافية والتوجهات المهنية، هل هو راض عن مهنته أم لا

والدعم والمساندة من الآخرين ونظرة المجتمع المعلم، وعلى العموم هذا النموذج يحتوي على أربعة عمليات وهي:

أ- خصائص بيئة العمل: التوجيه في العمل، عبئ العمل، القيادة والإشراف، أهداف المدرسة، العزلة الاجتماعية.

ب- مصادر الضغوط: تدنى تقدير الذات، نقص الكفاءة، نقص المساندة الإدارية، نقص الانجاز.

ج- المتغيرات الشخصية: وتشمل خصائص الشخصية، الرضا الوظيفي، المساندة الإدارية.

د- متغيرات الاتجاهات السلبية: وتشمل على نقص الاهتمام بالذات، عدم وضوح أهداف العمل، التناقض بين المثالية والواقعية ونقص المسؤولية الشخصية (البخيت، 2011، ص 25).

7-2- نموذج شواب واخرين (1986):

ويحدد هذا نموذج مصادر الاحتراق النفسي ومظاهر ومصاحباته السلوكية، حين صنف مصادر

أو أسباب الاحتراق النفسي إلى:

أسباب تتعلق بالمدرسة، وأخرى تتعلق بشخصية المعلم، كما أشار النموذج إلى مظاهر أو أبعاد الاحتراق النفسي، وتناول النموذج بعد ذلك التأثيرات سلبية الناتجة عن حدوث الاحتراق النفسي، والتي يمكن أن نطلق عليها المصاحبات السلوكية الناتجة عن الإصابة بالاحتراق النفسي (دردير، 2007، ص 25).

7-3- نموذج العلاقات البنائية:

يقدم هذا النموذج وصفا للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحتراق النفسي الانجاز الشخصي، ومشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل منها على الآخر، إذ أنها بعد الانجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الانفعالي، بمعنى انه كلما ارتفع انجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد، وكذلك إحساسه يتبدل المشاعر، هذا من جانب ومن جانب آخر يوضع نموذج تأثير الإستراتيجيات غير فعالة بمشاعر الإجهاد من نوعها وبين الاحتراق النفسي، وكذلك بين إبعاد الاحتراق النفسي ببعضها البعض وهما بعدي تبدل المشاعر والإجهاد الانفعالي وبين البعد الثالث النفسي هو البعد الإنجاز الشخصي.

8- طرق الوقاية والتغلب على الاحتراق النفسي:

مع أن استعراض الظروف المحيطة بهذه الظاهرة يوحي بالكآبة ومحدودية فرص التعامل معها إلا انه في الواقع هناك ما يمكن عمله لتقليل هذه الظروف، وبالممتنع تتفاوت مواقع العمل في مدى نجاحها تبعاً

للظروف المحيطة بها، ويمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود دراسية لتقليل من ظهور الاحتراق النفسي بين العاملين في مجال الخدمات المهنية:

- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.
- المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع.
- تغيير الأدوار والمسؤوليات.
- الاستعانة باختصاصي نفسي لتغلب على المشكلة.
- زيادة المسؤولية والاستقلالية المهنية.

لمعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفرد أو الإداري. وجود روح التأزر والاستعداد لتدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية الأمر الذي يطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل في طريقة دورية (ميهوبي، 2006، ص 66).

يشير جمعة سيد يوسف (2017) الى أحد الإستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه وذلك من خلال عدد من الخطوات التي إذا اتبعتها المعرض للاحتراق النفسي فبإمكانه تقاويه وهي:

- على الفرد اعادة فحص قيمته وأهدافه وأولوياته، فالأهداف غير الواقعية والتي لا يمكن تحقيقها في العمل تعرض الفرد للإحباط والارتباك لذلك يجب التأكد ضمن قابليتها لتحقيق وترتيبها حسب الأولوية.
- على الفرد يقسم حياته إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية، والتركيز على كل يعيشه قدر الإمكان وعدم السماح لضغوط أي مجال أن يؤثر على مجال آخر.
- العمل على بناء نظام لمساعدة فكل فرد بحاجة إلى أصدقاء وزملاء يقدمون له النصح ويصغون إليه ويهتمون به ويشاركون اهتماماته (تلالي، 2016، ص 70).

خلاصة الفصل:

بعد تناولنا لهذا الفصل اتضح لنا أن الاحتراق النفسي من الاضطرابات التي قد تهدد العاملين في العديد من المجالات فهو وليد المعاناة التي يفرضها واقع العمل في يومنا هذا، كما يمكن أن يكون بمثابة بوابة يدخل من خلالها الموظف إلى اضطرابات أخرى أكثر خطورة.

ونستخلص كذلك أن الإصابة بالاحتراق نفسي تكون نتيجة للضغوط النفسية الشديدة والمستمرة الناتجة عن المؤثرات المرتبطة بالعمل وضعف الاستعداد والخصائص الشخصية للموظف في التعامل مع الضغوط والمواقف المختلفة التي يواجهها في العمل.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- المنهج لمتبع

3- مجتمع وعينة الدراسة

4- أدوات جمع البيانات

5- الاساليب الاحصائية

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري بفصوله الثلاثة، ننتقل الى الجانب التطبيقي الذي سنتطرق فيه الى الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية الذي يحتوي على الدراسة الاستطلاعية ومنهج الدراسة وعينة الدراسة والادوات المستخدمة في جمع البيانات وخصائصها السيكومترية بالإضافة الى الأساليب الاحصائية المستعملة في اختبار الفرضيات.

1-الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أول خطوة يلجأ إليها الباحث بهدف التعرف على ميدان بحثه، والجو السائد فيه والتي سوف تعرفه على مدى توفر العينة وكذلك الأدوات البحثية المتاحة له في انجاز بحثه، لذا عرفت بأنها تصميم يساعد على تحديد المشكلة وعلى تحديد موقع المتغيرات (الوادي والزغابي، 2011، ص 138).

قمنا بإجراء دراستنا الاستطلاعية شهر جانفي وذلك بزيارة مدرسة الأطفال المعوقين سمعيا بولاية البويرة حيث كان الاستقبال جيد من طرف الطاقم الإداري للمؤسسة أين تعرفنا على عينة الدراسة المتمثلة في معلمين تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية .

*تمثلت أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- الاحتكاك بميدان الدراسة عن قرب (التعرف على المجال والمكان الذي ستجرى به الدراسة).
- التعرف على عينة الدراسة وتحديد نوع وحجم عينه الدراسة واهم خصائصها .
- التأكد من وضوح بنود المقياسين المستعملين في الدراسة: الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي.
- تحديد الخصائص السيكومترية للأدوات المستخدمة (الصدق، الثبات).
- التمرن على كيفية الإجابة على بنود المقياسين وكيفية التصحيح.
- تحديد الوقت اللازم للإجابة على كل مقياس .
- التعرف على الظروف التي سيتم فيها إجراء البحث .
- الضبط النهائي للإشكالية والفرضيات .

*نتائجها :

لقد استطعنا من خلال الدراسة الاستطلاعية من الضبط النهائي للمنهج العلمي والتحديد جوانبه ومراحله، ومن أهم ما أوضحتها الدراسة :
-تحديد المنهج الملائم .

- تحديد اجراءات الدراسة بدقة.
- رصد مختلف الصعوبات التي قد تواجهنا أثناء تطبيق أدوات الدراسة .
- تحديد مجتمع وعينه الدراسة .
- الضبط النهائي للإشكالية والفرضيات.

2-المنهج المتبع:

المقصود بمنهج البحث العلمي، هو الطريق المؤدي للكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العلمية تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة المعلومة (بدوي 1977، ص4-5).

ونظرا لطبيعة موضوع الدراسة المتمثل في البحث عن العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية. وانطلاقا من التساؤلات والفرضيات المصاغة فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يقوم على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وتعبيراً كمياً حسب طبيعة متغيرات الدراسة.

3-مجتمع وعينة الدراسة :

1.3 مجتمع الدراسة:

"يعتبر مجتمع الدراسة كل الوحدات التي تمتلك خصائص أو صفات محددة يتم إقرارها بمعرفة الباحث وفقا لبعض الأسس" (محمد نصر الدين، 2009، ص 15).

أما في الدراسة الحالية يتمثل مجتمع الدراسة في معلمي تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية في مدرسة الأطفال المعوقين سمعياً (هو نفسه عينة الدراسة).

2.3.عينة الدراسة:

هي جزء من المجتمع ولكن ليس أي جزء، بحيث تمثل المجتمع أحسن تمثيل وتم اختيارها بطرق متعددة، والهدف منها الحصول على معلومات من المجتمع الأصلي للبحث، فليس من السهل أن يقوم الباحث بتطبيق بحثه على جميع أفراد المجتمع في الوحدة المصرة التي تمثل تمثيلاً حقيقياً للمجتمع ليقوم الباحث بإجراء مجمل دراسته عليها (ذوقان عبيدات، 2009، ص 15).

تمثلت عينة الدراسة في معلمي تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية بمدرسة الشهيد سيد عامر محمد بالبويرة تم اختيار العينة بطريقة قصدية، وقدّر حجم عينة الدراسة بـ 30 معلم ومعلمة كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (01) يبين توزيع معلمي تلاميذ ذوي الإعاقة السمعية.

| النسب | العدد | الجنس |
|-------|-------|---------|
| 17% | 05 | ذكور |
| 83% | 25 | إناث |
| 100% | 30 | المجموع |

4- أدوات جمع البيانات:

لقياس متغيرات الدراسة المتمثلة في الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي تم استخدام الأدوات الآتية:
 *مقياس الرضا الوظيفي .
 *مقياس الاحتراق النفسي

1-مقياس الرضا الوظيفي:

لقياس الرضا الوظيفي تم الاعتماد على مقياس (بن نابي نصيرة وشبعاني فاطمة، 2017) بالجزائر والتي اعتمدت على دراسات متنوعة:

-دراسة حمدي اسماعيل أحمد وحمدان عبيد منصور (2011).

-دراسة إيمان عبد الرضا محمد وكوثر كامل داود (2010).

-دراسة نوال يونس محمد ونوال حازم جاسم وثائر طارق حامد (2002).

-دراسة ثابت احسان احمد (2011).

-دراسة سلمى خليل سعيد وجمال سالم احمد (2009).

-دراسة فوزي عبد الله العكش واحمد مصطفى الحسين (2005).

-دراسة اسعد غبيش الخفاجي (2010).

-دراسة جواد محمد الشيخ خليل وعزيزة عبد الله شيرير (2007).

-العايشي بن زروق (2008).

-استبيان منيسوتا ترجمة العديلي (1986).

-Lucia Sublado Suizo (2012).

-Davy Castel (2011).

-Ansoumana SANE (2001).

حيث انطلق المقياس من (45) بند، ثم وصل في صورته النهائية إلى 28 بند وتوزع هذه البنود على أربع أبعاد هي بعد الراتب والحوافز والبعد العلائقي في العمل، بعد التطلع الوظيفي وبعد الدعم الاجتماعي كما يوضحه الجدول رقم (02).

الجدول رقم (02) يبين أبعاد مقياس الرضا الوظيفي والبنود التي تنتمي إليها

| الوزن النسبي للبعد | البنود | البعد |
|--------------------|---------------------------------|-------------------------|
| %17.86 | 1، 8، 12، 22، 27 | بعد الراتب والحوافز |
| %32.14 | 2، 7، 9، 11، 18، 21، 23، 25، 26 | البعد العلائقي في العمل |
| %25 | 3، 6، 10، 14، 15، 17، 19 | بعد التطلع الوظيفي |
| %25 | 4، 5، 13، 16، 20، 24، 29 | بعد الدعم الاجتماعي |
| %100 | 28 | المجموع |

الاجابة على بنود المقياس تكون على سلم ليكرت الخماسي (حيث تأخذ علامة 1 اجابة غير راض بشدة، علامة 2 اجابة غير راض وعلامة 3 اجابة راض نوعا ما، وعلامة 4 اجابة راض وعلامة 5 اجابة راض بشدة).

يحتوي المقياس على ستة (6) عبارات سلبية أين يقلب مقياس ليكرت هي العبارات (2، 8، 16، 20، 25، 29) حيث تأخذ علامة 5 اجابة غير راض بشدة علامة 4 اجابة غير راض وعلامة 3 اجابة راض نوعا ما، وعلامة 2 اجابة، راض وعلامة 1 اجابة راض بشدة).

-دراسة الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي:

أ. الصدق

الطريقة الأولى: اعتمدت الباحثتان (بن نابي وشبعاني) بحساب صدق المقياس بالاعتماد على صدق المحكمين

-الطريقة الثانية دراسة الصدق بالاتساق الداخلي:

ومن أجل التحقق من صدق بناء مقياس الرضا الوظيفي اعتمدت الباحثتان (بن نابي وشبعاني) بتطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من 94 أستاذ وأستاذة من خارج عينة الدراسة الأساسية وذلك بحساب معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (الرتب والحوافز، العلاقات في العمل، التطلع الوظيفي، الدعم الاجتماعي).

أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد والدرجة الكلية له كانت كلها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة يساوي أو اقل من (0.01) ما عدى العبارة (28) التي لم تكن دالة إحصائياً لذا تم حذفها وبهذا أصبح، عدد بنود مقياس الرضا الوظيفي 28 عبارة

كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجات المقياس لكل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي والدرجات الكلية لمقياس الرضا الوظيفي وكانت النتائج كما . مبينة في الجدول رقم (03).

الجدول رقم (03) يبين معاملات الارتباط بين درجات المقياس الفرعية والعلامة الكلية للمقياس.

| الراتب والحوافز | علاقات العمل | التطلع الوظيفي | الدعم الاجتماعي | الدرجات الكلية لمقياس الرضا الوظيفي |
|-----------------|--------------|----------------|-----------------|-------------------------------------|
| 0.706 | 0.704 | 0.888 | 0.824 | |

يتضح من الجدول رقم (03) أن معاملات الارتباط بين المقياس الكلي وكل أبعاد المقياس (الراتب والحوافز (0.706)، البعد العلائقي (0.704)، التطلع الوظيفي (0.888)، والدعم الاجتماعي (0.824) كانت مرتفعة ودالة إحصائياً.

ب. الثبات:

-الطريقة الأولى:

بالاعتماد على معامل ألفا كرومباخ قامت الباحثتان (بن نابي نورة، وشبعاني فاطمة) بحساب معاملات الثبات على نفس العينة الاستطلاعية البالغ عددها (94) أستاذ وأستاذة باستخدام معادلة ألفا كرومباخ للتعرف على مدى اتساق عبارات المقياس ككل والعبارات في أبعاد المقياس، فتحصلت على معامل اتساق داخلي للمقياس ككل، (0.848)، ثم قامت بحساب معامل ألفا كرنباخ للمقياس ككل والابعاد التي يتكون منها وهذا ما يوضحه الجدول رقم (04).

الجدول رقم (04): يبين معاملات الثبات لمقياس الرضا الوظيفي وأبعاده بصورته النهائية.

| معامل الارتباط | البعد |
|----------------|-----------------------------|
| 0.844 | المقياس ككل |
| 0.539 | الراتب والحوافز |
| 0.689 | علاقات العمل |
| 0.757 | التطلع الوظيفي |
| 0.586 | بعد الدعم الاجتماعي للمنظمة |

بهذا يمكننا القول أن مقياس الرضا الوظيفي يمتاز بثبات مقبول والنتائج التي نتحصل عليها من استعمال هذه الأداة لا تتأثر بالعوامل التي تعود إلى أخطاء الصدفة، فهذا يعني أن المقياس دقيق ومتسق وهو على درجة عالية من الثبات (شبعاني فاطمة، 2017، ص 160).

-الطريقة الثانية:

-طريقة التجزئة النصفية:

تم حساب ثبات المقياس بصورته النهائية التي تحتوي (28) بند بعد حذف البند رقم (28) بطريقة التجزئة النصفية، وبمعادلة سييرمان براون ومعادلة جوتمان كما تم حساب الثبات كذلك بمعادلة ألفا كرومباخ. قدر معامل الثبات المطبق على العينة المقدر ب (94) الخارجة عن العينة الأساسية ب (0.701) بمعادلة سييرمان براون وقدر ب (0.824) بمعادلة جوتمان .

2- مقياس الاحتراق النفسي:

استخدمت الباحثة بادي نواره (2015-2016) مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، الذي تم وضعه من قبل ماسلاش وجاكسن (1981) Jackson & Malach لقياس الاحتراق النفسي لدي العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية، وقام عدد من الباحثين بتعريب المقياس ليتلاءم مع البيئة العربية منهم دواني وزملاؤه (1989)، ومقابلة وسلامة (1990)، والوابلي (1995).

* وصف المقياس:

يتكون المقياس من 22 فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته، حيث يطلب من المفحوص الاستجابة مرتين لكل فقرة: مرة تدل على تكرار الشعور، بتدرج يتراوح من صفر 6 درجات، وأخرى تدل على شدة الشعور، بتدرج يتراوح من صفر - 7 درجات، وقد طور المقياس ليقاس ثلاثة أبعاد رئيسة للاحتراق النفسي هي:

- **الإجهاد الانفعالي:** ويقاس مستوى الإجهاد والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة للعمل مع فئة معينة أو في مجال معين، وتقاس هذا البعد تسع فقرات.

- **تبلد المشاعر:** ويقاس مستوى الاهتمام أو اللامبالاة نتيجة للعمل مع فئة معينة أو مجال معين، وتقاس هذا البعد خمس فقرات.

- **نقص الشعور بالإنجاز:** ويقاس طريقة تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا في عمله، وتقاس هذا البعد ثمان فقرات، أما توزيع فقرات المقياس على هذه الأبعاد الثلاثة فيمكن توضيحها من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (05): توزيع فقرات المقياس على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاث.

| البعد | توزيع الفقرات | مجموع الفقرات |
|---------------------|-----------------------|---------------|
| الاجهاد الانفعالي | 1,2,3,6,8,13,14,16,20 | 09 |
| تبلد المشاعر | 5,10,11,15,22 | 05 |
| نقص الشعور بالإنجاز | 4,7,9,12,17,18,19,21 | 08 |
| المجموع الكلي | | 22 |

تمت الإشارة سابقاً إلى أن المقياس الحالي يتكون من 22 فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته، وذلك ضمن ثلاثة أبعاد هي: الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز، ويطلب من المفحوص عادة الاستجابة مرتين لكل فقرة من فقرات المقياس، مرة تدل على تكرار الشعور بتدرج يتراوح من صفر - 6 درجات، وأخرى تدل على شدة الشعور، بتدرج يتراوح من صفر - 7 درجات.

ونظراً لوجود ارتباط عال بين بعدي التكرار والشدة للمقياس وبهدف اختصار وقت التطبيق، فقد اكتفت الباحثة (بادي، 2016) في الدراسة الحالية باستخدام إجابة المفحوص على البعد الخاص بتكرار شعوره نحو فقرات المقياس، وهذا ما كشفت عنه وأوصت به دراسات مختلفة منها دراسة كل من ماسلاش وجاكسون (1980) Scwab & Mslach & Iwanick Jackson (1981)، السرطاوي (1997)، ولما كانت الخيارات المتاحة للإجابة تتراوح من 0 إلى 6 درجات فإن حساب الدرجة العليا للاختبار الكلي أو لأي من أبعاده الثلاث هي ناتج ضرب أعلى تدرج عدد الفقرات أما حساب الدرجة \times مع عدد فقرات المقياس أو البعد . أعلى تدرج الدنيا للاختبار الكلي أو لأي من أبعاده الثلاث فهي ناتج ضرب أدنى تدرج مع عدد فقرات المقياس أو البعد (أدنى تدرج \times عدد الفقرات).

$$\text{أما الدرجة المتوسطة} = \frac{\text{عدد الفقرات} \times \text{عدد فئات التدرج}}{2}$$

وبناء عليه فإن أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب في الاختبار الكلي هي $(6 \times 22 = 132)$ ، في حين أدنى درجة هي $(0 = 22 \times 0)$ ، أي أن الدرجة الكلية للاختبار تتراوح بين (0) و (132) ، وبنفس الطريقة يمكن حساب الدرجة الدنيا والدرجة العليا لأبعاد المقياس الثلاثة كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (06) الدرجات الدنيا والدرجات العليا لمقياس ماسلاش الكلي ولأبعاده الثلاث (المقياس

الأصلي).

| الدرجة العليا للتدرج \times عدد الفقرات | الدرجة الدنيا للتدرج \times عدد الفقرات | عدد الفقرات | البعد |
|---|---|-------------|---------------------|
| $54 = 9 \times 6$ | $0 = 9 \times 0$ | 9 | الإجهاد الانفعالي |
| $30 = 5 \times 6$ | $0 = 5 \times 0$ | 5 | تبلد المشاعر |
| $48 = 8 \times 6$ | $0 = 8 \times 0$ | 8 | نقص الشعور بالإنجاز |
| $132 = 22 \times 6$ | $0 = 22 \times 0$ | 22 | الدرجة الكلية |

ولما كانت فقرات البعدين الأول والثاني سلبية وفقرات البعد الثالث إيجابية لذا فقد تم عكس درجات المفحوص على البعد الثالث، لتصبح بنفس اتجاه البعدين الأول والثاني، وبناء على ذلك فإن الدرجات المرتفعة على المقياس بأبعاده الثالث تعني مستوى عال من الاحتراق النفسي، في حين الدرجات المنخفضة تعني مستوى منخفض من الاحتراق النفسي.

-الخصائص السكومترية للمقياس:

-صدق المقياس:

يتمتع المقياس الأصلي بمستوى جيد من الصدق، حيث ظهرت دلالات صدق المقياس من خلال قدرته على التمييز بين فئات مختلفة من العاملين الذين يعانون من احتراق نفسي متدن؛ وذلك من خلال دراسات مختلفة مثل Iwanicki & Schwab (1981) (1981) (1981) Gold (1985) (1987) Kyriacou Jackson & Maslsch وكذلك الأمر في الدراسات العربية؛ حيث قام عدد من الباحثين باستخراج دلالات جيدة من الصدق الأساتذة للنسخة المعربة من المقياس؛ فقد قام دواني وزملاؤه بعرض المقياس & AbuHilal, Salaeh المحكمين وأبو هلال وسلامة (1992) على مجموعة من المتخصصين، بالإضافة إلى ذلك تحقق الوابلي (1995) من صدق المقياس؛ بعرضه على عشرة محكمين؛ للتأكد من صحة تعريبه ومناسبته لهدف الدراسة.

ويهدف التحقق من صدق المقياس لاستخدامه في الدراسة الحالية قامت الباحثة (بادي، 2016) استخدام الصدق المنطقي، أو ما يعرف بصدق المحتوى، قامت بعرضه على ستة محكمين، بهدف التحقق من مناسبة المقياس لهدف الدراسة، وسلامة الصياغة اللغوية للفقرات، ومدى انتمائها للأبعاد التي وضعت لقياسها.

وفي ضوء ملاحظات واقتراحات المحكمين، تم إجراء التعديلات المناسبة على فقرات كما تم تعديل الفقرات التي أجمع عليها المحكمون، وتجدر الإشارة إلى أن المقياس بصورته الحالية لا يختلف كثيراً من حيث الجوهر عن المقياس الأصلي، حيث لم يتم. أو إضافة أية فقرة، واقتصرت التعديلات على بعض التعديلات الجانب اللغوي التي أجمع عليها المحكمون، كما تم استبدال بمصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة؛ حيث أدرج مصطلح عميل العادة على استخدام مصطلح يناسب العينة المدروسة، فمثلاً استخدام مصطلح مريض في الدراسات التي أجريت في مجال التمريض، واستخدم مصطلح طالب في الدراسات التي أجريت

في مجال التعليم، بالإضافة إلى صدق المحكمين قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجات المقاييس الفرعية والعلامة الكلية للاختبار كما يبين الجدول التالي:

الجدول رقم (07) معاملات ارتباط المقاييس الفرعية بالدرجة الكلية لاختبار الاحتراق النفسي.

| معامل الارتباط | البعد |
|----------------|---------------------|
| 0.90 | الاجهاد الانفعالي |
| 0.68 | تبلد المشاعر |
| 0.78 | نقص الشعور بالإنجاز |

يتضح من الجدول رقم (07) أن معاملات الارتباط بين المقياس الكلي وبعدي الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز كانت مرتفعة ودالة، حيث بلغت 0.90 و 0.78 مقارنة ببعد تبلد المشاعر الذي كان 0.68.

في حين قمنا بالتأكد من صدق المقياس في البيئة الجزائرية بحساب صدق التمييزي اعتمدت الباحثة (بادي، 2016) على أسلوب المقارنة الطرفية لمقارنة متوسط درجات المجموعة العليا مع متوسط درجات المجموعة الدنيا لكل فقرة من فقرات المقياس، ليتضح لنا أن القيمة التائية المستخرجة قد تراوحت بين 3.20 - 7.65). وعليه كل المعاملات دالة عند مستوى (0.01)، وبذلك فالمقياس يتمتع بالصدق ويمكن الاعتماد عليه في الدراسة الحالية.

-ثبات المقياس:

قامت ماسلاش وجاكسون (1981) Jackson, Mslach بحساب Cronbach Alfa الاتساق الداخلي، باستخدام معادلة ألفا كرونباخ تكرر وشدة الأبعاد الثلاث للمقياس، حيث كانت على النحو التالي: كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (08) يوضح دلالات ثبات المقياس الأصلي

| ثبات الشدة | ثبات التكرار | البعد |
|------------|--------------|---------------------|
| 0.87 | 0.90 | الاجهاد الانفعالي |
| 0.76 | 0.79 | تبلد المشاعر |
| 0.73 | 0.81 | نقص الشعور بالإنجاز |

وبهدف التأكد من ثبات المقياس في البيئة الجزائرية قامت الباحثة (بادي) باستخدام وذلك خلال فترة أسبوعين من التطبيق Retest & Test طريقة إعادة التطبيق الأول والثاني على عينة استطلاعية مكونة من 30 عاملة من العاملات في مجال الاعاقات المختلفة، الذين تم استبعادهم فيما بعد من عينة الدراسة، وقد بلغت معاملات الارتباط بين التطبيق الأول والثاني لأبعاد المقياس على النحو التالي كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (09) معاملات الارتباط بين التطبيق الأول والثاني لأبعاد المقياس.

| معامل الارتباط | البعد |
|----------------|---------------------|
| 0.81 | الاجهاد الانفعالي |
| 0.67 | تبلد المشاعر |
| 0.85 | نقص الشعور بالإنجاز |

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط عالية وهذا يعني تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات، كما تم حساب ثبات المقياس عن طريق استخراج معاملات الاتساق الداخلي بمعادلة ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد المقياس على حدة، بالإضافة إلى الثبات الكلي للمقياس ككل.

كما قامت الباحثة (بادي، 2016) بحساب الثبات في البيئة الجزائرية بالاعتماد على التجزئة النصفية وكانت قيمة المعامل الثبات بعد التصحيح بمعادلة سبيرمان - براون لكل بعد على الشكل التالي: بعد الإجهاد الانفعالي (0.69)، بعد تبلد المشاعر (0.76)، بعد نقص المشاعر بالإنجاز (0.57)، وكانت قيمة المعامل الثبات لدرجة الكلية (0.82)، وكلها معاملات دالة عند مستوى (0.01)، وبذلك فالمقياس يتمتع بالثبات ويمكن الاعتماد عليه في الدراسة الحالية.

5- الأساليب الإحصائية:

-تنص الفرضية الأولى على وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي لدي معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية لاختبار هذه الفرضية نعتمد على معامل الارتباط بيرسون person لأننا بصدد قياس علاقة ارتباطية بين متغيرين كميين (الرضا الوظيفي والاحترق النفسي).

-أما الفرضية الثانية التي مفادها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الجنس والاختبار هذه الفرضية سنعتمد على اختبار الفروق (t.test)

-وكذلك الفرضية الثالثة التي مفادها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق النفسي تعزى لعامل الجنس لاختبار هذه الفرضية سنعتمد على اختبار الفروق (t.test).

الفصل الخامس:

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

1- عرض مناقشة النتائج

1-1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى

1-2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية

1-3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة

2- استنتاج عام

تمهيد:

يتم في هذا الفصل عرض النتائج المتوصل اليها ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة والنظريات ذات العلاقة لمتغيري الدراسة.

1- عرض مناقشة النتائج:

1-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الاولى:

تنص الفرضية الاولى على "وجود علاقة ارتباطيه بين رضا الوظيفي والاحترق النفسي لدى تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية" واختبار هذه الفرضية تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون حيث قدرت النتيجة بـ (-0,86) هذا ما يدل على وجود علاقة قوية سالبة بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي، اي ان كلما زاد الرضا انخفض الاحترق النفسي لدى المعلم والعكس صحيح.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بان الرضا عن المهنة بما توفره من اشباعات سيكولوجية تساعد على تحقيق الذات والامان، والعلاقة الايجابية مع الزملاء التي يسودها الاحترام والتقبل النفسي في الوظيفة وما يحصل عليه من مكافئات مادية والمنح والتعويضات كل هاته العوامل تحفزه على العمل وتجعله راضي، وكذا حب المربي لوظيفته ولتلاميذه يشكل مناخ عمل ايجابي تسوده مشاعر الثقة تجعل المربي متكاملًا في وظيفته وبحسها جزءًا من كيانه، كما ان الرضا الوظيفي يؤدي الى دافعية الانجاز وتحمل كل الصعوبات.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة بوفرة منصوي (2014) الذي توصل الى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي.

كما اتفقت مع دراسة السبيعي (2014) التي تهدف الى دراسة العلاقة بين الاحترق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة الذي توصل في وجود علاقة ارتباطية عكسية بين رضا الوظيفي والاحترق النفسي.

في حين اختلفت النتيجة المتوصل اليها في الدراسة الحالية مع دراسة ترايسين (1999) الذي توصل الى وجود علاقة ارتباطية طردية بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي.

1-2- عرض ومناقشة الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على "وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى معلمي ذوي الاعاقة السمعية تعزى لعامل الجنس" قبل تطبيق اختبار "t" تم التأكد من تجانس العينتين بتطبيق « f » للتجانس حيث وجد sig المقدر بـ (3,40) أكبر من (0,05).

لاختبار هذه الفرضية تم تطبيق اختبار (t) لعينتين مستقلتين ومتجانستين وتحصلنا على نتائج الموضح في الجدول:

الجدول رقم (10): يوضح نتائج الفروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الجنس:

| الجنس | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | f | Sig | قيمة (t) | درجة الحرية | Sig | الدلالة الإحصائية (a) |
|---------------|-------|-----------------|-------------------|------|------|----------|-------------|------|--------------------------|
| الرضا الوظيفي | ذكر | 72,40 | 12,178 | 9,40 | 3,40 | -1,169 | 28 | 2,52 | غير دال احصائيا عند 0,05 |
| | أنثى | 80,96 | 15,366 | | | | | | |

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان قيمة المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي عند الذكور بلغت (72,40) بانحراف معياري قيمته (12.18) بينما الاناث فقد بلغ المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي (80.96) بانحراف معياري قيمته (15.37).

نلاحظ ان قيمة الدلالة المعنوية sig (3.40) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على عدم تحقق فرضية الباحث اي لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الجنس لدى معلمي ذوي الاعاقة السمعية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بتشابه ظروف بين (الذكور والاناث) المعلمين والمعلمات، اضافة الى تساوي شروط التوظيف والاجر والترقية والامتيازات الاجتماعية خاصة ان مهنة التعليم توفر للمعلمين والمعلمات لهم نوع من الاستقرار المهني مقارنة بالمهن الاخرى.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة كيلتر (1997) التي اشارت نتائجها الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي.

في حين اختلفت النتيجة المتوصل اليها مع دراسة الشوامرة (2007) الذي توصل الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

1-3 عرض ومناقشة الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على "وجود فروق ذات دلالة احصائية في الاحتراق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية تعزى لعامل الجنس"

قبل تطبيق اختبار "t" لعينتين مستقلتين متجانستين تم التأكد من تجانس العينتين بتطبيق اختبار "f" لاختبار هذه الفرضية تم تطبيق اختبار (t) لعينتين مستقلتين ومتجانستين وتحصلنا على النتائج الموضح في الجدول رقم (12).

جدول رقم (11): يبين نتائج الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الاحتراق النفسي

| الدلالة الاحصائية (a) | sig | درجة الحرية | قيمة (t) | sig | f | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | الجنس | الاحتراق النفسي |
|--------------------------|------|-------------|----------|------|------|-------------------|-----------------|-------|-------|-----------------|
| غير دال احصائيا عند 0,05 | 2,92 | 28 | -1,074 | 3,60 | 8,66 | 6,124 | 34,00 | 05 | ذكور | |
| | | | | | | 8,592 | 38,36 | 25 | اناث | |

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ قيمة المتوسط الحسابي للذكور في الاحتراق النفسي بلغت قيمته (34) بانحراف معياري قيمته (6.124) بينما الاناث فقد بلغ المتوسط الحسابي في الاحتراق النفسي (38.36) بانحراف معياري قيمته (8.592) نلاحظ ان قيمة الدلالة المعنوية sig (3.60) اكبر من مستوى

الدلالة (0,05) مما يدل على عدم تحقق فرضية الباحث، اي لا توجد فرق ذات دلالة احصائية في الاحتراق النفسي تعزى لعامل الجنس لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة ان كلا الجنسين المعلمون والمعلمات تحت نفس ظروف العمل الصعبة وبنفس اساليب وطرق التدريس وتحت نفس السلطة الادارية ومع نفس تلاميذ الاعاقة السمعية الذي يتطلب تدريسهم الكثير من الصبر والتحمل، بالإضافة الى صعوبة البرامج وغياب التدريب وهي عوامل تقرب درجة الشعور بالاحتراق النفسي عندهم فطبيعة العمل تتطلب نفس الادوار والواجبات مع نفس المسؤوليات المهنية كإعداد الدروس وتصحيح الامتحانات بالإضافة الى غياب الامكانيات والبرامج المتخصصة ونقص الخبرة المهنية.

وانفقت هذه النتيجة مع دراسة عقيل بن ساسي (2010) الذي توصل الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس.

في حين اختلفت النتيجة المتوصل اليها مع دراسة اسامة بطانية (2003) الذي توصل الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس.

استنتاج عام:

الرضا الوظيفي شرط مهم لنجاح اي عمل في اي مجال وتقديم احسن ما يمكن، فالتعليم مثل اي مجال يحتاج الى تقديم افضل معلومات وبذل مجهودات، لتحقيق النتائج المرجوة والوصول اليها، ويعتبر الرضا الوظيفي للمعلم عنصرا حاسما لنجاح العملة التعليمية، حيث مرتبط بعدة عوامل ما هو متعلق بذاتيته مثل حبه وميله للتعليم ومنها ما هو متعلق بالتنظيم، فالمتاعب التي تتعلق بهذه المهنة والضغوطات النفسية التي تترتب عنها جراء العمل الطويل وتحمل ضغوطات التلاميذ الدائمة خاصة فئة ذوي الاعاقة السمعية وظروف العمل كل هذه الامور من شأنها ان تعود على نفسة المعلم بالسلب .وفي دراسة الحالية هذه توقعنا ان رضا الوظيفي للمعلم عندما تحقق له اشباعات تخفف من حدة الضغوط التي يتلقاها في مهنته وحاولنا الاجابة على تساؤلات الاشكالية المتمثلة في:

هل توجد علاقة ارتباطية بين رضا الوظيفي والاحترق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية؟
هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في رضا الوظيفي تعزى لعامل الجنس لدى معلمي التلاميذ ذوي الاعاقة السمعية؟

هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في الاحترق النفسي تعزى لعامل الجنس لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية؟

للإجابة على هذه الاسئلة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1-توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية.
2-توجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية تعزى لعامل الجنس.

3-توجد فروق ذات دلالة احصائية في الاحترق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية تعزى لعامل الجنس.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي لأنه يلائم طبيعة الموضوع وتمثلت عينة الدراسة في معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية التي تم اختيارها بطريقة قصدية، اما عن ادوات الدراسة تم الاعتماد على استبيانين الرضا الوظيفي والاحترق النفسي وتم التأكد من الخصائص السيكو مترية اما عن الاساليب الإحصائية تم الاعتماد على معامل بيرسون واختبار (t.test).

اما عن نتائج الدراسة فقد تحققت الفرضية الاولى التي تنص على "وجود علاقة ارتباطية بين رضا الوظيفي والاحترق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة السمعية" وتفسير هذه النتيجة أي كلما زاد الرضا انخفض الاحتراق النفسي لدى المعلمين فالشعور الايجابي الذي يشعر به المعلم بسبب تحقيق احتياجاته ورغباته ووجود فرص التقدم والترقية والاحترام المتبادل بين الموظفين والعلاقات الجيدة مع المدراء والحصول على مكافئات المالية والحوافز داخل مهنته كلها تجعل المعلم راضي عن مهنته.

اما عن الفرضية الثانية التي تنص على "وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تعزى لعامل الجنس لدى معلمي ذوي الاعاقة السمعية" لم تتحقق اي لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في رضا الوظيفي تعزى لعامل الجنس. وارجعت النتيجة الى ان كلا للجنسين معلمين والمعلمات لهم نفس الرضا لتشابه الظروف التي يعملون بها اضافة الى المكافآت والمحفزات التي يتحصلون عليها في هذه المهنة

اما عن الفرضية الثالثة التي تنص على "وجود فروق ذات دلالة احصائية في الاحتراق النفسي تعزى لعامل الجنس لدى معلمي ذوي الاعاقة السمعية" لم تتحقق لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في الاحتراق النفسي تعزى لعامل الجنس. وارجعت النتيجة الى ان كلا الجنسين يعملون تحت نفس ظروف الصعبة مع صعوبة التعامل مع ذوي الاعاقة السمعية نقص الامكانيات والبرامج.

تختم الدراسة الحالية بمجموعه من الاقتراحات:

- 1-الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي تلاميذ ذوي الاعاقة البصرية.
- 2-ظاهرة الاحتراق النفسي ورضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر.
- 3-الاحتراق النفسي لدى مربي الاطفال ذوي الاعاقة الذهنية (الخفيفة والمتوسطة).
- 4-رضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة ومعلمي التعليم العام.
- 5-الاحتراق الوظيفي لدى مربي ذوي الاحتياجات الخاصة.
- 6-رضا الوظيفي وعلاقته بذكاء الوجداني عند مربيات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- 7-الاحتراق النفسي عند مربي اطفال التوحد.

1- المراجع باللغة العربية:

1. أبو فارس محمود عوده، عمر محمد عبد الله الخرايشة (2010): الفروق في الرضا الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات المدارس الثانوية بمحافظة البلقان الأردن وعلاقته بعدد من المتغيرات. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس العدد8، ط2.
2. أشرف رياض حرز الله (دون سنة): مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات وعلاقته برضاهم الوظيفي.
3. البخيت صلاح الدين فرج عطا الله، زينب عبد الرحمن الحسن (2011): الاحتراق النفسي ومصادره ضد معلمين الموهوبين في السودان، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، 3- (1)، 12-68.
4. البلادي صالح بن مطير (2011): رضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى.
5. الجباري جناح عبد القادر أحمد (2014): السلوك التربوي وعلاقته بالاحتراق النفسي، الإسكندرية، مصر: مكتب الجامعي الحديث، ط1.
6. الحاتمي سليمان بن علي بن محمد (2014): الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظاهرة بسلطنة عمان رسالة ماجستير.
7. الحري نايف بن محمد (2010): الرضا المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي في ضوء عدد من المتغيرات لدى عينت من المعلمين والمعلمات بالمدينة المنورة ومحافظة يتبع البحر. اللقاء السنوي الخامس للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية.
8. الخرايشة عمر محمد عبد الله، أحمد عبد الحليم عريبات (2005): الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم.
9. الخيري حسن بن حسين بن عطاس (2008): الرضا الوظيفي ودافعية الانجاز لدى عينة من المرشدين المدرسين بمراحل التعليم العام، رسالة ماجستير، كلية التربية جامعه أم القرى.
10. الزهراني نوال بنت عثمان بن أحمد (2008): الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى معلمات ذوي الاحتياجات الخاصة، متطلب تكميلي مقدم لنادي درجة ماجستير في الإرشاد النفسي، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية .

11. السبيعي عبد الله بن سمحي (2014): الاحترق النفسي وعلاقته برضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة، بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
12. السليمانى احمد سالم (2017): أثر تقدير الذات على مفاهيم المواطنة لدى المعاقين سمعياً، كلية الخليج في سلطنة عمان في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، كلية العلوم والآداب، جامعة نزوي، قاعدة معلومات، دار المنظومة
13. الشهيري عبد الله بن علي أبو عراد (1999): مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
14. الشيوخ لميعة محسن (2011): الاحترق النفسي لدى المعلمة وعلاقته بالاتجاه نحو مهنة التعليم، رسالة ماجستير، كلية الآداب والتربية، الأكاديمية العربية المفتوحة بالدنمارك.
15. الصليبي محمود عبد المسلم (2008): جودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع عمان.
16. الصيرفي محمد (2007): السلوك الإداري <العلاقات الإنسانية> دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر الإسكندرية.
17. العبودي فاتح (2008): الضغط النفسي وعلاقته بالرضا، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي. رسالة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جامعه قسنطينة.
18. الفريحات عمار ووائل الریضی (2010): مستويات الاحترق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال محافظة، عجلون: مجلة جامعة النجاح للأبحاث، العدد 24، ط5.
19. القبلان يوسف محمد (1981): أثار التدريب الوظيفي على الرضا الوظيفي بالمملكة العربية السعودية الرياض معهد الإدارة العامة .
20. القريوتي محمد قاسم (2009): السلوك التنظيمي، ط5، دار وائل للنشر عمان.
21. القطراوي رياض علي (2012): سلوك المخاطرة وعلاقته برضا الوظيفي لدى العاملين في برنامج الطوارئ في محافظات غزة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعه الأزهر.

- 22.بطانية أسامة (2005): الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات غرف المصادر، في شمال الأردن، المجلة الأردنية للعلوم التربوية، العدد 1.
- 23.بندر كريم أبو تاية، خليل الحيارى، منار إبراهيم القطونة (2012): العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي في بعث منظمات الأعمال الأردنية، مجله الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية المجلد 20، العدد 01، الأردن.
- 24.بوفرة مختار (2017): الاحتراق النفسي وعلاقته برضا الوظيفي عمان إدارة أسامة لنشر والتوزيع.
- 25.بوفرة مختار ومنصوري، مصطفى(2014): علاقة الاحتراق النفسي برضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 17 جامعه وهران.
- 26.تلالي نبيلة (2016): الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى المرأة العاملة، أطروحة دكتوراة، جامعة مصر خيضر.
- 27.ثابت احسان احمد (2011): رضا الوظيفي على وفق بعض المتغيرات الشخصية لأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين الإداريين، جامعه موصل، مجلة الرافدين للعلوم الرياضية، العدد 17، ط 57.
- 28.جمعة سيدي يوسف سيد (2004): إدارة ضغوط العمل، رؤية نفسية، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 29.جمعة سيد يوسف (2001): النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية، دار غريب، القاهرة.
- 30.حسام زكي محمود (2008): الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة المنيا.
- 31.دبابي ابو بكر وبنساسي اسماعيل (2010): مقارنة مستوى الاحتراق النفسي عند كل من معلمي المرحلة الابتدائية وأساتذة التعليم المتوسط وأستاذ التعليم الثانوي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الوادي وغرداية الجزائر .
- 32.دحماني فاطمة (2015): الدافعية الانجاز وعلاقته بالرضا عند موظفي مديرية أملاك الدولة بمنطقة تامنغست، رسالة ماجستير منشورة، علم النفس العمل والموارد البشرية، جامعة الجزائر.
- 33.دردير، نشوة كرم (2007): الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ-ب) وعلاقته بأساليب حل مشكلات.رسالة ماجستير، جامعة الفيوم، القاهرة، مصر.

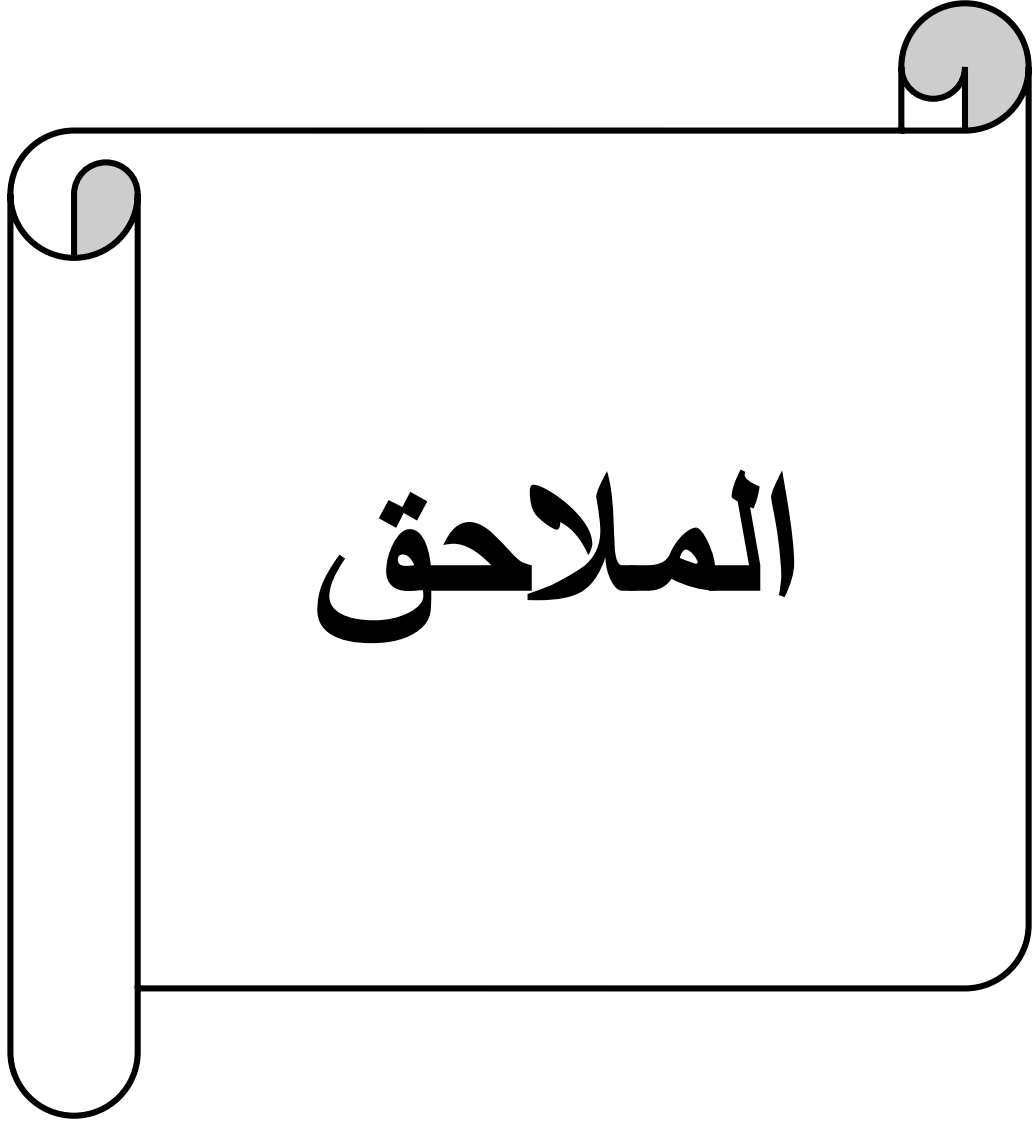
34. رتيم الفضيل(2005): التنشئة الاجتماعية وإشكاليه العقلانية داخل المنظمة الصناعية، أطروحة الدكتوراة دولة في علم الاجتماع والعمل والتنظيم، قسم علم اجتماع جامعه الجزائر بحث لم ينشر.
35. رضوان محمد (2013): رضا الوظيفي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى أعضاء هيئة التدريس، في كليه وأقسام التربية الرياضية في اليمن، مجله جامعه النجاح للأبحاث في العلوم الإنسانية، العدد 27، ط5.
36. زرار عبد الحميد التوم العتيبي(2012): دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد، المجلة العلمية لقطاع كلية التجارة، جامعة الأزهر، العدد 9 يناير.
37. زينب احمد محمد لموم(2017): الاحتراق النفسي للمعلم، عمان، مركز الكتاب الاكاديمي، ط1.
38. سالي علي محمد حسن(2000): العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ودرجة الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشوره، جامعة عين شمس القاهرة.
39. سماهر مسلم عياد أبو مسعود (2010): ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الموظفين الإداريين بقطاع غزة. أسبابها وكيفية علاجها رسالة ماجستير، فلسطين.
40. سمية قامون (2015): العوامل التنظيمية والرضا الوظيفي، رسالة ماجستير منشورة، في علم الاجتماع جامعه سطيف 2.
41. شارف، خوجة مليكة (2011): مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين. دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاثة. رسالة ماجستير: قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة تيزي وزو.
42. شنوفي نور الدين (2005): تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز، أطروحة الدكتوراة في العلوم الاقتصادية، غير منشورة تخصص علم التسبير، جامعة الجزائر.
43. شيلي تايلور (2008): علم النفس الصحة، ترجمة، وسام درويش بريك فوزي، شاكرا داود، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع.
44. صلاح الدين الهيبي (2005): تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مطبعة الجامعة الأردنية، العدد 01.

45. الظفري سعيد والقريوتي إبراهيم (2010): الاحترق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 6، العدد 3.
46. ابدین بن محمد عبد القادر (2011): الاحترق النفسي لدى المشرفين التربويين في مديريات التربية في الضفة الغربية. مجلة الجامعة الإسلامية فلسطين، 19 (2)، 439-486.
47. عبد الجبار عبد العزيز (2004): الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة ومعلمي التعليم العام، المجلة للتربية الخاصة (الأكاديمية العربية للتربية الخاصة)، جزء 5.
48. عبد العاطي، منى كمال أمين (2019): المواقف الحياتية الضاغطة ومستوى الرضا المهني كمنبئات بالاحترق النفسي لدى معلمات التربية الفكرية، مجلة كلية التربية، مج. 30، عدد 120، جزء 3.
49. عبد العلي مهند عبد السليم (2000): مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية. في محافظتي الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
50. عبد الله بن محمد بن ناشي القحطاني (2004): مستويات الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في القطاعين الحكومي والخاص في محافظة عمان الكبرى، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الأردنية.
51. عبد النور ارزقي (2005): محددات الرضا المهني لدى العامل الجزائري، دراسة ميدانية، مجلة منتدى الأساتذة، دار الهدى العدد 1، عين مليلة.
52. عبود علي سكر (2012): العدالة التنظيمية وتأثيرها على رضا الوظيفي للعاملين، دراسة استطلاعية على عينة معلمين والمدرسين في مركز محافظه الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية العدد 14، ط4.
53. عماد صالح نجيب العرايضة (2016): مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة القصيم، السعودية، عدد 2، جزء 1، مارس.
54. عماد صالح نجيب العريضة (2010): مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة، مجله العلوم النفسية والتربوية العدد 2 رقم (1) مارس .

- 55.فايزة محمد رجب بهنسي (بدون سنة): رضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط 1 الإسكندرية.
- 56.فرج طريف شوقي(2000): السلوك القيادي والفعالية الإدارية، وائل للنشر عمان الأردن.
- 57.كشروود عماد الدين (1995): علم النفس الصناعي والتنظيم الحديث، مقال 01، ط1 منشورات جامعة قاري يونس بنغازي.
- 58.محمد الصيرفي (2007): ادارة الموارد البشرية المفاهيم والمبادئ إدارة المناهج، للنشر والتوزيع عمان الأردن.
- 59.محمد جمال الكفاني (2007): الاستثمار في الموارد البشرية لمنافسه العالمية، الدار الثقافية، للنشر القاهرة، مصر.
- 60.محمد سعيد أنور السلطان (2004): السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية.
- 61.مدوري يمينة (2015): الاحترق النفسي وعلاقته بأنماط الشخصية وبطبيعة الممارسات المهنية، رسالة دكتوراة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان.
- 62.مصطفى، إيمان محمد (1998): مدى فاعلية كل من الإرشاد النفسي الموجه وغير الموجه في تخفيف حدة الإحترق النفسي لدى عينة من المعلمات. الدكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث التربية والنفسية، جامعة، القاهرة.
- 63.مفتن ضحى بدر وسميرة عبد الحسين كاظم (2013): الاحترق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال الحكومية والإهلية. مجلة كلية التربية للبنات بغداد، (ط2).
- 64.منال البارودي (2015): الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمؤوسين الطبعة 01 المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة مصر.
- 65.منصوري نبيل (2013): فاعلية عمليه برنامج إرشادي في التحقيق من الإحترق النفسي لدى حكام كرة القدم، أطروحة دكتوراه، جامعة المنيا
- 66.مولاي مصطفى سارة (2016): رضا الوظيفي وأثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصارف الجزائرية، مجله الاقتصاد والتنمية مخبر التنمية، المحلية المستدامة، جامعه يحيى فارس، المدينة العدد6.

67. ميهوبي فوزي (2006): المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالإحترق النفسي لدى الممرضين، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.
68. نجوى حسن علي حسن فوزيه عبد الله الجلادة (2013): علاقة إحترق نفسي ورضا الوظيفي لدى معلمات تعليم العام ومعلمات التربية الخاصة، في المملكة العربية السعودية، العدد 33 .
69. هاشم عادل عبد الرزاق (2010): القيادة وعلاقتها برضا الوظيفي، دار الياروزي، عمان.
- 2 /-المراجع باللغة الاجنبية:

1. Elisabeth Grebot(2008).**stress et burnout au travail**:Paris,Eyrolles.
2. Abdel Halim boudouka: **burnout et traumatismes psychologiques**,paris,dunod,2009.
3. khalid waheb al –rawi(2000).**the job sstisfactiono of employees im al-zarqa unversity journal of king Abdelaziz unversity : economics ans administration 14.(2).**
4. Mustafa Ay & selahattin Avsaroglu(2010).**Research on accountants,professionnal bureaut ,job and fife satisfaction:2-Burnout and job satisfaction African journal of Business -Management 14 (8),1576-1585.**
5. Serife zhmi Eyupoglu and tulen saner(2009)job satisfaction :**does rank make différence?**African journal of business management,3(10).
6. Vanderheyden.Jean emile (2013).**Le burn-out des qunquas**. Belgique,Bruscelles:Bibliothèque royale de
7. wendy ming-yen teoh-al (2011).**job satisfaction level among human ressource employés:malaysia a s perspective.african journal of business management,6(2).**



الملاحق

جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية

أستاذ(ت) ي المحترم(ة):

في إطار إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص تربية خاصة. نلتمس منكم التعاون معنا بالإجابة على بنود هذه المقاييس التي تدخل في سياق البحث العلمي، المطلوب منكم قراءة كل عبارة ووضع علامة (x) أمام الخانة التي تتناسب مع إجابتكم، الرجاء التأكد من أنكم لم تتركوا أية عبارة دون إجابة.

ليس هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة بل كل إجابة تعبر عن وجهة نظر صاحبها، كما نؤكد على سرية المعلومات واستخدامها فقط لأغراض علمية.

تقبلوا منا فائق عبارات الاحترام والتقدير.

إشراف الدكتورة:

- د. د. ساعد وردية.

*الطالبتين:

- كنتوش حنان.

- دراج سيليا.

السنة الجامعية: 2024/2023

الملحق رقم 01: الرضا الوظيفي.

-البيانات العامة:

الجنس: ذكر أنثى

الخبرة في التدريس: عاما

أستاذة (ة) للمرحلة: الابتدائية المتوسطة

| رقم البند | البند | راض بشدة | راض | راض نوعا ما | غير راض | غير راض بشدة |
|-----------|--|----------|-----|-------------|---------|--------------|
| 01 | يتساوى الراتب الشهري الذي اتقاضاه مع مؤهلاتي العلمية | | | | | |
| 02 | تتدخل إدارة المؤسسة في عملي بشكل دائم | | | | | |
| 03 | يعتمد الاداء الجيد للأستاذ كمعيار للترقية | | | | | |
| 04 | توفر مهنة التدريس نشاطات ترفيهية لي ولأسرتي | | | | | |
| 05 | تقوم إدارة المؤسسة بتقديم مساعدات في حل المشاكل التي تواجهني | | | | | |
| 06 | تتيح إدارة المؤسسة لجميع الأساتذة معرفة المعايير الخاصة بالترقية | | | | | |
| 07 | تربطني بزملائي الأساتذة علاقة جيدة تجعلني اتمسك بها | | | | | |
| 08 | الراتب الشهري لا يتناسب مع القدرة الشرائية | | | | | |
| 09 | يتمتع زملائي في العمل بروح الفريق | | | | | |
| 10 | يوفر لي عملي الفرصة للتقدم الوظيفي حسب استحقاقي | | | | | |
| 11 | اشعر ان العلاقة بين إدارة المؤسسة والأساتذة جيدة | | | | | |
| 12 | احصل على مكافآت مالية إضافية من غير الراتب | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|----|
| | | | | | تسعى إدارة المؤسسة الى توفير نشاطات ثقافية ورياضية لأبناء الأساتذة | 13 |
| | | | | | تقدر إدارة المؤسسة مجهودي | 14 |
| | | | | | احصل على ترقيتي الوظيفية في موعدها المحدد | 15 |
| | | | | | مهنة التدريس لا توفر تأمين صحي جيد لي ولأسرتي | 16 |
| | | | | | تسعى إدارة المؤسسة الى تطوير أداء الأساتذة من خلال دورات تكوينية/ ندوات/ ملتقيات. | 17 |
| | | | | | تتسم التعليمات التي تصدرها إدارة المؤسسة بالوضوح | 18 |
| | | | | | تتبع إدارة المؤسسة الأساليب المناسبة في مراقبة وتقييم الاساتذة | 19 |
| | | | | | تهمل المؤسسة الأساتذة الذي يعانون من امراض مهنية | 20 |
| | | | | | أحس بحرية مطلقة عند مناقشة أمور العمل مع مدير المؤسسة | 21 |
| | | | | | احصل على حوافز مادية تتناسب مع الجهود التي أبذلها في التدريس | 22 |
| | | | | | يربطني بمهنة التدريس علاقتي بتلاميذي | 23 |
| | | | | | مهنة التدريس توفر فرص مناسبة للحصول على المسكن | 24 |
| | | | | | إدارة المؤسسة تهمل مقترحات الأساتذة الخاصة بتحسين الأداء | 25 |
| | | | | | انسجامي مع الأساتذة يجعلني اعمل بروح معنوية عالية | 26 |
| | | | | | قيمة مكافأة نهاية الخدمة في مهنة التدريس معتبرة | 27 |
| | | | | | تنتشر الامراض المهنية بكثرة بين الاساتذة | 28 |

الملحق رقم 02: الاحتراق النفسي:

| رقم البند | العبارات | أبدا | مرات على الأقل في السنة | مرة في الشهر على الأقل | مرة في الاسبوع | مرات في الاسبوع | كل يوم |
|--------------|--|------|-------------------------------|------------------------------|-------------------|--------------------|-----------|
| 01 | أشعر بأنني استنزفت عاطفيا (انفعاليا) | | | | | | |
| 02 | أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي اقضيه في مهنتي | | | | | | |
| 03 | اشعر بالإرهاق حينما اصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر | | | | | | |
| 04 | التعامل مع التلاميذ طوال اليوم يسبب لي التوتر | | | | | | |
| 05 | اشعر بالضجر والملل بسبب مهنتي | | | | | | |
| 06 | اشعر بالإحباط في مهنتي | | | | | | |
| 07 | اشعر انني ابذل جل جهدي في مهنتي | | | | | | |
| 08 | التعامل مع التلاميذ بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي | | | | | | |
| 09 | اشعر بالاختناق وقرب النهاية | | | | | | |
| 10 | اشعر بأنني اعامل بعض فئات التلاميذ وكأنهم جمادات لا حياة فيها | | | | | | |
| 11 | أصبحت شخصا قاسيا على التلاميذ منذ بدأت هذه المهنة | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | | اشعر بالقلق في ان تسبب لي هذه المهنة قسوة وتبلدا في مشاعري | 12 |
| | | | | | | انني في الواقع لا أعبأ بما يحدث للتلاميذ | 13 |
| | | | | | | اشعر ان التلاميذ يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها | 14 |
| | | | | | | أستطيع ان افهم كيف يشعر التلاميذ تجاه مهنة التدريس | 15 |
| | | | | | | اتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل المهنة والتلاميذ | 16 |
| | | | | | | اشعر انني من خلال مهنتي أؤثر إيجابا في حياة التلاميذ | 17 |
| | | | | | | اشعر بالنشاط والحيوية | 18 |
| | | | | | | أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء مهنتي على أكمل وجه | 19 |
| | | | | | | اشعر بالابتهاج من خلال مهنتي وتعاملي مع التلاميذ | 20 |
| | | | | | | في مهنتي اتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية | 21 |
| | | | | | | حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذه المهنة | 22 |

Correlations

| | | Satisfaction professionnelle | Burnout |
|------------------------------|---------------------|------------------------------|---------|
| Satisfaction professionnelle | Pearson Correlation | 1 | -,086 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,651 |
| | N | 30 | 30 |
| Burnout | Pearson Correlation | -,086 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,651 | |
| | N | 30 | 30 |

Group Statistics

| Genre | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|------------------------------|---------|----|-------|----------------|-----------------|
| Satisfaction professionnelle | male | 5 | 72,40 | 12,178 | 5,446 |
| | femelle | 25 | 80,96 | 15,366 | 3,073 |

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|------------------------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|-------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|-------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| Satisfaction professionnelle | Equal variances assumed | ,944 | ,340 | -1,169 | 28 | ,252 | -8,560 | 7,325 | -23,565 | 6,445 |
| | Equal variances not assumed | | | -1,369 | 6,838 | ,214 | -8,560 | 6,253 | -23,418 | 6,298 |

Group Statistics

| Genre | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------|---------|----|-------|----------------|-----------------|
| Burnout | Male | 5 | 34,00 | 6,124 | 2,739 |
| | femelle | 25 | 38,36 | 8,592 | 1,718 |

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---------|-----------------------------|---|------|------------------------------|-------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|-------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| Burnout | Equal variances assumed | ,866 | ,360 | -1,074 | 28 | ,292 | -4,360 | 4,059 | -12,674 | 3,954 |
| | Equal variances not assumed | | | -1,349 | 7,574 | ,216 | -4,360 | 3,233 | -11,889 | 3,169 |



إلى السيد مدير: السيد
... والتمنيان لولايت البويرة

الموضوع: رخصة إجراء بحث ميداني

في إطار التكفل بالبحوث الميدانية التي تنظم على مستوى المؤسسات لفائدة طلبة كلية العلوم الاجتماعية الإنسانية بجامعة البويرة .

شرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم بهذا الطلب الخاص بمنح رخصة الدخول إلى مؤسساتكم:

الطالب (ة): راج نسيما رقم التسجيل: 19.19.33.0.18.88.6

الطالب (ة): كنوتوس حبان رقم التسجيل: 19.19.33.0.18.8.3.7

الطالب (ة): رقم التسجيل:

هذا من أجل إجراء بحث ميداني في إطار إعداد مذكرة الماستر تخصص: تربية خاصة وتعليم مكيف
عنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحتراف المهني لدى معلمة ابتدائية عميقة السمعية

وفي هذا الاطار نرجو منكم تقديم العون والتسهيلات اللازمة في حدود إمكانياتكم .

تقبلوا منا أسرى التقدير والاحترام.

المؤسسة المستقبلة

رئيسة قسم علم النفس وعلوم التربية

مديرة الإدارة العامة والوسائل

سرايطي فاطمة البرخوة

مدرسة الصنوبرية



رئيسة قسم علم النفس وعلوم التربية

بالنيابة

والد: حسن لايت



قسم علم النفس وعلوم التربية

السنة الجامعية 2024/2023

أذن بإيداع مذكرة التخرج بعد التصحيح

نحن الأستاذة أعضاء لجنة المذاكرة عن المذكرة:

الأستاذة المشرف (ة): نمساعة ورجبية

الأستاذة المناقش (ة): حبه نبوي عفيفة

الأستاذة الرئيس (ة): لم عالبة وهسيبة

تأذن بإيداع مذكرة التخرج قبل شهادة المستر بعد تصحيحها

بعنوان: الرياضة الوطنية وعط فتحة باب استرااق الرضى لذي هياكلى
..... تفلم سيبة ووا على عايفه المسعوده

والتي أعدها الطاب (ة): در ارح نسيليا

والطاب (ة): كنبه سى حسان

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ميدان: علوم التربية

تخصص: تربيه حناصه

الموسم الجامعى: سبتمبر

إمضاء المشرف

ابويرة في: سبتمبر

إمضاء المناقش

إمضاء رئيس اللجنة