

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche Scientifique  
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أكلج محمد أولحاج - البويرة

Faculté des Sciences

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

Sociales et Humaines

قسم علم النفس وعلوم التربية

مستويات الاحتراق النفسي وعلاقتها بالأداء

الوظيفي لدى أساتذة الطور المتوسط

دراسة ميدانية في المقاطعة التربوية لعين بسام

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العمل  
والتنظيم و تسيير الموارد البشرية

تحت إشراف:  
د. بلحاج صديق.

من إعداد الطالب:  
معزوز عبد الرحيم.

2025-2024



### نموذج التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث.

انا المضي أسفله، السيد (ة) مغزوي عبد الحليم الصفة: طالب، استاذ، باحث طالب  
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية: 4.12.730.357 والصادرة بتاريخ: 15.11.2014  
المسجل (ة) بكلية / معهد: العلوم الإنسانية، الاجتماعية قسم: علم النفس علم: العلوم النفسية  
والمكلف (ة) بإنجاز اعمال بحث (مذكرة، التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة/ماجستير، اطروحة دكتوراه).  
عنوانها: الاصحاح الثاني: ليقيني وعلاقتي باللائحة الموضوعات التي تليها  
المؤثرات النفسية بالمعاصرة لثروتة على  
تحت إشراف الأستاذ (ة): الحاج محمد  
أصح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية  
المطلوبة في انجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 15.11.2014 توقيع المعني (ة) مغزوي عبد الحليم

رأي هيئة مراقبة السرقة العلمية:



النسبة: 3, 12 %



## الشكر

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله يتحقق المراد  
والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه  
أجمعين.

يسرني في هذا المقام أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان  
لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل، وأخص بالذكر:  
والديا العزيزين، اللذين كانا لي السند والدعم الدائم  
ووفراً لي كل أسباب النجاح والتفوق، فجزاهما الله عني خير الجزاء.  
أساتذتي الأفاضل، وعلى رأسهم الأستاذ بلحاج صديق  
الذي لم يبخل عليّ بنصائحه وتوجيهاته القيّمة، وكان لي خير مرشد  
في مسيرتي العلمية.

أصدقائي وزملائي، الذين كانوا لي عوناً وسنداً خلال هذه الرحلة  
و شاركوني لحظات الجد و الاجتهاد.  
كل من ساهم في دعمي وتشجيعي، ولو بكلمة طيبة أو دعوة صادقة  
فلكم مني كل الاحترام والتقدير.

راجيا من الله أن يكون هذا العمل في ميزان حسناتي  
وأن يحقق الفائدة المرجوة، إنه ولي ذلك والقادر عليه.

**"والله ولي التوفيق"**

## الاهداء

إلى من غرسا في قلبي حب العلم، وسهرا الليالي من أجل راحتي إلى من كانا لي السند والدعم في كل خطواتي، أبي وأمي العزيزين أهدي إليكما ثمرة جهدي، فمهما كتبت من

كلمات لن أوفيكما حقكما اهديكما هذا العمل .

"إلى من كان نوراً أضاء دربي في البحث والعلم، إلى أستاذي الفاضل بلحاج صديق الذي لم يبخل عليّ بنصائحه وتوجيهاته .

إلى أصدقائي الذين كانوا لي خير رفاق في درب العلم، إلى من تقاسموا معي لحظات التعب والإنجاز، وساعدوني على تخطي العقبات، إلى كل من ساهم في تكويني ، إلى كل من مدّ لي يد العون، إلى عائلتي وأساتذتي وأصدقائي، أهدي هذا العمل المتواضع، راجياً من الله أن ينال رضاكم، وأن يكون خطوة أولى في طريق النجاح والعطاء .

**"معزوز عبد الرحيم"**

## فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
/	الشكر
/	الاهداء
/-/	فهرس المحتويات
/	قائمة الجداول
/	قائمة الاشكال
/	قائمة الملاحق
/-/	الملخص
1	مقدمة
	<b>الفصل الأول : الاطار العام للدراسة</b>
6	1. الإشكالية
10	2 . فرضيات الدراسة
11	3 . أسباب اختيار الموضوع
12	4 . أهمية الدراسة
12	5 . اهداف الدراسة
13	6 . تحديد المفاهيم و المصطلحات
14	7 . الدراسات السابقة
	<b>الفصل الثاني : الخلفية النظرية للاحتراق النفسي</b>
21	تمهيد
22	1 . مفهوم الاحتراق النفسي
23	2 . ابعاد الاحتراق النفسي
25	3 . أسباب الاحتراق النفسي
27	4 . مستويات الاحتراق النفسي
29	5 . اعراض الاحتراق النفسي
30	6 . النظريات المفسرة للاحتراق النفسي
33	7 . النماذج المفسرة للاحتراق النفسي
35	8 . مراحل الاحتراق النفسي

38	9 . الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي
41	10 . أدوات قياس الاحتراق النفسي
42	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثاني : الأداء الوظيفي</b>
45	تمهيد
46	1 . مفهوم الأداء الوظيفي
47	2 . عناصر الأداء الوظيفي
49	3 . ابعاد الأداء الوظيفي
50	4 . محددات الأداء الوظيفي
52	5 . أهمية الأداء الوظيفي
53	6 . معايير الأداء الوظيفي
55	7 . طرق تقييم الأداء الوظيفي
57	8 . طرق تحسين الأداء الوظيفي
60	9 . اهداف تقييم الأداء الوظيفي
61	10 . النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
68	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الرابع : الاطار المنهجي للدراسة</b>
71	تمهيد
72	1 . مجالات الدراسة
72	2 . منهج الدراسة
73	3 . الدراسة الاستطلاعية
74	4 . تقديم المؤسسة محل الدراسة
76	5 . مجتمع وعينة الدراسة
80	6 . أدوات جمع البيانات
81	7 . ثبات وصدق الاستبيانات
88	8 . اختبار التوزيع الطبيعي
89	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الخامس : عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة</b>

92	تمهيد
93	1 . نتائج متغيرات الدراسة
98	2 . عرض و تحليل و مناقشة فرضيات الدراسة
105	3 . الاستنتاج العام
106	4. توصيات الدراسة
107	5. الاقتراحات
110	الخاتمة
113	قائمة المراجع و المصادر
	الملاحق

### قائمة الجداول :

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	77
02	توزيع افراد العينة حسب السن	78
03	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية	79
04	مقياس ليكرت الخماسي	80
05	اتجاهات إجابات افراد العينة لمقياس ماسلاش	81
06	معامل ثبات مقياس ماسلاش	81
07	مقياس ليكرت الثلاثي	83
08	اتجاهات إجابات افراد العينة الأداء الوظيفي	83
09	معامل ثبات استبيان الأداء الوظيفي	84
10	معامل الارتباط بين الفقرات لمقياس الاحتراق النفسي	84
11	معامل الارتباط بيرسون للفقرات استبيان الأداء الوظيفي	86



رقم الجدول	العنوان	الصفحة
12	اختبار التوزيع الطبيعي	88
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مؤشر الاجهاد العاطفي	93
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مؤشر تبدل المشاعر	94
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مؤشر تبدل المشاعر	95
16	الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لاستبيان الأداء الوظيفي	96
17	نتائج معامل بيرسون للفرضية العامة	98
18	نتائج معامل بيرسون للفرضية الجزئية الأولى	99
19	نتائج معامل بيرسون للفرضية الجزئية الثانية	100
20	نتائج معامل بيرسون للفرضية الثالثة	101
21	نتائج اختبار t لعينتين مستقلتين لمتغير الجنس	102
22	نتائج اختبار anova لمتغير الخبرة المهنية	104

## قائمة الاشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	ابعاد الاحتراق النفسي	24
02	مستويات الاحتراق النفسي	28
03	هرم ماسلو للحاجات	32
04	نماذج الاحتراق النفسي	34
05	عناصر الأداء الوظيفي	49
06	ابعاد الأداء الوظيفي	50
07	معايير الأداء الوظيفي	55
08	طرق تقييم الأداء الوظيفي	57

59	طرق تحسين تقييم الأداء الوظيفي	09
75	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	09
77	توزيع افراد العينة حسب الجنس	10
78	توزيع افراد العينة حسب السن	11
79	توزيع العينة حسب سنوات الاقدمية	12

### قائمة الملاحق

العنوان	رقم الملحق
مخرجات spss	01
المحكمين	02
استمارة الاستبيان	03
رخصة اجراء بحث ميداني	04

## الملخص :

سعت هذه الدراسة الى الكشف عن طبيعة العلاقة القائمة بين الاحتراق النفسي ومستوى الأداء الوظيفي، لدى أساتذة الطور المتوسط في اطار محاولة فهم تأثير العوامل النفسية على الأداء الوظيفي.

\* هل توجد علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية عين بسام ؟

واتت التساؤلات الفرعية على النحو التالي:

\* هل توجد علاقة بين الاجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية عين بسام ؟

\* هل توجد علاقة بين تبدل المشاعر والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية عين بسام ؟

\* هل توجد علاقة بين تدنى مستوى الإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية عين بسام ؟

تكونت العينة من مجموعة الأساتذة العاملين بالمؤسسات والبالغ عددهم 60 أستاذا واستاذة، واستخدمنا برنامج spss لتحليل ومعالجة البيانات، اخترنا عينة عشوائية، وطبقنا طريقة الاستبيان كأداة لجمع

المعلومات والبيانات، بعد تحليلها ومعالجتها توصلنا الى النتائج التالية:

\* توجد علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية عين بسام.

\* توجد علاقة بين الاجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية عين بسام .

\* توجد علاقة بين تبدل المشاعر والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية عين بسام .

\* توجد علاقة بين تدنى مستوى الإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة عين بسام.

\*هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم

المتوسط في المقاطعة التربوية عين بسام تعزى إلى متغير الجنس؟

\*هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم

المتوسط في المقاطعة التربوية عين بسام تعزى إلى متغير الخبرة المهنية ؟

**الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، الأداء الوظيفي، مؤسسات التعليم المتوسط.**

**Abstract:**

This study aims to investigate the relationship between burnout and job performance in middle school institutions in the Ain Bessem district by addressing the following main question:

- Is there a relationship between burnout and job performance among middle school teachers in the Ain Bessem district?

The following sub-questions were formulated:

- Is there a relationship between emotional exhaustion and job performance among middle school teachers in the Ain Bessem district?
- Is there a relationship between depersonalization and job performance among middle school teachers in the Ain Bessem district?
- Is there a relationship between reduced personal accomplishment and job performance among middle school teachers in the Ain Bessem district?

The study sample consisted of 45 teachers working in middle school institutions. We used the SPSS program for data analysis and processing. A random sample was selected, and a questionnaire was applied as a data collection tool.

After analyzing and processing the data, the following results were obtained:

- There is a relationship between burnout and job performance among middle school teachers in the Ain Bessem district.
- There is a relationship between emotional exhaustion and job performance among middle school teachers in the Ain Bessem district.
- There is a relationship between depersonalization and job performance among middle school teachers in the Ain Bessem district.
- There is a relationship between reduced personal accomplishment and job performance among middle school teachers in the Ain Bessem district.
- Are there statistically significant differences in the level of burnout and job performance among middle school teachers in the Ain Bessem educational district that can be attributed to the gender variable?

- Are there statistically significant differences in the level of burnout and job performance among middle school teachers in the Ain Bessem educational district that can be attributed to the variable of professional experience?

Keywords: Burnout, Job Performance, Middle School Institutions.

Let me know if you'd like any refinements

# مقدمة

سيشهد العالم في المستقبل القريب استمرارا في التطورات العلمية والتكنولوجية المتسارعة، مما سينعكس بشكل إيجابي على حياة الأفراد والمجتمعات في مختلف المجالات. ومع ذلك، فمن المتوقع أن تصاحب هذه التطورات بعض التأثيرات السلبية، أبرزها تزايد الضغوط النفسية، الأمر الذي سيستدعي اهتمام الباحثين لدراسة هذه الظواهر، والتعرف على أسبابها، والعمل على وضع استراتيجيات للحد من آثارها السلبية وفي ظل التحديات الحياتية المعقدة، من المرجح أن يواجه الأفراد عقبات تؤثر على مسار حياتهم وتزيد من مستويات التوتر، مما قد يؤدي إلى وصول بعضهم إلى مرحلة "الاحتراق النفسي". وهي حالة يُفترض أن تتسم بفقدان التوازن النفسي وعدم القدرة على التكيف مع المحيط، حيث يعاني الفرد من إرهاق جسدي ونفسي يؤثر على صحته النفسية وراحته البدنية وعلاقاته الاجتماعية والمهنية.

ستعد وظيفة التعليم، شأنها شأن باقي المهن الخدماتية، من بين المهن التي ستتطلب قدرة عالية على التكيف مع التحديات، إلى جانب التحلي بالصبر والعزيمة لاكتساب المهارات النظرية والميدانية اللازمة لتكوين جيل ناجح علميا وتربويا. وسيحتاج تحقيق هذا الهدف توفير جميع عناصر النجاح المادية والمعنوية داخل بيئة العمل التعليمية، بما يُمكن الأستاذ من أداء مهامه بفعالية.

و سيفترض أن ينظر إلى الأداء الوظيفي باعتباره مجموعة من السلوكيات والأنشطة التي ينفذها الأستاذ وفق معايير محددة في بيئة العمل، والتي تتأثر بمجموعة من العوامل، مثل المهارات، والدوافع، والبيئة المهنية، والعوامل الخارجية. وعليه، فإن تحسين الأداء الوظيفي سيتطلب استراتيجيات شاملة تشمل التحفيز، التدريب، تحسين بيئة العمل، وتقديم الدعم النفسي والتنظيمي المستمر.

ستهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين مستوى الأداء الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط، حيث سيتم تقسيم الدراسة إلى جانبين: نظري وتطبيقي.

في الجانب النظري، سيفتح الفصل الأول بعنوان: الإطار العام للدراسة، حيث سيطرح الإشكال البحثي وستعرض فرضيات الدراسة، وأسباب اختيار الموضوع، وأهمية وأهداف البحث، إلى جانب تحديد المفاهيم الإجرائية للمتغيرين قيد الدراسة، مع تقديم عرض للدراسات السابقة ذات الصلة.



أما الفصل الثاني، فسيتناول المتغير المستقل وهو الاحتراق النفسي، حيث سيناقش من حيث المفهوم الأبعاد، الأسباب، المستويات، و الأعراض.

و سيركز الفصل الثالث على المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي، من خلال استعراض مفهومه، عناصره محدّداته، أهميته، معايير، وطرق تقييمه وتحسينه، إضافة إلى الأهداف المرتبطة بالتقييم والنظريات المفسرة له.

أما الجانب التطبيقي، فسيتضمن الفصلين الرابع والخامس؛ حيث سيشمل الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة، من خلال تحديد مجالات البحث، المنهج المعتمد، الدراسة الاستطلاعية، تعريف المؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى وصف مجتمع وعينة البحث، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات، والأساليب الإحصائية، إلى جانب اختبار صدق وثبات الاستبيان، واختبار التوزيع الطبيعي.

وسيخصص الفصل الخامس لعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها، من خلال تقديم نتائج إجابات المبحوثين واختبار فرضيات الدراسة، وتحليل النتائج ومناقشتها، ثم الوصول إلى الاستنتاجات العامة، وختاماً تقديم التوصيات والمقترحات المستخلصة من الدراسة.

# الجانِب النظري

# الفصل الأول الاطار العام للدراصة

- 1- الإشكالية.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أسباب اختيار الموضوع.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- اهداف الدراسة.
- 6- تحديد المفاهيم و المصطلحات.
- 7- الدراسات السابقة.

## 1 - الإشكالية:

في ظل التطورات المتسارعة في العالم، أصبحت الدول أكثر اهتماما بتطوير منظومتها التعليمية نظرا لأهميتها في تزويد المجتمعات بالكفاءات البشرية المؤهلة، ويعد التعليم بأطواره الثلاثة أحد الركائز الأساسية لتهيئة الفرد للاندماج في سوق العمل والمساهمة الفعالة في التنمية، ويعتبر دور الأستاذ حساسا، بالإضافة الى مهنة التعليم التي تصنف من المهن الضرورية في المجتمع ، اذ ينظر للمعلم انه الركيزة الأساسية في العملية التربوية، فهو المسؤول عن متابعة وتنفيذ البرامج بدرجة عالية من الانتقان فاذا أردنا تعليما راقيا لابد ان نهتم بالأستاذ من الناحية النفسية والجسدية والمادية، فاذا كان يتمتع بالصحة الجيدة فإننا نلامس اثار ذلك على التلاميذ الا انا هناك بعض المعوقات والضغوطات المختلفة، التي تحول دون قيام الأستاذ بدوره المطلوب، منها الاخطار النفسية الناجمة عن الضغوط المستمرة وظروف العمل غير الملائمة، من بين هذه المخاطر الاحتراق النفسي المتعلق بالحالة النفسية الداخلية للمعلم تجعله يشعر بالإرهاك العاطفي، التبدل في المشاعر وتدني مستويات الإنجاز لديه.

حيث اشارت اليه كريستينا ماسلاش الرائدة في هذا المجال "بانه حالة الاستنزاف الانفعالي، والعبء الأكثر من طاقة الفرد على التحمل والاحساس بالعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب" يشير هذا ان الاحتراق النفسي هو حالة من الانهاك العاطفي، يولد إحساس بنفاذ الطاقة بالكامل لدى الفرد، بسبب الضغط المستمر يجعله غير قادر على التعامل مع مهامه اليومية ويجد صعوبة في تحقيق الإنجاز المطلوب منه في عمله.(ضحى وآخرون، 2013: 43)

ويفسره طه فرج "بالإنهاك الشديد الذي يصيب الفرد نتيجة انهماكه في العمل غالبا، كما يبين وطأة الضغوط والتوترات التي تفوق احتمالته، سواء في العمل، الاسرة، الظروف التي يتعرض لها" يقصد بهذا التعب الشديد الذي يصيب الأستاذ، نتيجة استمراره في العمل لفترات طويلة غالبا ما تكون مرهقة له بمعنى الضغوط والتوترات التي يواجهها الفرد قد تجاوزت قدراته على التحمل، سواء كانت في مجالات العمل، الحياة العائلية أو الظروف المحيطة به. (فرج طه ، 2009: 67 )

وللتحقق من مدى وجود الاحتراق النفسي او عدمه، تظهر مجموعة من المؤشرات التي تدل عليه حددتها ماسلاش في " الاجهاد الانفعالي، انعدام الثقة في النفس، استنزاف الطاقة مصحوب بالإحباط والتوتر نتيجة الضغوط والمسؤوليات المتزايدة". (بن عريمة وآخرون، 2023). ووجود تبدل في المشاعر، بفقدان القدرة على التعاطف مع الآخرين، يصاحبه اتخاذ قرارات ومواقف سلبية ومتشائمة تجاه العمال والزملاء. (مدوري ، 2022 :55). فيما يتميز المؤشر الثالث بتدني مستوى الإنجاز الشخصي، لدى الفرد وانخفاض فاعليته وكفاءته في أداء الوظائف المنسوبة اليه، مما يدفعه لعدم الرضا عن الإنجازات المهنية وتراجع تقدير الذات فيصبح تقييم الفرد لنفسه يميل للسلبية. (مزياني، 2017: 20)

ونظرا لأهمية الموضوع قامت فمشر ( 2021 ) "بدراسة ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق النفسي، لدى أساتذة التعليم المتوسط، التي خلصت الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والاحتراق النفسي في المؤسسات محل الدراسة". كما توصلت دراسة شهري وعدمان ( 2022 ) "للاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية وفق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي المخصص للخدمات العمومية، وتوصلوا لوجود اختلاف في تقييم ابعاد الاحتراق النفسي، بتقييم متوسط لبعد الاجهاد أولا ثم بعد تبدل المشاعر ثانيا بتقييم متوسط، وأخيرا بعد انخفاض الشعور الانجاز الشخصي بتقييم منخفض، في الأخير كانت النتيجة ان الاحتراق النفسي لديه تأثيرات سلبية واضحة على سير العمل، بانخفاض مستوى جودة الأداء الوظيفي". . وقام كل من دواني والكيلاني (1989) "بالكشف عن مستوى الاحتراق النفسي، لدى المعلمين الأردنيين والكشف عن ما اذا كان هناك، فروق جوهريّة على ابعاد الاحتراق النفسي بين مستويات الجنس المؤهل والخبرة لدى المعلمين، لعينة من 349 أستاذا وأستاذاة توصلوا بموجبها الى ان المعلم الأردني يعاني من الاحتراق المهني بدرجة متوسطة، ووجود فروقات مهمة تنسب الى متغير الجنس على بعد الاجهاد الانفعالي، وكانت الفروق لصالح المعلمات بدرجة اعلى من المعلمين، ووجود فروق

جوهرية بين مستويات التأهيل كلما كان مستوى التأهيل اعلى، كانت المعاناة اكبر في مؤشر نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، اذ ان الاحتراق النفسي يساهم في احداث تأثيرات كبيرة وسلبية، واضحة على سير العمل وبالتالي انخفاض مستوى جودة الأداء الوظيفي، لأنه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى او ضغوطات نابعة من داخل الفرد فقط ولكنه، نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى المحيطة به، أي العملية الديناميكية التي تنشأ من التأثير المتبادل بين السمات والقدرات الداخلية للفرد مثل المهارات والقيم والدوافع، وبين العوامل الخارجية في بيئة العمل مثل متطلبات العمل والثقافة التنظيمية، حيث يؤدي هذا التفاعل الى تشكيل استجابات الفرد وادائه في سياقات مختلفة". (حي 2018: 96). كما يمكن القول انه عبارة عن مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة، عن قيام الموظف بأداء مهامه وتنظيمها وتحمل المسؤولية والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفعالية، لأنها مجموع التصرفات والأساليب التي يستخدمها الموظف اثناء أداء عمله من اتخاذ للقرارات والتعامل مع الزملاء لتحقيق اهداف الوظيفة والتعبير عن جودة الأداء الوظيفي للعمال.

يظهر من خلال اطلعنا، انه يمكن الحكم على الأداء من حيث المستوى بأبعاد تنظيمية وهيا الطرق والأساليب التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي، بغية تحقيق أهدافها مع البعد الاجتماعي الذي يحدد مدى تحقيق الرضا، عند افراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لان الأداء يتأثر سلبا اذا ما اقتصر اعتماد المؤسسة على الجانب الاقتصادي واهملت المورد البشري. (مغربي وآخرون ، 2001 : 615)

فالجهد المبذول ونمط الأداء يشيران، الى كمية الطاقة والطريقة والأسلوب الذي نقوم بموجبه بالأداء في العمل فحسب دراسة نجلاء (2021) " لمستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس لعينة مكونة من 107 عضوا بفروع جامعة نجران توصلت الى وجود علاقة دالة احصائيا بين الاحتراق والأداء الوظيفي تبعا لمتغير الجنس لصالح الاناث ومستوى الأداء الوظيفي لصالح للذكور". (مرزوق ، 2021 ، : 96).

وحسب أبو ماضي (2007) " فان تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية، لعينة من 266 موظف من أصحاب المناصب الإدارية، توصل الى ان مستوى الأداء يتأثر بالعوامل الشخصية وبيئة العمل والتنظيمات الإدارية في المكان محل الدراسة"، وفي ضوء ما تطرقنا اليه من خلال مشكلة البحث يعد الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم حجر الزاوية في تحقيق جودة العملية التعليمية، حيث يؤثر بشكل مباشر على تحصيل الطلاب وتطوير مهاراتهم إضافة الى تطور مناهج التدريس، ليصبح من الضروري اعداد دراسات حول الأداء الوظيفي ومدى توافقه مع الوقت الراهن، وتأثره ببعض المؤشرات من بينها العمل في أماكن بعيدة وفقدان الحدود بين الحياة الشخصية والمهنية إضافة الى تسارع التكنولوجيا وزيادة التواصل الرقمي مما يرفع من مستوى الإرهاق النفسي إضافة الى الطريقة التقليدية في التعامل مع التلاميذ الذين اصبحوا ذو عقلية رقمية مقارنة بما سبق "المعرفة التقليدية " مما يولد نوع من عدم الرضا لدى الأساتذة لكونهم لم يعودوا المصدر الأساسي للمعرفة وحلت التكنولوجيا مكانهم، هذا يخلق نوع من القلق وفقدان الثقة خاصة اذا كان الأستاذ لا يجيد استخدام هذه الوسائل فيصبح مطالباً بمواكبة التكنولوجيا والعمل خارج أوقات الدوام، كل المؤشرات السابقة المرهونة بالوقت الحاضر تشعر المعلم بالعجز، وفقدان الشعور بالجدوى كما يمكن ان تلعب جمعية أولياء التلاميذ دوراً سلبياً في التأثير على نفسية الأستاذ بممارسة الضغط المستمر والانتهاكات الغير بناءة، قد تصل بالمعلمين الى مرحلة الاحتراق النفسي وتراجع جودة التعليم والأداء، وتدهور الصحة النفسية ما يدفعنا كباحثين لتسليط الضوء على هذه المؤشرات الراهنة والتقليل منها واثراء الدراسات لتتماشى مع التطور الدائم والمستمر انطلاقاً مما سبق سنطرح التساؤلات التالية :

## 1-1 التساؤل العام:

\* هل توجد علاقة بين مستويات الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية لعين بسام ؟

## 2-1 التساؤلات الفرعية:



\* هل توجد علاقة بين الاجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية لعين بسام ؟

\* هل توجد علاقة بين تلبد المشاعر والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية لعين بسام ؟

\* هل توجد علاقة بين تدنى مستوى الإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية لعين بسام ؟

\* هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية لعين بسام تعزى إلى متغير الجنس ؟

\* هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية لعين بسام تعزى إلى متغير الخبرة المهنية ؟

## 2- الفرضيات :

### 2-1 الفرضية العامة :

\* توجد علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية لعين بسام.

### 2-2 الفرضيات الفرعية :

\* توجد علاقة بين الاجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية لعين بسام.

\* توجد علاقة بين تلبد المشاعر والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية لعين بسام.

\* توجد علاقة بين تدنى مستوى الإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية لعين بسام.

\* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية لعين بسام تعزى إلى متغير الجنس.

\* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية لعين بسام تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.

### 3- أسباب اختيار الموضوع:

#### 3-1 الأسباب الذاتية :

- رغبتنا في التعرف على الموضوع محل الدراسة من جوانبه المختلفة.
- ارتباط الموضوع بمجال الدراسة والميول الشخصية.
- إثراء الرصيد المعرفي وانتفاع الباحثين من هذه الدراسة.
- اختلاطنا بهذه الفئة من أساتذة التعليم.

#### 3-2 الأسباب الموضوعية :

- أهمية موضوع الأداء الوظيفي وتحكمه في المجال التنظيمي للمؤسسة.
- إعطاء نظرة علمية حول الاحتراق النفسي وتأثيره على الأداء الوظيفي وانعكاس ذلك على المؤسسة.
- إبراز العلاقة بين الاحتراق و الأداء الوظيفي لدى الأساتذة.
- التزايد المستمر لمستويات الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط لانعدام مناخ تنظيمي سليم.

### 4- أهمية الدراسة:

#### 4-1 الأهمية العلمية:

- تركز الدراسة على معرفة المؤشرات التي تؤدي الى الاحتراق النفسي والتقليل منها.

- ابراز أهمية العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى الأساتذة .

#### 4-2 الأهمية العملية :

- العمل على تحسين بيئة العمل والتقليل من ظاهرة الاحتراق النفسي.

- تساعد هذه الدراسة في استفادة أصحاب القرارات في المؤسسات التعليمية من سبل للتقليل من ظاهرة الاحتراق النفسي.

- تشجيع القائمون على المؤسسات التعليمية لتقليل مستوى الاحتراق النفسي وبالتالي رفع مستوى الأداء الوظيفي لدى الأساتذة.

- العمل على تقليل ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الأساتذة وبالتالي رفع مستوى الإنجاز الشخصي لديهم.

- لفت انتباه الإداريين والمهتمين بالصحة النفسية نحو ظاهرة الاحتراق النفسي ومدى تفشيها في الأوساط التعليمية.

### 5- أهداف الدراسة :

- توضيح العلاقة التي تربط الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم.

- الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم .

- التعرف على نوع العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

- التعرف على طبيعة ومستوى الأداء لدى الأساتذة في محل الدراسة.
- التعرف على العلاقة بين ابعاد الاحتراق النفسي " الاجهاد العاطفي، تبلد المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي " ومستوى الأداء الوظيفي .

### 6- تحديد المصطلحات والمفاهيم:

#### 6-1 مفهوم الاحتراق النفسي:

##### 6-1-1 اصطلاحا:

هو حالة من الإرهاق العاطفي والجسدي، يصاحبها شعور بالضغط اتجاه الذات، والآخرين في العمل مما يؤدي الى فقدان الحماس، والخمول، واللامبالاة وانخفاض مستوى الأداء وتراجع مستوى الإنتاجية. ( بكري ، 2023 : 55). وتشير ماسلاش (1982) " ان الاحتراق النفسي، هو مجموعة من الاعراض تتمثل في الاجهاد العصبي واستنزاف الطاقة الفعلية والتجرد من النواحي الشخصية، والشعور بعدم الرضا في الإنجاز، في تأدية الوظائف التي تمتاز بالتعامل المباشر مع الأشخاص". (شنودة, 2011 : 420)

##### 6-1-2 اجرائيا :

هو حالة من الجمود العاطفي، والشعور بتدني مستوى الإنجاز، إضافة الى تبلد المشاعر التي يعاني منها أساتذة التعليم في المقاطعة التربوية عين بسام، وتحدد درجة الاحتراق النفسي بمجموع النقاط التي يتحصل عليها الأستاذ في مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الذي يقيس مستويات الاحتراق النفسي بدقة وفقا لأبعاده المحددة.

## 6-2 الأداء الوظيفي:

### 6-2-1 اصطلاحا :

سيزلافي (1991) "يرى ان الأداء الوظيفي يتمثل في مجموعة من التصرفات الإدارية التي تعكس مدى التزام الفرد بمهامه ومستوى كفاءته في تنفيذها، من حيث الجودة والالتقان والمهارة المهنية المرتبطة بالوظيفة". ويشير عاشور (1978) " الى إنتاجية الفرد في العمل لا تعتمد فقط على مؤهلاته وحوافزه ، بل تتأثر أيضا بمستوى أداء وحدته التنظيمية مما يجعلها جزءا من الصورة الشاملة لأداء المؤسسة". (الصليبي ، 2007 :125).

### 6-2-2 اجرائيا : يعكس الأداء الوظيفي لأساتذة المقاطعة التربوية لعين بسام، الدرجة التي

يتحصلون عليها عند تطبيق مقياس الأداء الوظيفي من اعداد الباحث اعتمادا على مؤشرات، وتترجم هذه الدرجات الى مستويات (مرتفع ، متوسط ، منخفض ).

## 7. - الدراسات السابقة:

### 7-1 دراسة حمي وسيلين (2018):

دراسة تحت عنوان الاحتراق المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي، التي أجريت في المدارس الابتدائية لمدينة الوادي، بطرح التساؤل التالي، هل توجد فروق تعود إلى الجنس أو الخبرة المهنية، في العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، حيث تكونت العينة من 95 أستاذ وأستاذة، استخدمت الدراسة مقياس "ماسلاش" المقنن للاحتراق النفسي، حيث توصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة عكسية قوية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

- وجود علاقة عكسية قوية بين الاحتراق النفسي والجهد المبذول.

- وجود علاقة قوية بين الاحتراق النفسي والقدرات والخصائص الفردية.
- وجود علاقة عكسية قوية بين الاحتراق النفسي وبين إدراك الفرد لدوره الوظيفي.
- وجود فروق تعزى إلى المتغيرين الجنس، وسنوات الخبرة.

### 7-2 دراسة نجلاء مرزوق ناصح البقمي(2021):

- تطرقت للاحتراق النفسي وواقع الأداء الوظيفي والعلاقة الارتباطية بينهما لدى أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة نجران بشروره، هدفت الدراسة إلى معرفة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي وواقع الأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات (الجنس، الرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة).
- وتكونت عينة الدراسة من (107) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة نجران بشروره واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة مقياس الاحتراق النفسي، ومقياس الأداء الوظيفي (من إعداد الباحثة).
- وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة منخفض جداً، ومستوى الأداء الوظيفي عالي جداً.
  - كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.
  - كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث وفي مستوى الأداء الوظيفي لصالح الذكور.
  - وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية لصالح الرتبة الأكاديمية (محاضر)، وفي مستوى الأداء الوظيفي لصالح الرتبة الأكاديمية (أستاذ).

- وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الخبرة لصالح ذوي سنوات الخبرة (من 5 - 10 سنوات)، وفي مستوى الأداء الوظيفي لصالح ذوي سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات).

### 7-3 دراسة الطيب محمد القبي و فرج علي فرج نصر (2023):

تحت عنوان الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي، التي أجريت بجامعة مدينة سرت حيث تم تطبيق أسلوب دراسة الحالة في تطبيق الدراسة والحصول على المعلومات عن مجتمع محل الدراسة، وقد أجريت على عينة تتكون من (45) عضو هيئة تدريس، كما تناول الباحثان الاستبانة للحصول على معلومات عن مجتمع الدراسة، والتي تناولت في جزئها الأول المتمثل في الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الإنهاك الوظيفي، وتدني مستوى الإنجاز، وتبلد المشاعر)، أما الجزء الثاني تناول الأداء الوظيفي.

وأيضاً تم معالجة المعلومات أو البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي spss .

وتوصل الباحثان الى النتائج التالية:

- وجود ارتباطاً عكسياً للإنهاك الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي.
- أظهرت ارتباطاً عكسياً لتدني مستوى الإنجاز على مستوى الاحتراق الوظيفي.
- وجود ارتباطاً عكسياً لتبلد المشاعر على مستوى الأداء الوظيفي.
- وجود علاقة دالة احصائياً للاحتراق النفسي على مستوى الأداء الوظيفي.

### 7-4 دراسة لانا عماد سمعان أبو عيطة (2024):

بعنوان الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مربيات مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم، شملت عينة الدراسة (45) مربية من التربية الخاصة، صممت الباحثة مقياسين لتنفيذ الدراسة مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الأداء الوظيفي، وخلصت الى النتائج التالية :

- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي ومتوسطات استجابات عينة الدراسة على مقياس الأداء الوظيفي.
- ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي يقابله تدني في مستوى الاحتراق النفسي.

### 7-5 دراسة رلى سميح علاوي (2024):

- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي بين الممرضات العاملات في مراكز تأهيل المدمنين على المخدرات في لبنان وتحليل تأثيره على الأداء الوظيفي، واعتمدت الباحثة على استبانة مكونة من 20 فقرة موزعة بين محورين.
- أظهرت النتائج أن الاحتراق النفسي يؤثر سلبا على الكفاءة المهنية للممرضات وجودة الرعاية الصحية المقدمة، كما يؤدي إلى تراجع في الأداء الوظيفي.
  - تبين أن العمل بنوبات طويلة وغير منتظمة يزيد من مستويات التوتر والاحتراق النفسي ما ينعكس سلبا على الصحة النفسية والأداء الوظيفي للممرضات.
  - كما أظهرت الدراسة تأثيرا سلبيا مباشرا للاحتراق النفسي على الرضا الوظيفي لدى الممرضات وشعورهن بالإحباط.
  - تبرز هذه النتائج الحاجة لاتخاذ تدابير فعالة لتقليل الاحتراق النفسي، وتحسين ظروف العمل لتعزيز الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والصحة النفسية للممرضات في مراكز تأهيل المدمنين على المخدرات في لبنان، بناء على النتائج، يمكن الاستنتاج أن الاحتراق النفسي يؤثر بشكل بارز على الأداء الوظيفي للممرضات، ما يستدعي تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل الطويلة وغير المنتظمة وتوفير جداول عمل مرنة.
- وكتعقيب على العنصر السابق الذي استعرضنا فيه مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت الاحتراق النفسي وتأثيره على الأداء الوظيفي من الاقدم الى اللاحث، وكانت هذه الدراسات تمتاز بتنوع



الأهداف والأماكن محل الدراسة، حيث ركزت على مدى تأثير الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة المتمثلة في الاجهاد العاطفي تبدل المشاعر وكذا انخفاض مستوى الأداء الشخصي، وأشارت الى ارتفاع مستويات الاحتراق النفسي الذي بدوره يؤدي الى تراجع الأداء الوظيفي وانخفاض مستوى جودة العمل .

- بحثت الدراسات السابقة في عوامل ارتفاع مستويات الاحتراق النفسي واهم الأسباب المؤدية اليه .
- قدمت الدراسات السابقة فهما عميقا للعلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، مما سيساعد في تطوير استراتيجيات للتخفيف من تأثيره في الدراسة الحالية .
- اعتمدت الدراسات السابقة مناهج بحثية متنوعة من بينها المنهج الوصفي مما عزز مصداقية النتائج باستثناء نجلاء مرزوق ناصح البقمي استخدمت المنهج التحليلي الوصفي.
- اتفقت الدراسات السابقة في عينتها حيث طبقة على الأساتذة، باستثناء دراسة رلى سميح علاوي، التي طبقت على مجموعة من الممرضات .
- وظفت الدراسات السابقة استبيانات كأداة للقياس عموما، باستثناء دراسة الطيب محمد القبي و فرج علي فرج نصر التي اعتمدت على أسلوب دراسة حالة.
- تناولت هذه الدراسات تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية، مثل بيئة العمل والدعم الاجتماعي، على العلاقة بين الاحتراق والأداء الوظيفي من بينها دراسة حمي وسيلين ( 2018 ) .

وقد كانت لنا جوانب استفادة من الدراسات السابقة من بينها:

- بناء إشكالية لبحثنا بعد اطلعنا على الدراسات السابقة.
- العمل على ابراز بعض العوامل والأسباب، المؤثرة في الأداء الوظيفي لم يتطرق لها الباحثين في هذه الدراسات.
- استعمال أدوات ملائمة لقياس المتغيرات متمثلة في استبانة الأداء الوظيفي، ومقياس ماسلاش.

## الفصل الثاني الاحتراق النفسي

## تمهيد

- 1- تعريف الاحتراق النفسي.
- 2- ابعاد الاحتراق النفسي.
- 3- أسباب الاحتراق النفسي.
- 4- مستويات الاحتراق النفسي.
- 5- أعراض الاحتراق النفسي.
- 6- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي.
- 7- النماذج المفسرة للاحتراق النفسي.
- 8- مراحل الاحتراق النفسي.
- 9- الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي.
- 10- أدوات قياس الاحتراق النفسي.
- 11- خلاصة الفصل

### تمهيد:

نظرا للتطور الذي ساد العالم أصبحت الضغوط والتحديات المتزايدة مثل الاحتراق النفسي ظاهرة شائعة تؤثر على العمل أو الحياة الشخصية، اذ يتمثل الاحتراق النفسي في الشعور الدائم بالإرهاق العاطفي والجسدي وفقدان الحماس والدافعية مما يؤثر على الأداء وزيادة نسب التوتر، حيث يجد الكثيرون أنفسهم عالقين في دائرة من الإنهاك، دون علمهم وإدراكهم لحجم التأثير الذي يتركه ذلك على صحتهم النفسية والجسدية لذا أصبح من الضروري التوعية بهذه الظاهرة، وفهم أسبابها وأعراضها، وطرق التعامل معها للحد من آثارها، واستعادة التوازن النفسي، وهذا ما سيتم التطرق إليه في هذا الفصل.

## 1- تعريف الاحتراق النفسي:

**1-1 لغويا:** " يعرفه ابن منظور في لسان العرب أنه، من الفعل حرق: الحرق، تأثيرها في الشيء وفي حديث المظاهر: احترقت أي هلكت". (لسان العرب لابن منظور: 2004 ص: 91 )

ويعرف في معجم الوسيط: "الاحتراق من الفعل احترق يحترق، احتراقا، احتراق الشيء، أي هلك". (إبراهيم انبس وآخرون، 1962 : 189 )

## 1-2 اصطلاحا:

ظهرت تعاريف كثيرة، للاحتراق النفسي منها المحدودة والموسعة، أشار إليها البعض كحالة نفسية وآخرون على أنها عبارة عن سلوكيات مباشرة، كما تطرق آخرون إلى أسبابها وتأثيرها على الفرد. (كريستينا، ماسلاش 1982 : 17) . ويعرف الاحتراق النفسي، بحالة استنزاف للطاقة المدخرة لدى الفرد، يدفع به لحالة من عدم التوازن نتيجة الضغوطات الحادة التي سببها أعباء العمل ومتطلباته، مما ينعكس بالسلب ويؤثر بشكل مباشر على المؤسسة والأفراد العاملين بها. (الراشدان، 1995: 24 ) كما يعد الاحتراق حسب ماسلاش " حالة من الاجهاد النفسي المرتبط بالعمل، يؤدي إلى الإرهاق العاطفي والتبدل في المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي".

ويرى حرب " ان ظاهرة الاحتراق النفسي هي حالة من الاجهاد النفسي والجسدي تظهر على الفرد بتأثير ضغط العمل الذي يتعرض له مما يؤثر على سلوكياته نحو العمل بشكل سلبي، اذ يمكن تشخيصه من خلال علاقته مع الآخرين". (قيرع وآخرون، 2022 ، ص492). اذ يقصد بالاحتراق النفسي، "انه حالة من الاضطراب والتوتر وعدم الرضا الوظيفي، تصيب العاملين في الشق الإنساني والاجتماعي عامة والمجال التربوي التعليمي خاصة، تحت تأثير الضغوط الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل تؤدي الى استنزاف طاقته وجهوده مما يؤدي الى انخفاض مستوى

الأداء لديه. (السبيعي ، 2014: 12)

من خلال التعريفات السابقة يظهر لنا أن الاحتراق النفسي هو حالة من الإرهاق الجسدي والعاطفي الناتج من الضغوط المهنية المستمرة، مما يؤدي للشعور بالإجهاد العاطفي، وفقدان الحافز وانخفاض الإنجاز الشخصي وعدم تحقيق نتائج إيجابية في العمل.

### 2- أبعاد الاحتراق النفسي:

لتفسير ظاهرة الاحتراق النفسي، بشكل أكثر دقة توصل بعض الباحثين الى ثلاثة أبعاد رئيسية تحدد الاحتراق النفسي هي: الإرهاق العاطفي، التبدل، وضعف الشعور بالإنجاز، حيث تعمل على التأثير السلبي في رفاهية الأفراد.

#### 2-1 الإرهاق العاطفي:

يعتبر معياراً لنقص القدرة النفسية والعاطفية أمام متطلبات العمل، حيث يشعر الفرد العامل بنفاذ المصادر العاطفية وخلوه من الطاقة الانفعالية ما يحول دون تحقيق تلك المتطلبات.

هناك من الباحثين من يعتقد أن الاجهاد العاطفي، هو العنصر الأساسي للإصابة بالاحتراق النفسي الناتج عن الضغوط المستمرة، خاصة في بيئات العمل أو العلاقات الاجتماعية، حيث يشعر الفرد في هذه الحالة بالإرهاق الذهني، وفقدان الطاقة العاطفية، وانخفاض القدرة على التعامل مع التحديات اليومية.

(سماهر، 2010: 55)

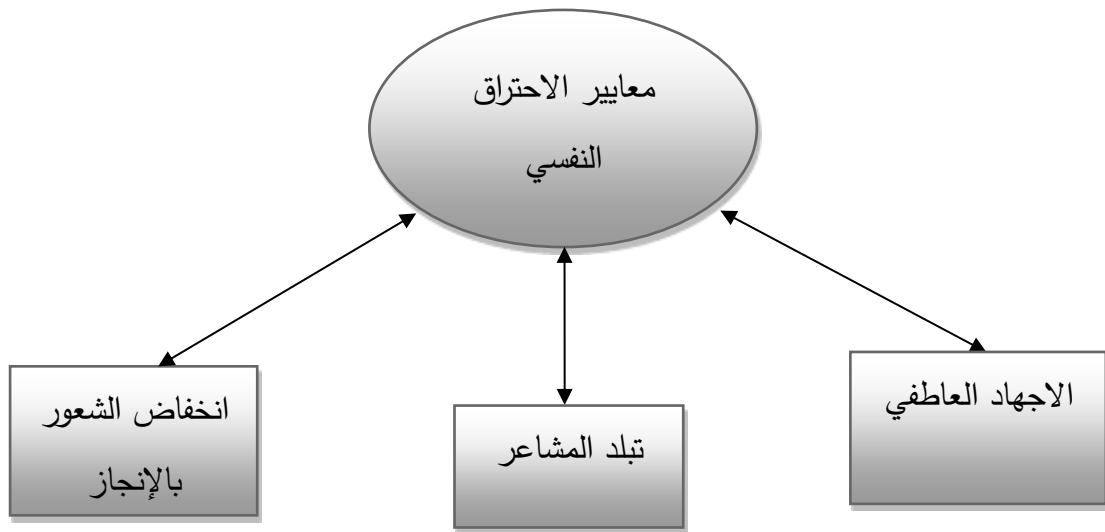
#### 2-1 تبدل المشاعر: تظهر هذه السلوكيات في التعامل مع الأفراد الآخرين كأشياء أي استجابة

قاسية منعدمة الشعور، وجفاف علائقي لمتلقي الخدمة ويمثل هذا البعد الاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين، ويظهر جلياً، من خلال التعامل ببرودة مع الآخرين". (bosley 2004)

## 2-2 انخفاض الشعور بالإنجاز:

وفقا لـ"ماسلاش" فإنه نقص شعور الفرد بكفاءته وأدائه في عمله مع الناس، حيث تعتبر مرحلة التقييم الذاتي للاحتراق النفسي حيث يسيطر على الفرد العامل، ويروده الشك حيال قيمة أدائه فيقيم نفسه وعمله سلبيا مما يجعله يفقد الثقة بنفسه تدريجيا مع ارتفاع تأنيب الضمير، ليستحوذ عليه الشعور بالفشل". ( علواطي مغار، 2017 )

فيما ترى الباحثة تلالي نبيلة ( 2017 ) : "ان أبعاد الاحتراق النفسي، توضح العلاقة بين الفرد وعمله وإظهار مدى تطور فقدانه لموارده وطاقاته، فالضغوط الوظيفية الشديدة، والأعباء المتزايدة كانت نفسية أو جسدية تؤدي بالفرد لتعب شديد وعدم القدرة على استرجاع و شحن الطاقة العاطفية لأداء مهامه وبالتالي فقدان طاقته وموارده العاطفية". ( تلالي، 2017 ) كما هو مبين في الشكل اسفله:



الشكل رقم (01): ابعاد الاحتراق النفسي.

### 3- أسباب الاحتراق النفسي:

تحدث ظاهرة الاحتراق النفسي، نتاج عدة عوامل وأسباب، حيث يواجه الافراد تحديات مستمرة تتطلب مجهودا كبيرا، دون الحصول على فترات راحة كافية او دعم مناسب، تؤثر على صحتهم النفسية والجسدية صنفت حسب عدة باحثين إلى الجانب الفردي، الاجتماعي والوظيفي:

#### 3-1 العوامل الفردية:

##### 3-1-1 الخاصة بالجانب الفردي :

يرى دوني وآخرون ( 1988 ):" بأن العامل الأكثر التزاما وتقانيا في مهنته، هو الأكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره يرجع ذلك أن هذا الأخير ملتزم، يعمل تحت ضغط العطاء الداخلي، وفي نفس الوقت يواجه ظروف خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء، في حين يرى آخرون أنه إذا ازدادت رغبة الموظف في إحداث تغييرات، يصدّم بالعقبات التي في طريقه، وسعيه نحو تحقيق أفكاره ونشرها يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي، عكس الموظف الذي يتمتع بقدرة للتكيف يكون أقل عرضة للاحتراق النفسي".

كما ذكر ياسين وآخرون (1999): بعض الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي، المتعلقة بالجانب الفردي وهيا:

\* حقيقة توقعات الفرد وآماله: "حيث كلما ارتفع مستوى عدم الواقعية يقع العامل تحت طيات الوهم والاحتراق النفسي".

\* طريقة التكيف العامة.

\* النجاح المسبوق في مهن ذات تحدي لقدرات الفرد.

\* نسبة تقييم الفرد لنفسه.



\* عدم معرفة وعلم الفرد بظاهرة الاحتراق النفسي. (عبد الجواد، 1994: 25)

### 3-2 العوامل على المستوى المهني " الوظيفي ":

يرى الباحث MAHER: "ان الاحتراق النفسي، يرجع لمصادر وظيفية ترتبط بخصائص العمل وظروفه حيث قام ب 14 دراسة، اهتمت بأسباب الاحتراق النفسي توصل من خلالها لمجموعة من الاسباب الرئيسية لهذه الظاهرة، وهي كالتالي:

\* عدم توازن فترات العمل وفترات الراحة.

\* تضاعف المسؤولية نتيجة توسيع مهام الدور ليشمل واجبات أساسية وثانوية.

\* عدم الاستعداد الكافي لمواجهة ضغوط العمل.

\* كثرة الضغط والمحاسبة للموظفين.

\* انخفاض العوائد المادية و المعنوية.

\* صرامة و جمود السياسات التنظيمية.

\* انخفاض التغذية الراجعة، وعدم تقديم معلومات والتقييمات حول الأداء والسلوك بهدف التحسين والتطوير. (شهري، وآخرون، 2022: 75)

### 3-3 العوامل على المستوى الاجتماعي:

تشمل عدة نقاط تؤثر على الفرد في بيئته الاجتماعية والمهنية نذكرها فيما يلي:

\* عدم مواكبة التغيرات و التطورات الاجتماعية و الثقافية المتسارعة.

\* عدم ولاء المجتمع بحاجات أفراد، في حين يلتزم الفرد بكامل واجباته نحو المجتمع.

- \* التغيرات السلبية في العلاقات الاجتماعية للفرد وعدم شعوره بالمقيمين حوله.
- \* النظرة السلبية للمجتمع لبعض المهن، والمعاملة السيئة للعاملين بها.
- \* تزايد الحمل العائلي للفرد الموظف بسبب النفقات الأسرية الضرورية و غير الضرورية.
- \* تأثير الانفتاح الحضري على توقعات الأفراد في المجتمع.(مدوري ، 2022 : 266)

### 4- مستويات الاحتراق النفسي:

تتباين مستويات الاحتراق النفسي، وتتفاوت من فرد لآخر حسب مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي هذا الأخير لا يحدد الإصابة للفرد بالاحتراق النفسي، وإنما يقف على درجات الاحتراق عنده، حيث حدد سبانيول Spaniol (1979)، ثلاث مستويات نذكرها فيما يلي:

#### 4-1 الاحتراق النفسي المعتدل:

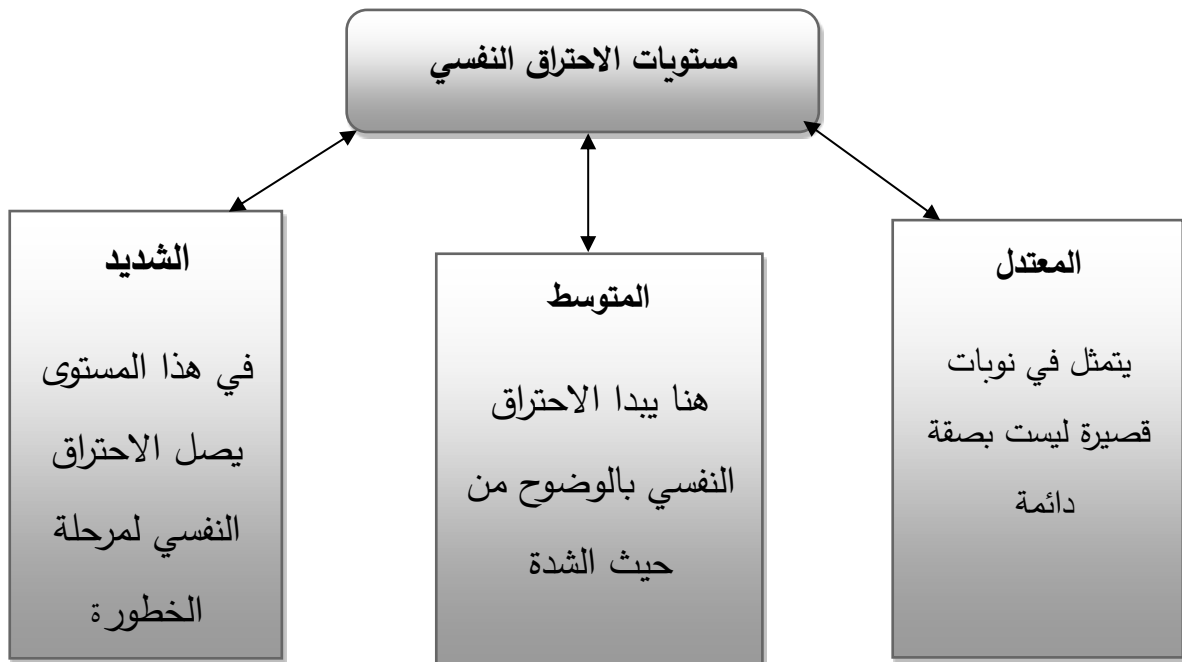
يرى سبانيول " أن المرحلة هذه تتصف بظهور نوبات قصيرة من الإحباط والقلق، والإرهاق بالنسبة للفرد في بعض الأحيان وليس بصفة دائمة ومستمرة، أي أن حالة الفرد المزاجية معتدلة لا تغطي عليها مستويات احتراق نفسي كبيرة".(طوبان، وآخرون: 2024)

#### 4-1 الاحتراق النفسي المتوسط:

في هذه المرحلة، يبدأ الاحتراق النفسي بالوضوح من حيث الشدة، وطول المدة، إلى أن يصل إلى درجة يصعب علاجها والتعامل معها، أو إزالة أعراضها، حيث لا يفيد معها الاسترخاء ولا النوم، أو مزولة الأنشطة الرياضية، للتخلص منها، فتبين درجة الانفعال رغم الاسترخاء، وتهيمن المزاجية.

#### 4- 3 الاحتراق النفسي الشديد:

في هذا المستوى يصل الفرد إلى درجة الخطورة من الاحتراق النفسي حيث يفوق كلا المرحلتين السابقتين، وتصبح الأعراض جسمية ونفسية تصيب المعدة كالقرحة المعدية، وآلام الظهر، ونوبات الصداع الشديد ومن المستحسن حصول الفرد على المساعدة في هذه المرحلة، لما تتميز به من خطورة في هذه المرحلة يكون الفرد في أسوأ معاشاته النفسية حقيقة. (طوبان، وآخرون: 2024) وفقا لما يوضحه الشكل التالي لمستويات الاحتراق النفسي:



الشكل رقم (02): مستويات الاحتراق النفسي.

### 5- أعراض الاحتراق النفسي:

يتعرض الفرد في بيئة العمل، إلى مجموعة من الضغوطات المستمرة، والحادّة تؤثر على عدة جوانب فيه، منها النفسية، الجسدية والعقلية، نطلق عليها مسمى الأعراض الناجمة عن الاحتراق النفسي سنتطرق إليها فيما يلي:

#### 5-1 الأعراض السلوكية:

خلال حياة الفرد اليومية في العمل، نجده يشتكي من العمل، والبطء في الأداء، وانخفاض مستوى الرضا، والتأخر المستمر في الوصول إلى العمل بالإضافة إلى الانقطاع عن العمل، والتفكير في ترك المهنة، كل ما سبق ذكره هيا مجموعة السلوكيات التي يعاني منها الفرد الذي يشتكي من الاحتراق النفسي، أي الأعراض السلوكية للظاهرة لدى الموظف المحترق نفسيا. (بكري، 2023)

#### 5-2 الأعراض المزاجية:

تعبّر عن مجموعة التغيرات، التي تؤثر على الحالة العاطفية والنفسية للفرد، وغالبا ما تكون مرتبطة بالتوتر الاضطرابات النفسية مثل: القلق، الاكتئاب، تقلبات المزاج، الانفعال السريع، الانسحاب الاجتماعي... إلخ، اذا استمرت هذه الأعراض لفترة طويلة قد تؤثر على الفرد في بيئة عمله.

#### 5-3 الأعراض الفيزيولوجية:

هذه الأعراض تتمثل في مشكلات جسدية ذات طابع مرضي، مثل ارتفاع ضغط الدم، وآلام الظهر والإرهاق الشديد الذي يفقد الفرد حماسه ونشاطه، وإذا تفاقم هذا الإرهاق سيؤدي إلى مشكلات صحية حقيقية ، بالإضافة إلى صداع شديد ومستمر وضعف عام في الجسم، كل هذه الأعراض ستساهم بالسلب في جودة الأداء الوظيفي للفرد. (ملال واخرون ، 2018)

#### 5-4 الأعراض المعرفية الإدراكية: يتجلى هذا التأثير في انخفاض مستوى التركيز، واتباع الأساليب

الساخرة في التعامل، إلى جانب التمسك بأنماط سلوكية متكررة، تؤدي إلى تغيير طريقة تفكير وإدراك الفرد، حيث يتجه من شخص متسامح، واسع الصدر، لين الطبع مع الزملاء في المؤسسة ومنفتحهم

إلى شخص عنيد يتمسك بآرائه بتصلب وتشدد، كل هذا يؤدي بالفرد إلى غموض الإدراك بمحيط العمل بالإضافة إلى نوع من الضبابية والتشويش في فهم المعلومات وتغيير المواقف، ينجم عنه عدم اتخاذ قرارات دقيقة وصعوبة في حل المشكلات. (مخلوف، 2012)

### 5-5 الأعراض النفسية:

يمر الفرد بتغيرات عاطفية سلبية و مزعجة أبرزها الشعور بالإحباط، تتراوح هذه الأعراض بين الصدق العاطفي والإرهاق النفسي وصولاً إلى الإحساس بالعجز واليأس، وتسيطر عليه مشاعر الخوف القلق الاكتئاب اللامبالاة، العزلة، النسيان، التذمر كل هذه الأمور تعد أرضية خفية ملائمة للإصابة بالاحتراق النفسي وبالتالي تدني مستوى الأداء الوظيفي.

### 6- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

هناك العديد من النظريات التي حاولت تفسير الاحتراق النفسي أبرزها:

#### 6-1 نظرية التحليل النفسي:

تعتبر هذه النظرية الاحتراق النفسي انه ضغط الفرد على الأنا باستمرار، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل مما قد يعتبر عناء مستمرا للفرد، مقابل عدم القدرة على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية أو هو ناجم عن الكبت المستمر للرغبات غير المقبولة والتي لا تتماشى مع مكونات الشخصية لدى الفرد وهذا ما ينشأ صراع في تلك المكونات تدفع بالفرد إلى الاحتراق النفسي.

حيث ينتج عن فقدان الأنا للمثل الأعلى لها، وتحدث فجوة بين الأنا ومع من تعلقت به، مما يؤدي

بالفرد لفقدان المساندة التي كان ينتظرها. (سماهر، 2010)

## 6-1 النظرية السلوكية :

يشير رواد النظرية للاحتراق النفسي، على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة المحيط وظروفه الغير المواتية بالفرد الذي يعمل في بيئة لا تتوفر على الوسائل اللازمة، وزملاء غير متعاونين لا تتوفر فيهم دافعية صادقة للعمل، إضافة إلى الضغوط العائلية من جهة وتكاليف الحياة المرتفعة من جهة أخرى، كل ما سبق يدخل في سياق المحيط والبيئة الغير مناسبة، هذا ما يدفع الفرد لتعلم السلوك غير السوي "الاحتراق" عوض أن يتعلم سلوكيات تكيفية مقبولة، للتصدي لظاهرة الاحتراق النفسي.(سماهر 2010)

## 1-6 النظرية الوجودية:

ترتبط هذه النظرية بين الاحتراق النفسي وفلسفة الفرد الوجودية في بيئته، وتفسر هذه الظاهرة الاحتراق النفسي على أنها نتيجة لفقدان الفرد المعني في عمله وحياته وفقدان التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه، ولن يتفاعل مع محيطه بطريقة مناسبة وشعوره بعدم الراحة، هذا ما يجعل عنده قابلية واستعداد للإصابة بالاحتراق النفسي، وربما التفكير في تغيير مكان العمل، أو تركه نهائياً (طايبي ، 2013 : 32)

## 6-3 نظرية التحليل النفسي: يرى سيجموند فرويد ان " الاحتراق النفسي، ناجم عن ممارسة الفرد

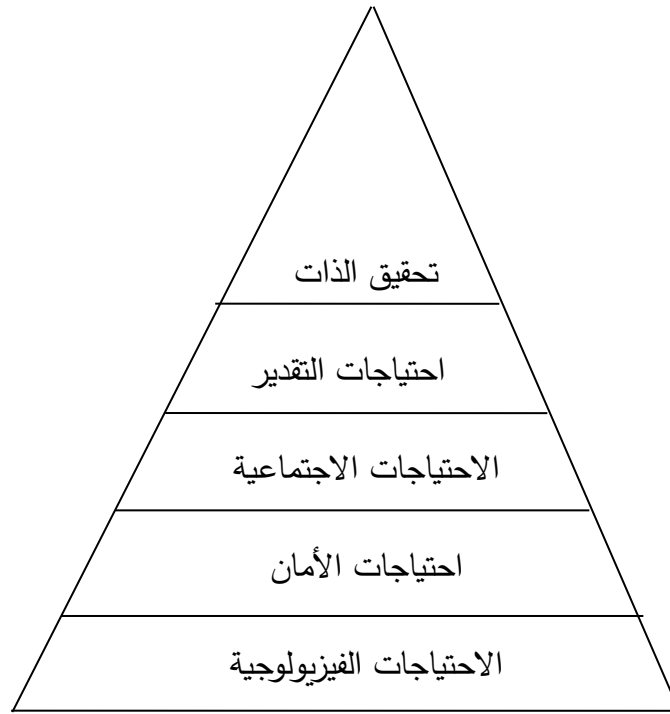
للضغط المستمر على الانا لفترات مستمرة نتيجة لتركيزه الدائم على العمل، يدفع به الى استنزاف كامل قدراته بالإضافة الى عدم التمكن من التعامل مع هذه الضغوط بشكل سليم، ومن جهة أخرى يفسره بالكبت والكف للرغبات الغير مقبولة التي تتعارض مع مكونات الشخصية، يؤدي الى صراع داخلي ينتهي بالاحتراق النفسي". (بوسيف ، 2018 : 36)

ووفقا لما ذكره الراشدان (1995): "فان رؤية فرويد لسلوك الانسان تتقارب مع وجهة نظر الفلاسفة

الوجوديين حيث يؤمن كلاهما بان الدوافع الداخلية هي المحرك الأساسي للسلوك، بالإشارة الى الصراع بينهما.

## 6-2 نظرية ماسلو:

قام ماسلو بترتيب الدوافع في شكل هرم متدرج، يبدأ من الحاجات الفسيولوجية الأساسية مثل الجوع والعطش ثم يرتقي تدريجياً نحو حاجات نفسية أكثر تعقيداً، مثل الحاجة إلى الأمان والانتماء والتقدير الإيجابي وصولاً إلى تحقيق الذات، حيث أكد أن الفرد لا يمكنه إشباع الحاجات العليا في قمة الهرم إلا بعد إشباع الحاجات الأساسية التي تشكل قاعدته، وتوصل إلى أن الشعور بالضغط النفسي ينشأ نتيجة عدم تلبية هذه الاحتياجات مما يؤدي إلى الإحساس بالتوتر والضغط النفسية". (بوسيف ، 2018 : 39) يتجلى ذلك بوضوح في الشكل الآتي:



الشكل رقم ( 03): هرم ماسلو للحاجات.

وكتحليل لهرم ماسلو فإن الحاجة تعتبر شيء ضروري للبقاء والوظيفة الأساسية للحياة لا يمكن الاستغناء عنها مثل الطعام الماء المأوى والأمان، وغياب هذه الحاجات يؤدي إلى مشكلات خطيرة كعدم الاستقرار المرض، الجوع أما من حيث السلوك فالحاجة تحفز السلوك للبقاء والتكيف في العمل، ووجب التنبيه

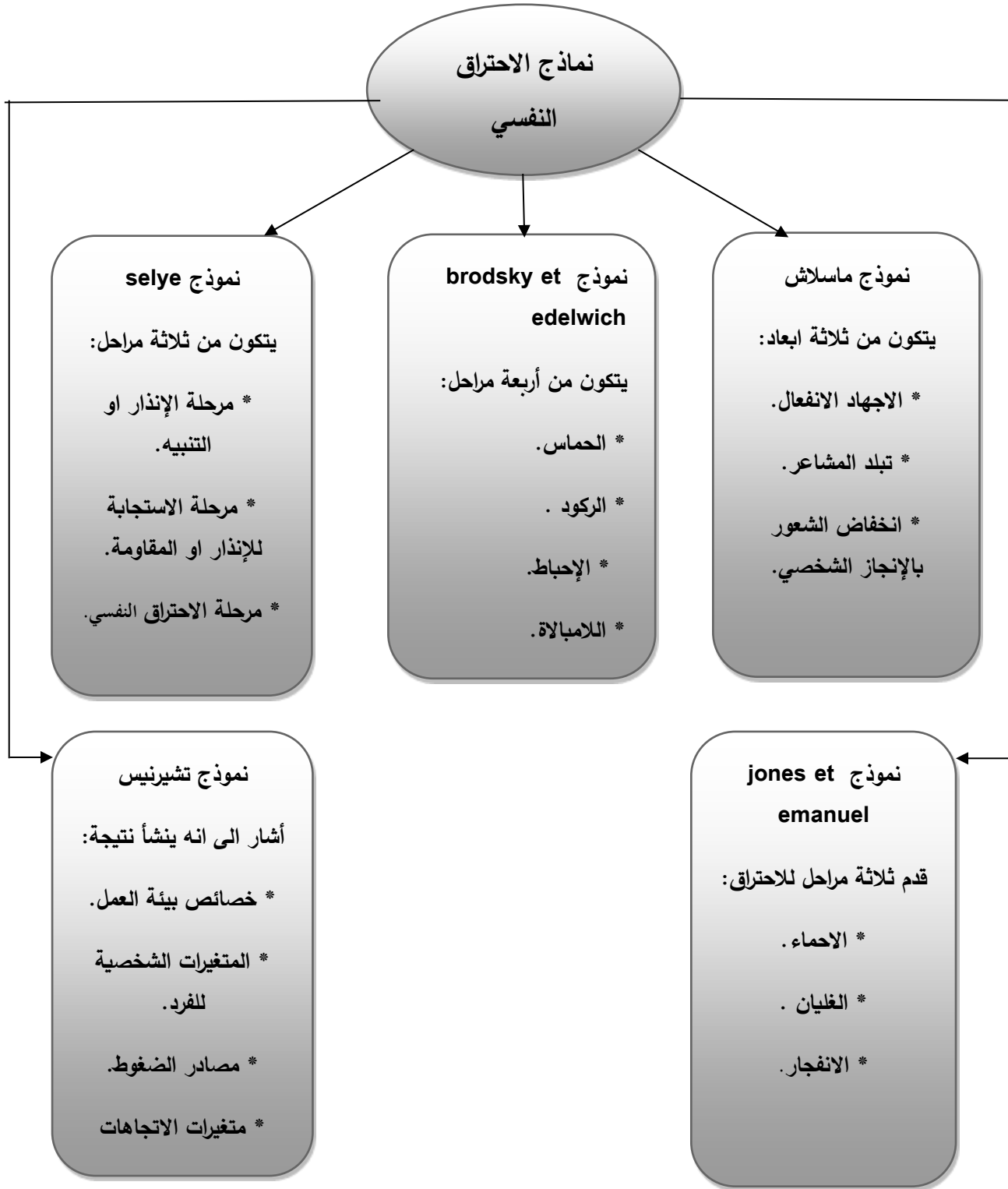
من خلال الهرم الى الفرق بين الحاجة والرغبة، فهذه الأخيرة هيا اختيارات شخصية يمكن الاستغناء عنها ان استلزم الامر عكس الحاجة فهي ضرورية بالنسبة للفرد لا يمكن الاستغناء عنها مثل : الراتب حاجة ضرورية للبقاء في العمل اما الابداع في العمل يعتبر رغبة يمكن التخلي عنها.

### 7-النماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

تتفق معظم النماذج على ان الاحتراق النفسي ليس حالة مؤقتة، بل هو نتيجة تراكمية للضغط المستمرة في بيئات العمل او الحياة الشخصية، وكذا انخفاض في مستوى الأداء والإنتاجية، فقدان الدافعية نتيجة ارتباط الاحتراق النفسي بمشكلات شخصية مثل القلق والاكتئاب والبيئة المحيطة التي تلعب دورا أساسيا في تطور هذه الظاهرة ارتكازا على عدة مؤشرات مثل ضغط العمل، نقص الدعم الاجتماعي عدم التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، فبالرغم من اختلاف تفاصيل كل نموذج الا ان هناك خطوطا مشتركة تجمعها مثل التركيز على التراكمية، التأثيرات السلوكية، دور البيئة المهنية تعدد الابعاد والحلول الوقائية حيث يساعد هذا التشابه في تطوير استراتيجيات متكاملة للتعامل مع الاحتراق النفسي في مختلف السياقات، وتحسين مستوى الأداء والإنتاجية .

ظهرت عدة نماذج لشرح ظاهرة الاحتراق النفسي، حيث سعى الباحثون الى فهم أسبابها وابعادها وطرق التخفيف منها خاصة في المهن ذات الضغط العالي مثل الطب، التعليم، والخدمة الاجتماعية بالتركيز على عدة ابعاد سنتطرق اليها في الشكل ادناه :





الشكل رقم (04): نماذج الاحتراق النفسي.

## 8- مراحل الاحتراق النفسي:

الاحتراق النفسي هو حالة من الإنهاك العاطفي والجسدي تحدث بسبب التعرض المستمر للضغط خاصة في بيئات العمل أو الحياة اليومية المليئة بالتحديات، يمر الاحتراق النفسي بعدة مراحل تتراوح بين الحماس الزائد في البداية ثم الإجهاد والتوتر حتى يصل الشخص إلى مرحلة الإنهاك الكامل.

سنتعرف على هذه المراحل فيما يلي:

### 8-1 مراحل الاحتراق النفسي عند "ماسلاش وجاكسون":

يشتمل الاحتراق النفسي حسبهما، على ثلاثة أبعاد، تتطور حسب مراحل تتبع ترتيباً زمنياً معيناً وهي: الإنهاك العاطفي، تبدل المشاعر، انخفاض الإنجاز الشخصي، حيث إذا زادت متطلبات الفرد عن حدها يصبح منهكاً عاطفياً وهذا خلال المرحلة الأولى ثم تأتي مرحلة تبدل المشاعر من أجل حماية نفسه من تلك الطلبات المتزايدة التي لا يستوعبها الفرد، إذ ينجم عن ذلك فقدان الإنجاز الشخصي وعدم تحقيق الذات والتفوق الشخصي، هذا في المرحلة الثالثة والأخيرة. (مزياني، 2015 : 156)

وتمر ظاهرة الاحتراق النفسي بثلاثة مراحل :

### 8-1-1 المرحلة الأولى:

وهي مرحلة وجود ضغط ناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل و القدرات اللازمة لتأديته من قبل الفرد القائم بهذا العمل، أي انا هناك فجوة بين ما يستلزمه العمل من مهارات، وجهد او الوقت، وبين ما يستطيع الفرد تقديمه فعليا بسبب عدة عوامل منها :

- عبء العمل الزائد.

- نقص الخبرة و المهارات.

- الضغوط النفسية والبيئية.
- ضعف الموارد والدعم.
- تعارض القيم والتوقعات التي لا تتماشى مع متطلبات العمل.

### 8-1-2 المرحلة الثانية:

تعتبر كنتاج للمرحلة الأولى، تنتج كرد فعل انفعالي لحالة عدم التوازن وتبدأ سلوكيات القلق والتعب والاجهاد الناجم عن الضغط الذي ينجم عن متطلبات العمل الكثيرة والمستمرة، وهيا أيضا استجابة للمثيرات الداخلية والخارجية التي تنتهي برغبة الفرد لتليبيتها فاذا لم يستطع ذلك، سيؤدي الى شعوره بمخاطر كثيرة تؤثر عليه سلبا .

8-1-3 المرحلة الثالثة : هي التغيرات في سلوك الفرد واتجاهاته، و الميل لمعاملة الغير بطريقة الية خالية من المشاعر كما لو كان الفرد آلة لا انسان، ويسمى هذا بالانفصال عن العمل من علاماتها :

- فقدان الحماس و الشغف.
- التعامل البارد مع الآخرين.
- انخفاض الاداء والابداع .
- الشعور بالإجهاد المستمر .
- فقدان الإحساس بالإنجاز الشخصي.( الخرابشة وآخرون، 2005 : 301)

بالنسبة لماتايوس و انفاسيفيش " يروى ان الاحتراق النفسي يتضمن أربعة مراحل وهي :

- مرحلة الاستغراق : وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتقعا، ولكن اذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا عن العمل بالانخفاض" .

### - مرحلة التبلد:

ينخفض في هذه المرحلة مستوى الرضا عن العمل وتقل الكفاءة، بالتالي ينخفض مستوى الأداء الوظيفي وتقل الكفاءة ويصبح الفرد مهتما بصحته البدنية، واعتلالها فيبدأ بنقل اهتمامه الى أمور أخرى ليشغل أوقات فراغه مثل : الهوايات والاتصالات الاجتماعية .( نوال ، 2108 : 25)

### - مرحلة الانفصال :

هنا يصل الفرد لمرحلة الادراك لما يحدث له، فيبدأ بالانسحاب النفسي وتدهور الصحة النفسية وارتفاع مستوى الإرهاق العاطفي.

### - المرحلة الحرجة:

تعتبر اصعب مرحلة للاحتراق النفسي، حيث تزداد الاعراض النفسية البدنية والسلوكية ويختل توازن الفرد نتيجة الشكوك التي تراوده في عمله، مما يدفع به الى التفكير في ترك العمل.(نوال ، 2008 : 26)

## 8- الوقاية من الاحتراق النفسي:

### 8-1 الوقاية:

أصبحت ظاهرة الاحتراق النفسي شائعة، تؤثر على الافراد في مختلف مجالات الحياة سواء في بيئة العمل او الدراسة أو حتى في الحياة الشخصية، ان الاستمرار في مواجهة الضغوط دون إيجاد توازن صحي قد يؤدي الى استنزاف عاطفي وجسدي شديد مما يؤثر على الأداء والإنتاجية، بل وحتى على جودة الحياة بشكل عام .

لذلك تلعب الوقاية والعلاج دورا أساسيا، في الحفاظ على الصحة النفسية والجسدية فمن خلال تبني بعض الاستراتيجيات الفعالة نستطيع التعامل مع الضغوط وتحقيق توازن بين العمل والحياة الشخصية.

- في هذا السياق ستناول اهم الأساليب والتقنيات التي تساعد في الوقاية من الاحتراق النفسي .

## 8-1-1 الأساليب الفردية :

يرى جمعه سيد يوسف (2007) " أنه يجب على الفرد فهم عمله، والأساليب الملائمة في الاستجابة للضغوط وفهم تلك الاستجابة للتمكن من تحديد أنماط السلوك الغير مهم و تغييرها أي يعني التعرف على العادات المتكررة في تصرفات الفرد وطريقة استجابته للمواقف المختلفة، وهو خطوة أساسية في فهم الذات وتحسين الأداء الشخصي والمهني".

فعلى الفرد أن يقسم حياته إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية والتركز على كل مجال يعيش فيه بقدر الإمكان وعدم السماح لضغوط أي مجال أن تؤثر على مجال آخر، أي اختلاط مصادر الضغوط قد يؤدي الى تأثير تراكمي باستعمال بعض التقنيات أهمها:

\* تنظيم الأولويات، اليومية، الأسبوعية لتقليل التداخل بين المهام وتقادي الشعور بالضغط الناتج عن كثرة الالتزامات.

\* استعمال تقنيات الاسترخاء من تمرين التنفس العميق، التأمل لتهدئة الذهن والتخفيف من التوتر المتراكم.

\* الاهتمام بالنفس بتخصيص وقت كافي للنوم وممارسة الرياضة والاستمتاع بالهوايات بعيد عن الضغوط اليومية.

\* العمل على بناء نظام للمساعدة، فكل فرد بحاجة إلى أصدقاء وزملاء يقدمون له النصح ويصغون اليه ويهتمون به ويشاركونه اهتماماته بحيث يهدف نظام المساعدة الى :

- الوقاية من الاحتراق النفسي من خلال تقديم الأدوات والموارد اللازمة للتعامل مع الضغوط المتراكمة اذ يساهم النظام في تقليل احتمالية الوصول الى مرحلة الاحتراق النفسي.

- تحسين الصحة النفسية، بتقديم الدعم اللازم لإعادة التوازنات العاطفية، والجسدية مما ينعكس إيجابا على الأداء المهني و الشخصي.

### 9-1-2 على المستوى التنظيمي:

- \* تحليل الدور وذلك بتوضيح الحقوق والواجبات و الأهداف.
- \* اعتماد استراتيجيات الاستشارة والعلاج النفسي من خلال الاستعانة ببرامج الصحة النفسية أو الأطباء والأخصائيين النفسانيين لتوجيههم وارشادهم. (تلاي ، 2017 : 70)
- كما يوصي الباحثون بإتباع الخطوات التالية :
- \* إدراك أو التعرف على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي.
- \* تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باللجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب.
- \* اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها إدارة الوقت، تنمية الهوايات، الابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك. (حسين، 2015: 22)
- \* رفع روح التآزر من خلال دعم العلاقات الاجتماعية بين العمال.
- \* تكوين صداقات مع مهنيين آخرين من غير الذين يعمل معهم الفرد.
- \* الاستفادة من البرامج النفسية الموجهة لتقليل الضغوط المستمرة.
- \* الابتعاد عن العمل الروتيني والانشغال بأعمال أخرى.
- \* الواقعية فيما يخص الأهداف و النتائج.
- \* النظرة التفاعلية للعمل و نتائجه.
- \* تعلم كيفية إدارة الوقت واستغلاله بكفاءة عالية.
- \* تحديد مصادر ضغوط العمل النفسية.

\* تقليل عدد العملاء لكل موظف ( تقليل عدد التلاميذ للأستاذ، تقليل عدد المرضى لكل طبيب على سبيل المثال ).(حموش ، 2019 : 183)

### 10- أدوات قياس الاحتراق النفسي:

هناك العديد من الأدوات المستخدمة لقياس الاحتراق النفسي، والتي اختلفت بناء على الابعاد التي تركز عليها وطبيعة الفئة المستهدفة ، من بين هذه الأدوات نجد :

#### 10-1 المقابلة :

تعد المقابلة وسيلة من وسائل جمع المعلومات في عدة حقول علمية دقيقة او علمية اجتماعية تساعد في الوصول الى معلومات وبيانات تلعب دورا محوريا في الأبحاث والدراسات، حيث تستخدم في "التشخيص، التوجيه، العلاج"، وتتنوع اهداف المقابلة تبعا للمجال الذي تستخدم فيه وطبيعة الموضوع المطروح ونوعية المعلومات المطلوبة، وهي أداة مكملة لوسائل أخرى لجمع البيانات مثل الاستبيان والملاحظة.....الخ

وتعرف انها تفاعل لفظي " بين الشخص القائم بالملاحظة والمتلقي، هدفها جمع معلومات وراء ومعتقدات لأشخاص اخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية".(نقي ، 2021 : 86)

#### 10-2 الملاحظة:

هي احدى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، وتعني التركيز والانتباه الى شيء معين من خلالها يتمكن الباحث من جمع المعلومات التي تساعد في الإجابة على أسئلة بحثه واختبار فرضياته. ويعرف ويك weick "الملاحظة العلمية بانها عملية تتضمن اختيار واستثارة وتسجيل وتفسير مجموعة من السلوكيات والأوضاع في بيئتها الطبيعية، بما يتماشى مع الأهداف العلمية، وتعتبر الملاحظة من بين التقنيات المستخدمة بشكل خاص في الدراسات الميدانية لما تتيح للباحث من تواصل عميق ودقيق

مع موضوع بحثه يقصد بها توجيه الانتباه والحواس الى ظاهرة معينة او مجموعة من الظواهر الحسية بهدف الكشف عن خصائصها وصفاتها لاكتساب المعرفة، وتحليل العوامل التي أدت الى ظهورها والتنبؤ بالنتائج التي قد تترتب عليها". (تتيو ، 2020: 45)

### 10-3 مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي:

يعتبر المقياس الأكثر استعمالاً لقياس الاحتراق النفسي عند الافراد ، مما اكسبه صدق وثبات لاستعماله في عدة دراسات قديمة وحديثة، يعتمد على ثلاثة ابعاد هيا ( الانهاك العاطفي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) وعدة بنود كيف حسب عينة الدراسة من حيث المتلقي مثل المعلم، الطبيب .....الخ. يتكون من 22 فقرة على شكل عبارات تسأل الفرد عن شعوره، نحو مجموعة من السلوكيات المتصلة بعمله تتوزع العبارات في المقياس على ثلاثة ابعاد هيا :

\* الاجهاد الانفعالي.

\* تبدل المشاعر.

\* نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

يمكننا تصنيف استجابات الافراد على الابعاد الثلاثة من منخفضة الى مرتفعة، مروراً بالمستوى المتوسط او المعتدلة وفق المعايير التي وضعتها ماسلاش و جاكسون، يستجيب فيه الفرد مرتين لكل بند مرة على تكرار الشعور ومرة أخرى على شدته. (العزيزة ، ب س ، 377)



### خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل للاحتراق النفسي وهو المتغير المستقل، كظاهرة متزايدة في بيئات العمل والحياة اليومية حيث يؤدي الاجهاد المستمر الى اثار سلبية على الصحة النفسية والجسدية، مما يؤثر على الأداء الوظيفي والعلاقات الشخصية ومن اجل الحفاظ على التوازن النفسي والمهني، يساهم التعرف المبكر على اعراض الاحتراق النفس واتخاذ التدابير الوقائية امر ضروري من خلال تبني استراتيجيات فعالة مثل تنظيم الوقت، تعزيز التواصل والدعم الاجتماعي وممارسة أساليب الاسترخاء يمكننا من الحد من تأثير الاحتراق وتحقيق حياة اكثر توازنا وفاعلية من حيث الأداء المهني بالنسبة للفرد، والمنظمة وضمان جودة حياة افضل لننتقل في الفصل الثالث الى موضوع الأداء الوظيفي وهو المتغير التابع في هذه الدراسة.

## الفصل الثالث الأداء الوظيفي

## تمهيد

- 1- تعريف الأداء الوظيفي.
- 2- عناصر الأداء الوظيفي.
- 3- ابعاد الأداء الوظيفي.
- 4- محددات الأداء الوظيفي.
- 5- أهمية الأداء الوظيفي.
- 6- معايير الأداء الوظيفي.
- 7- طرق تقييم الاداء.
- 8- طرق تحسين الأداء الوظيفي.
- 9- اهداف تقييم الأداء الوظيفي.
- 10- النظريات المفسرة للأداء الوظيفي.
- 11- خلاصة الفصل.

### تمهيد:

يعد الأداء الوظيفي عنصرا أساسيا، في نجاح أي مؤسسة فهو يعكس مستوى كفاءة الموظفين في تنفيذ المهام الموكلة اليهم، ومدى تحقيقهم للأهداف المرجوة و لا يقتصر الأداء الوظيفي على الإنتاجية فقط، بل يشمل أيضا جودة العمل و الالتزام بالمعايير التنظيمية والتفاعل مع الزملاء.

حيث يتأثر الأداء بعدة عوامل منها بيئة العمل، الحوافز، التدريب المستمر ومستوى الرضا الوظيفي لذلك تسعى المؤسسات الناجحة الى تحسين أداء موظفيها من خلال تطوير مهاراتهم وتوفير بيئة ملائمة محفزة، خالية من الضغوطات والاختطار المهنية من اجل محيط سليم مهنيا للرفع من جودة الأداء الوظيفي، هذا ما سنتطرق اليه خلال هذا الفصل بالشرح المفصل.

## 1-تعريف الأداء الوظيفي:

### 1-1 اللغة:

" كلمة مشتقة من الفعل أدى، أي قام بالشئ وقضاه، قام بالصلاة، وادى الشهادة ادلى بها وتؤدي الامر اخذ اداءه، يؤدي الامر أي استعد له وقام به كما هو مطلوب.(بوخاري، 2011 : 77)

وهي لفظ مشتق من الكلمة الإنجليزية، to performer ، وقد اشتقت الكلمة من اللغة اللاتينية performer ، بمعنى تنفيذ مهمة وتأدية عمل على الوجه المطلوب".(السلي، 2003 ، : 40)

### 1-2اصطلاحا: سنعرض مجموعة من التعريفات الاصطلاحية للأداء الوظيفي :

يرى خيرى بانه " تنفيذ مهمة او نشاط معين، وفق برتوكول معين للوصول الى هدف مسطر يكون فرديا او جماعيا ويعبر عن كفاءة الشخص في انجاز مهامه في العمل."

ويقصد به النتيجة الفعلية لجهود الفرد، من خلال قدراته ومدى معرفة ادواره ومهامه في المؤسسة وتنفيذ نشاطات معينة بغية الوصول الى اهداف مسطرة، هذا ما يعكس درجة تحقيقه وانجازه للمهام المكونة لعمله.(حتحات ، خيرى ، 2023 : 80)

تعريف عاشور(1978)" الاداء الوظيفي يعكس ولاء الفرد لمنظمتة، فالمنظمات كافه تهتم بأداء افرادها العاملين، أي الأداء الوظيفي يبدأ من قدرات الفرد ودوافعه، ثم أداء الأقسام، نهاية الى أداء المؤسسة ككل، فهو نتاج تكاثف المجهودات لكل فروع المنظمة لتحسين مستوى وجودة أداء المهام بكفاءة جيدة ومحكمة".(الصليبي ، 2017 : 125)

تعريف نضال صالح الحوامدة (2004) "هو مجموعة السلوكيات الإدارية، التي تعبر عن قيام الموظف بدوره ومهامه، من ناحية جودة الأداء وحسن التنفيذ إضافة الى الخبرة المطلوبة في العمل و نوعية الاتصال والتفاعل الجيد مع الزملاء في المؤسسة، والالتزام باللوائح الإدارية المنظمة للعمل وبناء استجابة لهذه اللوائح تكون مفيدة وفعالة للفرد والمؤسسة".(صابر ، 2019 : 276)

تعريف الهلال للأداء الوظيفي " هو ممارسة الموظف لأعماله ومهامه التي كلف بها من طرف المؤسسة او الوظيفة التي يرتبط بها، ومدى النتائج التي يحققها في المؤسسة". (بن جدو، 2020: 71)

وحسب دافت وراي 2006 "فهو تحقيق الأهداف المسطرة من اجل ضمان الكفاءة، اذ يستلزم على الفرد ان يكون مدرك للمعلومات الكافية، حول هذه الأهداف المكلف بها لإنجازها بنجاح وفاعلية". (الحارثي 2014: 38)

ومن التعاريف السابقة فان الأداء الوظيفي، هو قدرة الموظف على تنفيذ المهام والمسؤوليات المكلف بها وفق معايير الجودة و الكفاءة المطلوبة من قبل المؤسسة التي يعمل لديها، ويعكس الأداء الوظيفي مستوى الإنتاجية، والدقة والالتزام ومدى تحقيق الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد المتاحة، كما يتأثر الأداء بعدة عوامل منها المعرفة والمهارات، بيئة العمل، الحوافز والتوجيه الإداري، حيث يعتبر الأداء الفعال أساسا للنجاح للفرد والمؤسسة، بمساهمته في تحسين الإنتاج العام وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

### 2-عناصر الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء الوظيفي منظومة متكاملة تعتمد على مجموعة من العناصر او المكونات الأساسية وفي هذا السياق يمكن الإشارة اليها فيما يلي :

#### 2-1 كفاءة الموظف:

تتمثل في خصائص الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل الصفات الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به الموظف، إضافة الى القدرة على استخدام الأدوات والتقنيات المطلوبة لإنجاز المهام، ومؤهلات علمية تحصل عليها في مسيرته التكوينية المستمرة باستمرار الوظيفة. (محمد 2018: 80)

### 2-2 جودة العمل :

تعني مستوى الدقة والالتقان الذي يقدم به العمل وفقا للمعايير المطلوبة، حيث تعكس كفاءة ومدى تحقيق الأهداف بأفضل طريقة ممكنة بتأثير عدة عوامل هي :

- \* الدقة والالتقان، تنفيذ المهام دون أخطاء او الحاجة الى تعديلات متكررة.
- \* الالتزام بالمعايير، واتباع السياسات والإجراءات المعتمدة في المؤسسة .
- \* الكفاءة والفعالية، وإنجاز المهام باقل جهد ممكن دون التأثير على الجودة.
- \* الابتكار و التطوير، وتقديم الحلول وتحسين العمليات لتعزيز الإنتاجية.
- \* الاهتمام بالتفاصيل، ومراعاة جميع الجوانب المهمة في العمل لتحقيق افضل النتائج.(نوري،2017)

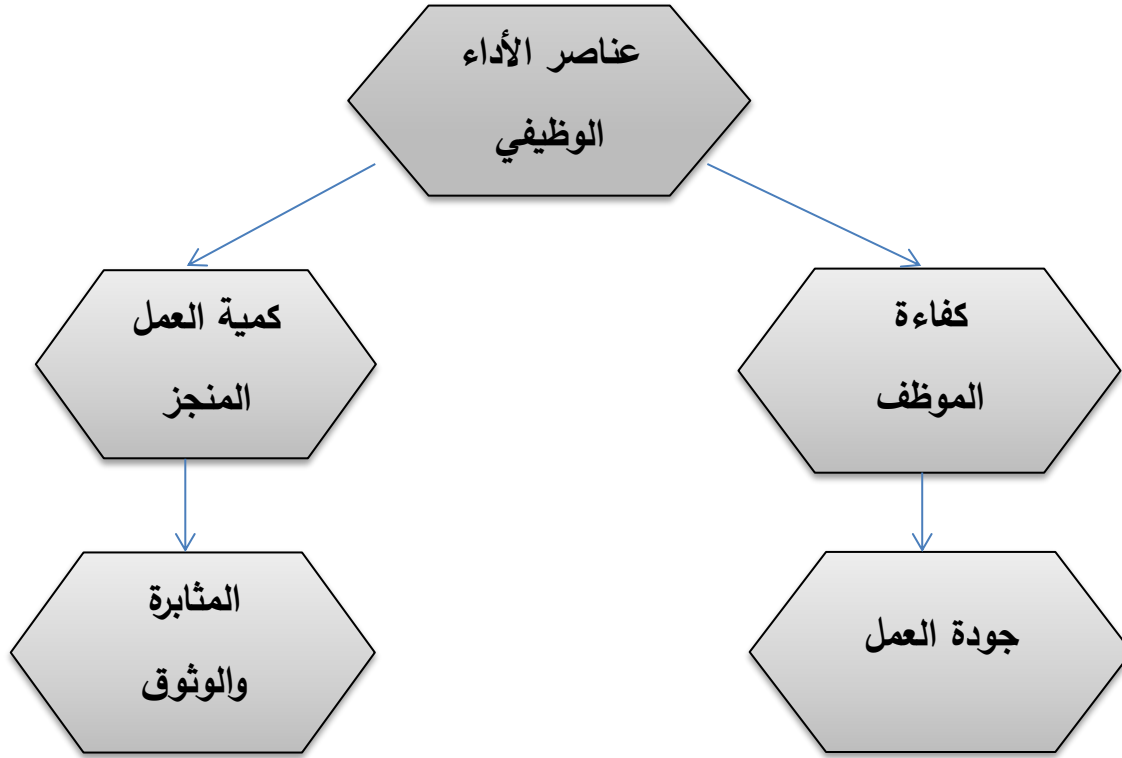
### 2-3 كمية العمل المنجز:

يقصد به حجم المهام والواجبات التي يتم تنفيذها خلال فترة زمنية معينة، يتم قياسها بعدة طرق حسب طبيعة العمل، وتشمل عدد المهام المنجزة، معدل الإنجاز، سرعة الأداء، والالتزام بالمواعيد النهائية مما يساعد في تحديد مدى فاعليته وقدرته على تلبية متطلبات الوظيفة. (صابر، 2019)

### 2-4 المثابرة والوثوق :

تشمل الجدية والتفاني في العمل، وقدرة الموظف على انجاز المهام في مواعيدها المحددة، وتحمل كامل المسؤولية دون اشراف وتوجيه من قبل مسؤوليه، وكذا الاعتماد عليه من طرف زملائه، أي هو الذي يمكن الاعتماد عليه لا نجاز المهام وتحقيق الأهداف دون متابعة مستمرة. (الهدفي ، 2022)

انظر الشكل في الأسفل:



الشكل رقم (05) : عناصر الأداء الوظيفي .

**3- أبعاد الأداء الوظيفي:** يعد الأداء الوظيفي من العوامل الأساسية التي تحدد نتائج المؤسسة واستمراريتها، حيث يعكس مدى كفاءة الموظفين في أداء مهامهم وتحقيق الاداء التنظيمي، حيث يتأثر بعدة ابعاد تشمل : الكفاءة والفعالية والالتزام، الابتكار والقدرة على التكيف مع التغيرات، حيث سنتطرق اليها فيما يلي :

### 3-1 البعد التنظيمي للأداء :

يقصد به الأساليب و الطرق التي تعتمد عليها المؤسسة، من الناحية التنظيمية من اجل الوصول ال أهدافها وبالتالي القدرة على قياس مستوى الالتزام الوظيفي لدى الموظفين، حسب المعايير المتبعة لمعرفة فعالية الإجراءات التنظيمية على الأداء .



### 3-2 البعد الاجتماعي للأداء :

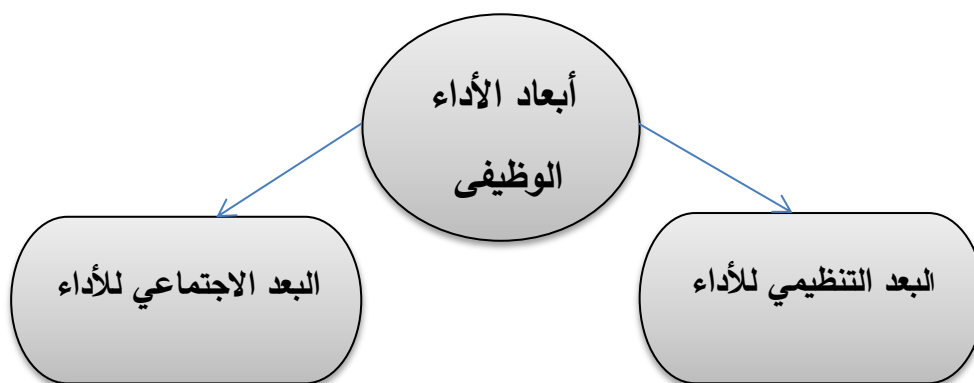
يشير الى مستوى الرضا الوظيفي عند افراد المؤسسة، على اختلاف مستوياتهم لان مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على التزام ووفاء الموظفين، لذا وجب على المؤسسة الا تقتصر على الاهتمام بالجانب الاقتصادي وتهمل الجانب الاجتماعي للمورد البشري، وبالتالي الجمع بين الفعالية والكفاءة في التسيير المؤسساتي. (بوعطيط. 2009: 78)

ويشير بشير محمد السعيد أنور سلطان الى انه يمكن ان نميز، ثلاثة ابعاد وهي:

\* الجهد المبذول.

\* كمية الجهد المبذول.

\* نمط الأداء. (نفس المرجع السابق. 2009: 78) يلخص ما سبق في الشكل التالي:



الشكل رقم (06) : ابعاد الأداء الوظيفي .

**4- محددات الأداء الوظيفي:** في هذا السياق سيتم استعراض ابرز محددات الأداء الوظيفي، والتي تتنوع بين الدافعية، بيئة العمل، ادراك الدور، المهارات والكفاءات، بهدف تقديم رؤية شاملة لكيفية تعزيز الأداء وتحقيق الأهداف المؤسساتية بكفاءة عالية.

### 4-1 الدافعية:

هي القوى الكامنة داخل الفرد التي تحفزه للعمل بجدية سواء كانت شخصية او مهنية، حيث تنقسم الى الدافعية الداخلية متمثلة في الرغبة في تحقيق الإنجازات الشعور بالرضا عن العمل، اما الخارجية مثل المكافآت المالية الترقية التقدير او ربما الخوف من العقوبات، فالدافعية تعتبر عامل أساسيا في نجاح أي مؤسسة ، فتعزيزها يساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة.

### 4-2 المهارات و الكفاءات المهنية:

أي قدرة الفرد على أداء العمل، فهي عوامل لا تتغير خلل فترة زمنية قصيرة وتتألف من محصلة المعرفة، والمهارات والخبرات والتدريب والتعليم حيث تتأثر بعدة عوامل منها المهارات الفنية والإدارية القدرات الجسدية والعقلية، الدافعية والتحفيز، التوجيه الإداري الفعال، كل هذا يحدد فاعلية الجهد المبذول.(الريس، 2010 )

### 4-3 ادراك الدور:

تعني تصورات الموظف للدور، وانطباعه عن السلوك و الأنشطة التي يتكون منها عمله وكيفية ممارسة دوره في المنظمة وحدود صلاحياته داخل بيئة العمل، اذ يؤثر هذا الادراك بشكل مباشر على مستوى الأداء ويساعد الموظف على التركيز على مهامه الأساسية والعمل بفعالية لتحقيق الأهداف التنظيمية وتشمل ثلاثة عناصر، وضوح الدور، توافق الدور، دعم الدور من طرف المؤسسة. (نفس المرجع السابق ، 2010)

### 4-4 بيئة العمل:

يقصد بها المحيط المادي والاجتماعي والنفسي، الذي يمارس فيه الموظفون أعمالهم وتشمل العوامل المادية مثل المكاتب و التجهيزات، العوامل الاجتماعية مثل العلاقات بين الموظفين، إضافة الى العوامل

التنظيمية كالقوانين والثقافة المؤسسية، وتشمل العناصر التالية: البيئة المادية، البيئة الاجتماعية البيئة التنظيمية كل هذا يلعب دورا مهما في تعزيز الأداء والابداع و الاستقرار الوظيفي.(الريس،2010 )

### 5- أهمية الأداء الوظيفي:

يعد من العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل كبير في نجاح أي منظمة او مؤسسة، حيث تتجلى أهمية الأداء الوظيفي في عدة جوانب ابرزها:

- يساهم الأداء في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المنظمة، ومدى سلامة برامجها التي تعد وتستخدم على مستوى المؤسسة.
- يؤدي الأداء الفعال الى تخفيض التكاليف، تكاليف العمل وترشيد المخرجات.
- يعمل الأداء الفعال الى خلق ميزة تنافسية للمنظمة من خلال الابتكار والابداع في المهام على مستوى المؤسسة وخارجها.
- له أهمية كبيرة في رفع مستوى الجودة في مداخلات ومخرجات العملية الإنتاجية في منظمات الاعمال.
- للأداء مساهمة في تحديد مدى قدرة المنظمة على استثمار القدرات الكامنة، وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين باعتباره مقياس لقدرات ودافعية الفرد اتجاه عمله.
- يعمل الأداء المتميز في تحديد نقاط القوة والضعف لدى قوى العمل في المؤسسات.
- اشباع حاجات الفرد وأهدافه وبالتالي تحقيق اهداف المنظمة ككل.
- تحفيز الموظفين للعمل بشكل افضل، من خلال التقدير و المكافآت من اجل تحسين الأداء الوظيفي.

- تحقيق المهارة المهنية من خلال البرامج التدريبية التي تستهدف تحسين الأداء الوظيفي .
- فتح قنوات تواصل بين العاملين والإدارة، خاصة الخبرات وافضل الممارسات.
- ضمان جودة العمل من خلال متابعة أداء العاملين كالأساتذة والأطباء، ومتابعة مدى التزامهم بالمعايير التنظيمية .( ماضى،2014 : 77)

### 6- معايير الأداء الوظيفي:

هي مجموعة من المؤشرات والقياسات التي يتم استخدامها لتقييم أداء الموظف في العمل تعتمد هذه المعايير على مجموعة من العوامل التي تساهم في تحديد كفاءة الموظف، وقدرته على تحقيق اهداف المنظمة وهيا:

#### 6-1 المعايير إنسانية:

يفسر هذا المعيار بطبيعة العلاقة بين الموظف وزملائه في بيئة العمل، وكذا علاقته مع رؤساءه والموظفين الذي يكون تحت اشرافهم وسلطتهم، بالإضافة الى مدى التأثير في المرؤوسين من خلال تشجيعهم ودفعهم لبذل المزيد من الجهود لتحقيق أداء افضل والعمل الجماعي لتحقيق اهداف الموظف من جهة واهداف المنظمة من جهة أخرى، لذا يعتبر مقياس العلاقات هاما ومؤشر لمدى نجاح الفرد او فشله في أداء مهامه.

#### 6-2 المعايير المهنية:

وهي رغبة الفرد وإصرار الموظف على أداء عمله بأعلى مستوى من الكفاءة والجودة، مع تجنب حدوث أي خلل او ضرر، وتشمل قدرته على حل جميع المشكلات التي قد تواجهه اثناء أداء مهامه بهدف تحقيق الفعالية المطلوبة، سواء في تحسين أدائه الشخصي او في تحقيق اهداف المؤسسة التي يعمل بها إضافة الى القدرة على إتمام الاعمال قبل تراكمها والاستعداد للمواقف الطارئة، مع ضمان التوفيق بين الحياة الشخصية والمهنية. ( اونيس واخرون ، 2013 : 81)

### 3-6 المعايير الشخصية:

تتعلق بمقدار الجهد الذي يبذله الموظف في العمل، والذي يتأثر بعدة عوامل تساهم في بناء شخصيته سواء كانت بيولوجية، عقلية، تربوية، علمية وعملية او اجتماعية كما تشمل إصراره على تحقيق أهدافه المحددة، ومقدرته على العطاء والتفاني في عمله وتحقيق ذاته وابداعه وتجديد الطرق والأساليب التي يتعامل بها مع غيره لإنجاز مهامه المختلفة. (اونيس واخرون ، 2013 : 81)

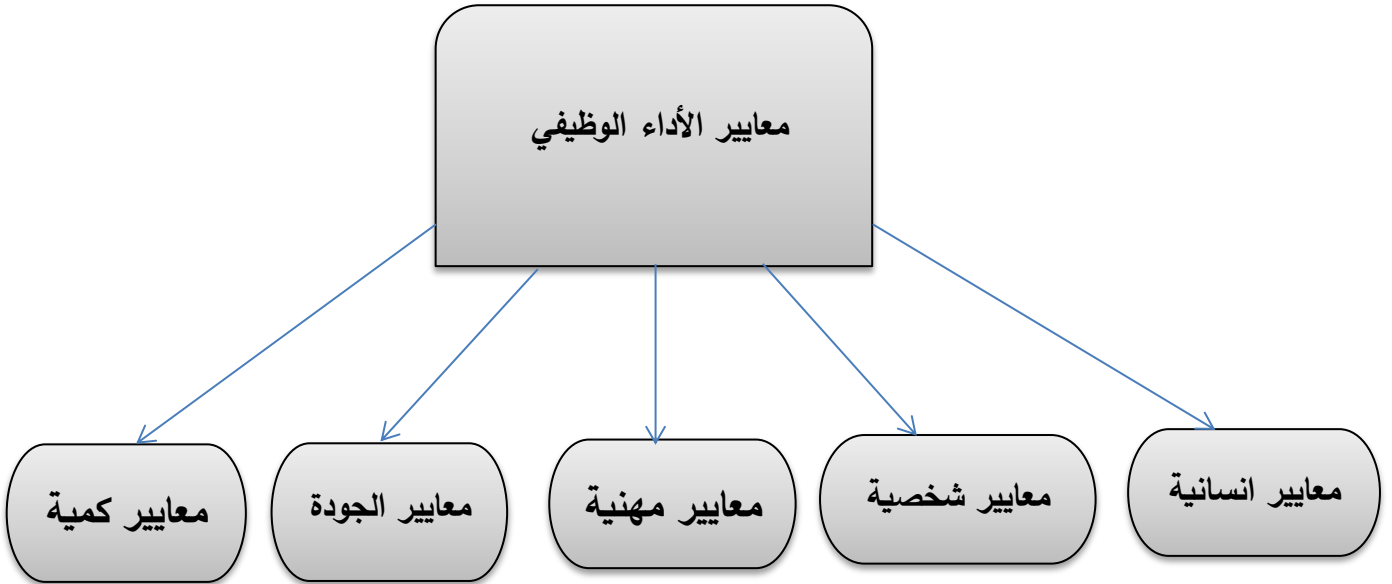
### 4-6 معايير الجودة:

يعتبر مؤشر لكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الاتفاق و وجودته لذا يجب ان يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة للموظف، حيث يحتكم الرؤساء والمرؤوسين له اذا دعت الضرورة في ضل التصميمات السابقة، الأهداف والتوقعات للاتفاق على مستوى الجودة المطلوبة.

### 5-6 معايير كمية:

هي حجم العمل المنجز في فترة زمنية محددة دون تكليف او عناء، وفي الوقت نفسه لا يقل مستوى الأداء عن قدراتهم وامكاناتهم لان ذلك سيؤدي الى البطء في أداء المهام والتراخي، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات وظيفية. (نفس المرجع السابق : 82)

اختصرنا المعايير في الشكل الموالي:



الشكل رقم (07) : معايير الأداء الوظيفي.

## 7- طرق تقييم الأداء الوظيفي:

تقييم أداء الموظفين هو عملية مهمة لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية وتحسين الإنتاجية تعتمد هذه العملية على عدة طرق من أهمها :

### 7-1 طريقة الترتيب البسيط:

يقصد بها عملية ترتيب الموظفين من الرئيس المباشر، تنازليا من الاحسن الى الأقل أداء بناء على معايير مثل الكفاءة، الجودة والإنتاجية، تمر بعدة خطوات وهيا:

- تحديد معايير التقييم متمثلة في الأداء العام، الإنتاجية الالتزام بالمواعيد.

- تصنيف الموظفين من الأفضل الى الأقل أداء.

- المقارنة الفردية بين الموظفين لتحديد رتبهم النسبية.
- اتخاذ القرارات من ترقية وحوافز وخطط للتطوير. ( اللبدي ، 2015 : 22 )

### 4-2 المقارنة الزوجية:

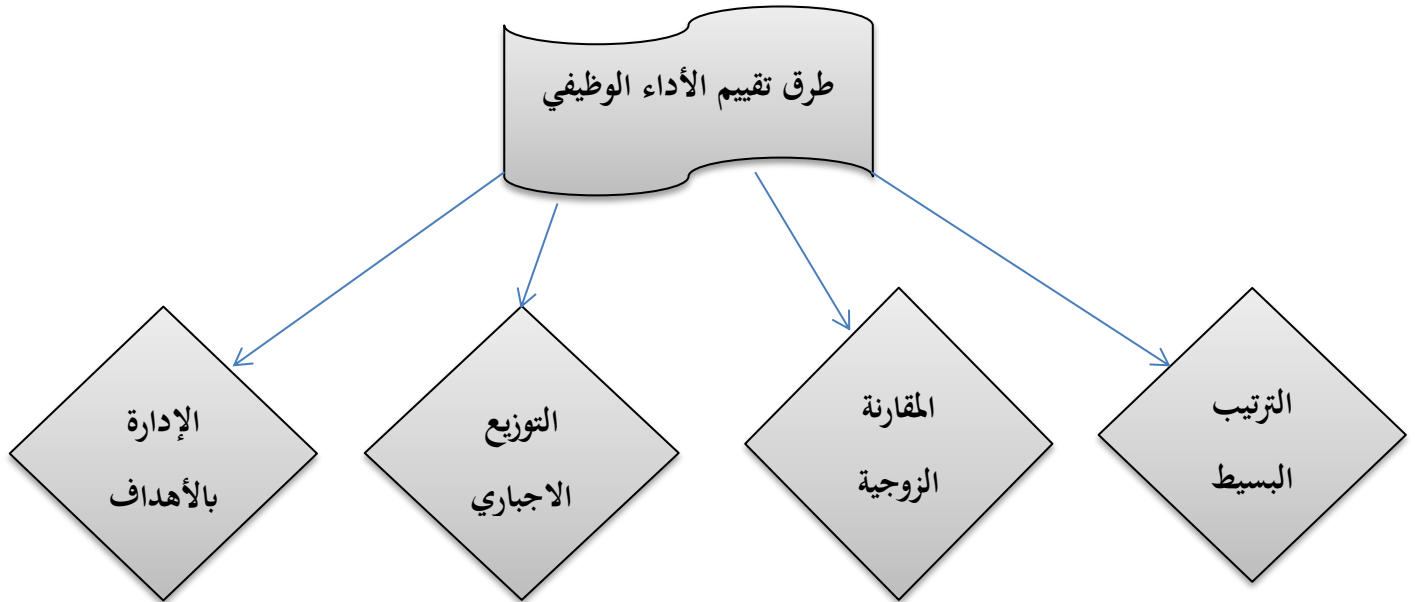
- هي احدى طرق تقييم الأداء الوظيفي، حيث يتم مقارنة كل موظف مع موظف اخر في نفس القسم بشكل ثنائي لتصنيفهم من الأفضل الى الأقل أداء، باتباع خطوات سنذكرها فيما يلي:
- اعداد قائمة الموظفين بوضعهم جميعا في قائمة التقييم.
  - اجراء المقارنات الثنائية بين كل موظف واخر بشكل فردي وفقا لمعيار معين مثل: الأداء، الإنتاجية الجودة.
  - تسجيل النتائج، بعد تنقيط الموظفين للأفضل اثناء المقارنة.
  - حساب الترتيب النهائي بناء على عدد المرات التي حصلوا فيها على نقاط من المقارنات.( نفس المرجع السابق: 22 )

### 7-3 التوزيع الاجباري :

- وهي توزيع الموظفين وفق درجات تحددها المنظمة، وتصنيفهم ضمن فئات محددة وفقا لتوزيع معين يشبه التوزيع الطبيعي، من مزايا هذه الطريقة:
- منع التحيز في التقييمات .
  - الدفع بالموظفين لأداء افضل لضمان تصنيف اعلى.
- ### 7-4 الإدارة بالأهداف:
- تعتمد على النتائج التي يحققها الموظف بعيدا عن السلوك والصفات الشخصية له، حيث من بين خطواتها:

- اعتماد الأهداف المراد تحقيقها لتحديد مستوى الأداء .
- مشاركة الأهداف مع الموظفين لتحقيقها .
- تحديد معايير القياس بحيث تكون قابلة للقياس ، باستخدام مؤشرات واضحة للأداء .
- المتابعة و التقييم المستمر ، لإعطاء فرص للتطوير بناء على النتائج المحققة من طرف الموظف .

( نفس المرجع السابق، 2015) كما هو مبين في الشكل التالي:



الشكل رقم (08) : طرق تقييم الأداء الوظيفي.

## 8- طرق تحسين الأداء الوظيفي :

اصبح من الضروري البحث عن طرق لتحسين الأداء الوظيفي نظرا للتطور المستمر في سوق العمل سواء من خلال تطوير المهارات الشخصية، تحسين بيئة العمل، تبني استراتيجيات فعالة لإدارة الوقت والموارد، في هذا السياق سنتناول مجموعة من الطرق والأساليب التي تساعد على تعزيز أدائهم الوظيفي.



### 8-1 تحسين أداء الموظف:

باعتبار الموظف الحلقة الاساسية والمهمة في سوق العمل، يجب العمل على تحسين أدائه الوظيفي بالاعتماد على عدة عوامل، تشمل المهارات الفردية، بيئة العمل، والتحفيز المستمر.

\* التركيز على نقاط القوة : بمعنى التركيز على نقاط القوة لدى الفرد، وتوظيفها في المهام المناسبة عن طريق تعزيز التدريب والتطوير بناء على تلك النقاط، بالإضافة الى توفير بيئة تحفز على الابداع والابتكار لتنتهي عند التقدير والمكافاة على تلك المجهودات، فعند التركيز على هذه النقاط يصبح الموظف اكثر كفاءة وسعادة في وظيفته مما يساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة.

\* التركيز على الاعمال التي يميل اليها الموظف : يقصد به توفير الانسجام بين الموظف والعمل الموكل اليه فعندما يعمل الفرد في مجال يحبه يكون اكثر تحفيزا وابداعا وانتاجية، فالوظائف التي تتماشى مع شغفه واهتمامه تعزز من التزامه بالعمل، و تقلل الشعور بالإرهاق والتعب والملل من ناحية، ومن ناحية أخرى فان فهم اهتمامات الموظف ومنحه حرية الابداع والتطوير يساهم في تحسين مستوى الأداء مما ينعكس إيجابا على المؤسسة ككل.

### 8-2 تحسن الوظيفة :

يتأثر الأداء بمحتويات الوظيفة، فاذا تطلب الأداء مهارات تفوق مستوى الموظف او كانت المهام غير مناسبة له سيؤدي ذلك الى تدني درجة الأداء، لذا يستوجب الامر اتخاذ تدابير للحد من هذا الامر عن طريق :

- إعادة تصميم الوظيفة من حيث طبيعة المهام والمسؤوليات، و توزيع المهام بكفاءة وانصاف على الموظفين.( الحلبي ، 2016 )

- اثراء الوظيفة بمنح مزيدا من الاستقلالية والمسؤولية في اتخاذ القرارات .

- العمل على تحديد الجهة الملائمة والمناسبة لأداء الوظيفة .

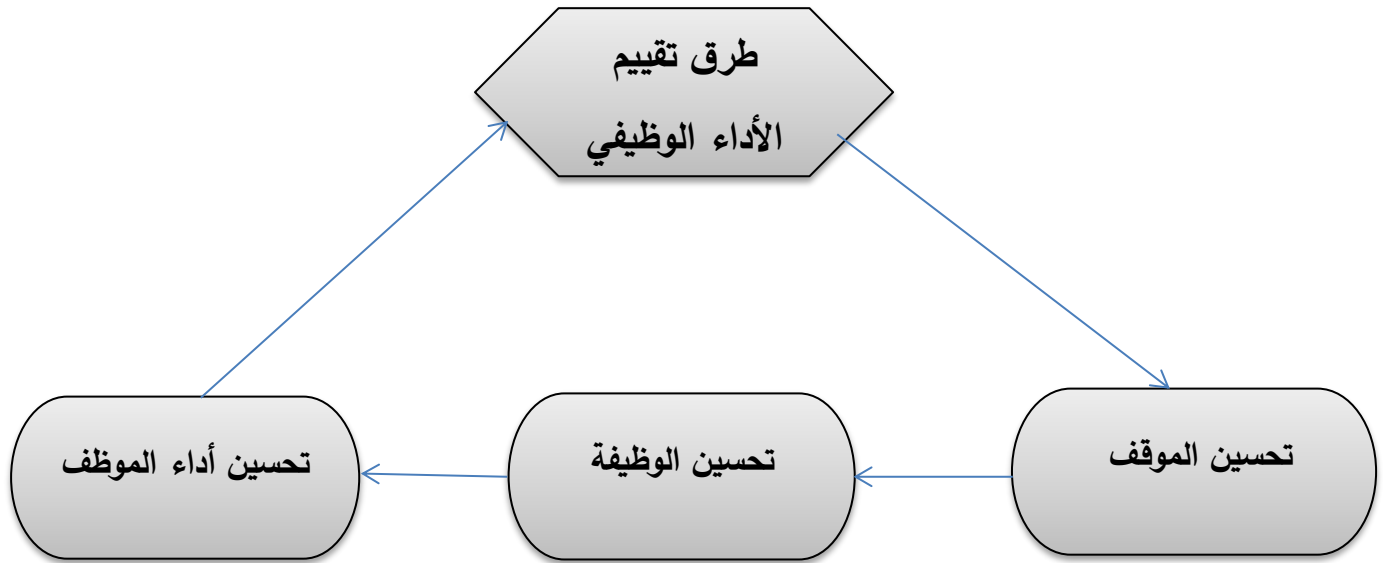
- تبادل الوظائف بين العمال لفترات من الوقت لتقليل مستويات الملل وزيادة حماس الموظف.

( الحلبي ، 2016 )

### 3-8 تحسين الموقف :

نعني بها ملائمة طرق العمل ووضوحها، فان بيئة العمل قد توفر فرصا للتغير مما يساهم في تحسين الأداء بالإضافة الى فاعلية الاتصال والتفاعل مع القطاعات الأخرى، وتلعب الرقابة الإدارية دورا هاما في تحسين الأداء من خلال اهتمام المشرف بالتواصل ومستوى السلطة التي يفوضها والمعايير التي يضعها وتشجيعه الموظفين على المخاطرة، بالإضافة الى تحسين نفسية الفرد، كلها تعمل على خلق بيئة مناسبة لأداء المهام بكفاءة وراحة، وتحسين جودة العمل. (مارييون ، 1989: 279)

كما هو مبين في الشكل ادناه :



الشكل رقم (09): طرق تحسين تقييم الأداء الوظيفي.

## 9- اهداف تقييم الأداء الوظيفي :

تأتي عملية التقييم الوظيفي، كخطوة هامة في المسار الوظيفي للفرد والمؤسسة من اجل الوصول الى مجموعة من الأهداف، تعود بفوائد على كل من القائم بالتقييم والخاضع له، سنتطرق اليها في النقاط الاتية:

- معرفة المسؤولين بمستوى الأداء في المؤسسة هل هو مرض ام لا.
- معرفة مدى فاعلية الموظف في تحقيق اهداف المؤسسة وأهدافه الشخصية.
- تقييم ضعف العاملين واقتراح إجراءات لرفع وتحسين مستوى أدائهم بالاعتماد على برامج للتدريب.
- المساهمة في معرفة قدرات الموظفين، لترقيتهم وتولي مناصب عالية وزيادة الرواتب و اقتراح نظام حوافز مخصص لهم.
- يضمن تخطيط جيدا للقوى البشرية في المنظمة.
- يمكن من تزويد مسؤولي الموارد البشرية على مستوى المنظمة بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع العاملين والوقوف على المشاكل التي يعانون منها لتحسينها. (محساس ، 2009 ، ص57)

## 10- النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

هناك عدة نظريات تفسر الأداء الوظيفي، يركز كل منها على جوانب مختلفة من العوامل التي تؤثر فب إنتاجية الموظف وفعاليته، سنتطرق اليها في العنصر التالي :

**10-1 نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور ( 1856-1915) :** "لقب من طرف بعض الباحثين بالأب الروحي للإدارة العلمية، كان يشغل منصب رئيس للمهندسين خلال مسيرته لاحظ تايلور ان العمال يهدرون الكثير من الوقت والجهد في حركات لا حاجة لها، مما يؤدي الى ضعف الإنتاج بالإضافة الى عدم دراية المسؤولين بمعدلات الإنتاج لمروسيهم ولا العمال يعرفون ما المطلوب منهم

بالضبط، ما دفع به الى دراسة هذه المور علميا بتطبيق المنهج العلمي هدفت ابحاثه الى تخفيض الوقت والجهد والتكاليف مقابل أداء جيد . ( ارفيس ، 2010 : 491)

من اهم مبادئ النظرية :

**10-1-1 المبدأ الأول :** تطوير عام لكل عنصر من عناصر العمل بدلا من الطرق العشوائية أو التقليدية يجب استخدام أساليب علمية لدراسة وتحليل كل جزء من العمل، للوصول إلى الطريقة الأكثر كفاءة لإنجازه.

**10-1-2 المبدأ الثاني :** الاختيار العلمي للعاملين وتدريبهم، يجب اختيار الموظفين بناء على مؤهلاتهم وقدراتهم المناسبة للعمل، وتدريبهم علميا وفقا لأفضل الأساليب التي تم تطويرها.

**10-1-3 المبدأ الثالث :** يعد من مبادئ الإدارة العلمية قد يكون الأصعب فهما بالنسبة للشخص العادي إذ يقوم على توزيع العمل داخل المؤسسة بين العمال والإدارة بشكل شبه متساو، ففي الأسلوب التقليدي كان العامل يتحمل معظم المسؤوليات، أما في الأسلوب الجديد فيتم تقسيم العمل بحيث تأخذ الإدارة على عاتقها جزءا كبيرا من المهام التي كانت تلقى سابقا على مسؤولية العامل وحده، هذا التغيير في توزيع العمل يجعل الإدارة تتحمل مسؤوليات إضافية كبيرة، مما يبرز دورها الجديد بشكل أكثر وضوحا.

**10-1-4 المبدأ الرابع :** يقوم على الدمج بين المعرفة العلمية والعمالة المدربة وفقا لهذه المعرفة استخدمت كلمة "الدمج" عمدا، لأن مجرد تطوير العلوم أو اختيار العمال وتدريبهم علميا لن يكون كافيا ما لم يكن هناك من يطبق هذه المعرفة علميا ويربطها بالعمال في الواقع، فبطبيعتهم، فهم يميلون في معظم الأوقات إلى العمل بالطريقة التي يرتاحون لها، سواء التزموا بالأسس العلمية أم لا ولهذا، لا بد من وجود من يضمن تطبيق هذه المبادئ العلمية علميا. رغم ذلك، فإن مصطلح "الدمج" قد يبدو ثقيلًا بعض الشيء أو غير مألوف، ولهذا قد يكون من الأفضل استخدام تعبير مثل "تطبيق" أو "فرض" هذه المبادئ لضمان الالتزام بها علميا. ( Taylor, 1923: 15)

## 10-2 النظرية البيروقراطية لماكس فيبر :

اشتهر بوضع البيروقراطية كنموذج مثالي للإدارة والتنظيم، حيث رأى ان الأنظمة التقليدية والعشوائية في الإدارة غير فعالة، واعتبر الهيكل الرسمي قائم على قوانين وإجراءات محددة، تنتهي لإدارة مثالية للمؤسسات، وتعتبر نظريته كوصف لتنظيم الجهاز الإداري للمنظمة وكيف يؤثر على أداء وسلوك العاملين، فهي سلطة المكتب المستمدة من التعليمات والامور والإجراءات التي يتضمنها التنظيم الرسمي، تهدف البيروقراطية الى الغاء الطابع الشخصي من حيث توزيع الاعمال أو وسائل أداء العمل وتقييمه.

من اهم مبادئ النظرية ما يلي :

- \* التسلسل الهرمي الواضح، الذي يحدد السلطة والمسؤوليات بوضوح، حيث ان كل مستوى من المستويات الإدارية، يخضع لمستوى اعلى منه.
- \* تقسيم العمل، بتوزيع المهام بشكل دقيق وفقا للخبرات والتخصصات لتحسين الكفاءة، وتجنب العشوائية في العمل.
- \* القواعد والإجراءات الرسمية، التي تبنى على قواعد وأنظمة مكتوبة وليس العلاقات الشخصية لضمان العدالة والاتساق في المعاملات .
- \* الحياد والموضوعية، حيث تتخذ القرارات بناء على لوائح وقوانين، بغض النظر عن المصالح الشخصية او العواطف.
- \* الاعتماد على الكفاءة في التوظيف باختيار الموظفين اعتمادا على كفاءتهم، لضمان وجود اشخاص مؤهلين في المناصب المناسبة.
- \* التوثيق الرسمي بتسجيل القرارات والمعاملات رسميا لضمان الشفافية والمسؤولية لتسهيل عملية متابعة الأمور الادارية وتحقيق الاستمرارية.(رثيمي واخرون ، ب س : 20)

### 10-3 نظرية العلاقات الانسانية التون مايو (1924 - 1933) :

يمكن تعريف العلاقات الانسانية حسب هذه النظرية في مجال العمل، بانها مجال من مجالات الادارة وهي التفاعلات والتواصل بين الافراد في بيئات العمل والمجتمع، التي تهدف الى بناء التعاون التقاهم والاحترام المتبادل في بيئة العمل، وتحسين عملية التواصل بين الموظفين لحل النزاعات بشكل فعال من خلال هذا نستنتج ثلاثة اهداف للعلاقات الانسانية هي:

\* تحقيق التعاون بين العاملين.

\* الانتاج الدائم والمستمر.

\* اشباع الحاجات للأفراد من الجانب الاقتصادي النفسي والاجتماعي .

من مبادئها :

\* الاحترام المتبادل، في التعامل بطريقة تعكس الاحترام والتقدير بغض النظر عن الاختلافات في الراي او الخلفية، وعدم التحيز بالاستماع لآراء الآخرين .

\* التواصل الفعال، بنقل الافكار والمعلومات بوضوح ودقة، والاستماع الفعال للآخرين لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم.

\* الثقة المتبادلة، ببناء علاقات على الصدق والشفافية مما يعزز التعاون بين الافراد، والوفاء بالوعود والالتزامات لخلق بيئة تسودها الثقة.

\* التعاون والعمل الجماعي، بتعزيز روح الفريق وتشجيع المشاركة والتعاون في تحقيق الاهداف المشتركة وتوزيع الادوار والمسؤوليات بطريقة عادلة تحقق اقصى استفادة من قدرات الافراد.

\* التحفيز و التشجيع، من خلال المكافآت والتقدير، تشجيع الابتكار والابداع من خلال توفير بيئة داعمة.

\* العدل والمساواة، من حيث معاملة الجميع بإنصاف دون تمييز، توفير فرص متكافئة لجميع الافراد لتحقيق النجاح والتطور. (سلاطنية ، 2003 ، ص 40)

#### 10-4 نظرية X و Y دوجلاس ماكجريجور ( 1960):

نظرية X و Y هما نظريتان في الإدارة والسلوك التنظيمي قدمهما عالم النفس الأمريكي دوجلاس ماكجريجور عام 1960 في كتابه "The Human Side of Enterprise" تهدف هاتان النظريتان إلى توضيح كيفية إدراك المديرين لسلوك الموظفين وتأثير ذلك على أساليب الإدارة و اتخاذ القرارات".

**10-4-1: نظرية X** تقوم هذه النظرية على تصور سلبي تجاه الموظفين، حيث يرى المديرون أن :

\* الموظفين بطبيعتهم كسالى ولا يحبون العمل، يحتاجون إلى رقابة صارمة وتوجيه مستمر .

\* يتجنبون المسؤولية ويفضلون التعليمات المحددة، حيث يعتمد تحفيزهم بشكل أساسي على المكافآت المالية أو العقوبات.

\* أسلوب الإدارة: يعتمد على النهج السلطوي (الأوتوقراطي)، حيث تفرض قواعد صارمة وتمارس رقابة مستمرة لضمان الامتثال و الإنجاز .

**10-4-2: نظرية Y** : تعتمد هذه النظرية على افتراضات إيجابية حول الموظفين، إذ ترى أنهم :

\* يستمتعون بالعمل عندما يكون محفزاً وذو معنى.

\* قادرون على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات.

\* يمتلكون دوافع داخلية للإبداع و التطوير الذاتي.

\* يسعون لتحقيق الأهداف والمساهمة في نجاح المؤسسة.

\* أسلوب الإدارة: يتبع النهج التشاركي، حيث يتم منح الموظفين الثقة والدعم، مما يعزز من تحفيزهم وإبداعهم وإنتاجيتهم .

أهمية النظريتين:

\* تساعد المديرين على فهم أساليب القيادة المختلفة وتأثيرها على أداء الموظفين.

\* تؤكد أن نظرة القائد تجاه الموظفين تحدد أسلوب إدارته، مما ينعكس على بيئة العمل. ( البطحي 2020: 01)

\* تشجع على تبني نموذج Y في بيئات العمل الحديثة، حيث تزداد الحاجة إلى الابتكار والتعاون .

### 10-5 نظرية هيرزبيرج الدوافع:

فريدريك هيرزبيرج (Frederick Herzberg) كان عالم نفس أمريكي وباحث في مجال الإدارة اشتهر بتطوير نظرية الدافعية ثنائية العامل، (Two-Factor Theory of Motivation)، التي تفسر العوامل المؤثرة على رضا الموظفين في بيئة العمل، أجرى دراسات رائدة حول الدوافع الوظيفية وتأثيرها على أداء الموظفين، قدم نظرية العاملين (Herzberg's Two-Factor Theory) التي تميز بين :

**10-5-1 عوامل التحفيز :** مثل الإنجاز، التقدير، وتحمل المسؤولية، وهي التي تحفز الموظف على الأداء الجيد.

**10-5-2 العوامل الوقائية :** مثل الراتب، وظروف العمل، وسياسات الشركة، وهي التي تؤثر على الرضا ولكن لا تحفز الموظف إذا كانت وحدها متوفرة.

كانت أبحاثه أساسا في تطوير مفاهيم إثراء الوظيفة وتحسين بيئات العمل، تعتمد العديد من الشركات على نظريته في تصميم بيئات عمل تحفز الموظفين، من خلال توفير فرص للتطوير و التقدير والاستقلالية ساهمت أفكاره في إعادة تعريف مفاهيم القيادة، وإدارة الموارد البشرية، والتفاعل بين الموظفين



والمؤسسة، يُعتبر هيرزبرج من أبرز الشخصيات في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي حيث أثرت نظرياته في كيفية فهم الدافعية وتحسين الأداء الوظيفي". (بوزورين ، 2019 : 40)

لا تزال نظرية العاملين التي قدمها هيرزبرج ذات أهمية كبيرة في بيئات العمل المعاصرة، حيث أصبحت رفاهية الموظفين ورضاهم من الأولويات الأساسية للشركات، تُستخدم مبادئ هذه النظرية لتصميم بيئات عمل أكثر تحفيزاً وإنتاجية، مما يظهر تأثيرها في عدة مجالات منها:

\* تصميم الوظائف: تعتمد الشركات على مبادئ هيرزبرج لإنشاء وظائف أكثر تحدياً وتحفيزاً من خلال منح الموظفين قدرًا أكبر من الاستقلالية والمسؤولية، كما يتم تطبيق استراتيجيات مثل توسيع نطاق المهام وتدوير الوظائف، وتشكيل فرق عمل ذاتية الإدارة لتعزيز الشعور بالإنجاز.

\* برامج التقدير والمكافآت: تولي المؤسسات اهتمامًا متزايدًا بتقدير جهود الموظفين عبر برامج متنوعة تشمل المكافآت المالية وغير المالية، مثل الترقية، والجوائز، والتكريم العلني، والاحتفالات بالإنجازات مما يعزز الدافعية والرضا الوظيفي .

\* فرص النمو والتطوير: تحرص الشركات على توفير بيئة داعمة لتطوير المهارات المهنية لموظفيها، من خلال برامج التدريب والتطوير، وورش العمل، والمؤتمرات، وبرامج الإرشاد والتوجيه مما يساعد على تحقيق التقدم الوظيفي وتعزيز الأداء .

\* تحسين بيئة العمل: تستثمر المؤسسات في تحسين ظروف العمل من خلال تجهيز مكاتب حديثة وتوفير بيئة عمل آمنة ومريحة، وتعزيز ثقافة تنظيمية إيجابية، مما يساهم في رفع مستوى الاداء .

\* إدارة الأداء: تعتمد الشركات على مبادئ هيرزبرج عند تصميم أنظمة تقييم الأداء، حيث تركز على تقديم التغذية الراجعة البناءة، والاعتراف بالإنجازات، ودعم التطوير المهني، مما يعزز الشعور بالتقدير والانتماء داخل بيئة العمل.

\* رفاهية الموظفين: أصبحت الشركات أكثر التزامًا بتوفير بيئة عمل داعمة تضمن صحة الموظفين

وسعادتهم ، وذلك من خلال تبني برامج شاملة تهدف إلى تعزيز صحتهم الجسدية والعقلية والاجتماعية وتشمل هذه الجهود توفير خدمات الرعاية الصحية، والدعم النفسي، وتعزيز التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، إضافةً إلى مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي تساهم في تحسين جودة الحياة داخل وخارج بيئة العمل. (العامري ، 2025)

### خلاصة الفصل:

يعد الأداء الوظيفي أحد المؤشرات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في قياس كفاءة الموظفين ومدى تحقيقهم للأهداف التنظيمية، ويعكس الأداء و الفعالية والإنتاجية في إنجاز المهام مما يؤثر بشكل مباشر على نجاح المؤسسة وتنافسيتها في السوق، يرتبط الأداء الوظيفي بشكل وثيق بعدة عوامل شخصية ومهنية تؤثر عليه بالسلب، منها كثرة الضغوطات المهنية، البيئة، العلاقات الانسانية والاجتماعية عدم فهم الدور الموكل للموظف، غياب المساندة من طرف الإدارة والمرووسين كل هذه العوامل تساهم في تدني مستوى الاداء الوظيفي .

تطرقنا في هذا الفصل الى مفهوم الاداء الوظيفي ،عناصره، ابعاده وكذا محددات الاداء، وللرفع من مستوى الاداء تقوم المنظمات، بوضع خطط تهدف الى معالجة المشاكل التي يعاني منها الموظف على المستوى الشخصي والمهني، وفي الاخير تما ادراج طرق تقييم وتحسين الاداء الوظيفي .

# الفصل الرابع الاطار المنهجي للدراصة

## تمهيد

- 1- مجالات الدراسة.
- 2- منهج الدراسة.
- 3- الدراسة الاستطلاعية.
- 4- تقديم المؤسسة محل الدراسة.
- 5- مجتمع وعينة الدراسة.
- 6- أدوات جمع البيانات.
- 7- اختبار التوزيع الطبيعي.
- 8- خلاصة الفصل

### تمهيد:

يعتبر الجانب المنهجي من اهم العناصر في اعداد المذكرات والأبحاث العلمية، حيث يحدد الاطار العام الذي يتم اتباعه للوصول الى نتائج دقيقة وموثوقة، فهو يشمل المناهج والأساليب التي يتم توظيفها إضافة الى الأدوات والتقنيات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها، وبذلك يوفر هذا الجانب الأسس العلمية التي تعزز مصداقية البحث ودقته، مما يساهم في تحقيق نتائج موضوعية لها دور في اثراء المعرفة البحثية في المجال المدروس، من حيث النتائج الاقتراحات التوصيات واثبات فرضيات الدراسة او نفيها استنادا الى المعلومات النظرية التي تم جمعها سابقا، حيث تم جمع البيانات الكمية والكيفية باستعمال أسلوب الاستبيان والمقياس اللذان كان على شكل أسئلة ذات الصلة بالموضوع.

## 1-مجالات الدراسة:

تعتبر مجالات الدراسة وحدودها من اهم الخطوات لتحديد الجوانب المتعلقة بالموضوع وخاصة المناهج المستخدمة في البحوث الاجتماعية، حيث تنقسم المجالات الى ثلاثة حدود رئيسية تناولناها في هذه الدراسة كالآتي:

### 1-1 الحدود المكانية: كانت الدراسة على مستوى مؤسسات التعليم المتوسط، في المقاطعة التربوية

عين بسام ولاية البويرة .

### 1-2 الحدود الزمنية: تعني المدة المستغرقة لإعداد متطلبات الدراسة، حيث كانت خلال الموسم

الدراسي 2024/2025، ابتداء من مارس 2025 الى ماي من نفس السنة.

### 1-3 المجال البشري: يضم مجتمع البحث وعينة البحث المتكونة، من أساتذة التعليم المتوسط في

المقاطعة التربوية عين بسام، ولاية البويرة.

## 2- منهج الدراسة:

يعد منهج الدراسة احد الركائز الأساسية في أي بحث علمي، حيث يحدد الأساليب والإجراءات التي يتبعها الباحث للوصول الى نتائج دقيقة موثوقة، و يختلف اختيار المنهج تبعا لطبيعة المشكلة البحثية وأهدافها، اعتمدت على المنهج الوصفي في هذه الدراسة لكونه الأنسب لطبيعة الموضوع، وكذا دراسة الظواهر النفسية والاجتماعية كما هي في الواقع دون تدخل مباشر من الباحث، مما يتيح فهما دقيقا لطبيعة العلاقة بين المتغيرات، ويعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخداما في البحوث التربوية والنفسية وقد تم اختياره لقدرته على تحليل مستويات الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط، ووصف أدائهم الوظيفي كما هو قائم فعليا، مع إمكانية استخدام أدوات كمية مثل الاستبيان لجمع بيانات قابلة للتحليل الإحصائي، للإسهام في الكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرين المدروسين وتقديم نتائج علمية قابلة للتعميم.

ويعرف أيضا بأنه " وصف للمشكلة، للوصول الى استنتاجات، باستعمال أدوات البحث العلمي وعرضها في صورة رقمية او نوعية". (بوراس، 2023 : 185)

### 3- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر من اهم المراحل في الدراسة الحالية، حيث قمنا بها على مستوى المؤسسات محل الدراسة بهدف جمع معلومات مبدئية عن الموضوع قيد الدراسة، لفهم المشكلة البحثية بشكل افضل و تحديد المتغيرات اختبار أدوات البحث المتمثلة في الاستبيان حيث قدم ل 29 أستاذ من مؤسسة التعليم المتوسط ملوك عيسى و 3 أساتذة من مؤسسة كمال جمبلاط وكذا التأكد من صلاحية المنهج المستخدم.

اذ كانت لها اهداف لخصناها في النقاط التالية:

- الوقوف على المعلومات والبيانات حول الظاهرة المراد دراستها.
- المساعدة على تحديد الاطار العام للبحث وتوضيح ابعاده.
- تحديد عينة البحث.
- تحسين تصميم البحث من خلال مراجعة الأساليب المتبعة وتعديلها عند الحاجة.
- اختبار أدوات البحث مثل الاستبيانات والمقابلات للتحقق من فاعليتها قبل التطبيق الواسع.
- المساعدة في صياغة مشكلة البحث وكذا الفرضيات بناء على ما يلاحظه الباحث في المكان محل الدراسة.

**3-1 المرحلة الاستطلاعية:** تمت المرحلة الاستطلاعية خلال الفترة الممتدة من 10 أبريل 2025 الى 15 من نفس الشهر والسنة قمنا خلالها بمقابلة مدراء المؤسسات، وعدد من الأساتذة اوضحنا خلالها أهمية الموضوع، والهدف من الدراسة، وكذا الطريقة لإجراء البحث، اخذ معلومات عن هياكل المؤسسات ونشاطاتها التعليمية والفكرية، وجمع العدد الكافي من المعلومات لإثراء الدراسة.



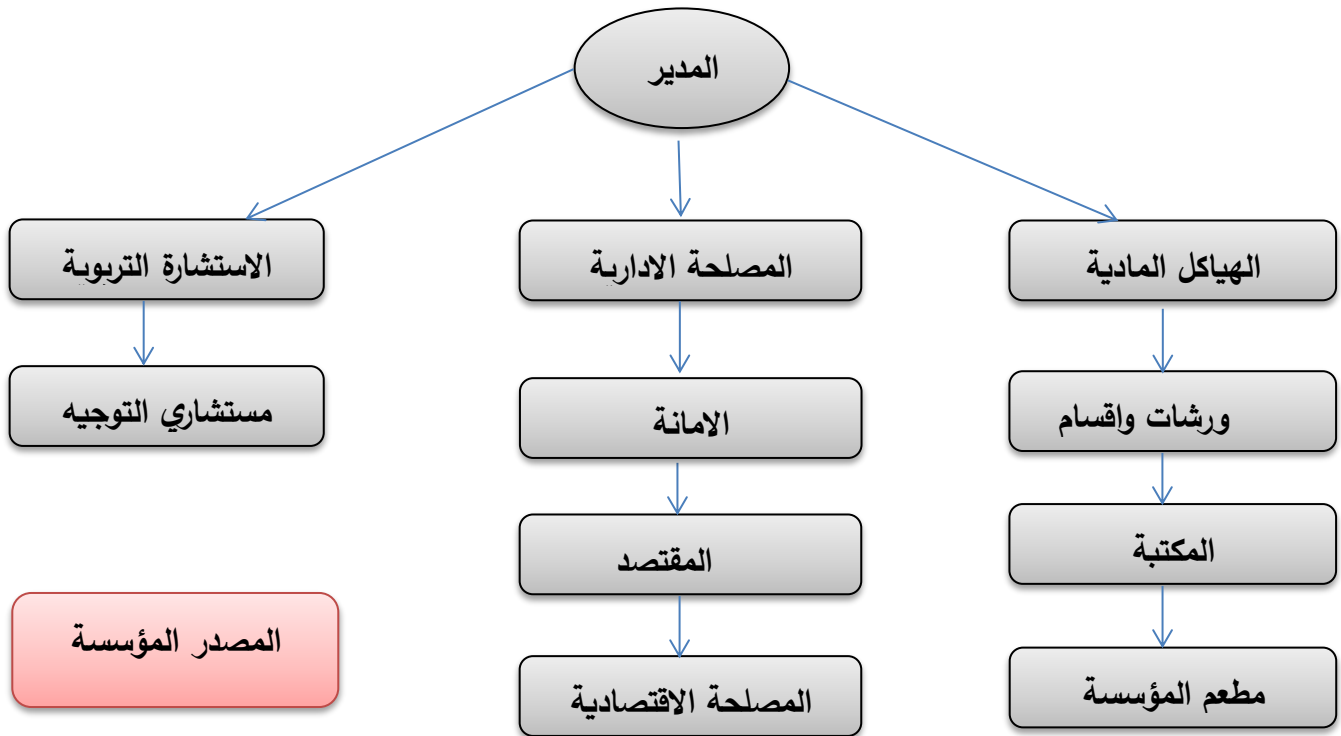
### 3-2 نتائج الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة قوامها (30) أستاذًا من أساتذة التعليم المتوسط بالمقاطعة التربوية لعين بسام، تم اختيارهم من القوائم الاسمية لهم في المؤسسات محل الدراسة عشوائيا وذلك باتباع طريقة الأرقام الفردية في القوائم، بهدف اختبار مدى وضوح فقرات الاستبيان، وصلاحيّة أدوات القياس قبل تطبيقها على العينة الأساسية، أظهرت نتائج هذه المرحلة أن غالبية العبارات مفهومة وواضحة، مع ملاحظة بعض التعديلات الطفيفة في صياغة بعض البنود التي بدت غامضة أو قابلة للتأويل، كما تبين أن الوقت المستغرق للإجابة كان مناسباً ومن الجانب الإحصائي، أظهرت الدراسة الاستطلاعية مؤشرات جيدة على صدق وثبات الأدوات، حيث بلغت قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، 0.72 بالنسبة لمقياس الاحتراق النفسي، و0.74 لمقياس الأداء الوظيفي، وهي قيم تشير إلى مستوى مقبول من الثبات والموثوقية مما يؤكد صلاحية الأدوات للتطبيق في الدراسة الأساسية.

**3-3 المرحلة الميدانية:** تمت هذه المرحلة خلال الفترة الممتدة من 17 ابريل 2025 الى 25 من نفس الشهر والسنة قمنا خلالها بمقابلة عينة مجتمع البحث، وتوزيع مقياس واستبيان الدراسة على 60 أستاذ واستاذة للمقاطعة التربوية لعين بسام للإجابة عليها من اجل جمع القدر الكافي من المعلومات لإثراء الدراسة.

### 4- تقديم المؤسسة محل الدراسة:

**4-1 التعريف بالمؤسسة:** مؤسسة التعليم المتوسط ملوك عيسى بن سعيد، التابعة للمقاطعة التربوية لعين بسام ولاية البويرة ذات طابع تعليمي اداري دخلت الخدمة سنة 2015، تحت وصاية وزارة التربية والتعليم بمساحة تقدر ب6000 متر مربع تحتوي على 13 حجرة للتدريس، إضافة الى ورشة ومخبر للإعلام الالي و7 مكاتب إدارية بتعداد 13 فوج (579) تلميذ وتلميذة، يؤطّره 29 أستاذ واستاذة و 12 عامل ، و مؤسسة كمال جمبلاط ، متوسطة محمد الجعدي ، متوسط العقيد سي محمد التي تما بها اجراء الدراسة الميدانية. حيث بلغ عدد الأساتذة على مستوى المؤسسات (310) أستاذًا واستاذة.



الشكل رقم 09 : الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

### 3- اهداف ونشاطات المؤسسة :

- تكوين شخصية التلميذ، من حيث القيم والهوية الثقافية.
- ترسيخ المعارف الأساسية، في مختلف المواد العلمية.
- تنمية المهارات العقلية، كالتحليل وحل المشكلات.
- تعزيز قيم العمل و الانضباط.

- تنظيم دورات في مختلف الرياضات، والأنشطة الترفيهية.

- احياء المناسبات الوطنية، والدينية.

- المتابعة الصحية الجسمية والنفسية للتلميذ.

## 5- مجتمع وعينة البحث:

**5-1 مجتمع الدراسة:** تمثل مرحلة اختيار عناصر مجتمع البحث التي ستشكل العينة، خطوة بالغة الأهمية في البحث فمن الضروري تحديد مجتمع البحث المستهدف بدقة، لضمان مصداقية النتائج وموثوقيتها .

"يقصد بمجتمع البحث تلك المجموعة التي تتسم بسمات مشتركة، ما يجعلها محور الدراسة ويتم اختيارها لإجراء التحليل العلمي بغرض التوصل الى نتائج قابلة للتعميم. " (طلحة ، 2017: 1)

ويتمثل مجتمع بحث هذه الدراسة في مجموع الأساتذة لمؤسسات التعليم المتوسط بعد الرجوع الى المصالح الإدارية على مستواها والمقدرة ب 310 أستاذ واستاذة، للمقاطعة التربوية، عين بسام ولاية البويرة.

## 5-2 عينة الدراسة:

هي مجموعة فرعية يتم اختيارها من مجتمع البحث لتمثيله في الدراسة، بحيث توفر البيانات اللازمة دون الحاجة إلى دراسة المجتمع بالكامل، يجب أن تكون العينة مختارة بعناية لضمان دقة النتائج وقابليتها للتعميم، و تعرف العينة على أنها "مجموعة فرعية مأخوذة من عناصر مجتمع بحث معين ويمكن أن تشمل العينة أفرادا، أو كتباً، أو مقالات، أو آيات قرآنية، وغيرها، وتعد العينة عنصراً ضرورياً في البحث العلمي، نظراً للصعوبات التي تواجه الباحثين عند محاولة دراسة المجتمعات الأصلية بأكملها، مما يجعل اختيار عينة ممثلة أمراً أساسياً للحصول على نتائج قابلة للتعميم.(موريس انجرس ، 200: 301)

حيث استندنا الى مجموعة من الأساتذة وزعت عليهم الاستمارة واسترجعناها في الوقت المحدد وهي قابلة للتحليل الاحصائي، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة من بين أساتذة التعليم المتوسط العاملين ضمن المقاطعة التربوية محل الدراسة وتم اللجوء الى هذه الطريقة لضمان حيادية النتائج وتكافؤ الفرص بين جميع أفراد مجتمع البحث بلغ حجم العينة (60 أستاذًا وأستاذة)، وقع اختيارهم دون تحيز، من خلال سحب الأسماء بشكل عشوائي من قائمة الأساتذة المتوفرة لدى إدارة المؤسسات التربوية عن طريق اختيار الأرقام الفردية في القوائم وتمثل هذه العينة نسبة كافية لتمثيل المجتمع الأصلي، كما أنها تمكن من تعميم النتائج بدرجة مقبولة في حدود مجتمع البحث المحدد .

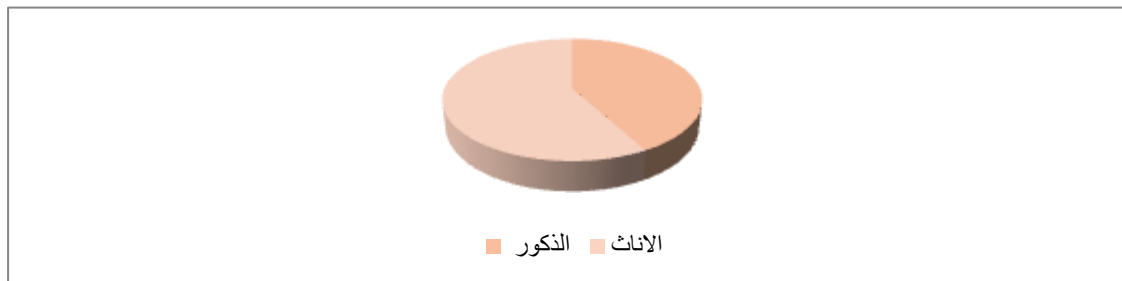
#### 5-2-1 توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس :

#### الجدول رقم (01) : توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسب المئوية
الذكور	25	42%
الاناث	35	58%
المجموع	60	100%

بالنظر الى توزيع العينة حسب الجنس تبين ان عدد المشاركات من الاناث بلغ (35) ما يمثل نسبة

58 % من اجمالي العينة ، بينما بلغ عدد الذكور 25 بنسبة مئوية قدرها 42 % .

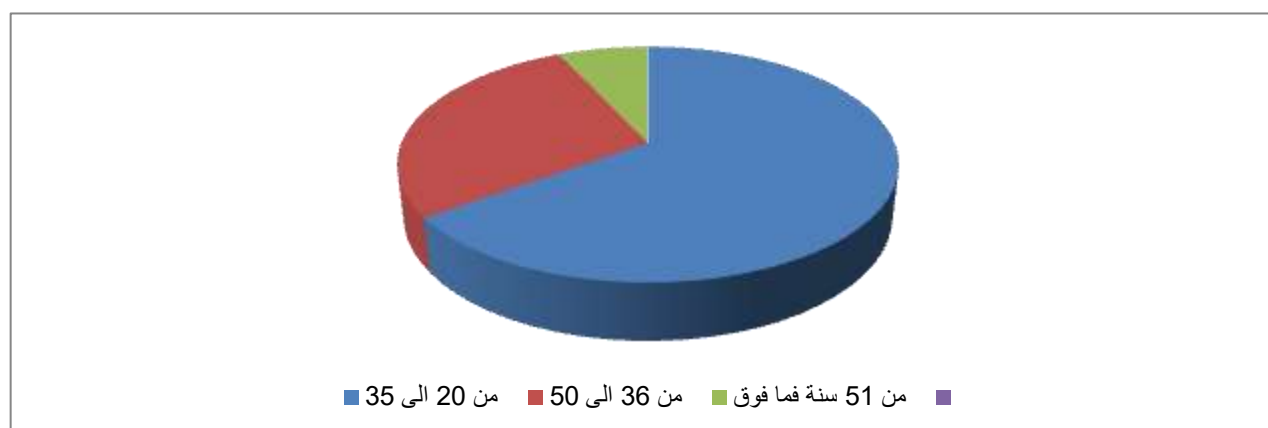


الشكل رقم (10) : توزيع افراد العينة حسب الجنس.

## 5-2-2 توزيع افراد العينة حسب السن:

الجدول رقم (02) : توزيع افراد العينة حسب السن

العمر	التكرار	النسب المئوية
من 20 الى 35	39	% 65
من 36 الى 50	17	% 28
من 51 سنة فما فوق	04	% 7
المجموع	60	%100



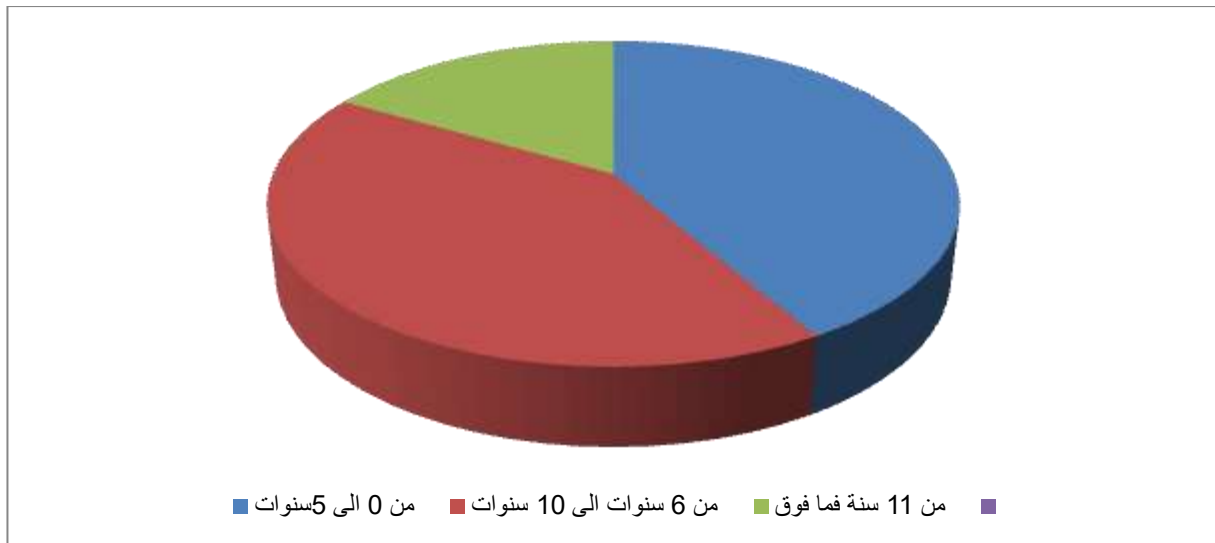
الشكل رقم (11) : توزيع افراد العينة حسب السن.

### 5-2-3 توزيع عينة الدراسة من حيث سنوات الخبرة :

الجدول رقم (03): توزيع افراد العينة حسب الاقدمية

الخبرة المهنية	العدد	النسبة المئوية
من 0 الى 5 سنوات	25	41.66 %
من 6 - 10 سنوات	25	41.66 %
من 11 سنة فما فوق	10	16.66 %
المجموع	60	100 %

من خلال الجدول يتبين ان نسبة 41.66 % لديهم اقدمية من 0 الى 5 سنوات من عينة الدراسة، وما نسبته 41.66 % من عينة الدراسة لهم اقدمية ما بين 6 الى 10 سنوات، بالإضافة الى 16.66 % من عينة الدراسة لهم اقدمية من 11 سنة فما فوق .



الشكل رقم (12) : توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية.

## 6- أدوات جمع البيانات:

هي الوسائل التي يستخدمها الباحث للحصول على المعلومات المطلوبة لتحقيق اهداف دراسته حيث تختلف حسب طبيعة الموضوع والمنهج المستعمل في الدراسة، وننوه الى اننا استعملنا الادوات التالية :

**6-1 مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي :** اعتمدنا لقياس مستوى الاحتراق النفسي على مقياس ماسلاش، الذي يتكون من 22 فقرة متدرجة بشكل خماسي ( موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة )، بدرجة من 1 الى 5 حيث اعتمدنا على معيار تكرار الشدة، ينقسم المقياس الى محاور هي على النحو التالي :

**6-1-1 محور البيانات الشخصية:** يتضمن معلومات تخص جنس المبحوث، سنوات الخبرة السن.

**6-1-2 محور المتغير المستقل : الاحتراق النفسي :** يتجزأ الى ثلاثة محاور هيا:

- محور الاجهاد الانفعالي 09 أسئلة.

- محور تبلد المشاعر 05 أسئلة.

- محور تدني الإنجاز الشخصي 08 أسئلة.( مهند ، 2003 : 89)

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي كطريقة لقياس اراء الأساتذة الذي سنوضحه في الجدول التالي :

### الجدول رقم (04) : مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

كما قمنا بتحديد اتجاه الإجابات بالمتوسط المرجح، طول المقياس هو ليكرت خمس درجات 5=1-4 ثم نقوم بقسمة 4 على 5 فنحصل على 0.8 وهو طول الفئة، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (05) : اتجاهات إجابات افراد العينة لمقياس ماسلاش

الفئة	اتجاه العبارات
[ 1.8 - 1 ]	موافق بشدة
[ 2.6 - 1.8 ]	موافق
[ 3.4 - 2.6 ]	محايد
[ 4.2 - 3.4 ]	غير موافق
[ 5 - 4.2 ]	غير موافق بشدة

**6-1-3 صدق الأداة:** اعتمدنا في هذه الدراسة على صدق المحكمين، او ما يسمى بالصدق الظاهري حيث قمت باستطلاع اراء بعض الأساتذة لمدى ملائمة فقرات الأداة، واخذت ملاحظاتهم بعين الاعتبار في صياغة العبارات الواردة في المقياس، بعدها قمت بعرض الأداة، على (05) أساتذة من كلية علم النفس وعلوم التربية جامعة البويرة الذين اقررو بصلاحية الأداة.

#### 6-1-4 ثبات الأداة :

تم حساب الثبات باستعمال معادلة كرونباخ، حيث وضعناها في الجدول التالي :

الجدول رقم (06) : معامل ثبات مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

الرقم	الابعاد	معامل الثبات
01	الاجهاد الانفعالي	0.782
02	تبلد المشاعر	0.733
03	نقص الشعور بالإنجاز	0.699
المجموع	معامل الثبات الكلي	0.723



اتضح من الجدول السابق انا معاملات الثبات تراوحت من بين (0.69 الى 0.73) ومعامل ثبات الأداة (0.72) مما يدل على ثبات وصدق جيد جداً للأداة  $0.6 < 0.72$ ، مما يجعل الأداة مناسبة للدراسة.

## 6-2 مقياس الأداء الوظيفي : يتكون من 21 سؤال:

تم الاعتماد في الدراسة الحالية على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، لاعتبارها أكثر الأدوات استعمالاً وشيوعاً في البحوث الاجتماعية، لسهولة معالجة البيانات فيها احصائياً، حيث يعرف الاستبيان على انه مجموعة من الأسئلة تتوافق مع محور الظاهرة قيد الدراسة، وتكون ملمة بها يمكن التوصل من خلالها الى حقائق تلامس الواقع، وأيضاً هو مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة، وتقديمها للأفراد للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها. ( الحمزة ، 2023: 01) صممنا الاستبانة في هذه الدراسة بناء على فرضية الدراسة، قسمناها الى محاور ومؤشرات بتوجيه الأستاذ المشرف قدمنا الاستبانة لمجموعة من الأساتذة ذو الخبرة في المجال، وقدمنا بعض الآراء والملاحظات من حيث مدى وضوح عبارات الاستبانة من عدمها، والسلامة اللغوية فيها وكذا مدى ملائمة كل عبارة لمحورها، واخذنا بعين الاعتبار جميع الملاحظات على الفقرات بتعديل بعضها وإعادة صياغة البعض الآخر.

قمنا باستخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات العينة محل الدراسة بفقرات حسب الجدول التالي :

استندنا الى مقياس ثلاثي وهو أحد أنواع مقاييس ليكرت المستخدمة في استبيانات البحث العلمي لقياس آراء أو اتجاهات الأفراد، يتكون هذا المقياس من ثلاث درجات استجابة فقط، وغالباً ما تكون على الشكل التالي: بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة.

الجدول رقم (07) : درجات مقياس ليكرت

الاستجابة	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة
الدرجة	03	02	01

بالنسبة لتحديد اتجاه الإجابات تم حساب المتوسط المرجح بعد تحديد طول المقياس ( ليكرت ثلاث درجات )، يكون طول المقياس 3=1-2 ثم نقوم بقسمة 2 على 3 لنصل الى نتيجة 0.66 الذي يدل على طول كل فئة .

الجدول رقم (08) : اتجاهات اجابات افراد العينة

الفئة	اتجاه العبارات
[ 1 - 1.66 ]	بدرجة كبيرة
[ 2.33 - 1.67 ]	بدرجة متوسطة
[ 3 - 2.34 ]	بدرجة ضعيفة

6-2-1 صدق الأداة :

تم التحقق من صدق الأداة باستعمال صدق المحكمين، حيث عرضنا الأداة على (05) أساتذة من كلية علم النفس وعلوم التربية ، جامعة البويرة الذين اقرروا بصلاحية الأداة لهذه الدراسة .

6-2-2 ثبات الأداة :

قمنا بحساب الثبات من خلال استخدام معامل ألف كرونباخ، حسب الجدول التالي :

الجدول رقم (09): معامل ثبات مقياس الأداء الوظيفي

معامل الثبات	عدد العبارات	
0.744	21	جميع العبارات

من خلال النتائج المحصلة في الجدول أعلاه يتضح ان معامل الفا كرونباخ جيد لكل مجال، وقيمته 0.646 ، اذ ان القيمة اعلى من 0.60 فان معامل الثبات نسبته مقبولة ، حيث يمكن استخدام الاستبيان كأداة للقياس .

### 3-3-6 صدق الاتساق الداخلي :

\* مقياس الاحتراق النفسي:

الجدول رقم (10) : معامل الارتباط بين الفقرات لمقياس الاحتراق النفسي

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارة
بعد الاجهاد العاطفي		
0.000	0.620	01
0.000	0.603	02
0.000	0.639	03
0.000	0.639	04
0.000	0.581	05
0.000	0.599	06
0.000	0.637	07

0.000	0.552	08
0.000	0.609	09
بعد تبدل المشاعر		
0.000	0.653	10
0.000	0.699	11
0.000	0.671	12
0.000	0.595	13
0.000	0.640	14
تدني مستوى الإنجاز الشخصي		
0.000	0.693	15
0.000	0.749	16
0.000	0.627	17
0.000	0.613	18
0.000	0.647	19
0.000	0.625	20
0.000	0.659	21
0.000	0.625	22

نستنتج من الجدول ان معاملات الارتباط بين فقرات مقياس الأداء الوظيفي الذي تنتمي اليه كلها دالة عند مستوى الدلالة 0.05 اذ انا القيمة الاحتمالية لكل الفقرات قدرت ب 0.000 مما يدل على انا فقرات كل بعد من ابعاد المحور صادق لقياس ما وضعت لقياسه، ما يسمح لنا بالقول انا الاستبانة تتمتع بصدق واتساق داخلي، عليه يمكن استخدام هذه الأداة على عينة الدراسة.

\* مقياس الأداء الوظيفي:

الجدول رقم (11) : معامل الارتباط بيرسون للفقرات استبيان الأداء الوظيفي

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبرة
0.000	0.622	01
0.000	0.610	02
0.000	0.626	03
0.000	0.627	04
0.000	0.622	05
0.000	0.652	06
0.000	0.632	07
0.000	0.608	08
0.000	0.640	09
0.000	0.632	10
0.000	0.629	11

0.000	0.643	12
0.000	0.612	13
0.000	0.621	14
0.000	0.619	15
0.000	0.641	16
0.000	0.636	17
0.000	0.632	18
0.000	0.649	19
0.000	0.696	20
0.000	0.695	21

من خلال الجدول نرى ان معاملات الارتباط بين فقرات مقياس الأداء الوظيفي الذي تنتمي اليه كلها دالة عند مستوى الدلالة 0.05 اذ انا القيمة الاحتمالية لكل الفقرات قدرت ب 0.000 مما يدل على ان فقرات كل بعد من ابعاد المحور صادق لقياس ما وضعت لقياسه.

مما يجعل بنود المقياس متناسقة مع الابعاد التي تنتمي اليها، ما يسمح لنا بالقول انا الاستبانة تتمتع بصدق و اتساق داخلي، عليه يمكن تطبيق هذه الأداة على عينة الدراسة.

## 7- اختبار التوزيع الطبيعي :

الجدول رقم (12): اختبار التوزيع الطبيعي

Tests de normalité			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Statistiques	درجة الحرية	الدالة
الاحتراق النفسي	,966	60	,063
الاداء الوظيفي	,962	60	,061
a. Correction de signification de Lilliefors			

قبل الشروع في تطبيق الاختبارات الإحصائية المناسبة، تم التحقق من مدى اتباع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي، وذلك باستخدام اختبار شابيرو- ويلك (Shapiro-Wilk) نظراً لحجم العينة الذي يقل عن 100 فرد، و جاءت نتائج الاختبار كما يلي:

\* بالنسبة لـ المتغير الأول، بلغت قيمته الإحصائية (0,966) مع مستوى دلالة (0.063)

\* أما المتغير الثاني، فقد بلغت قيمته الإحصائية (0,962) مع مستوى دلالة (0.061)

و بما أن قيمة الدلالة الإحصائية لكل من المتغيرين أكبر من (0.05)، فإن هذا يشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين التوزيع الفعلي والتوزيع الطبيعي، مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وعليه، تم اعتماد الاختبارات المعملية في تحليل الفرضيات، باعتبار أن شرط التوزيع الطبيعي متحقق في بيانات الدراسة.

### خلاصة الفصل :

خصص هذا الفصل لعرض الإجراءات المنهجية المعتمدة في إطار هذه الدراسة، حيث تم أولاً تحديد مجالات البحث، ثم اختيار المنهج المناسب، والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي لما له من ملاءمة مع طبيعة الموضوع قيد الدراسة، نظراً لقدرته على الكشف عن طبيعة العلاقات بين المتغيرات كما تم توضيح البيئة التي أُجريت فيها الدراسة، بالإضافة إلى أداة جمع البيانات المعتمدة، وهي الاستبانة.

وسيخصص الفصل الخامس لتقديم المرحلة الختامية من الدراسة، والتي تتعلق بتحليل النتائج التي توصلنا إليها ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.



## الفصل الخامس

### عرض وتحليل ومناقشة النتائج

## تمهيد

- 1- تحليل نتائج متغيرات الدراسة.
- 2- عرض وتحليل ومناقشة النتائج.
- 3- الاستنتاج العام.
- 4- توصيات الدراسة.
- 5- الاقتراحات.

### تمهيد :

يأتي هذا الفصل بمحتوى عرض وتحليل ومناقشة النتائج، بعد عرض مفصل للبيانات المتحصل عليها في الفصل السابق، حيث يعتبر المرحلة الأخيرة من الدراسة، لذا سنتطرق الى عرض نتائج اختبار الفرضيات اضافة الى معالجتها باستعمال برنامج spss26، ومناقشتها ودراسة العلاقة بين المتغيرات وانهيها بالاستنتاج العام الذي يعتبر حوصلة الدراسة .

## 1- تحليل نتائج متغيرات الدراسة:

### 1-1 متغير الاحتراق النفسي :

الجدول رقم (13) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومؤشر الاجهاد العاطفي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	4.36	0.485	مرتفع
02	3.26	1.147	متوسط
03	3.46	0.891	متوسط
04	4.00	1.057	مرتفع
05	2.46	1.096	منخفض
06	3.36	0.780	متوسط
07	3.81	0.390	مرتفع
08	3.53	1.241	مرتفع
09	3.83	0.826	مرتفع
مؤشر الاجهاد العاطفي	3.53	1.241	مرتفع

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي العام لمؤشر الإجهاد العاطفي بلغ 3.53، وهو يقع ضمن الفئة المرتفعة، مما يدل على أن أفراد العينة يعانون من مستوى مرتفع نسبياً من الإجهاد العاطفي، وهو أحد الأبعاد الرئيسة للاحتراق النفسي، كما بلغ الانحراف المعياري العام 1.241، وهو ما يشير إلى وجود تفاوت واضح في استجابات المشاركين، بما يعكس اختلاف شدة الشعور بالإجهاد العاطفي بينهم.

وبتحليل العبارات فرادى، يتضح أن العبارة (01) قد سجلت أعلى متوسط حسابي (4.36)، بانحراف معياري منخفض (0.485)، وهو ما يعكس اتفاقاً قوياً وتجانساً عالياً بين المشاركين في الشعور بمضمون هذه العبارة. كما حققت العبارات (04، 07، 08، 09)، متوسطات حسابية مرتفعة، مما يعزز الاتجاه العام نحو شعور مرتفع بالإجهاد العاطفي بالمقابل، جاءت العبارة (05) بمتوسط منخفض

## الفصل الخامس

### عرض وتحليل ومناقشة النتائج

(2.46)، وانحراف معياري مرتفع نسبياً (1.096)، مما يدل على أن هذه العبارة لا تحظى بنفس درجة

الاتفاق، ويظهر فيها تباين ملحوظ في المواقف.

أما على مستوى الاتجاه العام، فقد كانت معظم العبارات تقع في الفئتين "المتوسطة" و"المرتفعة"، مع سيادة الاتجاه المرتفع، مما يعكس وجود مؤشرات قوية على أن الإجهاد العاطفي يعد أحد المشكلات التي يعاني منها الأفراد بدرجة ملحوظة.

الجدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشر تبليد المشاعر

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	1,91	0.278	منخفض
02	2,45	0.790	متوسط
03	4,01	0.725	مرتفع
04	2,90	0.796	متوسط
05	3,90	0.510	مرتفع
مؤشر تبليد المشاعر	3.03	0.616	متوسط

تدل نتائج الجدول أن المتوسط العام لمؤشر تبليد المشاعر بلغ (3.03)، من أصل (5)، مما يشير إلى أن مستوى التبليد لدى أفراد العينة يقع في المدى المتوسط و قد اتضح من خلال تحليل المتوسطات الحسابية أن البعدين الثالث والخامس سجلا أعلى المتوسطات (4.01 و 3.90 على التوالي)، مما يدل على أن مظاهر التبليد المرتبطة بهما كانت أكثر حضوراً بين أفراد العينة.

في المقابل جاء العنصر الأول في أدنى مرتبة بمتوسط (1.91)، مما يشير إلى ضعف تمثيله لحالة التبليد المشاعر، كما بلغ المتوسط العام للانحرافات المعيارية (0.62)، وهو ما يعكس وجود تباين متوسط في استجابات المشاركين، أي أن درجة تأثرهم بمظاهر تبليد المشاعر تختلف نسبياً فيما بينهم بناء على ذلك، يمكن القول إن العينة المدروسة تُظهر اتجاهاً متوسطاً نحو تبليد المشاعر.

الجدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مؤشر تبليد المشاعر

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	1,91	0.278	منخفض
02	2,45	0.790	متوسط
03	4,01	0.724	مرتفع
04	2,90	0.796	متوسط
05	3,90	0.510	مرتفع
06	1,90	0.510	منخفض
07	2,70	1.279	منخفض
08	3,81	0.947	مرتفع
نقص الانجاز الشخصي	2.95	0.729	متوسط

تبين من خلال النتائج أن المتوسطات الحسابية لعبارات بُعد "نقص الإنجاز الشخصي" تراوحت بين (1.90) و(4.01)، بمتوسط عام قدره (2.95)، وهو ما يشير إلى مستوى متوسط من الشعور بنقص الإنجاز الشخصي لدى أفراد العينة، وذلك وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.

أما بالنسبة للانحراف المعياري فقد تراوح بين (0.278) و(1.279) وكان الانحراف المعياري العام (0.73) مما يدل على أن تباين الإجابات كان متوسطاً، أي أن هناك تفاوتاً معتدلاً بين آراء أفراد العينة حول الشعور بنقص الإنجاز الشخصي، وهو ما يعكس اختلافاً جزئياً في مدى إدراكهم لهذا البعد.

تشير هذه النتائج إلى أن معظم أفراد العينة لا يعانون من شعور مرتفع بنقص الإنجاز الشخصي، إلا أن هناك تفاوتاً بين الأفراد، ما قد يُعزى إلى فروق فردية تتعلق بالخبرة، أو الدعم الاجتماعي، أو تقدير الذات، أو ضغوط العمل.

2-1 متغير الاداء الوظيفي :

الجدول رقم (16) : الانحرافات المعيارية والمتوسط الحسابي لاستبيان الاداء الوظيفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	2.75	0.508	متوسط
02	2.46	0.503	ضعيف
03	2.68	0.469	ضعيف
04	2.80	0.403	متوسط
05	2.65	0.480	متوسط
06	2.06	0.709	ضعيف
07	2.10	0.796	ضعيف
08	2.31	0.791	ضعيف
09	2.40	0.643	ضعيف
10	2.53	0.566	ضعيف
11	2.33	0.628	متوسط
12	2.85	0.360	متوسط
13	2.71	0.490	متوسط
14	2.48	0.724	ضعيف
15	2.71	0.490	متوسط
16	2.30	0.720	متوسط
17	2.31	0.812	متوسط
18	2.56	0.499	ضعيف
19	1.90	0.796	ضعيف
20	1.85	0.684	ضعيف
21	2.11	0.865	ضعيف
الاداء الوظيفي	2.58	0.574	متوسط

تعكس نتائج الجدول المتعلق بمتغير الأداء الوظيفي تفاوتاً واضحاً في مستويات أداء الأفراد داخل العينة المدروسة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (1.85)، و(2.85)، مما يشير إلى وجود تباين في مدى فعالية الأفراد في أداء مهامهم الوظيفية.

يعد الموظف رقم (12)، الأعلى أداءً بمتوسط قدره (2.85)، مع انحراف معياري منخفض (0.360) يعكس اتساقاً في تقييم أدائه، بينما سجل الموظف رقم (20)، أدنى أداء بمتوسط (1.85)، و انحراف معياري (0.684)، وهو ما يعكس أداءً منخفضاً وغير مستقر نسبياً.

تُظهر المعطيات أن الغالبية ما نسبته (71.5%)، ينحصر ادائهم ضمن فئة الأداء المتوسط، بينما يصنف ما نسبته (28.5%)، ضمن الأداء الضعيف، وهو ما يمثل مؤشراً تنظيمياً مقلقاً يستدعي الانتباه كما يلاحظ أن الأداء المرتفع أو الشديد غائب عن التصنيفات، بالرغم من أن بعض المتوسطات تقترب منه.

هذا التوزيع قد يُشير إلى تأثير الاحتراق النفسي كمحدد سلبي للأداء، خاصة وأن الدراسات السابقة تؤكد على وجود علاقة عكسية بين الاحتراق النفسي (بمكوناته: الإرهاق العاطفي، التبدل المهني، وتدني الإنجاز الشخصي) ومستوى الأداء الوظيفي.

و بالنظر إلى الأفراد الذين سجلت لديهم أدنى درجات الأداء (مثل الفردين 20 و 21)، يمكن تفسير ذلك بكونهم ربما يعانون من مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي، ما ينعكس سلبيًا على قدرتهم في تنفيذ المهام بكفاءة وفي المقابل فإن الأفراد الذين سجلوا أداء أعلى (مثل الفرد 12) قد يكونون أقل تأثراً بالاحتراق أو يمتلكون آليات فعالة للتعامل معه وبهذا، فإن النتائج الحالية تدعم فرضية وجود علاقة سلبية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، حيث كلما ارتفع مستوى الاحتراق، انخفض الأداء.



## 2- عرض وتحليل ومناقشة النتائج :

### 2-1 الفرضية العامة: حددت الفرضية العامة على النحو التالي

\* توجد علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لمقاطعة عين بسام.

### الجدول رقم (17): نتائج معامل بيرسون للفرضية العامة

المتغيرات	العينة	معامل بيرسون	مستوى الدلالة
الاحتراق النفسي الأداء الوظيفي	60	-0.75**	0.01

من الجدول تبين ان قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (-0.75)، ذات معنوية احصائية عند مستوى الدلالة (0.01) وتشير إلى وجود علاقة عكسية قوية بين المتغيرين.

نتائج هذه الدراسة دلت على وجود علاقة عكسية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة الطور المتوسط، حيث كلما ارتفع مستوى الاحتراق النفسي، تراجع الأداء الوظيفي للمعلم ويعزى ذلك إلى طبيعة المهام التعليمية التي تتطلب جهدا انفعاليا ومعرفيا مستمرا، يجعل الأستاذ أكثر عرضة للاستنزاف النفسي، خاصة في ظل ظروف العمل الصعبة، والضغط الإداري، وضعف التحفيز المهني ونظرا لدلالة النتائج المحصل عليها، فقد تم قبول الفرضية التي مفادها " وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى اساتذة الطور المتوسط في مقاطعة عين بسام ".

اذ نستدل في تحليل هذه النتائج الى ما توصلت إليه دراسة عون الله الزهرة (2024)، التي أثبتت أن الضغوط النفسية تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، وكذلك دراسة سباع إيهاب ومنصوري نبيل (2023) التي وجدت علاقة ارتباطية واضحة بين الاحتراق النفسي و الضغوط، مما ينعكس مباشرة على ضعف فاعلية الأداء. وتؤيد هذه المخرجات أيضا ما أظهرته دراسة ساعد سعودي (2024) التي أكدت أن أساتذة الطور المتوسط يعانون من مستويات احتراق أعلى من غيرهم، خاصة

في أبعاد التبلد العاطفي وفقدان الحماس مما يؤثر على جودة أدائهم، كما بينت دراسة نجلاء البقمي (2023) أن العلاقة بين الاحتراق والأداء تتسم بالدلالة الإحصائية، وتعكس تأثيراً نفسياً مباشراً على جودة الإنجاز في العمل الأكاديمي. وبالتالي تتقاطع نتائج الدراسة الحالية مع أغلب الأدبيات الحديثة في هذا المجال، وتدعم الطرح القائل بأن الاحتراق النفسي، إذا لم تتم مواجهته بأساليب وقائية وتنظيمية فعالة قد يصبح أحد الأسباب الرئيسة في تدهور أداء المعلمين وفقدانهم الدافعية المهنية .

## 2-2 الفرضيات الجزئية:

### 2-2-1- الفرضية الجزئية الاولى:

الجدول رقم (18) : نتائج معامل بيرسون للفرضية الجزئية الاولى.

المتغيرات	العينة	معامل بيرسون	مستوى الدلالة
الاجهاد العاطفي الاداء الوظيفي	60	-0.99**	0.01

ظهر من خلال نتائج اختبار الارتباط بيرسون بين الإجهاد العاطفي والأداء الوظيفي لدى أساتذة الطور المتوسط أن قيمة معامل الارتباط بلغت (-0.99)، وهي علاقة عكسية قوية نسبياً، ومؤثرة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، و تؤكد هذه المحصلة على أنه كلما ارتفع مستوى الإجهاد العاطفي لدى الأستاذ انخفض أدائه الوظيفي، حيث تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين المتغيرين، مما يترتب عليه قبول الفرضية المطروحة ". نستند في تحليل ما سبق إلى دراسة قرفي وآخرون (2020) أن مستوى الإجهاد العاطفي لا يؤثر بشكل مباشر على أداء الأساتذة ، بل يتأثر بعوامل وسيطة مثل نوع القيادة التربوية والدعم الاجتماعي داخل المؤسسة ، وتوصلت دراسة دولية أجريت من طرف (Zhang et al) (2018) في الصين إلى أن العلاقة بين الإجهاد العاطفي والأداء المهني قد تكون ضعيفة أو غير مباشرة، وتتأثر بالثقافة التنظيمية وآليات مواجهة الضغوط و بالتالي فإن هذه النتائج غير المتوافقة قد تعود إلى اختلاف السياق الثقافي أو خصائص العينة، أو أدوات القياس.

2-2-2 الفرضية الجزئية الثانية:

الجدول رقم (19) : نتائج معامل بيرسون للفرضية الجزئية الثانية.

المتغيرات	العينة	معامل بيرسون	مستوى الدلالة
تبلد المشاعر الاداء الوظيفي	60	-0.64**	0.01

نستخلص من خلال معامل الارتباط في الجدول عن وجود علاقة عكسية متوسطة إلى قوية بين بعد تبلد المشاعر والأداء الوظيفي لدى أساتذة الطور المتوسط، حيث بلغ معامل الارتباط (-0.64) وهي علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، هذه النتيجة مفادها أنه كلما زادت درجة التبلد الانفعالي لدى الأستاذ، انخفض مستوى أدائه الوظيفي، ويعكس هذا البعد من الاحتراق النفسي أثره السلبي المباشر على قدرة المعلم على التفاعل المهني والوجداني مع تلاميذه، بناء على ذلك "تم تأكيد الفرضية من خلال النتائج الإحصائية التي أظهرت علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين قيد الدراسة"

فالتبلد الانفعالي هو آلية دفاعية نفسية يتبناها المعلم في الغالب دون وعي كرد فعل على الضغوط المستمرة، إذ يبدأ في تقليل انخراطه الوجداني مع المواقف الصفية، ويعتمد النمط الآلي في التفاعل هذا الانفصال العاطفي يؤدي إلى تراجع في نوعية العلاقة التربوية بين الأستاذ وتلاميذه، ويحد من فعالية التوجيه والتحفيز كما أن التبلد الانفعالي قد يكون مؤشرا على بداية الانفصال المهني، أي فقدان الشعور بالانتماء إلى العمل مما يؤثر سلبا على المبادرة والإبداع، ويحبط الجهود الرامية لتحسين الأداء داخل القسم وننتهي لقبول الفرضية البديلة ذات دلالة احصائية "توجد علاقة بين تبلد المشاعر والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط". وتدعم هذه النتيجة ما توصلت إليه عدة دراسات، أبرزها ( ماسلاش و جاكسون)، (1981)، التي اعتبرت أن تبلد المشاعر مؤشر مباشر لتدهور جودة الأداء، ودراسة الشامي (2017) التي ربطت بين التباعد العاطفي وتراجع جودة التدريس في المقابل، اختلفت نتائج دراسات أخرى مثل تاريس (2006)، حيث لم تسجل علاقة دالة بين تبلد المشاعر والأداء بل رأت أن هذا البعد قد يكون أداة دفاعية لا تؤثر بالضرورة على فاعلية الفرد في أداء مهامه.

بناء على ذلك، يتضح أن تأثير تبدل المشاعر على الأداء قد يختلف باختلاف السياقات التنظيمية والظروف المهنية، وطبيعة الدعم النفسي والمؤسسي المتاح. وهو ما يبرز أهمية تبني مقاربة شاملة في تفسير الاحتراق النفسي، وعدم الاعتماد على مؤشرات انفعالية معزولة.

### 2-2-3- الفرضية الجزئية الثالثة:

الجدول رقم (20) : نتائج معامل بيرسون للفرضية الجزئية الثالثة.

المتغيرات	العينة	معامل بيرسون	مستوى الدلالة
نقص الانجاز الشخصي الاداء الوظيفي	60	-0.75**	0.01

بينت نتائج تحليل معامل بيرسون بين الاحتراق النفسي و نقص الإنجاز الشخصي لدى أساتذة التعليم المتوسط الى قيمة (-0.75)، وهو ما يشير إلى وجود علاقة عكسية قوية بين المتغيرين وتعد هذه العلاقة دالة إحصائيا عند مستوى (0.01)، مما يعني أن زيادة مستويات الاحتراق النفسي ترتبط بانخفاض في شعور الأساتذة بإنجازهم الشخصي يعكس هذا التأثير السلبي على تقدير الذات لدى المعلمين، مما قد يؤثر على دافعتهم وكفاءتهم في أداء مهامهم المهنية، بناءً على القيم المحصل عليها نقر بقبول الفرضية لوجود علاقة عكسية بين الشعور بتدني مستوى الانجاز الشخصي والاداء الوظيفي لدى اساتذة الطور المتوسط في المؤسسات محل الدراسة .

فقد أبرزت الدراسة أنه من الأبعاد الأكثر تأثيرا في الأداء الوظيفي، حيث يواجه المعلم احيانا شعورا بالعجز او عدم النجاح في تحقيق اهدافه ، رغم بذل جهد وفقدان الطموح المهني واستسلام تدريجي للروتين وعليه، فإن هذا البعد لا يؤثر فقط في الأداء الحالي بل قد يمتد أثره إلى مستقبل الأستاذ المهني ويزيد من احتمالات الانسحاب النفسي أو حتى الفعلي من المهنة .

تتماشى هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسات سابقة مثل دراسة زروقي (2020) ودراسة هاري هكانن (2006)، حيث أكدتا أن نقص الإحساس بالإنجاز المهني يرتبط بتراجع الأداء غير أن هذه النتيجة لم تحظ بالإجماع، إذ أظهرت دراسات أخرى مثل دراسة بن داود (2019) ودراسة ماسلاش ومايكل لايتز (2016) أن نقص الإنجاز لا يؤثر بشكل مباشر على الأداء، بل قد يقتصر أثره على الجانب النفسي دون أن ينعكس على الكفاءة العملية، خاصة في ظل وجود دوافع خارجية كال دعم الإداري أو الالتزام المهني.

## 4-2-2 الفرضية الجزئية الرابعة:

الجدول رقم (21) : نتائج اختبار t لعينتين مستقلتين "متغير الجنس".

المتغير	Levene F	Sig. Levene	t	df	Sig	الفرق في المتوسط	الخطأ المعياري	95% فاصل الثقة (أدنى أعلى)	الدلالة الإحصائية
الاحتراق النفسي	0.104	0.748	0.865	60	0.390	0.07039	0.0813	0.09245 إلى 0.23323	غير دالة

تهدف هذه الفرضية إلى الكشف عما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في متوسط الاحتراق النفسي تعزى لاختلاف الجنس (ذكر - أنثى) لدى أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية عين بسام.

حيث أسفرت نتائج اختبار (T) لعينتين مستقلتين عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الاحتراق النفسي بين الذكور والإناث من أساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية عين بسام وبلغت قيمة الدلالة الإحصائية (Sig = 0.390) وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، كما أظهر اختبار Levene لتجانس التباين عدم وجود فروق في التباين بين المجموعتين. (Sig = 0.748) و تدل هذه النتائج على أن الجنس لا يعد عاملاً مؤثراً في مستوى الاحتراق النفسي لدى هذه العينة.

بناءً على نتائج التحليل الإحصائي، لم تظهر البيانات وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الاحتراق النفسي بين الذكور والإناث من أساتذة التعليم المتوسط، وهو ما يدفع إلى رفض الفرضية الجزئية الرابعة.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة "دراسة أحمد (2018)، التي لم تجد فروقا دالة في الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس، مما يشير إلى أن العوامل المرتبطة بالبيئة المهنية قد تكون أكثر تأثيرا من الخصائص الديموغرافية، كما تتماشى مع نتائج دراسة الخطيب وآخرون (2020)، التي أكدت أن كلا الجنسين يتعرضان لمستويات متقاربة من الضغوط المهنية التي قد تؤدي إلى الاحتراق النفسي.

وفي المقابل، تخالف هذه النتائج ما أشارت إليه بعض الدراسات الأخرى مثل دراسة "سليمان (2016) التي بينت وجود فروق دالة لصالح الإناث في مستويات الاحتراق النفسي، وهو ما يعزى إلى اختلاف السياق المهني أو الاجتماعي لعينة الدراسة.

دراسة الكيلاني (2017) : بينت أن الذكور يعانون من مستويات أعلى من الاحتراق في البعد المتعلق بالإنجاز الشخصي، السبب يعود إلى ضغوط تحقيق الأداء المرتبط بتوقعات المجتمع الذكورية.

دراسة ( ماسلاش). (2016): هي دراسة عالمية معروفة وجدت أن العلاقة بين الجنس والاحتراق النفسي تختلف باختلاف الثقافات والأنظمة التعليمية، و دعت إلى تحليل العوامل البيئية والتنظيمية كمتغيرات وسيطة بدلا من التركيز فقط على الجنس.

## 2-2-5 الفرضية الجزئية الخامسة:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار anova "الأقدمية".

المتغير	ANOVA					
	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	Sig. الدلالة
الاحتراق النفسي	بين المجموعات	,175	2	,087	,906	,410
	داخل المجموعات	5,495	57	,096		
	المجموع الكلي	5,670	59			

أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، أن قيمة الدلالة الإحصائية (Sig)، بلغت (0.410)، وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى إلى اختلاف مستوى الخبرة المهنية. كما أن قيمة F بلغت (0.906)، وهي قيمة منخفضة تشير إلى ضعف التباين بين المجموعات مقارنة بالتباين داخلها.

من خلال اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، التي بين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى إلى اختلاف مستوى الخبرة المهنية، نتيجة لذلك نرفض الفرضية البديلة ونقبل الصفرية، تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة خرف الله وآخرين (2019): التي أجريت على العاملين مع فئات ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر، حيث لم تظهر الخبرة المهنية تأثيراً كبيراً على مستويات الاحتراق النفسي، مما يشير إلى أن العوامل البيئية والتنظيمية قد تكون أكثر تأثيراً في هذا السياق، كما أظهرت دراسة زغبيني (2024)، على أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة تبوك أن هناك فروقاً دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تُعزى إلى متغير سنوات الخبرة، لصالح أعضاء هيئة التدريس الأقل خبرة، مما يعزز الفرضية القائلة بأن قلة الخبرة قد تكون مرتبطة بارتفاع مستويات الاحتراق النفسي في بعض البيئات التعليمية، و تتعارض هذه النتائج مع ما أورده دراسة البقي (2021)، التي أجريت على أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة نجران بشروية، حيث أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تُعزى إلى سنوات الخبرة، لصالح الفئة ذات الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، مما يدل على أن الخبرة المتوسطة قد تكون مرتبطة بزيادة مستويات الاحتراق النفسي.

### 3- الاستنتاج العام:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد العاطفي تبدل المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي) والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط المقاطعة التربوية لعين بسام، إذ بالاعتماد على مخرجات الدراسة تم قبول أغلب الفرضيات التي أثبتت وجود علاقة دالة إحصائية بين الاحتراق النفسي بأبعاده (الإجهاد العاطفي وتبدل المشاعر و ضعف الشعور بالإنجاز الشخصي) والأداء الوظيفي لدى أساتذة الطور المتوسط ، مما يدل على انعكاس واضح للاحتراق النفسي على فعالية الأداء في المقابل أظهرت النتائج عدم وجود فروق معنوية في مستوى الاحتراق النفسي حسب الخبرة و الجنس.

انطلاقاً من الاشكالية التي طرحتها الدراسة " هل توجد علاقة دالة احصائيا بين الاحتراق النفسي والاداء الوظيفي لدى اساتذة التعليم المتوسط في المقاطعة التربوية لعين بسام ؟

في نفس السياق كشفت النتائج الإحصائية أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، حيث كلما ارتفعت مستويات الاحتراق لدى الأستاذ، انعكس ذلك سلباً على جودة أدائه، سواء في التحضير أو التواصل أو التقييم، في حين تبين أن بعد الإجهاد العاطفي يمثل العبء الأكبر باعتباره يعكس الإنهاك الذهني والنفسي الناتج عن التكرار المستمر للمواقف التربوية المجهدة كما أظهر بعد تبدل المشاعر أثراً سلبياً يتمثل في انخفاض التفاعل الإنساني مع التلاميذ والزملاء، مما يحد من فعالية الأداء في حين يعكس نقص الإنجاز الشخصي إحساس الأستاذ بعدم القدرة على التأثير أو النجاح وهو ما يقلل من حماسه ودافعيته وتتفق هذه النتائج مع عدد من الدراسات السابقة التي أثبتت الارتباط السلبي بين الاحتراق والأداء، مما يدعم التوجه النظري القائل بأن الصحة النفسية للأستاذ هي ركيزة أساسية لجودة العملية التعليمية، غير أن بعض الفروق ظهرت حسب متغيرات الخبرة والجنس دون دلالة احصائية، مما يدل على أن العوامل الشخصية والسياقية قد لا تلعب دوراً في مدى تأثر الأستاذ بهذه الظاهرة. "الاحتراق النفسي".



إن هذه النتائج، في مجملها تعكس الواقع النفسي والمهني الذي يعيشه الأستاذ في ظل ضغوط متزايدة سواء كانت تنظيمية، اجتماعية، أو تربوية وهو ما يستدعي من القائمين على الشأن التربوي العمل على توفير بيئة عمل داعمة، تعتمد على آليات المتابعة النفسية، والتكوين المستمر، وتحفيز الأساتذة مهنيا ومعنويا وبالتالي، فإن هذه الدراسة لا تكتفي بتوصيف الظاهرة، بل تدعو إلى إعادة النظر في السياسات التربوية من خلال إدماج البعد النفسي ضمن استراتيجيات تحسين الأداء التربوي، وضمان جودة التعليم كما تفتح المجال لدراسات مستقبلية أعمق، تعتمد مقاربات نوعية أو مقارنة بين مختلف الأطوار التعليمية والمناطق الجغرافية.

### 4-التوصيات:

- \* إعادة هيكلة بيئة العمل المدرسية بما يضمن توازناً بين المتطلبات المهنية والموارد المتاحة، من خلال تقليل الضغط الإداري، وتوزيع الأعباء التربوية بشكل عادل.
- \* إنشاء وحدات للمرافقة النفسية داخل المؤسسات التربوية تعمل بشكل دوري على رصد مؤشرات الاحتراق النفسي وتقديم الدعم والاستشارات للأساتذة.
- \* تطوير برامج التكوين المستمر التي تراعي الجوانب النفسية والوجدانية للمهنة، وتضم محاور متعلقة بإدارة الضغوط، الذكاء العاطفي، والمرونة النفسية.
- \* تعزيز ثقافة التقدير والتحفيز داخل الوسط التربوي، من خلال الاعتراف بجهود الأساتذة مادياً ومعنوياً وإنشاء آليات للمكافأة والتشجيع.
- \* إدراج مؤشرات الاحتراق النفسي ضمن آليات تقييم جودة الحياة المهنية للأساتذة، وربطها بمخططات الإصلاح التربوي لضمان الاستدامة و الفعالية.

\* القيام بمزيد من الدراسات الميدانية الكمية والنوعية لفهم الجوانب الخفية لظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين، واقتراح تدخلات وقائية مستندة إلى الأدلة.

### 5-الاقتراحات:

- ضرورة إجراء دراسات مستقبلية موسعة تشمل عينات أكبر ومتنوعة من الأساتذة عبر ولايات ومراحل تعليمية مختلفة، بهدف التعمق في فهم العوامل المؤثرة في الاحتراق النفسي وتعميم النتائج.
- اقتراح اعتماد مقارنة نوعية إلى جانب المقاربة الكمية، لفهم أعمق للتجارب الذاتية التي يعيشها الأساتذة من خلال المقابلات الفردية أو المجموعات البؤرية.
- تشجيع البحث في العلاقة بين الاحتراق النفسي ومتغيرات أخرى، مثل الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، التكيف المهني، أو التقدير الاجتماعي، لفهم الظاهرة من زوايا متعددة.
- دعوة إلى تصميم برامج تدخل نفسي ميداني داخل المؤسسات التربوية، مبنية على نتائج البحوث بهدف التخفيف من حدة الاحتراق النفسي وتحسين الصحة النفسية للمعلمين.
- اقتراح تقييم دوري لمستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين في القطاع التربوي ضمن برامج المتابعة المهنية، مما يسمح بالتدخل المبكر ومعالجة الحالات المتقدمة قبل تفاقمها.

خاتمة

### خاتمة:

لقد سلطت هذه الدراسة الضوء على واحدة من أبرز الإشكاليات النفسية التي باتت تؤثر بشكل متزايد على الفاعلين في القطاع التربوي وهي ظاهرة الاحتراق النفسي، باعتبارها نتاجاً لتراكم الضغوط المهنية وضعف الدعم المؤسسي، وارتفاع المتطلبات التربوية خاصة في ظل التحولات التي يعرفها النظام التعليمي ومن خلال تحليل العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ومستوى أدائهم الوظيفي، أمكننا التوصل إلى نتائج تعكس بوضوح التأثير المتبادل والمعقد بين البعد النفسي للعامل التربوي وكفاءته الإنتاجية داخل المؤسسة.

فقد كشفت الدراسة عن وجود علاقة عكسية قوية بين مكونات الاحتراق النفسي الثلاثة الإرهاق العاطفي التبدل أو اللامبالاة وتدني مستوى الشعور بالإنجاز الشخصي، وبين الأداء الوظيفي للأساتذة سواء من حيث التفاعل التربوي، ضبط القسم، أو المردودية التعليمية، وهذا ما يدعم الطرح القائل بأن الاحتراق النفسي لا يمثل مجرد حالة انفعالية عابرة، بل هو حالة مزمنة تؤثر سلباً في مجمل السلوك المهني والممارسات التربوية للأساتذة.

كما أبرزت الدراسة أيضاً مجموعة من العوامل المؤدية إلى هذه الظاهرة، منها ضعف التحفيز، كثافة البرامج الدراسية، غياب التقدير المهني، الضغط الإداري، وصعوبات التعامل مع التلاميذ وأولياءهم، وكلها عوامل تنخر في بنية التوازن النفسي للمعلم وتضعف من دافعيته للعمل.

انطلاقاً من هذه النتائج، ولمواجهة الاحتراق النفسي يجب تبني رؤية شاملة تتجاوز الحلول العلاجية والوقائية، لتشمل اصلاح المناخ المهني وتطوير آليات الدعم والتكوين داخل المؤسسات التربوية، من حيث المناخ التنظيمي، أنماط القيادة، آليات الدعم النفسي، وسبل التكوين المستمر، كما توصي الدراسة بضرورة دمج برامج الصحة النفسية داخل المؤسسات التعليمية، وتعزيز ثقافة العناية بالموارد البشرية كشرط أساسي لرفع جودة الأداء وتحقيق الأهداف التربوية المنشودة.

## الخاتمة

---

واخيرا فإن هذه الدراسة، على الرغم من محدوديتها تشكل مساهمة متواضعة في إثراء البحث العلمي في ميدان علم النفس المدرسي والتنظيمي، وتفتح المجال أمام دراسات أعمق تتناول المتغيرات الوسيطة والمعدلة في العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء، بما يضمن فهماً أدق وتدخلاً أكثر نجاعة.

## المراجع

- 1- العزيزة ، وردة . (2018). *الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي بالتطبيق* التنمية وإدارة الموارد البشرية . العدد الخامس . البليدة .
- 2- بحيري ، صابر . (2018) *السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال القيادة الدافعية التغيير التنظيمي* دار الأيام للنشر والتوزيع . الأردن .
- 3- بكري ، رمضان . (2023). *كتاب الاحتراق النفسي* ، ادلب .
- 4- بوعطيط ، جلال الدين . (2008). *الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي* . جامعة منثوري محمود ط1 . قسنطينة .
- 5- سليمان بن حمد ، البطحي . (2020). *نظرية "اكس" ونظرية "واي" في إدارة وتنمية الموارد البشرية* . السعودية .
- 6- سماهر ، مسلم ، عياد ، أبو مسعود (2010). *ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية* . غزة . فلسطين .
- 7- طه ، عبد القادر فرج (1988). *علم النفس الصناعي والتنظيمي* . دار المعارف . القاهرة مصر .
- 8- طوبال، بلال ، و بحري، صابر . (2024) . *الاحتراق النفسي واستراتيجيات مواجهته* الطبعة 01 المركز الديمغرافي العربي .
- 9- عبد لمجيد ، اونيس ، واخرون (2023). *مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين* . دار اليازوري ط1 . عمان ، الأردن .
- 10- علي ، السلمي (2003). *إدارة الموارد البشرية* ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع مكتبة الإدارة الجديدة القاهرة .
- 11- فوضيل رتيمي ، لطيفة طبال . (2010). *المنظمة ونظرية التنظيم* . التنمية وإدارة الموارد البشرية الجزائر .

- 12- مصطفى، محمد .(2018). *الرضا الوظيفي واثره على تطوير الأداء* . دار ابن النفيس للنشر والتوزيع . الأردن .
- 13- لانا ، عماد، سمعان ، أبو عيطة.(2022). *الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المربيّات في مراكز التربية الخاصة* ، مركز أ . د . احمد المنشاوي. للنشر العلمي والتميز البحثي .
- 14- مايكل ، شند شنودة .(2023). *الاحتراق النفسي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بالمدارس الحكومية والخاصة* . جامعة بور سعيد . مصر .
- 15 - محمود عيد ، المسلم ، الصليبي .(2007). *الجودة الشاملة وانماط القيادة التربوية* . دار الحامد . عمان .
- 16- مصطفى ، محمد .( 2018). *الرضا الوظيفي واثره على تطوير الأداء* . دار ابن النفيس للنشر والتوزيع . الأردن .
- 17- مورييس ، أنجرس ، تأليف ، بوزيد صحراوي ، كمال ، بوشرف، سعيد ، سبعون .(2004). *ترجمة منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية* . دار القصبة . الجزائر .
- 18- هاينز ، ماريوون .( 1989). *دليل شامل للإشراف الفعال* . ترجمة محمود مرسي وزهير الصباغ مطابع الادارة العامة . مصر .
- 19- هلال ، محمد عبد الغاني، حسن .( 1999). *مهارات إدارة الأداء* . ط2 . مركز تطوير الأداء والتنمية . القاهرة مصر .



- 20- احمد ، الحمزة .(2023). *الاستبيان كأداة للبحث العلمي واهم تطبيقاته*. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية الجزائر .
- 21- احمد ن نقي .(2021). *المقابلة الماهية الأهداف والانواع* . مجلة افانين الخطاب . الجزائر .
- 22- الخرايشة، عمر ، عربيات ، احمد.( 2005). *الاحترق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم* ، مجلة جامعة ام القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية . م17. ع2 مصر .
- 23- الطيب ، محمد القبي ، فرج علي ، فرج نصر .(2023). *الاحترق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي*. سرت . ليبيا .
- 24- بكري ، رمضان.(2023). *الاحترق النفسي*. جامعة ادلب كلية التربية . مجلة الارشاد النفسي سوريا .
- 25- بوراس ، منير.(2023). *المنهج الوصفي في الدراسات الإنسانية والاجتماعية* . مجلة النبراس للدراسات القانونية المجلد 6 . العدد 4 6. الجزائر .
- 26- خديجة ملال ، مليكة محرزي .( 2018). *الاحترق النفسي لدى أساتذة الجامعة* . مجلة المباحث الجزائر العدد 25 .
- 27- د. رلى ، سميج ، علاوي.(2024). *الاحترق النفسي وأثره على الأداء الوظيفي للممرضات العاملات في مراكز تأهيل المدمنين على المخدرات* . مجلة أوراق ثقافية . لبنان .
- 28- سلاطنية ، بلقاسم .(2003). *العلاقات الإنسانية في المؤسسة* . مجلة العلوم الإنسانية العدد الخامس . بسكرة الجزائر .

- 29- فاطمة ، الزهراء ، تنيو .(2020). *الملاحظة تقنية كثيرة الورد ونادرة التوظيف* . مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية . المجلد 13. العدد 01 الجزائر .
- 30- فتحي ، قيرع ، واخرون .(2022). *الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات* ، مجلة أبحاث الجزائر .
- 31- فيروز ، بوزورين .(2019). *المفهوم والنظريات المفسرة للحوافز في المنظمات* . مجلة التنمية البشرية . مجلد 05 . العدد 14 . سطيف .
- 32- كاظم ، سميرة ، عبد الحسين .(2013). *الاحتراق لدى معلمات رياض الأطفال الحكومية والأهلية* العدد 2 جامعة ام القرى . السعودية .
- 33- مجيدر، بلال .(2017). *الاحتراق النفسي لدى الطالب الجزائري* . المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية . العدد 26 الجزائر .
- 34- مدوري ، يمينه .(2022). *الاحتراق النفسي قراءة فب الادبيات السيكلوجية* . مجلة نوميروس الأكاديمية المجلد الثالث . العدد الأول . الجزائر .
- 35- مريم ، أرفيس .(2022). *الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة* . مجلة التغير الاجتماعي بسكرة الجزائر .
- 36- مزياني ، فتيحة .(2020). *مفهوم الاحتراق النفسي* . ابعاده مراحل تكوينه . مجلة . الجزائر .
- 37- نجلاء ، مرزوق ، ناصح البقمي .(2021). *الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بفروع جامعة نجران بشروهر* . مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية السعودية .
- 38- أنور، أبو موسى ، يحيى، كلاب .(2012). *الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين* ، غزة .
- 39- اصيل، العامري .(2025). *نظرية العاملين لهيزبرج* . مدونة ، مقالة . الأردن .

- 40- سليم حمي ، سلمى صليحة (2024). الاحتراق المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي الوادي . الجزائر .
- 41- طلحة ، الياس .(2017). نظام المعاينة في البحوث الاجتماعية والعلمية . مدونة . الجزائر .
- 42- عبد الجواد ، وفاء محمد .(1994). فعالية برنامج ارشادي في خفض الضغوط لدى عينة من المعلمين قسم الصحة النفسية . كلية عين شمس . مصر .
- 43- مهند، عبد السلام ، عبد العلي .( 2003). مفهوم الذات واثـر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظة جنين ونابلس .
- 44- نوال ، بنت عثمان بن احمد ، الزهراني .(2008). الارشاد النفسي . جامعة ام القرى . السعودية
- 45- محمد ، بن سالم ، الهديفي .( 2022). قياس اثر الابداع الإداري على الأداء الوظيفي . رسالة دكتوراه . عمان .
- 46- بوخاري، محمد ( 2011). فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية . رسالة ماجستير . جامعة قاصدي مرباح . ورقلة . الجزائر .
- 47- بوسيف ، إسماعيل .( 2018). الاحتراق النفسي وعلاقته بسمات الدافعية الرياضية . أطروحة دكتوراه مستغانم. الجزائر .
- 48- تلاي ، نبيلة .(2017). الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة رسالة ماجستير بسكرة . الجزائر .
- 49- صليحة، ر .(2019). دراسة ميدانية حول الأداء الوظيفي لدى المعلمين في ضوء الجنس والخبرة . مجلة علوم الإنسان والمجتمع . الجزائر .

- 50- خالد ، وصل الله ، راضي ، الحارثي (2014). **المناخ التنظيمي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين** رسالة ماجستير . السعودية.
- 51- خليل ، إسماعيل إبراهيم ، ماضي (2014). **جودة الحياة الوظيفية واثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين** . رسالة دكتوراه . فلسطين.
- 52- ريهام ، زيد ، الحلبي (2016). **مهارات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالأداء الوظيفي** . رسالة ماجستير . سوريا .
- 53- طايبي، نعيمة (2013). **علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات** . رسالة دكتوراه . الجزائر.
- 54- عادل ، حسن الحسيني ، على الرئيس (2015). **الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات ذات الأثر الإشعاعي** . رسالة ماجستير . مصر .
- 55- عبد الله ، السبيعي ( 2014). **احتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بالرياض**. رسالة ماجستير . السعودية .
- 56- محساس ، حسيبة . (2009) . **تقييم أداء الممرضين باستخدام سلم تقديري ذي المؤشرات السلوكية**. رسالة ماجستير . الجزائر .
- 57- نوال، بنت عثمان، بن احمد ، الزهراني (2017). **الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية ، لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة** ، رسالة ماجستير ، السعودية .
- 58- نورين، نور الدين، دودو (2017). **الولاء التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى العمال** ، رسالة ماجستير الجلفة ، الجزائر .
- 59- حموش ، أسماء (2019). **علاقة نمطي القيادة التحويلية والتبادلية ونمطي الشخصية أ وب بالاحتراق النفسي لدى أساتذة الطور الثانوي** . اطروحة دكتوراه . الجزائر .

- 60- وعافية، ك. (2018). *الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم المتوسط وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية* ن مجلة البحوث النفسية والتربوية. الجزائر.
- 61- حميدة، ن. (2020). *الأداء الوظيفي لدى المعلمين في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية*. مجلة العلوم النفسية والتربوية. الجزائر.
- 62- عبد الرزاق، أ. (2017). *الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي وعلاقته بسنوات الخبرة المهنية*. جامعة الجزائر. الجزائر.
- 63- frederich w taylor.(1923). **seienific managment** ،By Frank Barkley Copley The **،First Volume** ،New York and London.
- 64- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout: A Multidimensional Perspective. In Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* Academic Press.
- 65- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2002). *The Maslach Burnout Inventory—General Survey. In C. Maslach, S. E. Jackson, & M. P. Leiter (Eds.), The Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- 66- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). *A Review and an Integration of Research on Job Burnout*. Academy of Management Review.
- 67-Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). *Gender differences in burnout: A meta-analysis. Journal of Vocational Behavior*, .

الملاحق

الملحق رقم ( 01 ) : مخرجات spss

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	25	42	42	42
	انثى	35	58	58	100
Total		60	100	100,0	

السن					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 الى 35	39	65	65	65
	من 36 الى 50	17	28	28	28
	51 اكثر من	04	7	7	100.0
Total		60	100.0		

الاقدمية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 5 سنوات	25	41.66	41.66	41.66
	من 6 الى 10 سنوات	25	41.66	41.66	80,0
	اكثر من 11 سنة	10	16.66	16.66	100,0
	Total	60	100	100,0	

Statistiques d'éléments					
	Minimu m	Maxim um	Moyen ne	Ecart type	N
<b>X1</b>	1	4	4,3667	,48596	60
<b>x2</b>	1	4	3,2667	1,1478	60
<b>X3</b>	1	4	3,4667	,89190	60
<b>X4</b>	1	4	4,0000	1,0576	60
<b>X5</b>	1	4	2,4667	1,0968	60
<b>X6</b>	1	4	3,3667	,78041	60
<b>X7</b>	1	4	3,8167	,39020	60
<b>x8</b>	1	4	3,5333	1,2417	60
<b>X9</b>	1	4	3,8333	,82681	60
<b>الاجهاد العاطفي</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3.53</b>	<b>1.241</b>	<b>60</b>
<b>X10</b>	1	4	1,9167	,27872	60
<b>x11</b>	1		2,4500	,79030	60
<b>X12</b>	1	4	4,0167	,72467	60
<b>X13</b>	1	4	2,9000	,79618	60
<b>X14</b>	1	4	3,9000	,51090	60
<b>تبلد المشاعر</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3.03</b>	<b>0.616</b>	<b>60</b>
<b>X15</b>	1	4	1,9000	,51090	60
<b>X16</b>	1	4	2,7000	1,2797	60
<b>X17</b>	1	4	3,8167	,94764	60
<b>X18</b>	1	4	4,2667	,44595	60
<b>X19</b>	1	4	3,8167	,94764	60
<b>X20</b>	1	4	3,1667	1,3428	60
<b>X21</b>	1	4	4,0167	,72467	60
<b>X22</b>	1	4	3,6333	,99092	60
<b>نقص الانجاز الشخصي</b>	1	4	2.95	0.729	



Statistiques d'éléments					
	Minimu m	Maxim um	Moyen ne	Ecart type	N
<b>y1</b>	1	4	2,7500	,50840	60
<b>Y2</b>	1	4	2,4667	,50310	60
<b>Y3</b>	1	4	2,6833	,46910	60
<b>Y4</b>	1	4	2,8000	,40338	60
<b>Y5</b>	1	4	2,6500	,48099	60
<b>Y6</b>	1	4	2,0667	,70990	60
<b>Y7</b>	1	4	2,1000	,79618	60
<b>Y8</b>	1	4	2,3167	,79173	60
<b>Y9</b>	1	4	2,4000	,64309	60
<b>Y10</b>	1	4	2,5333	,56648	60
<b>Y11</b>	1	4	2,3333	,62887	60
<b>Y12</b>	1	4	2,8500	,36008	60
<b>Y13</b>	1	4	2,7167	,49030	60
<b>Y14</b>	1	4	2,4833	,72467	60
<b>Y15</b>	1	4	2,7167	,49030	60
<b>Y16</b>	1	4	2,3000	,72017	60
<b>Y17</b>	1	4	2,3167	,81286	60
<b>Y18</b>	1	4	2,5667	,49972	60
<b>Y19</b>	1	4	1,9000	,79618	60
<b>Y21</b>	1	4	1,8500	,68458	60
<b>Y21</b>	1	4	2,1167	,86537	60

Corrélations			
		المتغير المستقل	المتغير التابع
الاحتراق النفسي	Corrélation de Pearson	1	-0.75**
	Sig. (bilatérale)		0.0
	N	60	60
الاداء الوظيفي	Corrélation de Pearson	-0.64**	1
	Sig. (bilatérale)	0.01	
	N	60	60

Tests de normalité			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Statistiques	Ddl	Sig.
الاحتراق النفسي	,966	60	,063
الاداء الوظيفي	,962	60	,061
a. Correction de signification de Lilliefors			

Corrélations						
		الاحتراق النفسي	الاداء الوظيفي	الاجهاد العاطفي	تبلد المشاعر	نقص الانجاز الشخصي
الاحتراق النفسي	Corrélation de Pearson	1	,117	-,993**	,012	-,075
	Sig. (bilatérale)		,373	,000	,926	,568
	N	60	60	60	60	60
الاداء الوظيفي	Corrélation de Pearson	,117	1	,000	,646**	,417**
	Sig. (bilatérale)	,373		1,000	,000	,001
	N	60	60	60	60	60
الاجهاد العاطفي	Corrélation de Pearson	,993**	,000	1	-,064	,027
	Sig. (bilatérale)	,000	1,00 0		,628	,840
	N	60	60	60	60	60
تبلد المشاعر	Corrélation de Pearson	,012	,646* *	-,064	1	,457**
	Sig. (bilatérale)	,926	,000	,628		,000
	N	60	60	60	60	60
نقص الانجاز الشخصي	Corrélation de Pearson	-,075	,417* *	,027	,457**	1
	Sig. (bilatérale)	,568	,001	,840	,000	
	N	60	60	60	60	60

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

### الجنس

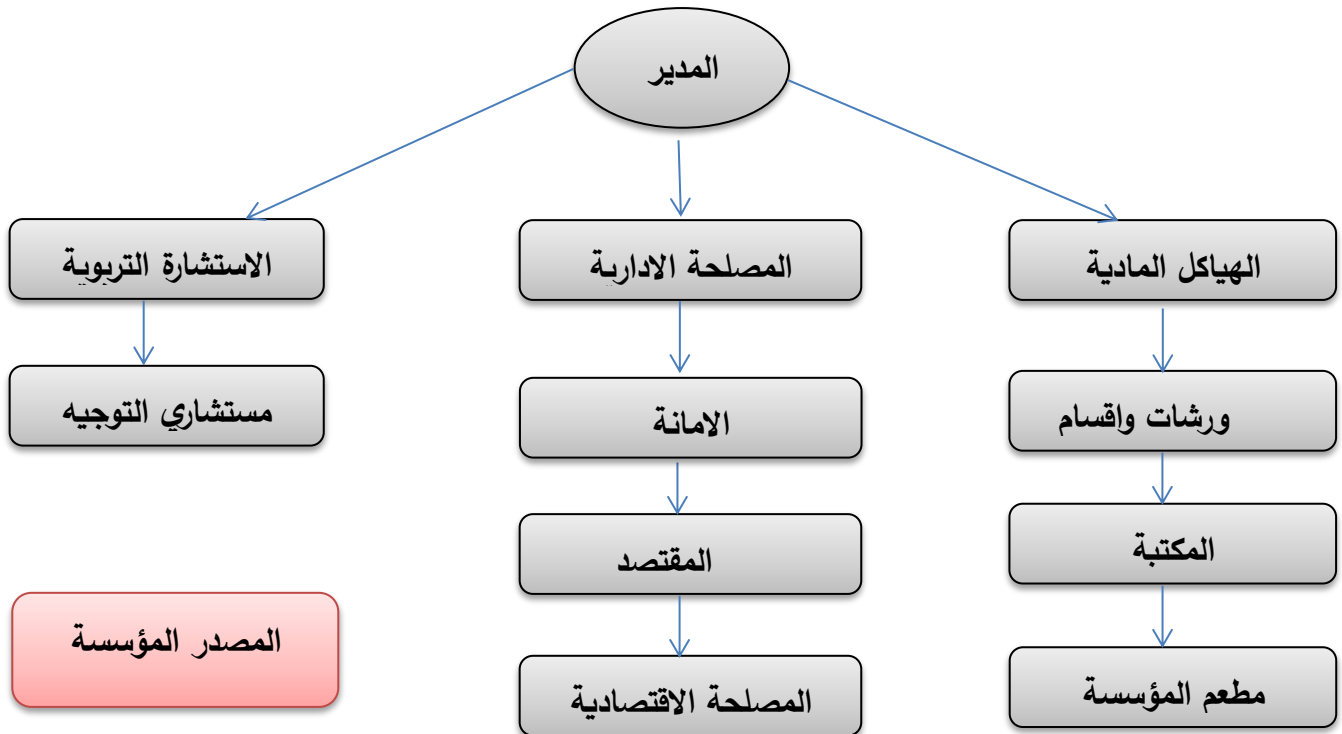
المتغير	Levene F	Sig. Levene	t	df	Si.g	الفرق في المتوسط	الخطأ المعياري	95% فاصل أدنى (الثقة أعلى)	الدلالة الإحصائية
الاحتراق النفسي	0.104	0.748	0.865	60	0.390	0.07039	0.0813	0.0924 إلى 0.23323	غير دالة

### الخبرة المهنية

	ANOVA					
المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	Sig. الدلالة
الاحتراق النفسي	بين المجموعات	,175	2	,087	,906	,410
	داخل المجموعات	5,495	57	,096		
	المجموع الكلي	5,670	59			

المحكمين:

المحكمين	الرتبة	الجامعة
ب* ارزقي عبد النور	أستاذ التعليم العالي	جامعة البويرة
أ* محساس حسيبة	أستاذ مساعد أ	جامعة البويرة
أ* شادي فاطمة	أستاذ محاضر أ	جامعة البويرة
أ* لمحيدي عادل	أستاذ محاضر أ	جامعة البويرة
أ* بولبداوي علي	أستاذ محاضر أ	جامعة البويرة
أ* سلام يونس	أستاذ محاضر ب	جامعة خميس مليانة



## الملاحق

### الملاحق رقم 02 : مقياس الاحتراق النفسي.

يشرفنا في اطار البحث العلمي وتحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر مشاركتكم في هذا المقياس طامحين الى تعاونكم من خلال الإجابة بكل صدق وامانة بوضع علامة x في الخانة التي ترونها مناسبة ونؤكد لكم انا جميع اجاباتكم ستظل في سرية تامة .

ولن نستخدم الا لغرض البحث العلمي فمشاركتكم ستسهم في تقديم نتائج دقيقة تساعد في تحقيق تحسينات ملموسة .

### المقياس

#### الجزء الأول : البيانات الشخصية.

✓ الجنس

ذكر

☐

انثى

☐

✓ العمر

☐

من 20 الى 35 سنة

☐

من 36 الى 50 سنة

☐

من 11 سنة فما فوق

✓ الخبرة

☐

من 0 الى 5 سنوات

☐

من 6 الى 10سنوات

☐

من 51 سنة فما فوق

#### الجزء الثاني : محور الدراسة:

## الملاحق

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	اشعر ان طاقتي مستنفذة مع نهاية يومي في العمل.					
02	اشعر ان عملي يستنزفني انفعاليا.					
03	اشعر بالإنهاك حينما استيقظ صباحا واعرف ان علي مواجهة يوم جديد مع التلاميذ.					
04	استطيع فهم مشاعر التلاميذ بسهولة.					
05	اشعر بمعاملة بعض التلاميذ كأشياء لا بشر.					
06	التعامل مع الناس يوميا يسبب لي الاجهاد.					
07	اتعامل بفاعلية عالية مع مشاكل تلاميذي.					
08	اشعر بالاحتراق النفسي من عملي.					
09	لدي تأثيرا إيجابيا في حياة كثير من الناس .					
10	اصبحت اكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بالتدريس.					
11	اشعر بالانزعاج والقلق لان مهنتي تجعل عواطفني قاسية وصلبة.					
12	اشعر بالحيوية والنشاط اثناء التدريس.					
13	اشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة التدريس.					
14	اشعر انني ابذل جهدا مرهقا في هذه المهنة.					
15	اشعر انني لا أتأثر بمشاكل تلاميذي.					
16	اشعر ان التعامل مع الناس بشكل مباشر يسبب لي ضغوطا كبيرة.					
17	أتمكن بسهولة من توفير بيئة نفسية مريحة لتلاميذي					

## الملاحق

					اشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع تلاميذي.	18
					حققت إنجازات ذات قيمة خلال مسيرتي في هذه المهنة.	19
					اشعر اني أشرفت على النهاية لممارستي هذه المهنة.	20
					تعاطلي هادئ مع المشاكل الانفعالية والعاطفية اثناء ممارستي لمهنتي .	21
					اشعر بلوم التلاميذ لبعض مشاكلهم.	22



## الملاحق

### الملحق رقم 03 : استبيان الأداء الوظيفي

#### الجزء الأول : البيانات الشخصية

✓ الجنس

☐

انثى

☐

ذكر

✓ العمر

☐

من 50 سنة فما فوق

☐

من 36 الى 50 سنة

☐

من 20 الى 35 سنة

✓ الخبرة

☐

من 11 سنة فما فوق

☐

من 6 الى 10 سنوات

☐

من 0 الى 5 سنوات

#### الجزء الثاني : محور الدراسة

الرقم	العبارات	موافق	غير موافق	محايد
01	اجد صعوبة في التركيز اثناء اداء المهام.			
02	التزم بإنهاء المهام المطلوبة مني في الوقت المحدد.			
03	افقد الحماس الذي كنت اتمتع به سابقا.			
04	يبدل الاستاذ جهدا كبيرا في العمل.			
05	اشعر بانعدام الثقة بالنفس وانخفاض في مستوى الأداء			
06	اتمتع بالحماس للقيام بعمل يومي			

07	اشارك بفعالية في أنشطة الفريق والمؤسسة		
08	اجد تشجيعا من الادارة عند مواجهة الصعوبات		
09	اشعر بالإرهاق والتعب المستمر بسبب الضغوط في العمل		
10	اتعامل مع المشكلات في العمل بطريقة فعالة ومنظمة		
11	اتلقى الثناء من زملائي ورؤسائي في العمل.		
12	احترم مواعيد الذهاب والانصراف من العمل.		
13	استطيع التكيف بسرعة مع متطلبات العمل الجديدة		
14	اعمل على تحسين ادائي بشكل مستمر		
15	اشعر بتعب نفسي وانهاك بدني		
16	لدي استراتيجيات شخصية لتحسين ادائي في العمل		
17	اساهم في التقييم الفصلي بحساب المعدلات ووضع العلامات والملاحظات		
18	لدى القدرة على اتخاذ القرارات الجديدة		
19	التزم باللوائح التنظيمية		
20	اشعر برغبة كبير في ترك وظيفتي		
21	تتميز علاقتي بالزملاء بالود والتوافق		

## الملحق رقم (04): رخصة اجراء بحث ميداني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire  
Ministère de l'Enseignement Supérieur  
et de la Recherche Scientifique  
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -  
Tasdawit Akli Mubend Ulhag - Tibirett -  
Faculté des Sciences Sociales et Humaines

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أمكلي محمد أولحاج  
- البويرة -  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية  
الرقم : ..... /ك.ع.ا.ق.ع.ن.ت/ 2025/2024

إلى السيد مدير: .....  
.....

### الموضوع: رخصة إجراء بحث ميداني

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

يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم بهذا الطلب الخاص بمنح رخصة الدخول إلى مؤسستكم:

للطالب (ة): ..... رقم التسجيل: .....  
.....

والطالب (ة): ..... رقم التسجيل: .....  
.....

وهذا من أجل إجراء بحث ميداني في إطار إعداد مذكرة الماستر تخصص: .....  
.....

بمعنوان : .....  
.....

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

تقبلوا منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

رئيسة قسم علم النفس وعلوم التربية  
.....  
.....  
.....



قسم علم النفس وعلوم التربية  
مصلحة البحث العلمي للقسم

السنة الجامعية: 2025/2024

### إذن بإيداع مذكرة التخرج بعد التصحيح

نحن الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة عن المذكرة :

الأستاذ المشرف (ة): ..... بلعاج .....  
الأستاذ المناقش (ة) : .....  
الأستاذ الرئيس (ة) : .....

نأذن بإيداع مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر بعد تصحيحها

بعنوان: .....  
.....

والتي أعدها الطالب (ة): .....  
.....

والطالب (ة): .....  
.....

والطالب (ة): .....  
.....

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ميدان : .....  
.....

تخصص : .....  
.....

الموسم الجامعي: .....  
.....

إمضاء المشرف

إمضاء المناقش

إمضاء رئيس اللجنة