

الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة سيرتاف \* مغنية \*

*Job burnout and its impact on employee performance, a case study Of Certaf*

*\*Maghnia\**

شريفى نورة<sup>1\*</sup> ، بوجنان توفيق<sup>2</sup>

<sup>1</sup>مخبر LEPESE ، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، cherifi.noura@cumaghnia.dz

<sup>2</sup>مخبر LEPESE ، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، boudjenane\_toufik@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2023/06/01

تاريخ الاستلام: 2023/02/06

**المخلص:**

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين في مؤسسة الخزف المنزلي (CERTAF)، وذلك من خلال معالجة الإشكالية، ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسة الخزف المنزلي سيرتاف؟ ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على 90 عامل و عاملة بالمؤسسة، حيث اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي باستخدام برنامج Spss و قد تمثلت أهم نتائج الدراسة في وجود على علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة و أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة ، كما أشارت أيضا الى أن عدم الإنسانية هو اكبر المتغيرات تأثيرا في أداء العاملين و يلها الإجهاد الانفعالي ثم الإنجاز لشخصي ، و أن المؤسسة لا تدرك خطورة الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين على الرغم من ادراك العاملين لذلك.

الكلمات المفتاحية: احتراق وظيفي ، أداء، عاملين ، خزف منزلي ، سيرتاف.

تصنيفات JEL : D23-I21-M12

*Abstract:*

*This study aims to find out the effect of job burnout on the performance of employees in the Housewares Corporation (CERTAF), by addressing the problem. In order to achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed and distributed to 90 male and female workers in the institution, where the researchers relied on the descriptive approach using the Spss program. Also, that inhumanity is the biggest variable affecting the performance of workers, followed by emotional stress, then personal achievement, and that the institution does not realize the danger of job burnout on the performance of workers, despite the workers' awareness of that.*

**Keywords:** job burnout, performance, Two workers household porcelain. CERTAF

**Jel Classification :** D23-I21-M12

## 1. مقدمة:

يشير الأداء إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد و هو يعكس الكيفية التي يتحقق بها او يشبع بها متطلبات الوظيفة، فغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء و الجهد و على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة، إلا أن كثيرا من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية لذلك عدت ظاهرة الاحتراق (Burnout) والاحتراق الوظيفي (Psychological stress) من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معه فالاحتراق الوظيفي مرض عصري شائع فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراهم حملا بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي حتما للنتيجة المأساوية (الاحتراق الوظيفي) وقد اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الطبية ولكن أيضا في مجال التطوير الإداري لأنها من المشكلات الإدارية الهامة في عالمنا المعاصر التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية، ويعتبر مؤشرا على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدهور والانحدار ويصيبها الفشل على المدى الطويل للأثار السلبية على المنظمات والعاملين بها. وتعتبر مؤسسة الخزف المنزلي أحد أكبر المؤسسات الموجودة في مدينة مغنية ويتم فيها الاحتكاك المباشر بين العاملين فيها وبين المستفيدين ذلك يولد هذا ضغطا كبيرا لدى الموظفين لذلك سيتم تطبيق الدراسة على العاملين فيها. ويعالج موضوع بحثنا الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسة الخزف المنزلي CERTAF؟

وتتفرع منها الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مؤسسة الخزف المنزلي سيرتاف.؟

- ماهي الأسباب المؤدية لانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين.؟

الفرضيات: يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة اختبار صحة الفرضية الرئيسية التالية :

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أو لا يوجد أثر لأبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة ( الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) على أداء العاملين. وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:  
الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أو لا يوجد أثر لبعدها الإجهاد الانفعالي على أداء العاملين.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أو لا يوجد أثر لبعدها عدم الإنسانية على أداء العاملين.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أو لا يوجد أثر لبعدها الإنجاز الشخصي على أداء العاملين.

أهمية الدراسة: تتوقف أهمية أي موضوع على أهمية قيمته العلمية وعلى النتائج التي يستفاد منها ، وتكمن أهمية دراستنا الحالية في أهمية العينة وما تتعرض له من ضغوطات مستمرة في ظل بيئة عمل تتسم بالجودة أو عدمها و تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال:

■ معرفة مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مؤسسة الخزف المنزلي سيرتاف

- اقتراح أفكار جديدة تفيد في عملية تطوير العنصر البشري والعوامل التي تؤثر على نفسية العامل في بيئة العمل بما ينعكس على أدائه ويساهم في تحسين ورفع إنتاجيته.
- تحليل العلاقة الثنائية بين متغيرين من أحدث أدبيات السلوك التنظيمي (الاحتراق الوظيفي و الأداء)

منهج الدراسة: لقد اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب لمتغيرات البحث وأهدافه وفروضه، وذلك للكشف على تأثير ظاهرة الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسة CERTAF، باعتبار هذا المنهج يهدف إلى وصف خصائص مشكلة البحث وصفا دقيقا وشاملا والوقوف على الواقع الحالي، وتحديد العلاقات التي توجد بين المتغيرات معتمدا على جمع الحقائق وتحليلها واستخلاص النتائج باستخدام برنامج spss لمعالجة وتحليل المعطيات المجمعة من عينة الدراسة.

## 2-التأصيل النظري لمفهوم الاحتراق الوظيفي والأداء:

تعد دراسة موضوع الاحتراق الوظيفي من الموضوعات الهامة التي تحظى بالاهتمام المتزايد من قبل الباحثين، حيث بدأ يظهر هذا الأخير في نواحي الحياة العلمية والعملية، مما أدى إلى مشاكل وضغوطات نفسية وسوء التوافق وعدم التكيف مع كل المتطلبات المهنية، وكثيرا ما يعاني الموظفون في مختلف المهن، مما أعطى ذلك أهمية كبيرة لدراسة الاحتراق الوظيفي كونه ينعكس على سلوك المحترق وأدائه، ولذلك كان لابد من دراسة الظاهرة سعيا لمعالجتها كي يكون الموظف بعيدا عن التوتر والقلق ويقبل على عمله بهمة عالية (ماهر، 2008، صفحة 89)

### 1.2 مفهوم الاحتراق الوظيفي: (Job burnout)

تعتبر كريستينا ما سلاك Kristina maslash ان الاحتراق الوظيفي هو: "الأعراض الناجمة عن الإجهاد العاطفي واللامبالاة التي تحدث غالبا بين الافراد الذين يعملون بشكل مباشر مع الجمهور" (jackson, 1999, p. 19)

\* ويشير ترش (Truck 1981) إلى ان الاحتراق النفسي هو بمثابة التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات نحو العمل ونحو الآخرين بسبب ضغوط العمل الزائدة مما ينعكس بشكل رئيسي بفقدان الاهتمام بالأشخاص الذين يتلقون الخدمات والتعامل معهم بشكل آلي (الفرح، 2009، صفحة 248).

\* أما فريدمان (1993) Friedman فقد ميز بين التوتر النفسي والاحتراق النفسي وعرفه على أنه يشر إلى حالات وهي: جسمية، وإجهاد انفعالي، وعدم مبالاة عقلية تصيب الأفراد العاملين في مهن تتعامل مع الناس. (رافع، 2008، صفحة 122)

### 2.2 أبعاد الاحتراق الوظيفي: Dimensions of burnout

هناك ثلاثة أبعاد رئيسية للاحتراق الوظيفي وهي: (نادر، 2012، صفحة 19)

\* الإجهاد الانفعالي: ويقاس مستوى الإجهاد والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة التعامل مع فئة معينة أو في مجال معين

\* تبلد المشاعر: ويقاس مستوى الاهتمام أو اللامبالاة نتيجة العمل مع فئة معينة أو في أي مجال معين.

\* نقص الشعور بالإنجاز: ويقاس طريقة تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا في عمله. (يوسف، 1998، صفحة 256)

### 3.2. مفهوم الأداء ومحدداته

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع بها متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. (زيدان، 2013، صفحة 126) ويعرفه الزرهاني على أنه " هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة" (أسعد، 2008، صفحة 202)

### 4.2 محددات الأداء الوظيفي: (Déterminants of job performance)

يمكن القول أن محددات الأداء تستند إلى ثلاث متغيرات وهي: (الباري، 2010، صفحة 48)

- الجهد المبذول في العمل: وهو درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعية الأداء.
- القدرات والخصائص الفردية: وهي القدرات والخبرة السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليها.
- إدراك الفرد لدوره الوظيفي: وتتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها في المنظمة. (كردي، فوزية، 2012، صفحة 185)

### 3. الدراسة الميدانية بمؤسسة الخزف المنزلي تافنة CERTAF

#### 1.3 تقديم مؤسسة الخزف المنزلي تافنة:

مؤسسة الخزف المنزلي بغرب البلاد اختصار (م.خ.م.غ) شركة بالأسهم مقرها الاجتماعي بمغنية طريق ندرومة أنشأت سنة 1978 من طرف شركتين أجنبيتين هما د ادوس (DRADOS) إسبانيا وميتسوي (MITSUI) اليابان شرعت في الإنتاج مع بداية سنة 1982 ب1200 عامل يعملون بالتناوب، كان نشاطها صناعة الأواني الفخارية. في سنة 1990 دخلت المؤسسة في استثمار جديد وهو إنتاج الخزف الصيني بكمية 2000 طن سنويا، استمر نشاطها حتى سنة 1997 بعد ذلك، ولأسباب اقتصادية تم تسريح 770 عامل، بعدها تم تغيير تسمية المؤسسة من مؤسسة الخزف المنزلي بغرب البلاد إلى مؤسسة الخزف المنزلي لتافنة شركة بالأسهم بالتخليص سيرتاف (CERTAF) مقرها الاجتماعي المنطقة الصناعية طريق سبدو وحولت إلى البنك الخارجي (BEA) معا للحفاظ على جميع نشاطاتها.

#### -مجتمع وعينة الدراسة:

حددت الدراسة مجالها في أكبر المؤسسات الاقتصادية مستهدفة مؤسسة CERTAF، مركزة على عينة من العمال شملت مختلف الفئات العمالية بمؤسسة CERTAF، اذ تم توزيع (90) استمارة منها (15) استمارة ملغاة و (50) استمارة صالحة للدراسة، والملحق رقم (01) يوضح خصائص عينة الدراسة.

#### - أدوات جمع البيانات:

يهدف الحصول على المعلومات تم اعتماد على أداة الاستبانة في اختبار فروض البحث اذ قسم الى ثلاثة أجزاء:

\*الجزء الأول: خصص للبيانات الشخصية للأفراد من أجل التعرف على البنية الديموغرافية

للمبحوثين من حيث الجنس، المؤهل العلمي، الأقدمية داخل المؤسسة. طريقة التوظيف.

\*الجزء الثاني: يناقش هذا الجزء مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي في مؤسسة CERTAF

ويحتوي هذا الجزء على ثلاثة أبعاد وهي كالتالي :

✓ البعد الأول : يناقش فيه بعد الاجهاد الانفعالي ويتكون من 8 عبارات

✓ البعد الثاني : يناقش فيه بعد عدم الانسانية ويتكون من 3 عبارات

✓ البعد الثالث : يناقش فيه بعد الانجاز الشخصي ويتكون من 4 عبارات

\*الجزء الثالث : يناقش هذا الجزء أداء العاملين في مؤسسة CERTAF ويحتوي على 14 عبارات

ولقد تم تصميم معظم الأسئلة وفق مقياس ليكارت الخماسي لأنها الأكثر ملائمة لقياس درجة الارتباط بين متغيرات البحث.

-أساليب المعالجة الاحصائية لبيانات أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS والذي يرمز له باختصار بالرمز ((Statistique Package For Social Sciences,SPSS) ) وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الاحصائية التي تندرج ضمن الاحصاء الوصفي مثل التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية ..... الخ ، وضمن الاحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي .

\*إختبار أداة الدراسة

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ (Alpha kronbakh) للتأكد من ثبات الاستمارة والجدول التالي يوضح ذلك (أنظر الملحق 01).

الجدول رقم 02: نتائج معاملات الثبات لتقدير ثبات الاستمارة

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
29	0.646

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

ويتضح لنا من الجدول رقم 02 أن معامل الثبات العام لمحاوور الدراسة أكبر من 0.6 والذي بلغ ( 0.646) وهو ما يدل على ثبات الاستمارة .

-تحليل البيانات واختبار الفرضيات

الجدول رقم 03 توزيع أفراد العينة حسب الجنس

متغير الجنس	التكرار	النسبة
من سنة الى 05 سنوات	07	14%
من 05 الى 10 سنوات	26	52%
أكثر من 10 سنوات	17	34%
المجموع	50	100

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

يبين الجدول رقم 03 أن غالبية عينة الدراسة من الذكور وذلك بنسبة 76% و 20% من أفراد عينة الدراسة من الاناث، وهذا راجع الى طبيعة نشاط المؤسسة الذي يعتمد على انتاج القرميد، والذي يتطلب جهد بدني يصعب على الاناث مزاولته داخل المؤسسة.

## -توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية

الجدول رقم 04 توزيع عينة الدراسة حسب الاقدمية

النسبة	التكرار	الاقدمية داخل المؤسسة
14%	07	من سنة الى 05 سنوات
52%	26	من 05 الى 10 سنوات
34%	17	أكثر من 10 سنوات
100	50	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتبين لنا من الجدول رقم 04 أن 14 % من أفراد العينة لها ما بين سنة الى 05 سنوات خبرة و52% من أفراد العينة ما بين 05 سنوات الى 10 سنوات في حين 34% من أفراد العينة لهم أكثر من 10 سنوات ومن هذه النسب نستنتج أن مؤسسة CERTAF تعتمد على الطاقات الشابة ذات المؤهلات العلمية الحديثة.

## - توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول 05 توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
18%	09	متوسط
26%	13	ثانوي
40%	20	جامعي
16%	08	لسانس / ماستر
100%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول رقم 05 أن 18 % من أفراد عينة الدراسة مستواهم الدراسي متوسط و26% من أفراد عينة الدراسة مستواهم الدراسي ثانوي و40% من أفراد عينة الدراسة مستواهم الدراسي جامعي و16% من أفراد عينة الدراسة مستواهم الدراسي لسانس / ماستر

## -توزيع أفراد العينة حسب طريقة التوظيف

الجدول 06 توزيع أفراد العينة حسب طريقة التوظيف

النسبة	التكرار	طريقة التوظيف
20%	10	على أساس الاختبار
50%	25	على أساس الشهادة
30%	15	على أساس الادماج
100%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول رقم 06 أن 20% من عينة الدراسة يتم توظيفهم على أساس الاختبار و40% من عينة الدراسة يتم توظيفهم على أساس الشهادة و30% من عينة الدراسة يتم توظيفهم على أساس الادماج (التوظيف المباشر) وهذا ربما راجع الى طبيعة العمل وسياسات التوظيف في المؤسسة التي تبحث عن المؤهلات العلمية

### -تحليل نتائج الدراسة الميدانية

تحليل فقرات الاستمارة: في هذا الجزء يتم تحليل عبارات الاستبيان حيث توجد 29 فقرة مقسمة الى محورين تهدف الى الاجابة على فرضيات الدراسة كما تم تركيب خيارات الاجابة عن أسئلة الاستمارة وفق مقياس ليكارث الخماسي والذي تتراوح أوزانه ما بين 1\_5) كما هو في الجدول التالي :

جدول 07 مقياس ليكارث الخماسي

مقياس ليكارث	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	افق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5

ويتم تحديد فئات المقياس كما يلي :

المدى = الفرق بين أعلى وأقل درجة بالمقياس .

طول الفئة= المدى/عدد الفئات.

وعليه فان فئات المقياس تكون كما يلي :

فئة غير موافق بشدة، تتراوح درجتها بين 0.8-1.80 وتدل على درجة ضعيفة جدا لوقوع الاحتراق.

فئة غير موافق، تتراوح درجتها بين 1.80-2.60 وتدل على درجة ضعيفة من وقوع الاحتراق.

فئة محايد، تتراوح درجتها بين 2.60-3.40 وتدل على درجة متوسطة من وقوع الاحتراق.

فئة موافق، تتراوح درجتها بين 3.40-4.20 وتدل على درجة مرتفعة من وقوع الاحتراق.

فئة موافق بشدة، تتراوح درجتها بين 4.20-5 وتدل على درجة مرتفعة جدا لوقوع الاحتراق.

- أبعاد الاحتراق الوظيفي

\*بعد الاجهاد الانفعالي

سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة وذلك لمعرفة ما اذا كان متوسط

درجة الاستجابة قد وصل الى القيمة للفقرات من (1-5) والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول 09 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات الاجهاد الانفعالي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
01	العبارة رقم 01	3.98	0.553	مرتفعة	01
02	العبارة رقم 02	3.96	0.856	مرتفعة	02
03	العبارة رقم 03	3.94	0.998	مرتفعة	03
04	العبارة رقم 04	3.60	1.245	مرتفعة	06
05	العبارة رقم 05	3.72	1.246	مرتفعة	04
06	العبارة رقم 06	3.70	1.129	مرتفعة	05
07	العبارة رقم 07	3.18	1.600	متوسطة	08
08	العبارة رقم 08	3.24	1.379	متوسطة	07
	الدرجة الكلية	3.67	0.540	مرتفعة	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم 09 أن الدرجة الكلية لاستجابات الموظفين للعبارات الخاصة بالإجهاد الانفعالي كانت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.67 ويدل هذا على أن هناك موافقة مرتفعة على عبارات هذا المجال من قبل العاملين في مؤسسة CERTAF، حيث كانت العبارة رقم 01 " الشعور باستنفاد العامل لكامل قواه في نهاية اليوم الذي يقضيه في العمل » والتي تحصلت على أعلى الدرجات وهي مرتفعة بمتوسط حسابي 3.98، تليها العبارة رقم 02 « الشعور بالإرهاق لمواجهة يوم آخر من العمل " تحصلت أيضا على درجات مرتفعة بمتوسط حسابي 3.96 كذلك العبارتين 03 « التعامل مع الناس يسبب لي التوتر " تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.94 وأيضا العبارات " 04, 05, 06 " تحصلوا على درجات مرتفعة بمتوسطات حسابية على التوالي " 3.60، 3.72، 3.70، أما كل من العبارات رقم 07, 08 تحصلوا على درجات متوسطة بمتوسطات حسابية على الترتيب « 3.18, 3.24

وبالنظر الى البيانات المتحصل عليها نستنتج أن هناك عدد كبير من الموظفين أظهروا قدرا مرتفعا من الاحتراق على بعد الاجهاد الانفعالي مما يعني أن الموظفين في مؤسسة CERTAF لديهم قدر مرتفع من المعاناة من اجهاد انفعالي ونفسي، وهذا راجع الى طبيعة الفئة المبحوثة (العاملين في الادارة) فهم أكثر من يتعامل مع الناس

- بعد عدم الإنسانية

الجدول 10 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للموظفين لكل عبارة من عبارات عدم الإنسانية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
09	العبارة رقم 09	3.04	1.299	متوسطة	03
10	العبارة رقم 10	3.16	1.241	متوسطة	02
11	العبارة رقم 11	3.34	1.222	متوسطة	01
	الدرجة الكلية	3.19	0.995	متوسطة	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم 10 أن الدرجة الكلية لاستجابات الموظفين للعبارات الخاصة بعدم الإنسانية كانت بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي 3.19 مما يدل على أن هناك موافقة متوسطة على عبارات هذا المجال من قبل العاملين في مؤسسة CERTAF، حيث كانت العبارة رقم 09 " شعور العامل بأنه أصبح شخصا قاسيا منذ بدايته للعمل « بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 3.04 تليها العبارة رقم 10 " القلق بأن يسبب العمل قساوة وتبلد للمشاعر " أيضا بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 3.34 كذلك العبارة رقم 11 " الشعور بأن العمال الآخرين يلومونك على بعض المشاكل التي يعاني منها « هي الأخرى تحصلت على درجة متوسطة بمتوسط حسابي 3.34

وبالنظر الى النتائج السابقة نستنتج بأن الموظفون يعانون من احتراق وظيفي متوسط على بعد ( عدم الإنسانية) ونرى أن أكثر مصادر الاحتراق هو العلاقات مع الآخرين كالرئيس وزملاء العمل ومن هم تحت أمره، والتعامل مع الرئيس مباشرة له دوره في خفض درجة المعاناة من الاحتراق في حين إذا كان الرئيس

ضعيفا فانه مما لا شك أنه سيكون مصدر الاحتراق حيث يميل الموظفون لتكوين انطباعات سلبية عنه والتعامل معه بأقل جدية وأكثر سخرية.

#### -بعد الانجاز الشخصي

جدول 11 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للموظفين لكل عبارة من عبارات الإنجاز الشخصي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
12	العبارة رقم 12	3.34	1.222	متوسطة	01
13	العبارة رقم 13	3.00	1.443	متوسطة	04
14	العبارة رقم 14	3.08	1.291	متوسطة	03
15	العبارة رقم 15	3.16	1.376	متوسطة	02
	الدرجة الكلية	3.15	0.332	متوسطة	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

التحليل : يتضح من الجدول أن الدرجة الكلية لاستجابات الموظفين للعبارات الخاصة بالإنجاز الشخصي كانت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 3.15 وهذا يدل على أن عبارات هذا المجال لاقت موافقة متوسطة من قبل العاملين في مؤسسة CERTAF حيث كانت العبارة رقم 12 " شعور العامل أنه يؤثر إيجابيا في حياة الآخرين " بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 3.34 تليها العبارة رقم 15 " تحقيق أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل « تحصلت على درجة متوسطة بمتوسط حسابي 3.16 أما العبارات رقم " 13, 14 « هما أيضا تحصلا على درجة متوسطة بمتوسط حسابي على التوالي (3.00 ، 3.08) وبالنظر الى النتائج السابقة نستنتج بأن الموظفون يعانون من احتراق وظيفي متوسط على بعد ( الانجاز الشخصي ) وهذا راجع الى طبيعة الفئة المبحوثة ( العاملين في الادارة) والتي لا تتضمن أعما لهم أية تعقيدات فالمهام الادارية واضحة ومفهومة من قبل الموظف فهي لا تشكل عبئا ثقيلًا عليه أثناء ممارسته لمسؤولياته الى الدرجة التي يشعر بها بالتعب الشديد الذي يثنيه عن العطاء وعليه يكون تقييمه لأدائه وقدراته وامكانياته ايجابي نوعا ما عكس العاملين في الأعمال الشاقة والمتعبة والذي قد يؤثر عليه أكثر ايجابية

#### -بعد أداء العاملين

الجدول 12 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للموظفين نحو أداء العاملين

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
16	العبارة رقم 16	3,90	,3030	مرتفعة	01
17	العبارة رقم 17	3,72	,6710	مرتفعة	03
18	العبارة رقم 18	3,34	,6580	متوسطة	07
19	العبارة رقم 19	3,80	,4040	مرتفعة	02
20	العبارة رقم 20	3,28	,7840	متوسطة	08
21	العبارة رقم 21	3,26	,8760	متوسطة	09
22	العبارة رقم 22	3,02	1,152	متوسطة	13
23	العبارة رقم 23	2,96	1,324	متوسطة	14

24	العبارة رقم 24	3,50	,5050	مرتفعة	06
25	العبارة رقم 25	3,60	,6390	مرتفعة	05
26	العبارة رقم 26	3,12	1,043	متوسطة	10
27	العبارة رقم 27	3,08	1,104	متوسطة	11
28	العبارة رقم 28	3,06	1,096	متوسطة	12
29	العبارة رقم 29	3,64	,6310	مرتفعة	04
	الدرجة الكلية	3.38	0.610	متوسطة	

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

التحليل: كانت العبارة رقم 16 "التقييم العادل للأداء يشعرني بالرضا في عملي ويشجعني على تقديم المزيد" تحصلت على أعلى الدرجات بمتوسط حسابي 3.90 تليها العبارة رقم 17 "أنجز المهام والواجبات في الوقت المحدد، وبكفاءة عالية" تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.72 وأيضا العبارة رقم 19 "أحرص على تطوير مهاراتي وقدراتي الوظيفية" هي الأخرى تحصلت على درجة مرتفعة بمتوسط حسابي 3.80 وكذلك العبارات (24, 25, 29) تحصلوا على درجات مرتفعة بمتوسطات حسابية على التوالي (3.50, 3.60, 3.64) والذي ويدل هذا على أن هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على هذه العبارات أما العبارات رقم 18 "أتكفل باحتياجات المواطنين وحل مشاكلهم" تحصلت على درجة متوسطة بمتوسط حسابي 3.34 وتليها العبارات رقم (20, 21, 23, 26, 27, 28) تحصلوا على درجات متوسطة بمتوسطات حسابية على الترتيب "3.28, 3.26, 3.02, 2.96, 3.12, 3.08, 3.06" وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه العبارات.

وفي الأخير يتضح لنا أن الدرجة الكلية لاستجابات الموظفين للعبارات الخاصة بأداء العاملين كانت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 3.38 وهذا يدل على أن عبارات هذا المجال مجتمعة لاقت موافقة متوسطة من قبل العاملين في مؤسسة CERTAF

نستنتج من الجدول رقم 12 أن أداء العاملين جاء بدرجة كلية متوسطة لهذا يجب على المؤسسة اعتماد استراتيجية التكوين المتواصل من أجل تطوير كفاءتها، والعمل على تقييم أداء العمال بصفة دورية من أجل تحفيز العمال على الرفع من الأداء وكذا تعزيز وتوعية العمال على ضرورة التعاون من أجل تنمية أداءهم وأيضا تحفيزهم للعمل بجد ومثابرة وذلك من خلال مكافئتهم، كما يجب على المؤسسة توفير برامج تدريبية للارتقاء بمستويات الأداء.

### \*\*تحليل الارتباط الثنائي المتغير

الجدول 13 معامل الارتباط لدراسة الارتباط الثنائي بين بعد الإجهاد الانفعالي وأداء العاملين

معامل الارتباط	متغير الدراسة	الإجهاد الانفعالي	أداء العاملين
Spearman	الإجهاد الانفعالي	1	0.104
Spearman	أداء العاملين	0.104	1

يظهر الجدول رقم 13 معامل الارتباط الثنائي المتغير بين بعد الإجهاد الانفعالي وأداء العاملين، حيث قدر معامل الارتباط بـ 0.104 وهو ما يثبت وجود ارتباط ايجابي ولكنه ضعيف جدا بين بعد الإجهاد الانفعالي وأداء العاملين

الجدول 14 معامل الارتباط لدراسة الارتباط الثنائي بين بعد عدم الانسانية وأداء العاملين

معامل الارتباط	متغير الدراسة	عدم الانسانية	أداء العاملين
Spearman	عدم الانسانية	1	0.409**
Spearman	أداء العاملين	0.409**	1

يبين الجدول معامل الارتباط الثنائي المتغير بين بعد عدم الانسانية وأداء العاملين، حيث قدر معامل الارتباط ب 0.409 وهو ما يثبت وجود ارتباط ايجابي متوسط بين بعد عدم الانسانية وأداء العاملين.

الجدول 15 معامل الارتباط لدراسة الارتباط الثنائي بين بعد الانجاز الشخصي وأداء العاملين

معامل الارتباط	متغير الدراسة	الانجاز الشخصي	أداء العاملين
Spearman	الانجاز الشخصي	1	0.216
Spearman	أداء العاملين	0.216	1

يظهر معامل الارتباط الثنائي المتغير بين بعد الانجاز الشخصي وأداء العاملين، حيث معامل الارتباط هو 0.216 وهو ما يثبت وجود ارتباط ايجابي ولكنه ضعيف بين بعد الانجاز الشخصي وأداء العاملين الجدول -16- معامل الارتباط لدراسة الارتباط الثنائي بين الاحتراق الوظيفي ( أبعاد الاحتراق مجتمعة ) وأداء العاملين

معامل الارتباط	متغير الدراسة	الاحتراق الوظيفي	أداء العاملين
Spearman	الاحتراق الوظيفي	1	0.877**
Spearman	أداء العاملين	0.877**	1

يظهر معامل الارتباط الثنائي المتغير بين الاحتراق الوظيفي ( أبعاد الاحتراق مجتمعة ) وأداء العاملين، حيث قدر معامل الارتباط ب 0.877 وهو ما يثبت وجود ارتباط ايجابي مرتفع بين الاحتراق الوظيفي ( أبعاد الاحتراق مجتمعة ) وأداء العاملين.

#### اختبار الفرضية الرئيسية

"تتبنى المؤسسة CERTAF أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة وهي الاجهاد الانفعالي، عدم الانسانية، الانجاز الشخصي والتي تؤثر على أداء العاملين"

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة وأداء العاملين

H1: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة وأداء العاملين

يتم اختبار صحة الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث أن أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة تمثل المتغير المستقل وأداء العاملين يمثل المتغير التابع، والجداول التالية توضح ذلك

الجدول -17- معامل الارتباط لمخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط

ملخص النماذج				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	الخطأ المعياري للتقدير
1	0,877 <sup>a</sup>	0,666	0,615	0,005

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم 17 نلاحظ أن قيمة الارتباط الثنائي كانت  $R=0.877$  كما يبلغ معامل التحديد  $R^2=0.666$  أي أن 66.6% من التأثير في أداء العاملين يعود إلى أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة والباقي 33.3% يرجع إلى أبعاد أخرى

الجدول - 18- جدول أنوفا لمخرجات تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية

ANOVA <sup>b</sup>						
Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	0,108	1	0,108	0,286	0,005 <sup>a</sup>
	Résidu	18,127	48	0,378		
	Total	18,235	49			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

ومن خلال جدول التباين ANOVA نجد أن مستوى المعنوية يساوي 0.005 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة بوجود أثر ذو دلالة احصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين

الجدول -19- جدول معاملات دالة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

Coefficients					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,995	0,720	4,161	0,000
	الاحتراق الوظيفي	0,111	0,208	0,877	0,005

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

كما يشير جدول المعاملات Coefficients إلى معادلة الانحدار الخطي بين أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة وأداء العاملين

$$Y=2.995+0.111X+E$$

علما أن Y تمثل المتغير التابع ويتمثل في أداء العاملين X متوسطات عبارات بعد الاحتراق الوظيفي حيث أن الجزء الثابت هو 2.995 ومعامل الانحدار هو 0.111

اختبار الفرضيات الفرعية

\*\*الفرضية للفرعية الاولى

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الاجهاد الانفعالي وأداء العاملين

H1: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الاجهاد الانفعالي وأداء العاملين

الجدول – 20- مخرجات الانحدار الخطي البسيط الفرضية للفرعية الأولى

الجدول – 20- مخرجات الانحدار الخطي البسيط الفرضية للفرعية الأولى				
Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard
1	0,104 <sup>a</sup>	0,011	0,010	0,613

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة الارتباط الثنائي كانت  $R=0.104$  كما يبلغ معامل التحديد  $R^2=0.011$  أي أن 1.1% من التأثير في أداء العاملين يعود الى بعد الاجهاد الانفعالي والباقي 89% يرجع الى أبعاد أخرى  
الجدول – 21- جدول أنوفا لمخرجات تحليل الانحدار البسيط لفرضية الفرعية الأولى

ANOVA <sup>b</sup>					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	0,196	1	0,196	0,523	0,003 <sup>a</sup>
Résidu	18,039	48	0,376		
Total	18,235	49			

المصدر : مخرجات برنامج SPSS

ومن خلال جدول التباين ANOVA نجد أن مستوى المعنوية يساوي 0.003 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة بوجود أثر ذو دلالة احصائية بين بعد الاجهاد الانفعالي وأداء العاملين

الجدول 22 جدول معاملات دالة الانحدار الخطي البسيط لفرضية الفرعية الأولى

Coefficients <sup>a</sup>					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficient s standardisé	t	Sig.
	A	Erreur standard			
(Constante)	3,807	,6010		6,333	,00000
الاجهاد الانفعالي	0,1170	0,1620	0,1040	0,7230	,0030

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

كما يشير جدول المعاملات Coefficients الى معادلة الانحدار الخطي بين بعد الإجهاد النفسي وأداء العاملين

$$Y_t = 3.807 + 0.117(X + E)$$

علما أن  $Y$  تمثل المتغير التابع ويتمثل في أداء العاملين، و  $X$  متوسطات عبارات بعد الاحتراق الوظيفي حيث أن الجزء الثابت هو 3.807 ومعامل الانحدار هو 0.117

### \*\*الفرضية الفرعية الثانية

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين عدم الانسانية و أداء العاملين.

H1: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين عدم الانسانية و أداء العاملين.

الجدول 23 مخرجات الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,409 <sup>0</sup>	168	0,150	0,562

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة الارتباط الثنائي كانت  $R=0.409$  كما يبلغ معامل التحديد  $R^2=168$  أي أن 16.8% من التأثير في أداء العاملين يعود الى بعد عدم الانسانية والباقي 83.2% يرجع الى أبعاد أخرى  
الجدول 24 جدول أنوفا لمخرجات تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

ANOVA <sup>b</sup>						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	3,055	1	3,055	9,661	0,003 <sup>a</sup>
	Résidu	15,180	48	0,316		
	Total	18,235	49			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

ومن خلال جدول التباين ANOVA نجد أن مستوى المعنوية يساوي 0.003 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة بوجود أثر ذو دلالة احصائية بين بعد عدم الانسانية و أداء العاملين

الجدول 25 جدول معاملات دالة الانحدار الخطي البسيط لفرضية الفرعية الثانية

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,577	,2690		9,567	,000
	عدم الإنسانية	0,251	0,081	0,409	3,108	,003

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

كما يشير جدول المعاملات Coefficients الى معادلة الانحدار الخطي بين بعد الاجهاد النفسي و أداء العاملين

$$Y_t = 2.577 + 0.251(X + E)$$

علما أن  $Y$  تمثل المتغير التابع ويتمثل في أداء العاملين، و  $X$  متوسطات عبارات بعد الاحتراق الوظيفي حيث أن الجزء الثابت هو 2.577 ومعامل الانحدار هو 0.251  
**\*\*الفرضية الفرعية الثالثة**

0\_ لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الانجاز الشخصي وأداء العاملين.  
 H\_1: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين الانجاز الشخصي وأداء العاملين.

الجدول - 26- مخرجات الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0,216 <sup>a</sup>	0,047	0,027	0,602

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة الارتباط الثنائي كانت  $R=0.216$  كما يبلغ معامل التحديد  $R^2=0.047$  أي أن 4.7% من التأثير في أداء العاملين يعود الى بعد الإنجاز الشخصي والباقي 95.3% يرجع الى أبعاد أخرى  
 الجدول 27 جدول أنوفا لمخرجات تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

ANOVA <sup>b</sup>					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régress	0,854	1	0,854	2,359	0,001 <sup>a</sup>
Résidu	17,381	48	0,362		
Total	18,235	49			

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

ومن خلال جدول التباين ANOVA نجد أن مستوى المعنوية يساوي 0.001 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعتمد وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة بوجود أثر ذو دلالة احصائية بين بعد الانجاز الشخصي وأداء العاملين.

الجدول - 28- جدول معاملات دالة الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	Sig.
	A	معامل لخطأ	Bêta			
(Constant e)	4,630	,8200	-	5,647	,0000	
	,3980	,2590	,2160	1,536	,0010	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

كما يشير جدول المعاملات Coefficients الى معادلة الانحدار الخطي بين بعد الاجهاد النفسي وأداء العاملين.

$$Y_t = 4.630 + 0.398(X + E)$$

علما أن  $\gamma$  تمثل المتغير التابع ويتمثل في أداء العاملين، و  $X$  متوسطات عبارات بعد الاحتراق الوظيفي حيث أن الجزء الثابت هو 4.630 ومعامل الانحدار هو 0.398

4.الخاتمة :

اشتملت هذه الدراسة التي قمنا بها مؤسسة CERTAF والتي كان الهدف منها التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين، وبعد تفريغ وتحليل بيانات الاستمارة التي وزعت على عينة الدراسة والتي تكونت من 90 موظف في مختلف المستويات الوظيفية وبعد استرجاع 65 استمارة، منها 50 صحيحة تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS، أكدت نتائج التحليل أن للاحتراق الوظيفي أثر على أداء العاملين، كما أن أبعاد الاحتراق الوظيفي والمتمثلة في الاجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، عدم الإنجاز الشخصي قد أثبتت اثرها على أداء العاملين وبناء على ما سبق يمكننا القول أن نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها وضمان بقائها واستمراريتها أصبح مرهونا بمدى التخفيف من ضغوطات العمل وتنمية مهارات وقدرات الموارد البشرية في مختلف مجالات العمل.

النتائج: من أهم نتائج الدراسة الميدانية نذكر مايلي:

- ✓ يعاني العاملون في مؤسسة CERTAF بدرجات متوسطة من الاحتراق الوظيفي في بعدي عدم الانسانية والانجاز الشخصي، أما على صعيد الاجهاد الشخصي الانفعالي فقد كان متوسط الاحتراق مرتفع.
- ✓ توجد علاقة طردية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين.
- ✓ لا يوجد تباين بين المبحوثين فكلما ارتفع الموظفون في المستوى الإداري كلما قلت نسبة الاحتراق لديهم.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة أداء العاملين.
- ✓ لا يوجد اختلاف في درجات الاحتراق لدى المبحوثين تعود لسنوات الخدمة ولربما تعود إلى الأعباء الملقاة على عاتق الموظفين سواء قدامى او جدد

التوصيات: لقد خرجت الدراسة بجملته من التوصيات تمثلت في:

- ضرورة القيام بعملية تقييم الأداء بصفة دورية
- ضرورة إعطاء الفرد المعلومات اللازمة عند توظيفه التي تساعد على فهم دوره الوظيفي وإدراكه لعمله
- التثقيف من الدورات التدريبية للموظفين في مجال فن التعامل مع العملاء وكيفية التغلب على كافة مشكلات العمل والعمل على اشراك العاملين في مختلف المستويات الإدارية والزامهم بتنفيذها .
- إعادة النظر في الأنظمة واللوائح الإدارية ومحاولة تغييرها بما يتناسب مع حل مشكلة الاحتراق مثل :
  - إعادة تحديد ساعات العمل
  - إعطاء حوافز مادية ومعنوية للموظفين.
  - إعطاء اجازات كافية للموظفين .
  - استشارة الموظفين وتوفير سبل الراحة لهم بما يناسب مصلحة العمل.

5. قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- أحمد ماهر. (2008). الإدارة، المبادئ والمهارات. الدار الجامعية للطباعة والنشر، 44.

- الزيود نادر. (2012). واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن. مجلة العلوم التربوية، (01)03، 19، (01)03، 19.
  - إيمان زيدان. (2013). مدى فعالية كلا من الارشاد النفسي الموجه والغير الموجه في تخفيف حدة الاحتراق النفسي لدعيينة من المعلمات. مصر: معهد الدراسات والبحوث التربوية.
  - حمد ، أسعد. (2008). اثر الثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي. غزة: مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، الجامعة الاسلامية.
  - -درة إبراهيم، عبد الباري. (2010). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات العربية للتنمية الإدارية. الأردن.
  - عدنان الفرح. (2009). الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الاشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر. مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 28(العدد 2)، 248.
  - عودة يوسف. (1998). ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بظغوط العمل لدى معلمي المدارس ال ثانوية. فلسطين: رسالة ماجستير منشورة. جامعة النجاح الوطنية.
  - كردي، فوزية. (2012). الاسناد الاجتماعي وعلاقته بالظغوط النفسية لدى أفراد الجالية الفلسطينية. المملكة العربية السعودية. السعودية: رسالة ماجستير غير منشورة جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية.
  - زغول رافع. (2003). الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات وعلاقته بإدراكهم للنمط القيادي لمديري ومديرات مدارس الكرك الثانوية الحكومية. مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد 18 (06)، 122.
- ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:
- 1.jackson, M. (1999). the measurement of Experienced burnout. *journal of occupational behavior*, 99., 19.

## 6.الملاحق:

### الملحق رقم 01

#### الجزء الأول: البيانات الشخصية:

- الجنس . ذكر
- . عدد سنوات العمل من سنة إلى 05 سنوات
- سنوات. أكثر من 10 سنوات.
- . المؤهل العلمي: متوسط ثانوي جامعي ليسانس/ماستر
- -طريقة التوظيف على أساس المسابقة على أساس الشهادة توظيف مباشر(إدماج)

#### الجزء الثاني :

	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق	الاجهاد الانفعالي	
01						الشعور باستنفاد العامل لكامل قواه في نهاية اليوم الذي يقضيه في العمل.	
02						الشعور بالإرهاق في الصباح لموا جهة يوم أحرمن العمل	
03						التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر	
04						الشعور بالضجر والملل بسبب العمل	

					05 الشعور بالإحباط في العمل
					06 التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا على العامل
					07 شعور العامل بالاختناق وقرب النهاية
غير موافق	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	<b>عدم الإنسانية</b>
					08 شعور العامل بأنه أصبح شخصا قاسيا منذ بدأته للعمل
					09 القلق بأنه يسبب العمل قساوة وتبلد للمشاعر
					10 الشعور بأن العمال الآخرين يلومونك على بعض المشاكل التي يعاني منها
غير موافق	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	<b>إنجاز شخصي</b>
					11 شعور العامل أنه يؤثر اجابا في حياة الآخرين
					12 الشعور بالابتهاج من خلال العمل
					13 تصرف العامل بهدوء مع مشاكله النفسية
					14 تحقيق أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل

### الجزء الثاني : أداء العاملين

غير موافق	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	ثانيا : أداء العاملين.
					01 التقييم العادل للأداء يشعرنى بالرضا في عملي ويشجعني على تقديم المزيد.
					02 أخطط للعمل قبل أدائه
					03 أدرك أهمية التعاون مع فريق العمل في تنمية أدائي الوظيفي
					04 لدي القدرة على تحمل أعباء وظيفتي
					05 لدي القدرة على التواصل والتحاور مع فريق العمل.
					06 اقوم بأعباء تفوق توقعات المشرفين
					07 أنجز المهام والواجبات في الوقت المحدد، وبكفاءة عالية
					08 اتطلع إلى الترقية من خلال الأداء الافضل