

ضغط العمل وعلاقته بالاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط
(دراسة ميدانية بمتوسطات دائرة عين الحجل -المسيلة)

Work pressure and its relationship to job burnout among middle school teachers

(A field study of the averages of the Ain Al-Hajal district - Al-Masila)

ط.د/ مشتر حليلة

جامعة ألكي منحد أولحاج-البويرة

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة ضغط العمل بالاحترق الوظيفي، وتحديد العلاقة الارتباطية بين أبعاد ومستويات ضغط العمل وأبعاد ومستويات الاحترق الوظيفي، لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل ولاية- كما اعتمدت الباحثة في الدراسة على المنهج الوصفي القائم على جمع وتحليل البيانات، وتم اختيار عينة بلغ عدد أفرادها 68، حيث تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من المجتمع الأصلي البالغ 219 أستاذ وأستاذة. ولجمع البيانات تم الاعتماد على استبيان ضغط العمل الذي قامت بتصميمه الباحثة المكون من (24) فقرة ومقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي، ولأجل تفرغ البيانات ومعالجة البيانات تم الاستعانة ببرنامج (EXCLE) وبرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) واستثمار الأساليب الإحصائية الموجودة به.

وكانت النتائج المتوصل إليها كما يلي:

1. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بالمسيلة.
 2. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بالمسيلة.
 3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بالمسيلة.
 4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بالمسيلة.
 5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس كما لا توجد فروق تعزى لمتغير الخبرة والسن.
- الكلمات المفتاحية: ضغط العمل، الاحترق الوظيفي، تلبد المشاعر.

Abstract:

The study aimed to identify the relationship of work pressure with job burnout, and to determine the correlation between the dimensions and levels of work pressure and the dimensions and levels of job burnout, among teachers of intermediate education in the municipality of Ain Al-Hajal, state - the researcher also relied in the study on the descriptive approach based on data collection and analysis, and a sample was chosen The number of its members reached 68, where they were randomly selected from the original community of 219 professors. To collect data, the work pressure questionnaire was designed by the researcher, which consisted of (24) items and the Maslash scale for job burnout. The Statistical Packages Program (SPSS) and the investment of the existing statistical methods. The results were as follows:

1. There is a statistically significant correlation between work pressure and job burnout among teachers of intermediate education in Al-Masila.
2. There is a statistically significant correlation between role conflict and job burnout among the teachers of the middle education Al-Masila.
3. There is a statistically significant relationship between role ambiguity and job burnout among the teachers of the middle education Al-Masila.
4. There is a statistically significant relationship between the workload and job burnout among the teachers of Al Alim Intermediate Al-Masila.
5. There are statistically significant differences in work pressure due to the variable of sex, and there are no differences due to the variable of experience and age.

Keywords: work pressure, job burnout, sluggish feelings.

مقدمة:

لقد أصبح مصطلح الاحتراق الوظيفي واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر، ويشمل مختلف المجالات ومن بينها مجال التربية والتعليم، ويظهر الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات نتيجة لعدد من المشاكل التي ترتبط بشكل مباشر بعملية التدريس وتعتبر مهنة التدريس من أكثر المهن الضاغطة حيث تتطلب كثيرا من التحمل والصبر والعطاء، ونظرا لما تقتضيه من مستويات عالية من الكفاءات والمهارات لدى المعلمين إذ يعتبر المعلم فيه الحجر الأساس فهو بمثابة القوة الدافعة للعملية التعليمية التي يتفق عليها تحقيق أهداف التربية ونجاحها، ولعل المعلم من أكثر الفئات تعرضا للضغوط والاحتراق الوظيفي نظرا للدور المهم الذي يسند له المجتمع وتوقعاته لإيصال الرسالة بكل أمانة وإتقان كونه الركيزة الأساسية في العملية التعليمية في جميع المجتمعات، وبالرغم من التطور والتغير الذي حدث في المجتمعات، فلم يقلل من دوره الكبير وبالإضافة إلى مضاعفات الاحتراق الوظيفي السلبية على المعلمين تنعكس تأثيراته الخطيرة على العاملين يمثل مشكلة باهظة التكلفة على المعلم والمدرسة والتي تتمثل في تدني معدلات الإنتاجية والغياب لفترات طويلة أوترك المهنة وهذا راجع إلى حدة الضغوط وطبيعتها التي تؤول إلى الاحتراق الوظيفي ومن هنا جاءت دراستنا "ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط".

1- الإشكالية:

إن المنظمات باختلاف أحجامها ونشاطها والقطاعات التي تنتمي إليها تضمن استمرارها وتحقيق أهدافها من خلال العنصر البشري الذي يعتبر المحرك الرئيسي لباقي عناصر الخاصة بالعمل داخل المنظمة إلا أنه في الكثير من الأحيان يواجه العديد من المعوقات والمواقف ومن بينها ضغوط العمل والتي ترجع لمصادر مختلفة منها الشخصية أو التنظيمية أو البيئة المحيطة به والتي تسبب له الشعور بالضيق والتوتر والقلق وتعيقه على أدائه الوظيفي وكذا علاقته مع زملائه ورؤسائه وتزيد من معدل الغياب والتمارض والصراع وكذا عدم فهمه للدور الذي يؤديه وشعوره بالاغتراب داخل عمله، وقد لا ينعكس ذلك على الحالة النفسية للفرد فحسب بل يتعدى ذلك إلى الحالة الجسمية والاجتماعية على حد سواء لان ضغوط العمل تعتبر من العوامل المؤثرة في حدوث الإجهاد الزائد لدى الفرد وعليه فأهمية دراسة ضغط العمل ترجع إلى سببين:

1. هناك من يراها سلبية وضارة تسبب اضطراب وخلل للفرد والمنظمة معا، تظهر على الفرد من خلال الآثار السلوكية والنفسية والفيزيولوجية أما على مستوى المنظمة تظهر في زيادة التكاليف المالية، وتدني مستوى الإنتاج، ضعف الاتصال، دوران العمل، انخفاض الروح المعنوية.

2. هناك من يراها إيجابية تعود بالفائدة على الفرد والمنظمة كالشعور بالمتعة والتحفيز على العمل والتنافس البناء، وانخفاض الغياب، والشعور بالرضا والإنجاز والمشاركة في حل المشكلات. وهذا ما أشار إليه لازوراس 1966 إلى إن الآثار السلوكية للضغوط العمل تشمل تغيرات الوجه والأقدام والأحجام وكذلك اضطرابات النوم والتي تظهر في شكل ارق كما قد تظهر الآثار السلوكية للضغوط العمل تشمل تغيرات الزملاء وهذا ما أكده في نظريته على وجود متغيرات وسيطية تتوسط العلاقة بين الفرد والبيئة مركزا على العمليات المعرفية لدى الفرد ودورها في الاستجابة للضغوط ومواجهتها. إلا إن نموذج لبيير ونيومان يفترض إن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل إنما تأتي من مصدرين رئيسيين هما الفرد والمنظمة حيث إن التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد قد يؤدي إلى الضغوط التي تترك آثارها على الفرد والمنظمة مما قد يدفع كلا منها إلى الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط.

كما تناول جيبسون في نظريته مصادر ضغوط العمل المختلفة وتأثير عملية الإدراك للفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به وبالتالي على نتائج وأثار الضغط ويشير إلى دور الفروق الفردية (معرفية، عاطفية، ديموغرافية، بيولوجية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها. حيث ينظر إلى ضغط العمل على أنه حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته وتؤدي لإحداث تغيرات داخلية في الفرد وتجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي وهو الاستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصورية التي تنشأ عن البيئة. ولضغط العمل ثلاثة أبعاد:

1. صراع الدور: يتمثل في وجود تعارض في متطلبات العمل التي ينبغي للفرد القيام بها أو وجود أكثر من طلب على الفرد الاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة للآخر.

2. غموض الدور: يتجسد في غياب تصور واضح للفرد لما يجب إن يؤديه في عمله وعلى الأهداف التي ينبغي عليه تحقيقها وعلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته.

3. عبء العمل: هو زيادة المهام الملقاة على عاتق الفرد وان بعض هذه المهام تتطلب قدرات ومهارات عالية لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد والكيفية المطلوبة .

التعرض المستمر للمشكلات والمواقف الضاغطة التي تعيق أدائه وانعكاساتها السلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم تزيد من حدة ضغوط العمل هذه الأخيرة بتفاقمها تؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي الذي يعرف بأنه استنزاف الطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي التي تظهر نتيجة للضغوط الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته مما ينعكس آثاره سلبا بشكل مباشر على الأفراد والمؤسسة التي يعمل بها وللإجهاد الانفعالي والذي يقيس مستوى التعب والإرهاق وفقدان الطاقة والتوتر الانفعالي التي يصل لها الأساتذة، وتبلد المشاعر وهو حالة التحول السلبي تجاه الآخرين وبرودة المشاعر وجمودها وعدم الإحساس وأخيرا الشعور بنقص في الإنجاز ويقصد به التقييم الذاتي بطريقة سلبية، وهذا الموضوع استقطب فكر العديد من الباحثين وتم تناوله في الدراسة يوسف محمد عودة (1998) بعنوان ظاهرة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية وأسفرت نتائجها على انه توجد علاقة إيجابية بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي، ولا توجد تأثير لمتغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العملي، الحالة الاجتماعية). حيث إن هذه الظاهرة مست جميع المجالات من بينها مهنة التدريس التي تلعب دورا كبيرا في تنمية المجتمع، ومن أكثر المهين إنقلا بضغط العمل نظرا لما تنطوي عليها من أعباء ومتطلبات ومسؤوليات بشكل مستمر، الأمر الذي يتطلب مستويات عالية من الكفاءات والمهارات الفنية والشخصية من جانب المعلم، حيث إن المعلم كغيره يتأثر بما يجري حوله من تغيرات ويتعرض لمشكلات وضغوط مختلفة، يمكن القول إن تعوقه في أدائه ودوره المنشود والمتوقع،

❖ ومن هنا يطرح التساؤل: هل توجد علاقة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل - المسيلة؟

وتجدر الإشارة إلى أن هناك العديد من الدراسات في ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي ذكر منها:

الدراسة الأولى: دراسة فريدة يقارب (2009):

بعنوان "اثر صراع وغموض الدور المهني على الاحتراق الوظيفي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني"

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة غموض الدور وصراع الدور المهني لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني، وكذا محاولة تبين مختلف المشاكل والعراقيل التي يتعرض لها في حياته المهنية أو عند أدائه لمهامه ونشاطاته. كما استخدمت المنهج الوصفي في اختيار أفراد العينة. والأدوات مقياس ماس لاش للاحتراق الوظيفي واستبيان صراع وغموض الدور، وكانت النتائج كالتالي:

➤ وجود علاقة ارتباطية دالة بين صراع الدور المهني حيث كلما زادت درجة صراع الدور كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مستشار التوجيه المدرسي.

➤ وجود علاقة ارتباطية دالة بين غموض الدور المهني كلما زادت درجة غموض الدور كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مستشار.

➤ وعند دراسة الفروق للكشف عن تأثير عامل الجنس والأقدمية توصلت النتائج إلى:

➤ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة صراع الدور وغموضه لدى مستشار التوجيه سواء أكان من الذكور أو الإناث.

➤ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في البعد الأول الخاص بالاحتراق عند الإناث منه عند الذكور أما البعد الثاني المتمثل في تبلد المشاعر والبعد الثالث في تدني الشعور بالإنجاز فلا توجد فروق بينهما.

➤ ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بين المستشار الأقل أقدمية والأكثر أقدمية.

➤ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق الوظيفي بين مستشاري التوجيه المقيمين بمركز التوجيه م.م مهني ومستشاري التوجيه م.م المقيمين بالثانويات.

الدراسة الثانية: دراسة يوسف محمد حرب عودة (1998):

بعنوان "ظاهرة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي وعلاقتها بضغط العمل لدى المعلمين المدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية، وقياس مستوى ضغط العمل والتعرف على مصادره .

كما هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة ما بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل وعدد من المتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، الخبرة، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية).

وتكونت عينة الدراسة من 5585 معلما ومعلمة اخذ منهم عينة عشوائية طبقية مكونة 558 معلما ومعلمة، وذلك بنسبة 10% من المجتمع الأصلي . توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- كان مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية معتدلا .
- بينت النتائج وجود ضغوط عمل لدى المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية متوسطا .
- لا يوجد تأثير لمتغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة) على كل من الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل .
- يوجد علاقة ايجابية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي .

الدراسة الثالثة: دراسة انجل Angle(1997):

بعنوان " العلاقة بين الإجهاد والاحتراق الوظيفي والجدية في العمل والدعم الاجتماعي لدى معلمي المدارس الثانوية في المدن "

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الإجهاد والاحتراق الوظيفي والجدية في العمل والدعم الاجتماعي لدى معلمي المدارس الثانوية في المدن، قام الباحث بفحص اثر المتغيرات السكانية من ناحية إحصائية واستخدام معامل ارتباط بيرسون، حيث تبين وجود علاقة كبيرة دالة إحصائية بين الجدية في العمل والإجهاد والدعم الاجتماعي والاحتراق الوظيفي .

كما فسرت الجدية في العمل جزءا كبيرا من التباين في مستويات الاحتراق .

وكما وجدت فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لكل من متغيرات العمر، ومستوى التعليم، وسنوات الزواج، كما أثبتت النتائج إن قلة الطلاب وقلة دافعيتهم هي المصدر الرئيسي المسبب للإجهاد لدى المعلم .

اشتركت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في أنها:

➤ استخدمت معظم الدراسات نفس أداة البحث وهي مقياس ماسلاش واستبان لضغط العمل، وهذا في دراسة كل من فريدة ايقارب، ودراسة علي بن شويل القرني، وشواب و ايوانيكي .

➤ معظم الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي للكشف عن العلاقة بين المتغيرات وهذا في دراسة كل من سلوي عبد الله الحاج، وفريدة، سميرة ميسون ن، وانجل .

➤ معظم الدراسات كانت مقارنة لدراسي واستخدمت تقريبا نفس عينة الدراسة "المعلمين" .

➤ توصلت معظم نتائج الدراسات على انه توجد علاقة بين الضغط والاحتراق الوظيفي .

ومن ما سبق ذكره تبرز إشكالية الدراسة الحالية في ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى اساتذة تعليم المتوسط محاولة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

التساؤلات الجزئية :

1. هل توجد علاقة بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجج-المسيلة؟
2. هل توجد علاقة بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجج-المسيلة؟
3. هل توجد علاقة بين عبء العمل وعلاقة والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجج-المسيلة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية ببلدية عين الحجج-المسيلة ؟

2- فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجج-المسيلة.
2. توجد علاقة بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجج-المسيلة.

3. توجد علاقة بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل-المسيلة .
 4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية ببلدية عين الحجل-المسيلة.
- 3- أهداف الدراسة:**

1. تحديد نوع العلاقة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.
 2. معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط .
 3. معرفة مستوى ضغط العمل لدى أساتذة التعليم المتوسط .
 4. التعرف على مدى تأثير المتغيرات الديموغرافية على مستوى ضغط العمل .
- التفريق بين الضغط والاحتراق والإجهاد ، باعتبارها مصطلحات علمية متداولة بين الباحثين وفي الكثير من الأحيان يستعمل مصطلح مكان في مكان آخر حسب ملاحظة الباحث .

4- مفاهيم الدراسة:

مفهوم ضغط العمل:

➤ هي مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق (خليفات و المطارنة، 2010، صفحة 603).

ضغط العمل إجرائيا :

➤ هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد عينة البحث الحالي من خلال استجاباتهم على استبيان ضغط العمل .

مفهوم الاحتراق الوظيفي:

➤ هو قمة الضغوط النفسية الشديدة ويصيب الأفراد الملتزمين والمخلصين في عملهم أكثر من غيرهم، وينتج عنه إصابة الفرد بالتعب المستمر، الصداع، وقلة النوم، التقليل من قيمة الذات تغييرات سلبية في التفكير والسلوك في مجال العمل (خدام مباشرة، 2016، صفحة 546).

➤ الاحتراق الوظيفي إجرائيا : هو الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة البحث الحالي من خلال استجاباتهم على مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي المستخدم .

5- الاجراءات المنهجية للدراسة

1-5 منهج الدراسة:

وانطلاقا من طبيعة موضوع الدراسة "ضغوط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي "

اعتمدنا في معالجة هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعرف على انه : "طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من اجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية. (انجرس، 2006، صفحة 98)

ولقد رأينا انه الأنسب للدراسة ويضمن لنا وصف ورصد دقيق لكل ما يحيط بالمشكلة ويحدد خصائصها ويستخدم هذا المنهج للكشف عن العلاقة بين المتغيرات لأنه يكشف عن الواقع وتحديد أبعاده ووصف عن مسببات الظواهر الاجتماعية واكتشاف حلول لها .

2-5 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من الأساتذة العاملين في مؤسسات التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل بولاية المسيلة ، وهذا وقد تم اختيار عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية ، حيث تم اختيار متوسطتين من مجموع متوسطات الموجودة في بلدية عين الحجل والمقدرة ب(8)متوسطات.

وقد تم اختيار عينة استطلاعية حجمها 30 فردا لاختبار الاتساق الداخلي والثبات، وبعد التأكد من صدق وثبات الاستبيان والمقياس نتم توزيع 80 استبيان ومقياس، تم استرجاع 75 استمارة، وبعد مراجعة جودة الاستمارة تم الحصول على 68 استمارة صالحة للدراسة والتحليل من المجتمع من المجتمع الكلي (8 متوسطات) المقدر بـ 219 استاذ وأستاذة .

جدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس .

| النسبة | العدد | | |
|--------|-------|-------|-------|
| 38.2% | 26 | ذكور | الجنس |
| 61.8% | 42 | إناث | |
| 100.0% | 68 | Total | |

6- أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية:

إن الأدوات هي الوسائل اللازمة والضرورية التي يستخدمها الباحث للوصول إلى المعلومة اللازمة للدراسة "إن اختيار الأداة يتوقف على موضوع البحث وطبيعته ونوعية مجتمع الدراسة والظروف والملابسات التي تحيط بالموضوع ويمكن للباحث إن يختار وسيلة واحدة أو أكثر كما يمكنه إن يحدد الوسائل حسب الهدف للدراسة .

فبعد التعرف على الأهداف التي تدور حولها الدراسة والمنهج المستخدم تم الاعتماد على الأدوات التالية :

أولاً: استبيان خاص بالمتغير المستقل وهو "استبيان ضغط العمل".

ثانياً: مقياس خاص بالمتغير التابع وهو مقياس "ماسلاش للاحتراق الوظيفي".

• الاستبيان :

يتكون استبيان ضغط العمل التي قامت الباحثة بتصميمه من 24 عبارة تتوزع هذه العبارات على ثلاث أبعاد وهي :

1. صراع الدور: يتكون من (10) بنود (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10).

2. غموض الدور: يتكون من (6) بنود (11-12-13-14-15-16).

3. عبء العمل: يتكون من (8) بنود (17-18-19-20-21-22-23-24).

للإجابة عن الاستبيان تم الاعتماد على (5) بدائل :

دائماً (5) - غالباً (4) - أحياناً (3) - نادراً (2) - أبداً (1).

الجدول رقم (02): يوضح توزيع بنود ضغط العمل .

| المجموع | البنود | | | | | | | | | | الأبعاد |
|---------|--------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| 10 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | صراع الدور |
| 6 | / | / | / | / | 16 | 15 | 14 | 13 | 12 | 11 | غموض الدور |
| 8 | / | / | 24 | 23 | 22 | 21 | 20 | 19 | 18 | 17 | عبء العمل |

ثانياً: مقياس ماسلاش :

أعدت هذا المقياس وسوزان جاكسون سنة (1981)، لقياس الاحتراق الوظيفي والنفسي للعاملين في مجال الخدمات الاجتماعية والإنسانية، يتكون

المقياس من 22 عبارة تتوزع هذه العبارات على ثلاث أبعاد هي :

1. بعد الإتهالك الانفعالي: يتكون من تسعة بنود (20-16-14-13-8-6-3-2-1) وتتراوح نتائج البعد من (0-54).

2. تبلد المشاعر: يتكون من خمسة بنود (22-15-11-10-5) وتتراوح نتائج هذا البعد (0-30).

3. الشعور بنقص الانجاز: يتكون من ثمانية بنود (4-7-9-12-17-18-19-21) وتتراوح نتائج هذا البعد من (0-48).
- ولقد ترجم مقياس ماسلاش لعدة لغات منها العربية ، ذلك لأنه يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة ، جعلته مقياس يعتمد عليه في البحوث العلمية .
- وقد ترجم الدرمان Alderman هذا المقياس بأنه الأكثر استخداما لقياس الضغوط المهنية ، حيث تم توظيفه في أكثر من 180 دراسة منذ وضعه من قبل (كريستينا ماسلاش 1981).
1. ويتوجه هذا المقياس النفسي إلى قياس ثلاث أبعاد رئيسية للإجهاد والاحتراق الوظيفي :
 2. الإنهك الانفعالي Emotional Exhaustion: الذي يعني إن يشعر الفرد بكونه متعبا ومجهدا إلى درجة كبيرة ، ومستنزفا في عاطفته ودهنه ووجدانه.
 3. التبلد المشاعر Depersonalization: وقد ترجم بعض الباحثين ذلك بالتجرد عن الخواص الشخصية ، أو الشعور بالتبلد في الأحاسيس تجاه العمل والآخرين .
 4. الانجاز الشخصي Personal Achievement: الذي يقيس مستوى الشعور بتحقيق أو عدم تحقيق إنجازات شخصية على صعيد العمل .
- وطبقا لما ذكرته (ماسلاش) فإن نتائج المقياس يمكن تصنيفه على ثلاث درجات من الاحتراق الوظيفي ، حيث قد يكون :
1. منخفضا : إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعد الأول والثاني ودرجة مرتفعة على البعد الثالث .
 2. معتدلا : عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة .
 3. مرتفعا : إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعد الأول والثاني ومنخفضة البعد الثالث وذلك من خلال الاستجابة لمقياس من خمسة درجات هي :
- الجدول رقم (03): يوضح أبعاد وبنود المقياس ومجموع عباراته .

| المجموع | البنود | | | | | | | | | الأبعاد |
|---------|--------|----|----|----|----|----|----|----|---|---------------------|
| 9 | 20 | 16 | 14 | 13 | 8 | 6 | 3 | 2 | 1 | إجهاد الانفعالي |
| 5 | / | / | / | / | 22 | 15 | 11 | 10 | 5 | تبلد المشاعر |
| 8 | / | 21 | 19 | 18 | 17 | 12 | 9 | 7 | 4 | شعور النقص بالانجاز |

7-3- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

من اجل التأكد من الاستبيان والمقياس ، اختارت الباحثة إن يقيس الاتساق الداخلي ، وذلك بتطبيقهما على عينة تتكون من 30 فردا بجميع اختلافاتهم ومتغيراتهم الشخصية .

استبيان ضغط العمل :

(أ) صدق الاستبيان :

" وهو يعني التأكد من انه سوف يقيس ما اعد لقياسه كما يقصد بالصدق شمول الاستبيان " .

وللتأكد من صدق أداة الدراسة قمنا باستخدام صدق المحكمين كأداة من إن الاستبيان يقيس ما اعد له حيث قمنا باستخدام بتوزيع الاستبيان على مجموعة من الأساتذة أصحاب الاختصاص ليحكموا مدى وضوح فقرات الاستبيان ومدى كفايتها ومناسبتها للمحاور المقترحة ، والاستفادة من اقتراح ما يرونه ضروريا من تعديل صياغة العبارات أو حذفها ، وكذلك توجيهاتهم فيما يتعلق بالبيانات على الملاحظات والتوجيهات التي أبدتها المحكمون ، قمنا بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين حيث تم حذف بعض العبارات وتغيير صياغة بعضها الأخر.

(ب) ثبات الاستبيان :

يقصد بثبات هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس الأفراد وفي نفس الظروف ، بمعنى آخر إعطاء الثبات للنتائج التي تحصل عليها الباحث إذ ما أعيدت التجربة على نفس المجموعة المتشابه ويعتبر أسلوب ثبات عن طريق الاختبار - إعادة الاختبار (Test Retest) من أكثر طرق إيجاد معامل الثبات صلاحية ولقياس ثبات استبيان ضغط العمل تم إيجاد معامل الثبات بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (TestRetest) على عينة استطلاعية وكان عددهم 15 فرد حيث تم تطبيق الاختبار الأول على العينة ثم بعد 15 أيام تم إعادة التطبيق الاختبار العينة نفسها وتحت نفس الظروف تقريبا ثم قامنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات الاختبارين (ReTest ، Test) وكانت قيم

معامل الارتباط عالي ودالة إحصائية حيث إن قيمة $\text{sig}=0.000$ وهي أقل من 0.01 حيث بلغت قيمته 0.799^{**} وهذا يعني أن جميع عبارات الاستبيان ثابت وجاهز للتطبيق على عينة الدراسة

جدول رقم (04): يوضح قياس ثبات الاستبيان ضغط العمل باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين الاختبار الأول والاختبار الثاني.

| العلاقة | | | |
|-----------------|-----------------|---------------------|----------------|
| دلالة الاحصائية | الاختبار الثاني | | |
| دال عند 0.01 | 0,799** | Pearson Correlation | الاختبار الأول |
| | 0,000 | Sig. (2-tailed) | |
| | 15 | N | |

مقياس الاحتراق الوظيفي :

(الصدق :

للتأكد من الاتساق الداخلي (الصدق الداخلي) للمقياس تم حساب درجة الارتباط (معامل بيرسون) بين الأبعاد الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، تيلد المشاعر، الشعور بنقص الانجاز) والدرجة الكلية للمقياس .

جدول رقم (05) يوضح معاملات ارتباط أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي الثلاثة بالدرجة الكلية

| مستوى الدلالة | معامل الارتباط | البعد |
|---------------|----------------|---------------------|
| 0.01 | 0.650 | الإجهاد الانفعالي |
| 0.01 | 0.901 | تيلد المشاعر |
| 0.01 | 0.653 | نقص الشعور بالانجاز |

حساب درجات الارتباط على مستوى الدلالة (0.01) فإن مقياس الاحتراق يتمتع بدرجة عالية من الصدق لأبعاده الثلاثة، وقد جاء بعد تيلد المشاعر الأول ب (0.901)، يليه بعد نقص الشعور بالانجاز ب(0.653)، ثم الإجهاد الانفعالي ب(0.65).

(ب) الثبات :

قبل توزيع وعرض الاستبيان على عينة الدراسة، كان واجب على الباحث التأكد من مدى قابليته للتطبيق، لأجل ذلك تم تطبيق طريقة الاختبار وإعادة الاختبار، وذلك بحساب معامل الارتباط، الذي يعبر عن مدى الارتباط بين الدرجات المتحصل عليها عند تطبيقه لأول مرة، والدرجات المتحصل عليها عند إعادة التطبيق .

وعليه تم اختيار العينة الاستطلاعية المكونة من 15 أستاذًا تم اختيارهم بالطريقة العشوائية ووزع عليهم الاستبيان وبعد أسبوعين تم توزيع الاستبيان مرة ثانية، وبعد حساب معامل ارتباط بيرسون وكانت النتيجة المتحصل بعد العمليات الحسابية 0.71 ويعتبر على مستوى التصميم الخطي لمعاملات الارتباط كبير، ومقبول.

7- أساليب معالجة البيانات إحصائياً:

إن جمع البيانات عن طريق الاستبيان والمقياس دون تبويبها وتحليلها تبقى النتائج مهمة وغير دالة، وعليه فقد تم معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.V25، وبرنامج EXCEL في عملية تفرغ البيانات، أما الوسائل الإحصائية المعتمدة في هذه الدراسة هي :

1. المتوسط الحسابي: وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين
 2. الانحراف المعياري: وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو بعد، والتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي بينها.
 3. معامل الارتباط بيرسون لقياس الارتباط للعلاقة بين المتغيرين.
 4. اختبار (T-TEST) لـ عينتين مستقلتين (Test T pour échantillons indépendants) لقياس الفروق في المتغيرات الشخصية .
 5. اختبار (ANOVA) لـ أكثر من عينتين مستقلتين (تحليل التباين الأحادي)
- 8- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها :

1-8- عرض نتائج الفرضية الأولى:

توجد علاقة بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. ولتحقق من هذه الفرضية اعتمد

جدول رقم (06) : بين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة

| المتغيرات | | النتائج | | | | |
|--------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------------------------|
| النتيجة | مستوى المعنوية | قيمة R المجدولة | قيمة R المحسوبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العينة |
| توجد علاقة | | | | 0.54931 | 2.3779 | 68 |
| دالة إحصائية | 0.005 | 0.236 | 0.336** | 0.42797 | 3.1858 | صراع الدور الاحتراق الوظيفي |

من خلال الجدول نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير إجابات لدى أفراد عينة الدراسة على إجمالي عبارات المتعلقة بصراع الدور ومتغير إجاباتهم على إجمالي عبارات الاحتراق الوظيفي بلغ : $R_{cal} = 0.336$ و أكبر من قيمة معامل الارتباط المجدولة $R_{tab} = 0.236$. عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 67 وأنه أيضاً قيمة مستوى المعنوية sig يساوي 0.005 أقل من مستوى الدلالة 0.05 . ومنه القيمة المحسوبة للمعامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين ($R_{cal} = 0.366$) دالة إحصائية عند 0.05 مما سبق توصلنا إلى أنه توجد علاقة معنوية بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. وبالتالي فإن الفرضية تحققت أي: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

2-9- عرض نتائج الفرضية الثانية :

التي نصت على توجد علاقة بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

جدول رقم (07) : بين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة

| المتغيرات | | النتائج | | | | |
|------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------|
| النتيجة | مستوى المعنوية | قيمة R المجدولة | قيمة R المحسوبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المتغيرات |
| توجد علاقة | | | | 0.59853 | 2.1029 | غموض الدور |

| | | | | | | | |
|--------------------|--------------|--------|---------|---------|-------|-------|--------------|
| الاحترق الوظيفي | العينة 68 | 3.1858 | 0.42797 | 0.390** | 0.236 | 0.001 | دالة إحصائية |
|--------------------|--------------|--------|---------|---------|-------|-------|--------------|

من خلال الجدول نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير إجابات لدى أفراد عينة الدراسة على إجمالي عبارات المتعلقة بغموض الدور ومتغير إجاباتهم على إجمالي عبارات الاحترق الوظيفي بلغ: $R_{cal} = 0.390$ و أكبر من قيمة معامل الارتباط المجدولة $R_{tab} = 0.236$. عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 67 وانه أيضا قيمة مستوى المعنوية sig يساوي 0.005 اقل من مستوى الدلالة 0.05 .

ومنه القيمة المحسوبة للمعامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين ($R_{cal} = 0.390$) دالة إحصائية عند 0.05 مما سبق توصلنا إلى انه توجد علاقة معنوية بين غموض الدور والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. وبالتالي فإن الفرضية تحققت أي:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين غموض الدور والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

3-8- عرض نتائج الفرضية الثالثة :

التي نصت على توجد علاقة بين عبء العمل والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

جدول رقم (08): بين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين عبء العمل والاحترق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.

| النتيجة | مستوى المعنوية | قيمة R المجدولة | قيمة R المحسوبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | النتائج | |
|--------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|--------------------|--------------|--------------------|
| | | | | | | المتغيرات | المتغيرات |
| توجد علاقة | 0.000 | 0.236 | **0.612 | 0.73162 | 3.4081 | العينة 68 | عبء العمل |
| دالة إحصائية | | | | 0.42797 | 3.1858 | | الاحترق الوظيفي |

من خلال الجدول نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير إجابات لدى أفراد عينة الدراسة على إجمالي عبارات المتعلقة بعبء العمل ومتغير إجاباتهم على إجمالي عبارات الاحترق الوظيفي بلغ: $R_{cal} = 0.612$ و أكبر من قيمة معامل الارتباط المجدولة $R_{tab} = 0.236$. عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 67 وانه أيضا قيمة مستوى المعنوية sig يساوي 0.005 اقل من مستوى الدلالة 0.05 .

ومنه القيمة المحسوبة للمعامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين ($R_{cal} = 0.612$) دالة إحصائية عند 0.05 مما سبق توصلنا إلى انه توجد علاقة معنوية بين عبء العمل والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. وبالتالي فإن الفرضية تحققت أي:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين عبء العمل والاحترق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

4-8- عرض نتائج الفرضية الرابعة :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد أساتذة التعليم المتوسط نحو ضغوط العمل تبعا لاختلاف المتغيرات الديمغرافية

(الجنس، السن، الخبرة)

ولمعرفة تأثير المتغيرات الديمغرافية على إجابات أفراد فإننا ندرس كل متغير ديمغرافي على حدا وللكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الفئات المتغيرات الديمغرافية نستخدم اختبار (T-TEST) حي حالة دراسة الفروق بين المتوسطين، واختبار التباين الأحادي one – way ANOVA في حالة دراسة الفروق بين أكثر من متوسطين كما يلي :

عرض نتائج الفرضية بالنسبة للمتغير الجنس

الأدوات الإحصائية لاختبار الفرضية : للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار 'ت' (T-TEST) للدلالة على الفروق بين المتوسطات لفتتين فقط وهما لمتغير الجنس (ذكور وإناث) ويستخدم اختبار (T-TEST) لتقدير الفرق بين المتوسطيهما .
والجدول التالي هو ملخص للجدول (ملخص لنتائج اختبار (T-TEST) ل عينتين مستقلتين (Test T pour échantillons indépendants) ...
انظر ملحق مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (09): يوضح فروق إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس

| القرار | Sig | درجة الحرية | T المحسوبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | حجم العينة | الجنس | إجابات العينة نحو ضغوط العمل |
|-----------|-------|-------------|------------|-------------------|-----------------|------------|-------|------------------------------|
| توجد فروق | 0,002 | 66 | 3,145 | 0,45009 | 2,8862 | 26 | ذكور | |
| | | | | 0,50053 | 2,5079 | 42 | اناث | |

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا:

أن: قيمة (T) المحسوبة بلغت ($T_{cal}= 3.145$) وهي أكبر من القيمة (T) الجدولية ($T_{tab}=1.998$) عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 66. وأيضا قيمة ($Sig=0.002$) أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه توجد فروق دالة إحصائية أي توجد اختلافات في آراء واتجاهات أفراد العينة المستجوبين بين الجنسين (ذكور وإناث) نحو ضغوط العمل لدى أساتذة التعليم المتوسط ولصالح الذكور لان المتوسط (2.88) أكبر من متوسط الحسابي للإناث (2.50) مما سبق توصلنا فإن الفرضية تحققت أي :
توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في آراء واتجاهات أفراد العينة (أساتذة التعليم المتوسط) نحو ضغوط العمل تبعاً لاختلاف متغير (الجنس).

عرض نتائج الفرضية بالنسبة لمتغير السن

صحة الفرضية تم استخدام اختبار 'تحليل التباين الأحادي' للدلالة على الفروق بين أكثر من متوسطين للفئات متغير السن لتقدير الفرق بين متوسطي والجدول التالي هو ملخص للجدول (ملخص لنتائج اختبار (ANOVA) ل أكثر من عينتين مستقلتين (فئات السن) (تحليل التباين الأحادي) ... انظر ملحق مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (10): يوضح فروق إجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير السن

| النتيجة | sig | قيمة F | متوسط المربعات Mean Square | درجة الحرية df | مجموع المربعات Mean Square | مصدر التباين Sum of Squares |
|----------|-------|--------|----------------------------|----------------|----------------------------|---------------------------------|
| غير دالة | 0,054 | 3,064 | 0,760 | 2 | 1,519 | Between Groups بين المجموعات |
| | | | 0,248 | 65 | 16,115 | Within Groups داخل المجموعات |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|----|--------|---------|
| | | | | 67 | 17,634 | المجموع |
|--|--|--|--|----|--------|---------|

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا: أن: قيمة (F) المحسوبة بلغت ($F_{cal}=3.064$) وهي اقل من القيمة (F) الجدولية ($F_{cal}=3.1433$) عند مستوى الدلالة 0.05 وأيضا قيمة ($Sig=0.054$) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه لا توجد فروق دالة إحصائية أي لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل تبعا لاختلاف متغير (السن).

اتخاذ القرار مما سبق توصلنا إن الفرضية لم تتحقق أي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في آراء واتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل تبعا لاختلاف متغير (السن).

عرض نتائج الفرضية بالنسبة لمتغير الخبرة

الأدوات الإحصائية لاختبار الفرضية: للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للدلالة على الفروق بين أكثر من متوسطين للفئات متغير الخبرة لتقدير الفرق بين متوسطيهما والجدول التالي هو ملخص للجدول (ملخص لنتائج اختبار ANOVA) ل أكثر من عينتين مستقلتين (فئات الخبرة) (تحليل التباين الأحادي) ... انظر ملحق مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (11): يوضح فروق إجابات أفراد العينة تبعا لمتغير الخبرة

| النتيجة | sig | قيمة F | متوسط المربعات Mean Square | درجة الحرية df | مجموع المربعات Mean Square | مصدر التباين Sum of Squares |
|----------|-------|--------|----------------------------|----------------|----------------------------|---------------------------------|
| غير دالة | 0,945 | 0,125 | 0,034 | 3 | 0,103 | Between Groups بين المجموعات |
| | | | 0,274 | 64 | 17,531 | Within Groups داخل المجموعات |
| | | | | 67 | 17,634 | المجموع |

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا: أن: قيمة (F) المحسوبة بلغت ($F_{cal}=0.125$) وهي اقل من القيمة (F) الجدولية (2.754) عند مستوى الدلالة 0.05 وأيضا قيمة ($Sig=0.954$) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه لا توجد فروق دالة إحصائية أي لا توجد اختلافات في آراء واتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل تبعا لاختلاف متغير (الخبرة)

اتخاذ القرار مما سبق توصلنا أن الفرضية لم تتحقق أي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) في آراء واتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل تبعا لاختلاف متغير (الخبرة).

عرض نتائج الفرضية العامة:

توجد علاقة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

جدول رقم (12): بين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.

| النتائج | | | | | | |
|-----------|-----------------|-------------------|-----------------|----------------|----------------|------------|
| المتغيرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة R المحسوبة | قيمة R الجدولة | مستوى المعنوية | |
| ضغط العمل | 2.6526 | 0.51303 | | | | توجد علاقة |

| | | | | | | | |
|-----------------|----|--------|---------|---------|-------|-------|--------------|
| الاحترق الوظيفي | 68 | 3.1858 | 0.42797 | 0.555** | 0.236 | 0.000 | دالة إحصائية |
|-----------------|----|--------|---------|---------|-------|-------|--------------|

من خلال الجدول نجد أن:

قيمة معامل الارتباط بيرسون المحسوبة بين متغير إجابات لدى أفراد عينة الدراسة على إجمالي عبارات المتعلقة بضغط العمل ومتغير إجاباتهم على إجمالي عبارات الاحتراق الوظيفي بلغ : $R_{cal} = 0.555$ و أكبر من قيمة معامل الارتباط المجدولة $R_{tab} = 0.236$ عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 67 وانه أيضا قيمة مستوى المعنوية sig يساوي 0.000 اقل من مستوى الدلالة 0.05 . ومنه القيمة المحسوبة للمعامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين ($R_{cal} = 0.555$) دالة إحصائية عند 0.05 مما سبق توصلنا إلى انه توجد علاقة معنوية بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. وبالتالي فان الفرضية تحققت: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$) بين ضغط العمل و الاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

9- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:

مناقشة نتائج الفرضية الأولى :

يتضح من خلال عرض النتائج الفرضية الأولى كما هو موضح في الجدول (06) وجود علاقة ارتباطية بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل ولاية المسيلة .

واتفقت نتيجة هذه الفرضية مع دراسة لطفي راشد (1992) التي أثبتت إن الموظف يتعرض لصراع الدور في العمل عند وجود تعارض لصراع الدور في العمل وعند وجود تعارض مطالبه التي ينبغي القيام بها أو وجود أكثر من مطلب وعلى الموظف الاستجابة لأحدهم فيصعب عليه الاستجابة لآخر لذلك يعاني الفرد من الموافق الضاغطة التي تفرض عليه متطلبات متعارضة وفي نفس السياق توصلنا Woodman-Slown 1984 في أبحاثهما إلى إن موظفو الإدارة الوسطى والمشرفون يتعرضون لصراع الدور عند القيام بمهام وأعمال يشعرون أنها غير ضرورية وكذلك عندما يطلب منهم أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص أو مسؤولين في القطاع الذي يعمل فيه وعند دخولهم في صراعات بين المدير وموظفي الإدارة الوسطى والتنفيذية فإن الموظف يدرك أنها مواقف ضاغطة ،واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة شواب و ايوانيكى 1982.

ويمكن تفسير ذلك من خلال التجربة الذاتية التي يدركها الفرد نتيجة لعوامل أو مسببات متعلقة بالفرد أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب عليها آثار ونتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل وينشأ هذا النوع -صراع الدور - من التوتر نتيجة التعارض والاختلاف بين توقعات العاملين من المنظمة وتوقعات المنظمة من العاملين ،كما تعارض توقعات الدور مع بعضها البعض ،وعندها تعارض مصالح الأفراد مع تعليمات المنظمة ويظهر هذا عندما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة ،ويتلقى عدة أوامر متعارضة ،كما انه يرجع إلى طبيعة الموقف والتكيف معه ويعود إلى عدم ملائمة الدور مع قيم ومعتقدات التي يتمسك بها الفرد ويعود إلى قلة وصول المعلومات كافية عن العمل وقلة الاتصال بين الجماعة والدعم الاجتماعي وهذا ما ثبت في التعريف الذي يرى إن صراع الدور هو وجود تعارض في متطلبات العمل التي ينبغي القيام بها أو وجود أكثر من طلب على الفرد والاستجابة للآخر ويعتبر كمصدر مسبب للضغط يعتمد على طبيعة الموقف الذي يحدث فيه الصراع ،وعلى الفرد إدراك الموقف والقدرة على التكيف معه. (أيقارب فريدة: نفس المرجع ،ص 23).

وكما تشير نظرية لازاروسFazaus إلى العلاقة التبادلية المستمرة بين الفرد والمحيط وبناءً على ذلك فهي تركز على التقدير المعرفي والمقاومةFolkman-Lazurs (1988) وان الضغط لا توقف على الموقف الخارجي بقدر ما يتوقف على طبيعة التفسير والمعاني التي يعطها الفرد لهذا الموقف وعلى الاستجابة التي يتبناها بناءً على ذلك التفسير.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية :

يتضح من عرض نتائج الفرضية الثانية. كما في الجدول رقم (07) عن وجود علاقة ارتباطية بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط. وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع ما توصل إليه ذلك Beehr (1995) في دراسته عن غموض الدور في العمل الذي ينجم

حسب هذه الدراسة عن عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف، فيما يخص الدور المطلوب منه لإنجاز من طرف الأشخاص المسؤولين في التنظيم الإداري مثل المديرين والمشرفين، وحتى النصوص الرسمية. مما يجعل الموظف يشعر بغموض الدور المطلوب أدائه عند تقديم معلومات غير واضحة ومتناقضة من قبل المدير الإداري والمدير التقني، وفي نفس الوقت كما هو الحال بالنسبة لمهنة التدريس واتفقت كذلك مع دراسة شواب وابوانكي 1982.

ويمكن تفسير نتائج هذه الفرضية حسب بعض الدراسات العلمية فان الموقف ينشأ عند الفرد في العمل عندما لا تكون لديه معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء عمله بطريقة مرضية، فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على علم بأهداف العمل أو الإجراءات التي عليه إتباعها وقد يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله، نتيجة لذلك يعاني الموظف من الحيرة والغموض وتكون سببا للضغط وخاصة عندما يكون محروما من التغذية الرجعية والتي تبين له نتائج الأداء وما يترتب عليه. وهذا ما أثبتته كاهن وآخرون (1993) في تعريفه لغموض الدور بأنه فقدان الوضوح في دور الشخص، والأهداف التي يحققها وفي مدى مسؤولياته. أما مارشال وكوبر (1978) فيرى هذان الباحثان إن غموض الدور هو الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الشخص في أدائه لدوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود المسؤوليات وسلطته والمعلومات الخاصة بالسياسات وقواعد المنظمة وطرائق تقييم الأداء ويترتب على ذلك إن يصبح الشخص غير متأكد من متطلبات وظيفته وينشأ غموض الدور عندما لا تتوفر المعلومات الواضحة والملائمة لدى الفرد عن الدور المطلوب منه، أو عن منهجية القيام به، أو عن نتائج قيامه بالدور، كما ينشأ غموض الدور كذلك عن التعارض بين هذه المعلومات وزيادة على ذلك تم إثباته في دراسة والترجملش وجوزيف توريلي (1993) التي أسفرت نتائجها على وجود علاقة قوية بين ضغوط العمل وغموض الدور والاحتراق الوظيفي، ومن هنا نستطيع القول بان الفرضية ثبتت صحتها.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

يتضح من نتائج الفرضية كما موضح في الجدول رقم (08) وجود علاقة ارتباطية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما جاء به هب Hebb بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير، والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوط العمل، وفي هذه النظرية أكد هب إن العمل ذا المتطلبات القليلة يؤدي إلى ملل، حيث إن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعا من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالي من القلق، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي، وما يتبعه من اعراض كالانطواء والإثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء. (باهي سلامي: 2008، ص 77)

ويمكن تفسير الضغوط الناجمة عن عبء العمل الزائد إذا كان العمل بقدرات وموارد الفرد البشرية أي زيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعدد المهام في وقت ضيق، أو عدم تناسب قدرات الفرد مع مهام العمل من حيث قلة تأهيله أو حدائته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل، وهذا ما تم تأكيده على أنه هنالك علاقة طردية بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها، نعتني بذلك أنه كلما زادت المسؤوليات في العمل زادت الضغوط وقد أثبتت الدراسات إن هؤلاء الأفراد يعانون من حالة توتر شديدة انعكست على صحتهم الجسدية (مثل القرحة في المعدة، ارتفاع ضغط الدم، ونسبة السكر في الدم) (عيسى إبراهيم المعشر: 2009، ص 20). وكما أثبتته هريبون فريود نيرجو (1974) في تعريفه للاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الانهماك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاة على الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم. ومن هنا نستطيع القول بان الفرضية تحققت وتم إثبات صحتها. (سماهر مسلم عياد أبو مسعود: 2014، ص 25).

مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

مناقشة نتائج الفرضية بالنسبة لمتغير الجنس:

يتضح من عرض نتائج الفرضية كما هو موضح في الجدول رقم (09) انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس وكانت لصالح الذكور وهذا يعني إن الذكور يسجلون مستويات أعلى في ضغوط العمل بالمقارنة مع الإناث وهذا يرجع لطبيعة المرأة التي تستجيب أكثر للمواقف الضاغطة في مهنة التدريس نظرا لمسؤولياتها المتعددة داخل وخارج أسرتها وقدرتها على مواجهتها والتغلب عليها

والتكيف معها ، وهذا ما اختلف مع دراسة يوسف محمد حرب (1998) التي أسفرت على انه لا يوجد تأثير لمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، والخبرة). وكذا دراسة يوسف نصر التي أسفرت على إن المعلمات أكثر احتراقا من المعلمين.

ويمكن تفسير ذلك بشعور العاملين الذكور بعدم الأمان الوظيفي وعدم الاستقرار النفسي وصراع الأدوار وتعارضها مع بعضها البعض والأعباء المهنية التي يقوم بها وكذا تعدد المسؤوليات والواجبات التي تلقي على عاتقهم كالمسؤولية الكاملة عن أسرهم ، فهم بحاجة ماسة خصوصا بالأوضاع التي نعيشها للوظائف التي يعملون بها، ولكن في الغالب الإناث تكون أعمالهم ليست هي الأساس لقيام أسرهم ، إلا إن الإناث يتمتعوا بالصبر وتحمل الانتقادات من المسؤولين مع تعدد الأدوار التي يقومون بها في نفس الوقت دورها كربة بيت ومعلمة وهذا ما اختلف مع دراسة الباحثان (Chen and Specetor.1992) التي تناولت العلاقات الارتباطية بين المواقف الضاغطة وبعض السلوكيات الغير سوية ونفت وجود فروق بين جنس الإناث والذكور ، فيما يخص الضغط لموقف صراع وغموض الدور . ودراسة حريم (2003) حيث لا يوجد اختلاف في ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس ، ودراسة جودة و اليافي (2002) توصلت انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث على بعد ضغوط العمل .

مناقشة نتائج الفرضية بالنسبة لمتغير السن:

من خلال عرض نتائج الفرضية الموضحة في الجدول رقم (10) تبين لنا انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء واتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل تبعا لمتغير السن . وهذا ما اتفق مع دراسة يوسف محمد حرب عودة (1998) التي أشارت على انه لا يوجد تأثير لمتغير العمر على كل من الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل . وكما اختلفت مع دراسة انجل (1997) بعنوان العلاقة بين الإجهاد والاحتراق الوظيفي والجدية في العمل والدعم الاجتماعي لدى معلمي المدارس الثانوية في المدن وأسفرت نتائجها على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر وكذا دراسة تايلور وآخرون (1990) بعنوان إدراك الرياضي للضغوط الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالانسحاب الرياضي والتي توصلت إلى إن الرياضيين الأصغر سنا يعانون الاحتراق والضغط أكثر من الرياضيين الأكبر سنا .

مناقشة نتائج الفرضية بالنسبة لمتغير الاقدمية :

يتضح من عرض نتائج الفرضية في الجدول رقم (11) بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة نحو ضغوط العمل تعزى لمتغير الاقدمية . أي إن زيادة الخبرة ترتبط بالأقدمية فكما نضج الفرد وزاد عمره صقلت خبراته وزادت مهاراته ، مما يؤهل المرء لحل المشكلات الحياتية والمهنية ومن المتفق عليه إن أصحاب العمل يفضلون العمال الأكثر أقدمية نظرا لما يتم إنجازه في العمل لان هذا الهدف لا يتحقق إلا في مناخ مهني يتصف بالاستقرار و التحرر من الضغوط .

ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية على انه لا توجد اختلاف بين الأساتذة الأكثر اقدمية والأقل أقدمية هذا راجع إلى درجة إدراكهم للضغوط وكيفية الاستجابة لها و استيعاب شدتها والتأقلم معها ، وعدم محاولة التغلب عليها ومواجهتها وهذا ما اتفق مع دراسة فوقية محمد راضي (1999) في وجود ارتباط سالب بين مدة الخبرة وضغط العمل واتفقت مع دراسة يوسف عودة محمد حرب 1998 حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية في الضفة الغربية والتي أشارت إلى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي وضغط العمل لا تتأثر بعامل الخبرة .

مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية :

يتضح من عرض نتائج الفرضية الرئيسية ، كما موضح في الجدول رقم (12) وجود علاقة ارتباطية بين ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي وكانت هذه العلاقة ايجابية ، أي كلما زادت درجة الضغط زادت درجة الاحتراق الوظيفي . واتفقت نتيجة هذه الفرضية مع دراسة سلوي عبد الله الحاج التي دلت على وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وضغط العمل لدى معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم ، ومن بين الدراسات التي اتفقت ونتيجة هذه الدراسة فريدة أيقارب (2009)، ودراسة سميرة ميسون وفوزية محمد (ورقلة).

ويمكن تفسير هذه النتيجة بالرجوع إلى عدة عوامل منها الشخصية والتنظيمية والبيئية وكذا المواقف التي يتعرض لها والمشكلات التي تواجهه ويتميز بعدم القدرة على التكيف مع هذه المواقف والحالات الشعورية التي تنتابها من القلق والتوتر والإحباط والتعب ، كما أنها حالة تنتج عن ضعف الانسجام والتوافق بين الأفراد وبيئة العمل وعدم فهمه للدور الذي يؤديه وطبيعة العمل ويمكن إن يرجع إلى نمط شخصية الفرد

ومفهومه لذاته، وكل هذا يسبب له الاحتراق الوظيفي الذي يحدث عندما يتعرض الفرد للضغوط لفترة طويلة وبصفة مستمرة ومتكررة حيث يصاب على أثرها بالإرهاك نتيجة للتكرار المقاومة ومحاولات التكيف وتظهر عليه بعض المظاهر مثل التفكير في ترك العمل وانخفاض كبير في الدافعية ومعدلات الأداء ومن هنا نستطيع القول بان نتائج الجدول أعلاه قد أثبتت صحتها.

خاتمة:

أسفرت الدراسة الحالية بعنوان ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي على النتائج التالية :

- توجد علاقة بين ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط المسيلة .
- توجد علاقة بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط المسيلة .
- توجد علاقة بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط المسيلة .
- توجد علاقة بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو ضغط العمل تعزى لمتغير السن .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو ضغط العمل تعزى لمتغير الأقدمية .

التوصيات والمقترحات:

بالاعتماد على نتائج الدراسة تتقدم الدراسة بالتوصيات الآتية:

- لقد اعتمدت الباحثة في الدراسة الحالية التسجيل أهم التوصيات والمقترحات التي جاءت بنا على لسان الأساتذة في الدراسة الحالية إلى تسجيل أهم التوصيات أكثر واقعية والأقرب إلى انشغالات هؤلاء الأساتذة وتعطي حلولاً براها الأنسب لهم وجاءت التوصيات كما يلي :
1. الاهتمام بالجانب النفسي للأساتذة وذلك من خلال إجراء فحوصات أو جلسات نفسية من فترة إلى أخرى (كل 6 اشهر إلى 18 اشهر).
 2. توفير جو مناسب للأستاذ داخل الحجرة الصف بتقليص عدد التلاميذ داخل القسم الواحد.
 3. توفير الوسائل التعليمية اللازمة التي تتماشى مع فحوى الإصلاحات التربوية الجديدة.
 4. تقليل من كثافة البرامج وتقليص الحجم الساعي للتدريس. الاهتمام بالتكوين المستمر نفسياً، وبيداغوجياً، وتربوياً ليزداد إدراكهم كأساتذة ومربين وتزداد قدرتهم على التحكم والتغلب على المشكلات التربوية التي تواجههم من جهة والقدرة على التحكم في انفعالاتهم من جهة أخرى.
 5. العمل على تهيئة عمل مناسبة تساهم في مساعدة المعلم على تجاوز المشكلات التي تعترضه وتسبب له الاحتراق الوظيفي.
 6. الاهتمام بالأستاذ من جميع الجوانب مع تقديم له الدعم والمساندة لتقليل من الاحتراق الوظيفي.
 7. وجود نظام حوافز مستمر وعادل بين الأساتذة

قائمة المراجع:

1. عبد الفتاح خليفات، و شرين محمد المطارنة. (2010). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في اقليم الجنوب. مجلة جامعة دمشق (2+1)، صفحة 603.
2. محمد أحمد خدام مباحقة. (2016). الأحتراق الوظيفي لدى المرشد الطلابي في منطقة الحدود الشمالية وعلاقته ببعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية ونفسية (1)، صفحة 546.
3. موريس انجرس. (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (المجلد 02). (بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، و سعيد سبعون، المترجمون) الجزائر، الجزائر: دار القصبة للنشر والتوزيع.