

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية.

قسم العلوم الاجتماعية

مسار: علم النفس

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

والأرغونوميا.

الاحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي

لدى أساتذة التعليم المتوسط

دراسة ميدانية بولاية تيسمسيلت .

إشراف:

إعداد:

الأستاذ: سماتي حاتم.

- فياش محجوبة.

السنة الجامعية:

2016/2015

الإهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

الحمد لله رب العالمين الحمد لله الذي أنعم علينا بنعمه ورزقنا من واسع فضله
وعظيم كرمه سبحانك ربنا ما عبدناك حق عبادتك وما شكرناك حق شكرناك فلك
الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا....

أهدي هذا العمل ثمرة جهدي

إلى من سهرت وأرضعت، إلى من حملت وحملت، إلى منبع العطف والحنان، إلى من
تشاركني أفراحي وأحزاني أُمي الغالية.

إلى من عمل وتعب لأجل تربيتي، إلى رمز التضحية والعطاء أبي العزيز.

إلى من رافقني طيلة مساري الدراسي والدي الثاني جدي العزيز أطال الله بعمره.

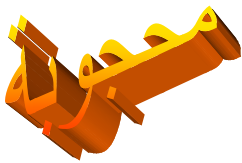
إلى رياحين حياتي أشقائي الأعراء عبد القادر، ياسين، الهواري. أدامهم الله لي ووفقهم في
حياتهم.

إلى من تسكن الفؤاد، إلى أعز وأعلى ما أملك شقيقتي نسيمة التي أتمنى لها التوفيق في
شهادة البكالوريا.

إلى ابنتا عمي شهيناز والكتكوتة رشا.

إلى كل من يحمل لقب فياش وغانس.

إلى من رافقني طيلة مشواري الجامعي صديقاتي العزيزات.



إلى كل من يعرفني ويسعد لفرحي ويتمنى نجاحي.

الشكر

الحمد لله رب العالمين يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، الحمد لله الذي أعانني على إتمام هذا العمل، فالشكر لله أولا وآخرا والصلاة والسلام على سيد الأولين والآخرين حبيبنا ونبينا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم.

من هنا أتوجه بالشكر الجزيل لأستاذي الفاضل "سماتي حاتم" الذي تحمل مشقة رحلة هذا البحث، ولم يبخل علي بالإرشادات والنصائح، وتشجيعه المستمر والمتواصل لإتمام هذا العمل.

وأقدم بالشكر الجزيل والعرفان لكافة أساتذة قسم العلوم الاجتماعية وخاصة أساتذة علم النفس العمل والتنظيم.

والشكر موصول إلى مدير التربية لولاية تيسمسيلت ومدراء وأساتذة التعليم المتوسط بالولاية وكل العاملين بمديرية التربية ومتوسطات ولاية تيسمسيلت. والشكر أيضا لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.



ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت. ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الطالبة على المنهج الوصفي الارتباطي الذي يهدف إلى دراسة العلاقة بين المتغيرات وهذا بعرضها وتحليلها إحصائياً.

كما اعتمدت في جمع البيانات على مقياس الاحتراق النفسي من إعداد يوسف حرب محمد عودة ومقياس الرضا الوظيفي من إعداد عبد الرحمان صالح الأزرق (2000). وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة لمجموعة من الأساتذة من بعض المتوسطات، وتكونت عينة الدراسة من (108) أستاذ وأستاذة، وبعد تفريغ البيانات في نظام (SPSS) واستخلاصها تم معالجتها إحصائياً باستخدام معامل الارتباط بيرسون وقد بينت النتائج مايلي:

- عدم وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

- عدم وجود علاقة ارتباطية بين الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

- عدم وجود علاقة ارتباطية بين تبدل الشعور نحو الآخرين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

- عدم وجود علاقة ارتباطية بين نقص الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

وقد تمت بعد ذلك مناقشة هذه النتائج انطلاقاً من الدراسات السابقة والأبعاد النظرية للدراسة.

Summary of study :

Aimed at the study to identify the Relationship between the psychological combustion carrer satisfaction to éducation professors average tessemessilet mandate. In order to achieve the objectives of the study requesting adopted on the descriptive approech which aims to study the Relationship between the variables that presented a statistical analysis. It also adopted in the collection of data on the richter combution and psychological préparation of youssef hareb mohamed awada war the return of the altimeter and job satisfaction and the préparation of abd elrahemane saleh elazrak (2000).and sample sélection way simple random a group of professors from some averages whose number reached about 108 professors , after the unloading of the data in the system (spss) extra were processed statistically using corrélation coefficient pearson findings have shown the following :

- The lack of a corrélation between the psychological combustion carrer satisfaction to éducation professors average tissemsilt mandate .
- The lack of a corrélation between the emotional stress career satisfaction to éducation professors average tissemsilt mandate.

– The lack of a correlation between the effrontery sentiment toward other career satisfaction to éducation professors average tissemsilt mandate.

– The lack of a correlation between the lack of a sense of accomplishment and career satisfaction to éducation professors average tissemsilt mandate.

The guest after a discussion of these results from previous studies theoretical dimension of the study.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	الشكر
ج	ملخص الدراسة
و	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
ح	فهرس الأشكال
ط	فهرس الملاحق
1	المقدمة
	الفصل الأول : تقديم الدراسة
5	1 - إشكالية الدراسة
7	2 - فرضيات الدراسة
7	3 - أهداف الدراسة
8	4 - أهمية الدراسة
8	5- أسباب اختيار الموضوع
8	6 - المفاهيم الإجرائية للدراسة
10	7 - الدراسات السابقة
15	8 - تعقيب على الدراسات
17	9 - الأبعاد النظرية للدراسة
	أولاً: الاحتراق النفسي والنماذج المفسرة له.
	ثانياً: الرضا الوظيفي والنظريات المفسرة له.

	الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
40	تمهيد
04	1-منهج الدراسة
14	2- مجالات الدراسة (مكانية، زمانية، بشرية)
41	3- الدراسة الاستطلاعية
42	4- مجتمع وعينة الدراسة
44	5- أدوات الدراسة
48	6- الخصائص السيكومترية
15	7- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة
52	خلاصة
	الفصل الثالث: عرض ومناقشة النتائج
54	تمهيد
55	1- عرض نتائج الدراسة
59	2- تفسير ومناقشة النتائج الجزئية والعامّة للدراسة
64	الاقتراحات
65	الخاتمة
66	قائمة المراجع
27	قائمة الملاحق

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
43	توزيع العينة(عدد الأساتذة) في المتوسطات المختارة.	01
44	مجتمع الدراسة والعينة الممثلة له.	02
45	توزيع الفقرات على أبعاد مقياس الاحتراق النفسي.	03
45	مفتاح تصحيح مقياس الاحتراق النفسي.	04
46	الدرجات الدنيا والدرجات العليا للمقياس ككل ولأبعاده الفرعية.	05
47	مفتاح تصحيح مقياس الرضا الوظيفي.	06
48	معاملات الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) للأبعاد الفرعية والأداة ككل.	07
50	معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية والأداة ككل.	08
55	نتائج الفرضية الجزئية الأولى.	09
57	نتائج الفرضية الجزئية الثانية.	10
58	نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.	11

فهرس الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
22	نموذج شواب للاحتراق النفسي للمعلم.	01
32	نموذج عمليات الاحتراق النفسي لشيرنس.	02

42	مراحل الاستجابة للضغوط ومظاهرها في نموذج هانزسيلي.	03
33	سلم الحاجات لماسلوا.	04

فهرس الملاحق:

الصفحة	الملاحق	رقم الملحق
72	طلب الترخيص بإجراء دراسة ميدانية بمتوسطات ولاية تيسمسيلت.	01
73	الموافقة على إجراء تربص تكويني بمتوسطات ولاية تيسمسيلت.	02
74	جدول لعدد المتوسطات الموجودة بولاية تيسمسيلت.	03
76	مقياس الاحتراق النفسي.	04
79	مقياس الرضا الوظيفي.	05
82	معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس الاحتراق النفسي.	06
83	معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعده الإجهاد الانفعالي.	07
83	معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعده تبدل الشعور نحو الآخرين.	08
84	معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعده نقص الشعور بالانجاز.	09
84	معادلة سبيرمان براون (طريقة التجزئة النصفية) لمقياس الاحتراق النفسي.	10
85	معامل الارتباط بيرسون بين الأبعاد الفرعية والمقياس ككل (مقياس الاحتراق النفسي)	11
86	معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس الرضا الوظيفي.	12

87	معادلة سبيرمان براون (طريقة التجزئة النصفية) لمقياس الرضا الوظيفي.	13
87	معامل الارتباط بيرسون بين بعد الإجهاد الانفعالي ومقياس الرضا الوظيفي.	14
88	معامل الارتباط بين بعد تبدل الشعور نحو الآخرين ومقياس الرضا الوظيفي.	15
88	معامل الارتباط بين بعد نقص الشعور بالانجاز ومقياس الرضا الوظيفي.	16
89	معامل الارتباط بين مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي.	17
89	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الاحتراق النفسي وأبعاده الفرعية ومقياس الرضا الوظيفي.	18

مقدمة:

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 والاحتراق النفسي، لذلك عدت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها. وتعد المهن التعليمية من أكثر المهن التي تكثر فيها الضغوط النفسية لما تنطوي عليها من أعباء ومسؤوليات ومطالب بشكل مستمر، الأمر الذي يتطلب مستوى عالي من الكفاءة والمهارات الشخصية من قبل الأستاذ بقصد تلبيتها وتعد مهنة التدريس من أكثر المهن التعليمية إثقالا بضغوط العمل.(الزيودي، 2007، ص191)

حيث أن هذه الضغوط التي يتعرض لها الأستاذ تؤدي إلى استنزاف جسمي وانفعالي ومن أهم مظاهره فقدان الاهتمام بالتلاميذ، وتبدل المشاعر، ونقص الدافعية، والأداء النمطي للعمل، ومقاومة التغيير وفقدان الابتكارية. ويؤدي افتقاد الأستاذ إلى الدعم الاجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث إلى زيادة احتمال وقوع الأستاذ فريسة للاحتراق النفسي وتعدد مصادر الضغوط المسببة للاحتراق النفسي للأستاذ بين سلوك التلاميذ، وعلاقة المعلم بالإدارة والأعباء الإدارية، وعلاقته العلمية بزملائه، والصراعات المدرسية وضيق الوقت، وغياب التفاهم بين المعلم والإدارة، والمعلم وأولياء الأمور.

إن الضغوط النفسية كما يرى بعض الباحثين بشكل عام تعتبر سمة من سمات الحياة ففي بعض مستوياتها تكون مطلوبة إن لم تكن ضرورية وذلك لتحفيز الفرد ودفعه إلى الانجاز وتحقيق النجاح غير أن زيادتها عن الحد المناسب قد يفضي إلى مشاكل يصعب حلها لما لها من آثار سلبية على الصحة العقلية والبدنية ذلك أن عدم الاهتمام بحالات الضغوط النفسية بشكل مناسب قد يؤدي إلى تفاقم الوضع وحدوث حالات الاحتراق النفسي ومن

هذا المنطلق فإن الاحتراق النفسي ينظر إليه باعتباره المحصل النهائي للضغوط النفسية. (الشيوخ، 2011، ص3)

وبهذا فإن الاحتراق النفسي المرتفع يجعل الفرد غير راض عن العمل مما يخلق لديه نوع من الشعور بالإحباط والتوتر وإذا وقع العكس فإن الفرد يشعر بالارتياح والرغبة في أداء العمل على أحسن وجه، حيث يعد الرضا الوظيفي إحدى شروط الفعالية الاقتصادية والاجتماعية في المؤسسة.

فالرضا الوظيفي إذن يتمثل في مستوى الإشباع الذي تتيحه له العناصر والجوانب المختلفة من العمل، فهناك جوانب من العمل متعلقة بالبيئة المادية للعمل والتمثلة في محتوى العمل وساعاته وكيفية توزيعها، ونوعية ووسائل العمل، الأجر، الترقية، المكافآت.... الخ. وهناك جوانب أخرى من العمل متعلقة بالبيئة الاجتماعية المتمثلة في العلاقات الإنسانية مع الآخرين.

وباعتبار الأستاذ المحور الأساسي للعملية التربوية قامت الطالبة بدراسة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط والتي قسمتها إلى مقدمة وثلاثة فصول حيث تضمن الفصل الأول تقديم للدراسة، والفصل الثاني الإجراءات المنهجية، والفصل الثالث عرض وتفسير ومناقشة النتائج وفي الأخير التوصيات والاقتراحات ثم خاتمة وقائمة المراجع.

الفصل الأول تناولت فيه الطالبة إشكالية الدراسة، وفرضيات وأهداف وأهمية الدراسة ثم أسباب اختيار الموضوع والمفاهيم الأساسية ثم الدراسات السابقة والتعقيب عليها، والأبعاد النظرية للدراسة والتمثلة في المتغير الأول الاحتراق النفسي لأستاذ التعليم المتوسط، والمتغير الثاني الرضا الوظيفي والنظريات المفسرة له.

الفصل الثاني تم التطرق فيه للإجراءات المنهجية والذي تضمن مجالات الدراسة (المكانية، الزمانية، البشرية) ومنهج الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وكيفية اختيارها، والأدوات المستخدمة والخصائص السيكومترية من ثبات وصدق والأساليب المعتمدة في الدراسة.

أما الفصل الثالث فتضمن عرض نتائج الدراسة وتفسير ومناقشة النتائج وبعض التوصيات والاقتراحات، وفي الأخير خاتمة.

الفصل الأول: تقديم الدراسة:

- إشكالية الدراسة.
- فرضيات الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أسباب اختيار الدراسة.
- مفاهيم الدراسة.
- الدراسات السابقة.
- تعقيب على الدراسات.
- الأبعاد النظرية للدراسة.

1- إشكالية الدراسة:

تعتبر رسالة التعليم رسالة سامية لأهمية الدور الذي تلعبه في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والتطور الحضاري. وهي تعد صورة مصغرة من المجتمع الكبير، وهو يعاني من مشكلات عدة شأنه شأن أي مؤسسة اجتماعية أخرى فالأساتذة إضافة إلى ما يعانونه من مشكلات اجتماعية واقتصادية لديهم مشكلات خاصة بطبيعة عملهم، فقد وصفت مهنة التعليم بأنها أكثر المهن معاناة من الضغوط ونذكر منها: ازدياد حجم العمل، والعبء التدريسي، وعدم القدرة على ضبط سلوك التلاميذ، وفقدان التحكم والسيطرة في مجريات الأمور المهنية، إضافة إلى انخفاض العائد المادي لمهنة التدريس، والنظرة الاجتماعية المتدنية للمعلم، وغيرها من الأسباب، وفي حالة استمرارها قد تؤدي إلى حالة نفسية سيئة تعرف بالاحترق النفسي والذي يعد من الظواهر النفسية التي نالت اهتمام الباحثين لاسيما في مجال التدريس.

يعد الأستاذ أحد محاور العملية التعليمية والركيزة الأساسية داخل المؤسسة التربوية لذلك فإن صحته النفسية والجسمية ينبغي النظر إليها بعين الاعتبار من أجل الوصول إلى مردود مثمر لهذه العملية.

وترتبط ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الأساتذة بالعديد من العوامل منها ما يتصل ببيئة العمل ومنها ما يتصل بظروف خارجية. وهو يترك أثارا سلبية وأعراضا فيسيولوجية ونفسية على شخصية الأستاذ. لهذا يجب على الأساتذة العمل على إزالة العقبات والمشكلات التي تؤدي بهم إلى الشعور بفقدان الراحة النفسية اللازمة لتخطي ضغوط العمل وبالتالي التخفيف من حتمية الإصابة بالاحتراق النفسي ومواجهة آثاره من خلال إتباع إستراتيجيات وقائية وتحقيق التوازن النفسي والواقعية في العمل.

لقد أشارت العديد من الدراسات منها دراسة دبابي وبن ساسي ودراسة سميرة ميسون وفوزية محمدي إلى الاحتراق النفسي، حيث هدفت دراسة دبابي وبن ساسي إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التعليم، وعمّا إذا كانت هناك فروق تعود إلى المستوى الذي يدرس به المعلم أو الجنس أو الخبرة المهنية (دبابي وبن ساسي، 2010/2009) ، وهدفت دراسة ميسون ومحمدي إلى إدراك مصادر الضغط المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المعلمين بالابتدائي. (ميسون، محمدي، دس)

وعليه تعتبر دراسة الاحتراق النفسي من الدراسات التي تعود بنتائج إيجابية على الأستاذ وعلى العملية التربوية، إذ يمكن تفادي الآثار السلبية ومساعدة الأستاذ على إشباع حاجاته ورغباته وتحقيق الرضا الوظيفي.

حيث يعتبر الرضا الوظيفي أحد العوامل المهمة لتعزيز مشاعر السعادة الإنسانية في هذا العالم وهو الأساس الأول في تحقيق الأمن النفسي والوظيفي للموظفين بحيث يجعل الفرد متكاملًا مع وظيفته وعمله، ويصبح إنسانًا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها وهذا ينعكس إيجابًا على الإنتاج في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية. (المشعان، 2003). وهناك عدة دراسات تناولت الرضا الوظيفي منها دراسة غنيم (2007) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية وأثر الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والعمر وعلى العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس. (عبد الحسين، نوري محي، 2011، ص 204-205)

كما تناولت العديد من الدراسات موضوع الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي ومن هذه الدراسات: دراسة رامي طشطوش وآخرون (2013) حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن، ومعرفة مدى اختلاف مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف متغيرات الجنس، المؤهل العلمي، عدد السنوات والخبرة. (طشطوش وآخرون، 2013)

على هذا الأساس تحاول الطالبة في هذه الدراسة التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط لولاية تيسمسيلت ومنه تطرح التساؤلات التالية:

(أ)- التساؤل العام:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت؟

(ب) - التساؤلات الفرعية:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين الإجهاد العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت؟

- هل توجد علاقة ارتباطية بين تبدل الشعور نحو الآخرين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت؟

- هل توجد علاقة إرتباطية بين شعور النقص بالإنجاز والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت؟

2- فرضيات الدراسة:

على ضوء التساؤلات المطروحة تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

أ-) الفرضية العامة:

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

ب-) الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور نحو الآخرين و الرضا لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين شعور النقص بالإنجاز والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

3-) أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على:

- طبيعة ونوع العلاقة الموجودة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

- طبيعة ونوع العلاقة الموجودة بين الإجهاد العاطفي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

- طبيعة ونوع العلاقة الموجودة بين تبدل الشعور نحو الآخرين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

- طبيعة ونوع العلاقة الموجودة بين شعور النقص بالإنجاز والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

- التعرف على مصادر الاحتراق النفسي.

- تحديد مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط ومعرفة درجة شعورهم بالرضا الوظيفي.

- الخروج ببعض التوصيات والاقتراحات التي تساعد الأساتذة في تخفيف حدة الاحتراق النفسي داخل المؤسسات التربوية.

4 - أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة فيما يلي:

- تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث في عنصر مهم من عناصر العملية التعليمية وهو الأستاذ الذي يعتبر الجانب المثمر من خلال الأداء الذي يقدمه ويرتبط هذا الأداء بمدى تمتعه بصحة جسمية ونفسية جيدة وظروف محيطية ملائمة.

- المساهمة في وضع برنامج وقائي لتشخيص ظاهرة الاحتراق النفسي وإيجاد الآليات المناسبة للتخفيف منها.

- هذه الدراسة سوف تساعد الطلاب في بناء دراسات لاحقة والتعمق فيها.

5 - أسباب اختيار الموضوع:

- عامل الرغبة والاهتمام بموضوع الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي.

- نظرا لما يعانيه الأساتذة من مشاكل في بيئة العمل.

- إن الاحتراق النفسي موضوع عملي، وهذه الدراسة سوف تضي عليه المزيد من التحليل الواقعي.

6 - المفاهيم الإجرائية:

أ - الاحتراق النفسي: " هي حالة استنفاد انفعالي لطاقات الفرد الجسمية والعقلية والوجدانية والمهارية نتيجة لعوامل التوتر الناجمة عن ضغوط نفسية أو مهنية أو اجتماعية أو معرفية". (عكاشة، 1999، ص97)

المفهوم الإجرائي للاحتراق النفسي: " هي الدرجة التي يحصل عليها أستاذ التعليم المتوسط في المقياس الخاص بقياس الاحتراق النفسي في هذه الدراسة".

-الإجهاد العاطفي: "هو إحساس الأستاذ بالتعب والإنهاك وفقدان الحيوية والنشاط اتجاه قيامه بعمله." (بوفرة ومنصوري، 2014، ص 84)

المفهوم الإجرائي للإجهاد العاطفي " هي الدرجة التي يحصل عليها أستاذ التعليم المتوسط وفقا لبعد الإجهاد العاطفي في مقياس الاحتراق النفسي في هذه الدراسة".

- تبدل المشاعر: " هو اتصاف الأستاذ بالقسوة واللامبالاة والشعور السلبي نحو الآخرين". (بوفرة ومنصوري، 2014، ص84)

المفهوم الإجرائي لتبدل المشاعر: "هي الدرجة التي يحصل عليها أستاذ التعليم المتوسط وفقا لبعد تبدل المشاعر في مقياس الاحتراق النفسي في هذه الدراسة".

- شعور النقص بالإنجاز: " هو التقييم السلبي لإنجازات الأستاذ والشعور بعدم فاعلية ما يقوم به". (بوفرة ومنصوري، 2014، ص84)

المفهوم الإجرائي لشعور النقص بالإنجاز: "هي الدرجة التي يحصل عليها أستاذ التعليم المتوسط وفقا لبعد شعور النقص بالإنجاز في مقياس الاحتراق النفسي في هذه الدراسة".

ب- الرضا الوظيفي: "بأنه مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وهو ناتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه، وكلما قلت الفجوة بين الإدراكين كلما زاد رضا العاملين". (الطيب، 2008، ص43)

المفهوم الإجرائي للرضا الوظيفي: "هي الدرجة التي يحصل عليها أستاذ التعليم المتوسط في مقياس الرضا الوظيفي الخاص بهذه الدراسة من إعداد عبد الرحمان صالح الأزرق".

ج -) التعريف الإجرائي للأستاذ: " هو الشخص الذي يمارس مهنة التدريس، والتي من خلالها يقدم المعلومات والمعارف للتلاميذ بهدف الوصول بهم إلى تنمية المهارات واكتساب خبرات جديدة".

د -) التعريف الإجرائي للتعليم المتوسط: " هي المرحلة التي تقع بين المرحلة الابتدائية والمرحلة الثانوية ويلتحق بها التلميذ بعد الحصول على شهادة التعليم الابتدائي، مدة الدراسة 4 سنوات وتتيح هذه المرحلة المزيد من الفرص لتنمية قدرات واستعدادات الطلبة بما يعدهم للاختيار التعليمي أو المهني في المراحل الموالية".

7 - الدراسات السابقة:

7-1- دراسات تناولت الاحتراق النفسي:

7-1-1- دراسات عربية:

أ) - دراسة الزهراني (2008/2007): بعنوان " الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي - السيطرة - المسؤولية) وكذلك معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي نتيجة لاختلاف (سنوات الخبرة، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية) لدى عينة من العاملات في مدينة جدة. وقد قامت الباحثة باختيار (150) عاملة بطريقة عشوائية، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي لملائمته لطبيعة الدراسة. وقد كشفت الدراسة عن النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي، السيطرة) عند مستوى (0,05)، كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سمة المسؤولية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات خاصة نتيجة لاختلاف العمر. (الزهراني، 2008/2007)

ب) - دراسة المجدلاوي (2012): بعنوان "مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى السائقين".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى السائقين، وتكونت عينة الدراسة من (245) سائقاً في محافظات غزة عام 2013 واستخدم الباحث مقياس مصادر الاحتراق النفسي، ومقياس المساندة الشخصية من إعداد الباحث. وبينت النتائج:

- عدم وجود علاقة جوهرية بين الدرجة الكلية لمقياس مصادر الاحتراق النفسي والدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية. (المجدلاوي، 2014، ص212)

(ج)- دراسة القرني (دس): بعنوان " الإعلام والاحترق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الاحتراق النفسي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية السعودية، وذلك من خلال مسح ميداني لمختلف منسوبي الأجهزة الإعلامية الرسمية والخاصة في المملكة العربية السعودية. وتم توظيف مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي إضافة إلى فقرات خاصة بالضغوط المهنية على عينة عشوائية بلغت 134 فردا .

وأشارت نتائج الدراسة الميدانية إلى وجود درجات متوسطة من الاحتراق النفسي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس من الإجهاد الانفعالي، والتبدل الإحساسي، والإنجاز الشخصي، وقد تبين من الدراسة وجود اختلافات بين فئات العينة حسب المتغيرات المؤسسية والمتغيرات الفردية التي استخدمت في هذه الدراسة. كما أشارت النتائج إلى وجود شعور بضغوط مهنية على منسوبي المؤسسات الإعلامية نتيجة المنافسة الواسعة، أو الضغوط المؤسسية والمجتمعية. (القرني، دس، ص2)

7-1-2- دراسات أجنبية:

(أ)- دراسة جولد (Gold):

أظهرت وجود اختلافات ضئيلة في درجة الاحتراق النفسي تعزى لجنس المعلم (ذكر أو أنثى)، كما أظهرت الدراسة أن المعلمين الأصغر سنا وذوي الخبرات القليلة يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة كبيرة من المعلمين الأكبر سنا وذوي الخبرات الطويلة خصوصا على أبعاد الإجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر. (القيوتي، الخطيب، 2006، ص136)

ب - دراسة والتر (Walter 1992) :

أجرى والتر دراسة مسحية على (716) معلما من المعلمين مع الأطفال ذوي التخلف العقلي لمعرفة مستوى القلق والاحتراق النفسي لديهم وقد بينت النتائج أن (12بامائة) من أفراد العينة يعانون من مستوى عالي من القلق ولديهم ميل نحو الاحتراق النفسي. (القيوتي، الخطيب، 2006، ص136)

ج)- دراسة بانكز ونيكو (1990) Banks & Necco:

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من (181) معلما يعملون في مجال التربية الخاصة. وقد تبين أن مستوى الاحتراق النفسي عندهم يعزى لمتغير فئة الإعاقة التي يتعاملون معها وخلفية المعلم التدريبية وعمره. (القيوتي،الخطيب،2006،ص136)

7-2-2- دراسات تناولت الرضا الوظيفي:**7-2-1- دراسات عربية:**

أ) - دراسة معمري (2009) بعنوان: " الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء العامل دراسة حالة بمؤسسة الجزائرية للمياه ورقلة " .

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العامل وذلك بالاستعانة بالمتغيرات الوسيطة المتمثلة في الأقدمية والجنس. وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة لبعض عمال المؤسسة الجزائرية للمياه وقد اعتمدت في جمع البيانات على استبيان يقيس الأداء واستبيان يقيس الرضا الوظيفي .

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العامل، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي باختلاف الأقدمية، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي باختلاف الجنس. (معمري، 2009)

ب) - دراسة حسن بن حسين بن عطاس الخيري (2008) بعنوان: " الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين المدرسين بمراحل التعليم العام بمحافظتي الليث والقنفذة " .

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى المرشدين المدرسين لدى عينة الدراسة بمحافظتي الليث والقنفذة. التحقق من وجود فروق في دافعية الإنجاز بين مرتفعي الرضا الوظيفي ومنخفضي الرضا الوظيفي لدى المرشدين المدرسين من عينة الدراسة بمحافظتي الليث والقنفذة. وتكونت عينة الدراسة من (98) مرشدا من المرشدين المدرسين الذين يعملون بمدارس التعليم العام الحكومية بمراحل الثلاث (الابتدائي، المتوسط، والثانوي) للبنين بمحافظتي الليث والقنفذة.

واستخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس الرضا الوظيفي من إعداد الشابي (1417)، ومقياس دافعية الإنجاز من إعداد منصور (1989). ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى المرشدين المدرسين من عينة الدراسة بمحافظة الليث والقنفذة. وتم التوصل إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات دافعية الإنجاز بين مرتفعي الرضا الوظيفي ومنخفضي الرضا الوظيفي. إلا في الأبعاد التالية: (المثابرة، الخوف من الفشل، قلق بدء العمل) لصالح مرتفعي الرضا الوظيفي. (الخيري، 2008)

(ج)- دراسة فلمبان (دس): بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمدينة مكة المكرمة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات والتعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات، ولقد تكونت عينة الدراسة من (103) مشرفا تربويا و(175) مشرفة تربوية واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتوصلت إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية ايجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي وأبعاده والالتزام التنظيمي.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات تبعا للتخصص لصالح التخصصات العلمية، والجنس لصالح الذكور. (فلمبان، دس)

7-2-2- دراسات أجنبية:

(أ)- دراسة كاير وكيومار (2008) Kaur & kumar:

هدفت الدراسة إلى مقارنة ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمعلمين في المدارس الحكومية وغير الحكومية في إقليم البنجاب، وقد تكونت عينة الدراسة من (200) معلم ومعلمة. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروق في ضغوط العمل لدى المعلمين في كل المدارس الحكومية وغير الحكومية وكانت الفروق لصالح معلمي المدارس غير الحكومية. (الثبيبي، العنزي، 2014، ص105)

(ب)- دراسة بيلترز (2008) Peltzer et al:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل الذاتية، الرضا الوظيفي وانتشار الأمراض المرتبطة بالضغوط لدى المعلمين، وقد أجريت الدراسة في المدارس العامة في جنوب إفريقيا. تكونت عينة الدراسة من (21307) معلما من معلمي المدارس العامة، وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستويات التوتر بشكل كبير بين المعلمين وأظهرت وجود علاقة بين ضغوط العمل وعدم الرضا عن العمل مع معظم الأمراض المرتبطة بالضغوط هي: ارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب وقرحة المعدة والاضطرابات النفسية. وبينت أن ضغوط طرائق التدريس وانخفاض دعم الأقران كانت مرتبطة بارتفاع ضغط الدم، وارتبط انعدام الأمن الوظيفي وغياب التقدم الوظيفي بالإصابة بقرحة المعدة والاضطراب العقلي. (الثبيبي، العنزي، 2014، ص105)

7-3- دراسات تناولت الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي:

(أ)- دراسة بوفرة ومنصوري (2014): بعنوان " علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي وكذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي تبعا لاختلاف الجنس واختلاف سنوات الخبرة لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي بولاية معسكر قوامها 337 أستاذا وأستاذة طبق عليهم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي، واعتمد الباحثان على في المعالجة الإحصائية على النسب المئوية ومعامل الارتباط بيرسون ومعادلة دلالة الفرق بين معاملات الارتباط. وقد كشفت الدراسة عن النتائج التالية:

- وجود علاقة سلبية دالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، - عدم وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، - عدم وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة. (بوفرة، منصوري، 2014، ص 81)

(ب)- دراسة السبيعي (2014): بعنوان " الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة. والتعرف على الفروق في الاحتراق النفسي بين معلمي التربية الخاصة تبعاً للخبرة والعمر، التعرف على الفروق بين معلمي التربية الخاصة مرتفعي ومنخفضي الاحتراق النفسي تبعاً لدرجاتهم على مقياس الرضا الوظيفي. تكونت عينة الدراسة من (97) معلماً ومعلمة وتم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي.

وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي التربية الخاصة مرتفعي ومنخفضي الاحتراق النفسي في الرضا الوظيفي وأن الفروق جاءت لصالح معلمي التربية الخاصة منخفضي الاحتراق النفسي. (السبيعي، 2014، ص100)

(8)- تعقيب على الدراسات:

من حيث الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسات السابقة لهذا البحث فقد انحصرت ما بين (1987) و(2014). أما الدراسة الحالية فقد أجريت (2015/2016).

جل هذه الدراسات اهتمت بتناول موضوعي الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي في قطاع التربية والتعليم.

من حيث المنهج المستخدم فلقد استخدمت معظم الدراسات المنهج الوصفي مثل دراسة الزهراني (2007) واعتمدت كل هذه الدراسات على المقياس (الاستبيان) كأداة أساسية للحصول على معلومات الدراسة مثل دراسة علي دبابي وبن سامي (2009/2010) ودراسة الخيري (2008).

أما من حيث العينة فقد اختلفت الدراسات في حجم العينة مثلاً دراسة بوفرة ومنصوري (2014) شملت عينة دراستهم على (337) أستاذاً وأستاذة، ودراسة السبيعي (2014) فتكونت عينته من (97) معلماً ومعلمة ودراسة بيلتزر (2008) شملت عينة دراسته على (21307) معلماً ومعلمة. أما من حيث النتائج فقد تباينت نتائج الدراسات السابقة عن بعضها البعض وذلك من حيث الموضوع الذي تناولته كل دراسة.

الدراسات التي استطعت الاطلاع عليها وتوثيقها في هذا الفصل قد بلغت 13 دراسة، 8 دراسات عربية و5 دراسات أجنبية وقد أفادتني بشكل كبير في تحديد مشكلة الدراسة الحالية ومنهج وأدوات الدراسة وأفادتني أيضا في تحديد الأساليب الإحصائية.

9 - الأبعاد النظرية للدراسة:

أولاً: الاحتراق النفسي:

تمهيد

يعد موضوع الاحتراق النفسي من المواضيع الأكثر حديثاً في مجال التربية والتعليم والعاملين في المجال الخدماتي. حيث أن الاحتراق النفسي يحدث لدى الأساتذة نتيجة لعدد من المشاكل التي ترتبط بشكل مباشر بعملية التدريس والتي يواجهها الأستاذ أثناء تعامله مع الطلبة خاصة ذوي السلوك العدواني، كما تؤثر الأوضاع المعيشية التي يعيشها الأستاذ على احتراقه النفسي ومنها: قلة الرواتب، عدم توفر المحفزات المادية والمعنوية أثناء الخدمة، وتدخل أولياء الأمور في عمله وكثرة عدد الطلبة الذين يشرف عليهم. فضلاً عن نقص الدعم الاجتماعي من قبل أفراد المجتمع وفقدان الأمن الوظيفي، وعدم العدالة بين العاملين وضغوط الإدارة. (القيروتي والخطيب، 2006، ص132)

1- مفهوم الاحتراق النفسي:

يعتبر هيربارت فرويد نيبجر (H.freud enberger) 1974 أول من أشار إلى ظاهرة الاحتراق النفسي من خلال دراسته لمظاهر الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها المشتغلون بقطاع الخدمات، كالتدريس والطب وغيرها من المهن الاجتماعية، ويعتبر مفهوم الاحتراق النفسي من المفاهيم التي ظهرت حديثاً.

ويعرفه على أنه " حالة من الاستنزاف الانفعالي أو الاستنزاف البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين، بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة." (الزهراني، 2008/2007، ص22)

أما كبرايد (Mcbride) فيعرف الاحتراق النفسي بأنه " استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل بسبب الضغط الزائد عن الحد، وينتج عنه عدم التوازن بين المتطلبات والقدرات، بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التكامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي للاحتراق النفسي." (الشيوخ، 2011، ص7)

ويعرفه كل من (Pines and Aronson) 1983 بأنه " حالة من الإجهاد البدني والذهني والعصبي والانفعالي، وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود انفعالي مضاعف." (القيروتي، الخطيب، 2006، ص133)

وقد عرفت ماسلاش الاحتراق النفسي بأنه " مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبذل الشخصي والإحساس بعدم الرضا عن العمل المنجز الشخصي والأداء المهني." (وضاح، 2009، ص14)

ويعرفه يوسف حرب محمد عودة (1998) بأنه " حالة من الإعياء النفسي والجسدي تظهر على الفرد بتأثير ضغط العمل الذي يتعرض له وتؤثر في اتجاهاته نحو المهنة التي يعمل فيها بشكل سلبي يمكن تشخيصه بوضوح من خلال سلوكه أثناء العمل وعلاقته مع الآخرين." (عودة، 1998، ص 17)

تعريف شامل الاحتراق النفسي هو " الدرجة العالية التي يتعرض لها الفرد نتيجة للضغوط التي تواجهه في عمله وحياته والتي تعيقه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي."

2- أسباب الاحتراق النفسي:

يمكن عرض أسباب الاحتراق النفسي بشكل عام في ثلاث أنواع هي:

(أ)- أسباب شخصية: تعود إلى الانتماء التنظيمي والالتزام المهني العالين، حيث يبذل الشخص قصارى جهده للحفاظ على بيئة داعمة وميسرة للعمل ولضبطه وحمايته لكنه يجد نفسه في مواجهة الانغلاق الإداري والروتين والمركزية فيمسي مجهدا حيرانا معرضا للاحتراق النفسي.

(ب)- الأسباب الاجتماعية: سببها ازدياد اعتماد المؤسسات الرسمية وغير الرسمية على الشخص، الأمر الذي يلقي عليه عبئا وظيفيا إضافيا لا يقوى عليه، فينخفض مستوى الخدمات التي يقدمها الشخص إلى حد دون المتوقع أو المأمول، فيشعر الشخص بالإحباط فيمسي أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

(ج)- الأسباب الوظيفية: وهي أن تكون الوظيفة قليلة الإسهام في تلبية حاجات الشخص الأساسية وتكوين شخصيته وشعوره بالتقدير والاحترام. بل تتسم بالرتابة والاعتمادية والجمود فيشعر الشخص بعدم الرضا والضغط المستمر، فيمسي معرضا للاحتراق النفسي.(عابدين، 2011، ص441)

3- العوامل المؤدية للاحتراق النفسي:

وقد حدد كل من ماسلاش وليتر مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي:

(أ)- ضغط العمل: يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منطوية به، وعليه تخفيفها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وكثير من المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمالة مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.

(ب)- محدودية صلاحيات العمل: إن أحد المؤشرات التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل ... وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراء المناسب من قبل الموظف.

(ج)- قلة التعزيز الإيجابي: عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي، يكون ذلك مؤشرا آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.

(د)- انعدام الاجتماعية: يحتاج الموظف أحيانا إلى مشاركة الآخرين في بعض المهام والأفراح والتفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلا فيزيقيا في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة.

(هـ)- عدم الإنصاف والعدل: يتم أحيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية مقتدرة لأداء الواجبات المطلوبة.

(ر)- صراع القيم: يكون الموظف أحيانا أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه. فمثلا قد يضطر عامل المبيعات أن يكذب من أجل أن يمرر منتجا على عميل أو غير ذلك من الظروف والملايسات. (وضاح، 2009، دص)

4- مراحل الاحتراق النفسي :

يرى ماتيسون وإنفاسيفيتش (Matteson & Ivancevich, 1987) أن ظاهرة الاحتراق النفسي لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية:

أ- مرحلة الاستغراق : Involvement

وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

ب- مرحلة التبدل : Stagnation

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

ج- مرحلة الانفصال : Detachment

وفيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي واعتلال الصحة البدنية، والنفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

د- المرحلة الحرجة : Juncture

وهي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية، سوءاً وخطراً، ويختل تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد إلى مرحلة الانفجار ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار. (الزهراني، 2008/2007، ص)

5- أبعاد الاحتراق النفسي:

ترى ماسلاش وزملائها (Maslach et al, 1976,1978) أن هناك ثلاثة أبعاد للاحتراق النفسي تتمثل في:

1- الإجهاد الانفعالي (الاستنزافي) : Emotional Exhaustion

شعور عام بالتعب الشديد ينتاب الفرد نتيجة لأعباء العمل والمسؤوليات الزائدة المطلوبة من الفرد.

2- تبدل الشعور نحو الآخرين: Depersonalization

شعور يتولد لدى الفرد بسبب ضغط العمل الزائد وينطوي على اللامبالاة والتهكم وعدم الشعور بالقيمة الإنسانية للأشخاص الذين يعمل معهم.

3- نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: Lack of personal accomplishment

ميل الفرد إلى تقييم نفسه بطريقة سلبية لا سيما في مجال العلاقات الاجتماعية ويتضمن تدني الشعور بالسعادة والرضا عن الذات. (جرار، 2011، ص29-30)

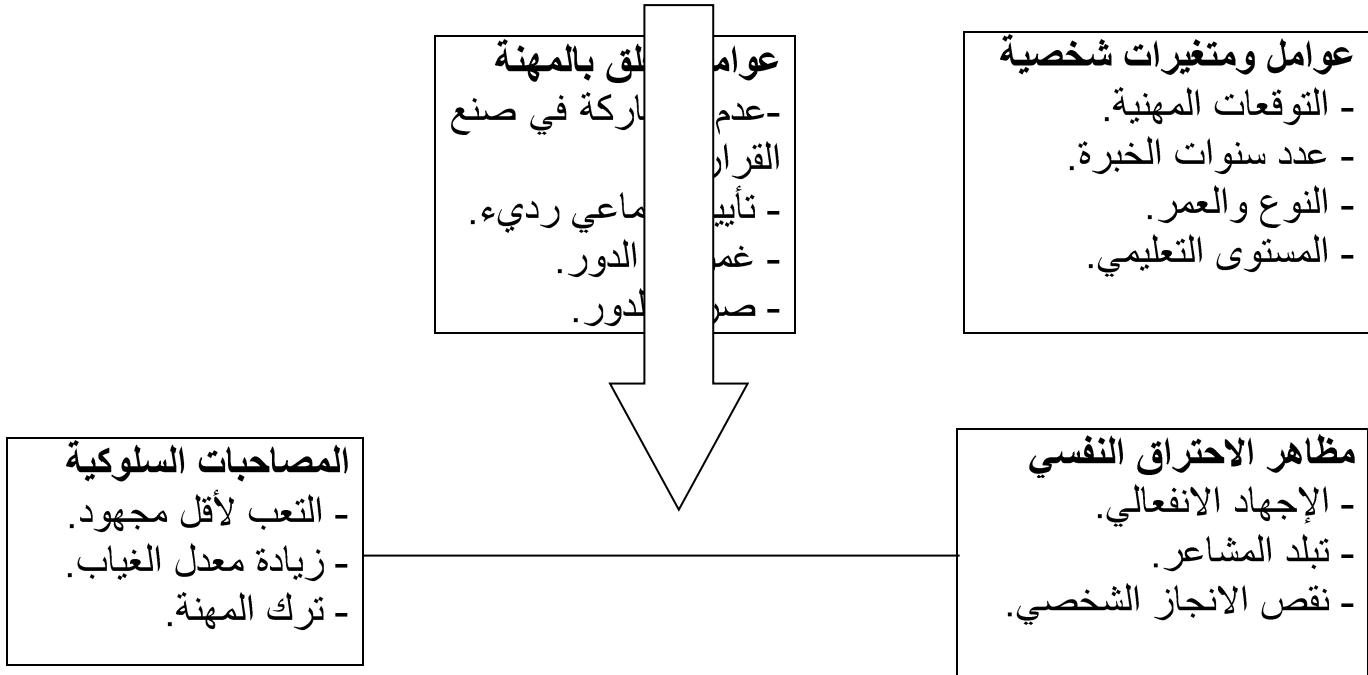
6- النماذج والنظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

(أ)- نموذج شواب وآخرين للاحتراق النفسي عند المعلمين (1986):

Schwab, Jackson & Schrer, Teacher Burnout

ويحدد هذا النموذج مصادر الاحتراق النفسي، ومظاهره، ومصاحباته السلوكية، حيث صنف مصادر وأسباب الاحتراق النفسي إلى أسباب تتعلق بالمدرسة، وأخرى تتعلق بشخصية المعلم، تتمثل الأولى في: عدم مشاركة المعلم في اتخاذ القرارات، والتأييد الاجتماعي الرديء، إضافة إلى صراع الدور وغموضه، أما المصادر التي ترتبط بالمعلم ذاته فتتمثل في: توقعات المعلم نحو دوره المهني، والمتغيرات الشخصية الخاصة بالمعلم مثل: العمر، والنوع، وعدد سنوات الخبرة، والمستوى التعليمي، كما أشار النموذج إلى مظاهر أو أبعاد الاحتراق النفسي، والتي تتمثل في الإجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي للمعلم، وتناول النموذج بعد ذلك التأثيرات السلبية الناتجة عن حدوث الاحتراق النفسي والتي يمكن أن نطلق عليها المصاحبات السلوكية الناتجة عن الإصابة بالاحتراق النفسي والمتمثلة في التعب لأقل مجهود، وزيادة معدل الغياب، بل وقد يصل الأمر بالمعلم إلى ترك المهنة. (دردير، 2007، ص24)

مصادر الاحتراق النفسي للمعلم

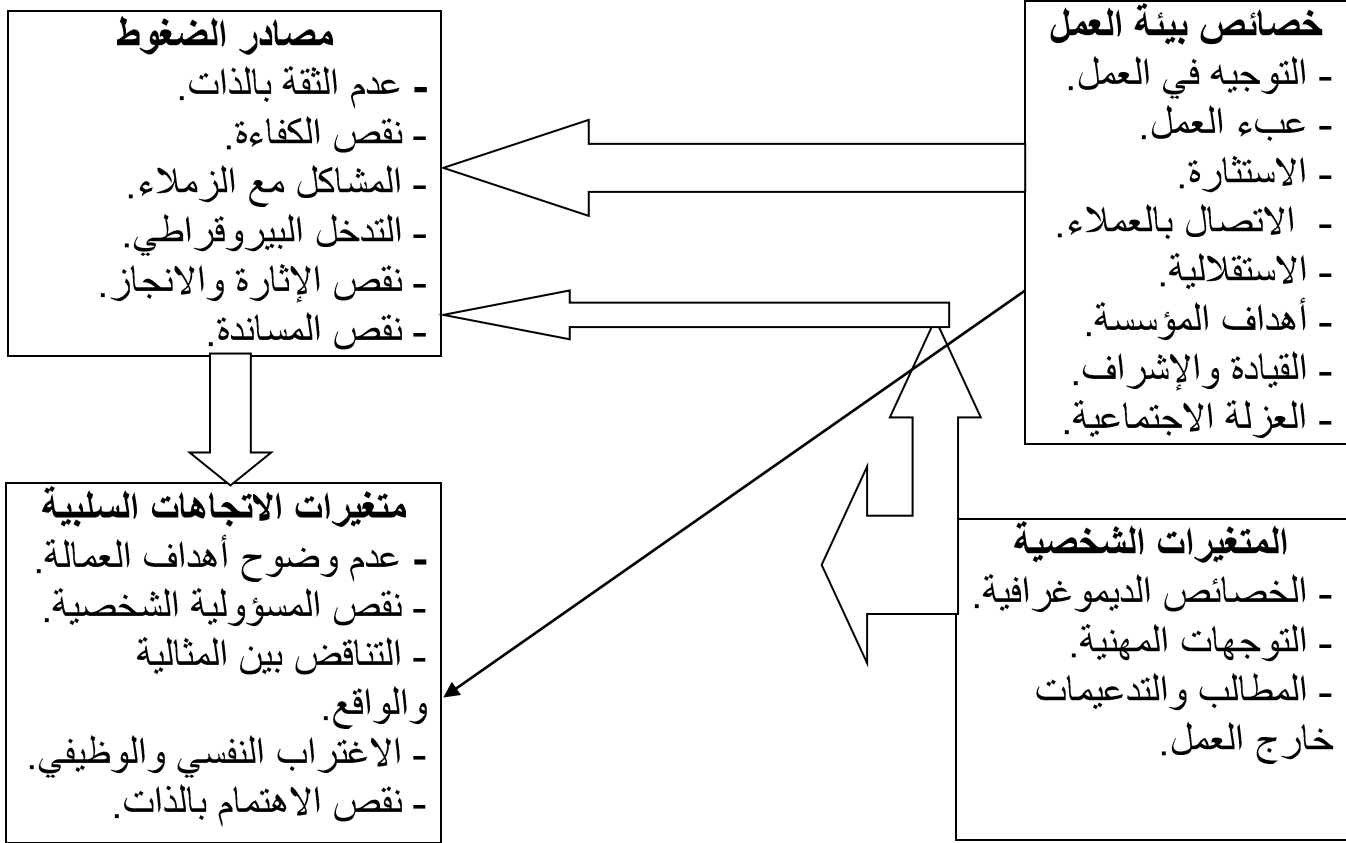


شكل (1): نموذج شواب للاحتراق النفسي للمعلم.

(ب)- نموذج عمليات الاحتراق النفسي لشيرنس:

Cherniss process model of Burnout (1985)

يشير النموذج إلى أن الاحتراق ينشأ نتيجة لتفاعل كل من خصائص بيئة العمل والمتغيرات الشخصية للمعلم، والمقصود بالمتغيرات الشخصية والخصائص الشخصية التي يتصف بها المعلم، والمتمثلة في الخصائص الديموغرافية كالعمر والنوع وكذلك توجهات المعلم نحو مهنته، هل هو راض عنها، أو هل يتقبلها أم لا، إضافة إلى المطالب والتدعيمات خارج العمل، والمقصود بها مدى ما يتلقاه المعلم من دعم ومساندة من الآخرين، وكذلك نظرة المجتمع للمعلم وللتدريس كمهنة وعندما لا يستطيع المعلم التوافق مع بيئة المدرسة وتثقله ضغوطها، ولا يستطيع التوافق معها، فيؤدي ذلك إلى عدم الثقة بالذات، ونقص الكفاءة، والمشاكل مع الزملاء، وغيرها والتي تعد بمثابة مصادر للضغوط، ويمكن القول أنه إذا حسن توافق المعلم مع بيئة المدرسة، فإنه يؤدي إلى مخرجات سلبية، والمتمثل في عدم وضوح أهداف العمل بالنسبة للمعلم، ونقص المسؤولية الشخصية والتناقض بين المثالية والواقع والاعتراب النفسي والوظيفي، ونقص الاهتمام بالذات، والتي في حالة معاناة المعلم بها تدل على إصابته بالاحتراق النفسي.



شكل (2): نموذج شيرنس.

(ج)- نموذج زملة التكيف العام لهانزسيلي:

Selees General Adeptation Syndrome (GAS) 1956

يعتبر هانزسيلي 1907-1982 أول من استخدم مصطلح الضغط Stress وذلك في مجال الطب والبيولوجيا عام 1926، وكان مفهومه عن الضغط آنذاك مفهوماً فيسيولوجياً، ثم طوره بعد ذلك وأوضح الجانب النفسي للمفهوم، وقدم نموذجاً أطلق عليه زملة التكيف (GAS) وهي عبارة عن سلسلة من الاستجابات الجسمية والنفسية لمواجهة المواقف الضاغطة السلبية، وتمر بثلاث مراحل هي:

- المرحلة الأولى: رد فعل الإنذار بالخطر:

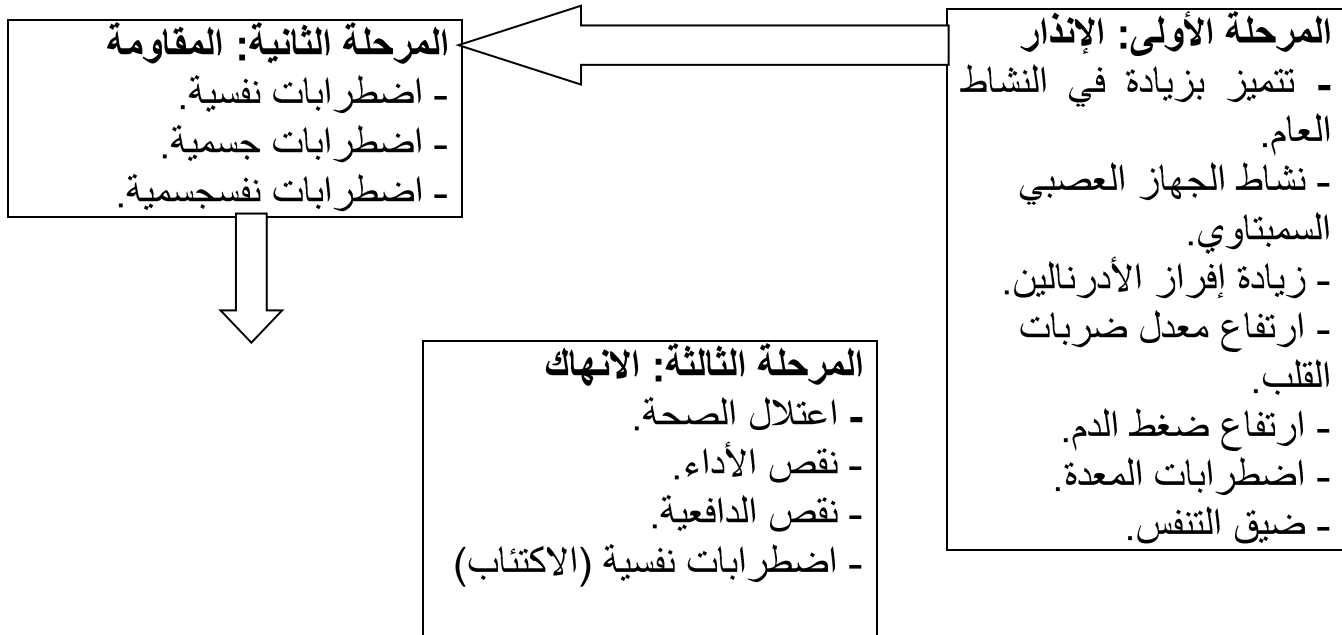
وتعد استجابة أولية للخطر، وفيها يميز الجسم مواقف الخطر ويستعد لمواجهةها، ويصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية مثل: زيادة نبضات القلب، وسرعة التنفس، وتوتر النسيج العضلي.

- المرحلة الثانية: المقاومة:

يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط، وعندما لا تستطيع الحيل إعادة التوازن للجسم، نتيجة الضغوط المستمرة، تظهر علامات الاستنزاف والتعب الشديدين.

- المرحلة الثالثة: الإنهاك:

عندما تفشل أساليب المواجهة، وتتدهور المقاومة، مع استمرار الضغوط يحدث الإنهاك، وقد تظهر بعض الاضطرابات النفسية.



الشكل (3): مراحل الاستجابة للضغوط ومظاهرها في نموذج هانزسيلي. (دريدر،

2007، ص26)

Strutural Relation Model

د- نموذج العلاقات البنائية:

يقدم هذا النموذج وصفا للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحتراق النفسي: الانجاز الشخصي، ومشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل منها على الآخر، فيشير إلى أن بعد الانجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الانفعالي، بمعنى أنه كلما ارتفع انجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد، وكذلك إحساسه بتبليد المشاعر، هذا من جانب ومن جانب آخر يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الاحتراق النفسي والتي صنفنا إلى استراتيجيات فعالة وأخرى غير فعالة، وأوضح ارتباط استراتيجيات المواجهة الفعالة بالانجاز الشخصي، بينما ارتبطت الاستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد. بمعنى أن هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين استراتيجيات المواجهة بنوعها وبين الاحتراق النفسي، وكذلك بين أبعاد الاحتراق ببعضها

البعض وهما بعدي تبدل المشاعر والإجهاد الانفعالي، وبين البعد الثالث للاحتراق والذي يدل ارتفاعه على انخفاض الاحتراق النفسي، بينما يدل انخفاضه على ارتفاع الاحتراق النفسي وبعد الانجاز الشخصي. (دريدر، 2007، ص26)

7- أعراض الاحتراق النفسي:

توجد مجموعة من الأعراض التي تساعد في الكشف عن حالة الاحتراق النفسي، ومن أبرز هذه الأعراض نذكر:

(1)- أعراض سلوكية: وهي مجموعة السلوكيات التي يقوم الفرد في حياته اليومية وتتمثل في:

- التغيب عن العمل، تدني مستوى الأداء، الانسحاب والميل للعمل الكتابي أكثر من الميل إلى الطلاب وأولياء أمور الطلاب أو الزملاء، النظر إلى الساعة بين الفينة والأخرى، يحسب باستمرار أيام العطل، لا يهتم لمظهره العام، لا يأخذ قسطاً كافياً من النوم.

(2)- أعراض انفعالية: وهي الأعراض التي تلعب على الحالة المزاجية للفرد وتتمثل في:

- القلق المبالغ فيه حول طلابه ومشكلاتهم، سرعة الغضب، قلة المرونة في المعاملة، الشعور المتكرر بالإحباط، الإكثار من حيل الدفاع النفسي في التعامل مع الآخرين، الشعور بالاكنتاب، النظرة السلبية للذات، الإحساس باليأس والفشل والخوف.

(3)- أعراض فسيولوجية: وهي الأعراض التي تظهر في شكل أعراض جسمية مرضية وتتمثل في:

- اضطرابات المعدة، ارتفاع ضغط الدم، التعب عند القيام بأقل مجهود، زيادة ضربات القلب، اضطرابات في النوم، جفاف في الحلق، وصعوبة في التنفس. (الشيخ، 2011، ص 20-

8- كيفية تفادي الاحتراق النفسي:

حالة الاحتراق النفسي ليست بالدائمة وبالإمكان تفاديها والوقاية منها بإتباع الخطوات التالية:

- إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي.
- تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باللجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب.
- تحدي الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة.
- تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها: تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم اجتماعي، إدارة الوقت، تنمية هوايات، مواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية، الابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك، الاستعانة بالمختصين والاعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها.
- تقييم الخطوات العملية اتبعها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر. (عسكر، 2003، ص127)

خلاصة

لقد تم في هذا الفصل التعرض لموضوع الاحتراق النفسي وبعد عرض التعاريف تم الإجماع على أن الاحتراق النفسي هو حالة من الإجهاد النفسي والجسدي، وتدني الانجاز والكفاءة يصاب بها الأستاذ عندما يفقد توازنه وتكيفه نتيجة تعرضه للتوتر والضغوط النفسية وضعف القدرة على حل المشكلات في بيئة العمل. وتم عرض الأسباب والعوامل المؤدية للاحتراق النفسي، تم التطرق أيضا إلى مراحل وأبعاد الاحتراق النفسي والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي وفي الأخير تم عرض أعراض الاحتراق النفسي وكيفية التغلب عليه.

ثانياً: الرضا الوظيفي:

تمهيد

يعد موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات الهامة التي كتب فيها الباحثون في العلوم التربوية والإدارية لأن الإنسان يمضي وقتاً كثيراً من عمره في العمل، والعمل بالنسبة لأي فرد في المجتمع يعد جزءاً أو مظهراً من شخصيته يمدّه بالقوة والمكانة الاجتماعية ويربطه بالمجتمع، ويجد فيه فرصة كبيرة للتعبير عن ميوله واستعداداته وطموحاته وقدراته وإبداعاته، ومن الأسباب التي أدت إلى دراسة موضوع الرضا الوظيفي هو الاعتقاد السائد بأن الأفراد العاملين مستعدون للعمل بجد من أجل الحصول على المكافآت المالية، فالعاملين يعطون الحوافز المادية أهمية كبيرة، بمعنى أنه كلما زادت درجة الرضا الوظيفي فإن ذلك يؤثر إيجابياً على إنتاجية الفرد كما ونوعاً. (عبد الحسن، نوري محي. دس. ص201)

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

عرفه الشافعي(1417): بأنه عبارة عن إشباع حاجات أو رغبات تؤدي بالفرد إلى القناعة عن عمله ويتفاعل معه والإنتاج بصورة مرضية وذلك في ضوء الظروف المادية والمعنوية الميسرة. (الزبدان، 2014، ص9)

يذكر porter: أن الرضا الوظيفي يتحدد بتأثير العوائد التي يحصل عليها العامل عن عمله في المؤسسة وما تحقق له من اشباعات وكذا إدراكه لعادلة هذه العوائد. (عزيون، 2007/2006، ص47)

عرفته هيربيرت (Herbert) بأنه مشاعر الأفراد اتجاه أعمالهم، التي تعتمد على ما يعتقد أن العمل يتجه له حالياً، أي الإدراك بما هو كائن وما ينبغي أن تحققه وظيفته. (خليل، شيرير، 2008، ص687)

يعرفه عكاشة: بأنه الشعور الناشئ عن مجموعة الاتجاهات التي يكونها الفرد عن طبيعة الوظيفة التي يشغلها والأجر الذي يحصل عليه، وعن فرص الترقية المتاحة مع مجموعة العمل التي ينتمي إليها، وعن الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المنظمة. (عكاشة، 1999، ص113)

تعريف شامل: هو الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تساهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.

2- خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن نحدد خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

1- تعدد مفاهيم طرائق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلة وأرضياتهم التي يقفون عليها.

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

3- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل عن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

5- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأسلوب التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

6- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى كما أنه قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم. (عوض الله، 2011-2012، ص68-69)

3- أهمية الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي من أهم الظواهر يستوجب الاهتمام به لسببين بالغين الأهمية:

أولاً: كون الرضا هدف كل فرد بحد ذاته، فأياً كان الفرد العامل فهو يطمح أن يكون راضياً وينعكس ذلك على بقاء جديته في العمل.

ثانياً: إسهام الرضا في التأثير على سلوكيات الفرد.

ومن بين جملة النقاط التي تبرز أهمية الرضا الوظيفي نذكر ما يلي:

(أ)- للرضا الوظيفي أهمية على الصحة العضوية فمما لا شك فيه أن الحالة النفسية للفرد لها تأثيراً واضحاً على الناحية العضوية هذه الأخيرة التي لها أثراً كذلك على الصحة النفسية، فرضا الفرد يتيح معه راحة نفسية تعود بالفائدة على الجسد كله، والعكس أن المشاكل والتوتر والقلق كلها متغيرات تتعب الحالة النفسية مما تتسبب في بعض الأمراض التي قد يعاني منها الفرد العامل كارتفاع ضغط الدم مثلاً. وبهذا يعد الرضا الوظيفي أحد أهم مسببات التوازن النفسي المؤثر على الصحة العضوية.

(ب)- تعد وضعية العمل من بين عوامل الرضا ومشاكل الصحة العقلية، فإذا قلنا وضعية جيدة للعمل قد يحدث الرضا لدى العامل مما يبعث الارتياح والطمأنينة وتكون حالته العقلية أبعد عن المشاكل والاضطرابات ومقابل ذلك فإن العامل الذي ترغمه ظروفه الاجتماعية على البقاء في العمل مهما كان نوعه فإنه يتخبط في صراع داخلي يزداد يوماً بعد يوم سواء في مكان العمل أو خارجه لأنه دائم التفكير في وسطه الاجتماعي ووسط عمله، ونتيجة ذلك حتماً ستكون سلبية على حالته العقلية.

(ج)- العمل جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية التي يعيشها الفرد، فهو جزء من الكل له تأثيره الخاص على مختلف الاتجاهات في الحياة العادية للفرد، فرضا هذا الأخير يكون بمثابة المصدر الأساسي في سعادة أفراد العائلة، وإننا لا نجد تأثيراً متبادلاً فكما أن لاتجاهات العمل آثار على اتجاهات الحياة فلهذه الأخيرة آثاراً على اتجاهات العمل، والدليل على ذلك أن المشاكل التي يعاني منها العامل خارج عمله مثلاً في وسطه العائلي سيكون لها تأثيراً على توازنه في عمله وتشكل بذلك أحد العوامل المؤثرة على مستوى رضاه الوظيفي.

(عزيون، 2006-2007، ص53-54)

4- أبعاد الرضا الوظيفي:

هناك ثلاثة أبعاد للرضا الوظيفي هي:

(أ)- الرضا بسياسات العمل في المنظمة: وتشمل سياسات الأجور والتعويضات والترقيات ونظم الادخار والتقاعد وغيرها.

(ب)- الرضا بعلاقات العمل: وتشمل العلاقات بالآخرين في محيط العمل بما فيها علاقات الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل والجمهور.

(ج)- الرضا بالعمل ذاته: وتشمل أهمية العمل وما يحتويه من واجبات ومسؤوليات وبمدى ملائمتها مع مؤهلات العامل وقدراته البدنية والذهنية وقدرة الوظيفة على إشباع دوافعه وحاجاته. (الطيب، 2008، ص44)

5- العوامل والعناصر المؤثرة على الرضا الوظيفي:

هناك عدد من العوامل والعناصر المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي والتي لا بد للإدارة من أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، ومن أهم هذه العوامل نذكر ما يلي:

1- الأجور والرواتب: يعد الأجر وسيلة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح.

2- محتوى العمل وتنوع المهام: يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهمية عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل.

إن هذه النتيجة متوافقة مع نظرية هرزبرج فيما يتعلق بالعوامل الدافعة وتطبيقاتها المتمثلة بإثراء الوظيفة.

يرغب الأفراد ذوي الحاجات العليا في منحهم الاستقلالية وتوفير بعض العناصر الأخرى للإثراء الوظيفي كالتغذية العكسية وإناطة مهام متنوعة ومتحدية لهم، ولذلك فإن إشباع هذه الرغبة من خلال إعادة تصميم الوظائف يؤدي إلى رفع معدلات الرضا لديهم.

3- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل: يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة. إناطة أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك.

ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم.

4- فرص التطور والترقية المتاحة للفرد: إن المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة الترقية وفقا للكفاءة، تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي، إذ إن إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.

5- نمط الإشراف: توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين، حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد والعكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية، إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا.

6- الرضا عن ساعات العمل: كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة الموظف كلما ارتفع رضا الموظف عن عمله والعكس صحيح.

7- الظروف المادية للعمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل (درجة الحرارة، التهوية، الرطوبة والنظافة) على درجة رضا الموظف على بيئة العمل. ولذلك فإن ظروف البيئة الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل.

8- عدالة العائد: أوضح آدمز في نظرية العدالة بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته (مهاراته، قابلياته، خبراته، مستوى تعليمه... الخ) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره يشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا. (عباس، 2006، ص176-178)

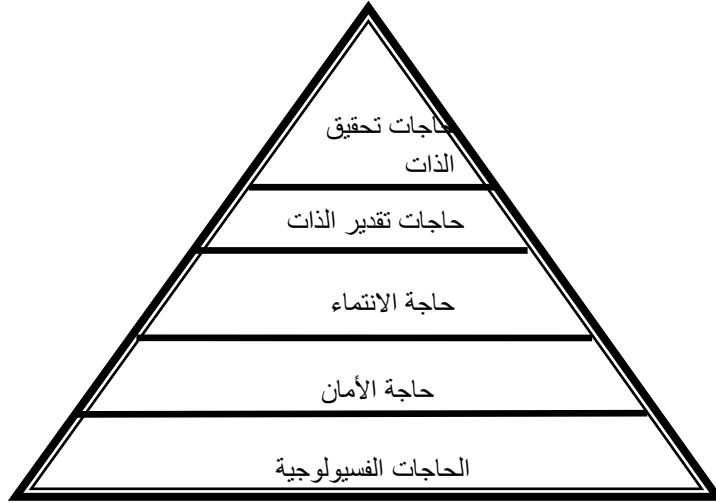
6- نظريات الرضا الوظيفي:

هناك العديد من النظريات التي تحاول تفسير الرضا الوظيفي لدى الأفراد وهي كما يلي:

6-1- نظرية الحاجات الإنسانية لماسلو : Maslows theory

يرى أبراهام ماسلو أن حاجات ودوافع الإنسان مرتبة هرميا بحيث يتم إشباع هذه الحاجات بشكل تتابعي هرمي أي لا بد من إشباع الحاجة الأولى قبل الانتقال إلى الحاجة التالية في الهرم.

قام ماسلو بتقسيم حاجات الإنسان إلى خمس مستويات في سلم هرمي كما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل رقم (4): سلم الحاجات لدى ماسلو

(المصدر: حسونة، 2011، ص79)

- **الحاجات الفيزيولوجية:** وهي تتمثل في الحاجات الأساسية لحياة الإنسان مثل الأكل والشرب والهواء والجنس، وتشكل هذه الحاجات بداية القاعدة في الهرم أو المستوى الأول من الحاجات.

- **حاجة الأمان:** هو الشعور بالأمن الجسمي أو النفسي وتمثل المستوى الثاني في حاجات هرم ماسلو، مع العلم أنه لا يتم إشباع هذه الحاجة حتى يتم إشباع المستوى الأول هي الحاجات حسب ما يراه ماسلو. وهكذا بالنسبة للمستويات الأخرى.

- **حاجة الانتماء:** حاجة الفرد لأن يكون عضو في جماعة يتفاعل معهم ويتفاعلون معه.

- **حاجة تقدير الذات:** حاجة الإنسان للتقدير والاحترام من الآخرين وثقته بنفسه وقدرته وتقدير الآخرين لذلك.

- **حاجة تحقيق الذات:** وهي حاجة الإنسان لتأكيد ذاته ورسالته في الوجود وأن يستفيد من طاقاته وقدراته وأن يحقق أهدافه وهي المستوى العالي من الحاجات الإنسانية.

(حسونة، 2011، ص 79-81)

نستنتج من هذه النظرية أن لدى الفرد العديد من الحاجات ولكن الأكثر إلحاحا هي التي تفرض نفسها على سلوكه الحالي، كما أن الإنسان يبحث دائما وبطبيعته عن الاستمرار في إشباع حاجاته، وبمجرد إشباعه لإحدى حاجاته بشكل مناسب فإن ذلك يؤدي إلى التأثير على سلوكه، ومن ثم فيتحول الإشباع المطلوب إلى حاجة أخرى في مستوى أعلى من الإلحاح عن السابقة ساعيا لإشباعها.

2-6- نظرية الدرفر: Alderfers theory

تعد هذه النظرية تطورا لنظرية ماسلو، إذ تضع الحاجات التي جاء بها ماسلو في ثلاثة مجموعات بدلا من خمس، هذه المجموعات هي:

- حاجات الوجود Existence
- حاجات الانتماء Relatedness
- حاجات النمو Growth

حيث أن حاجات الوجود تماثل الحاجات الفسيولوجية في نظرية ماسلو، وتعكس حاجات الانتماء الحاجة إلى التقدير، أما الحاجة إلى النمو فهي تقابل الحاجة إلى تحقيق الذات التي عبر عنها ماسلو.

حسب الدرفر الحاجات الإنسانية تصنف في ثلاث مجموعات فقط وهي حاجة الوجود، حاجة الانتماء، حاجة النمو، وخلافا لماسلو فإن الدرفر لم يشترط ضرورة التدرج في إشباع هذه الحاجات.

حيث أنه يمكن أن تنشأ الحاجات الثلاثة في نفس الوقت كما ذكر الدرفر بأن أي مورد بشري في المؤسسة لا يخرج في نشاطه الإشباعي عن هذه الحاجات الثلاث.

وعليه فإن اعتراف المؤسسة بالحاجات الثلاثة السابقة الذكر ومساعدتها للموارد البشرية في تحقيقها وتطويرها من شأنه أن ينمي شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي.

3-6- نظرية الإنجاز الثلاثية لماكلياند: McClelland's Trichotomy of needs

لاحظ دافيد أن من بين الحوافز التي تحكم سلوك الفرد وأداءه، حافزا يجذب الانتباه أكثر من غيره وهو الحافز على الإنجاز لوجود سببين لأداء الفرد هما: مستوى الطموح ومستوى الأداء الفعلي.

وركز ماكلياند على ثلاثة حاجات أساسية لدى الأفراد العاملين وهي:

Achèvement Need	-الحاجة إلى الإنجاز
Affiliation Need	-الحاجة إلى الانتماء
Power Need	-الحاجة للسلطة

(نوري، كورتل، 2011، ص 276)

4-6- نظرية العدالة لآدمز: Adam's Theory

تسمى هذه النظرية بنظرية المقارنة الاجتماعية وتقوم هذه النظرية على أساس العدالة والمساواة في معاملة الفرد في عمله الوظيفي وقد بين آدمز من خلال نظريته أنه إذا أحس الفرد بتفاوت أو عدم مساواة بين مقدار العوائد والحوافز التي يستلمها والجهد الذي يبذله فإنه يعمل على تحقيق ذلك التفاوت. وبين آدمز أن التفاوت وعدم المساواة يحدث عندما يشعر الفرد أن نسبة العائد من وظيفته إلى مدخلاته لا يتساويان مقارنة مع نسبة نتائج ومدخلات الآخرين حيث افترض آدمز أن المقارنة التي يقوم بها الفرد تكون مع عاملين آخرين مساويين لمستواه الوظيفي سواء كانوا منتمين للمنظمة التي ينتمي إليها أو أفراد من منظمات أخرى، كما أن هناك احتمالات التعادل والتفاوت لأحد العاملين في عملية مكونة من ثلاث مراحل وهي:

المرحلة الأولى: يقارن فيه الفرد نسب النتائج/ المدخلات بينه وبين الشخص المقارن به.

المرحلة الثانية: يتخذ القرار ففي حالة المساواة يكون هناك رضا وظيفي وفي حالة عدم المساواة يكون هناك حالة عدم الرضا.

المرحلة الثالثة: رد الفعل.

وطبقا لهذه النظرية فإن الفرد ينتج عنه عدد من الأنماط السلوكية التي تخفف من وضع الإجحاف أو التفاوت تتمثل فيما يلي:

- السعي لتحسين النتائج.

- تقليل الجهد الذي يبذله.

- إعادة عملية المقارنة بحيث تكون أكثر واقعية. (الدوسري، 2010، ص50-51)

5-6- نظرية التوقع و التفضيل: Expectancy Theory (لفيكتور فروم)

وتنادي هذه النظرية بضرورة تفهم طباع وتصرفات العاملين التي تعود إليهم بأكبر نفع ممكن، وبذلك يتم تحديد الاحتياجات التدريبية والبرنامج التدريبي على هذا الأساس. (الجبوسي، جاد الله، 2008، ص 156)

6-6- نظرية القيمة : VALUE Theory

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها إدوين لوك (Edwin Locke) عام 1976 من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي. ووفقا لهذه النظرية فإن الرضا الوظيفي يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه المورد البشري من عوائد وما يرغب فيه.

ويشير لوك في نظريته إلى أن درجة رضا المورد البشري عن أحد عناصر وظيفته (الأجر، الترقية، الإشراف... الخ) تحددتها ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

أولاً: مقدار ما يرغب المورد البشري في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي.

ثانياً: مقدار ما يحصل عليه فعلاً بالنسبة لهذا العنصر.

ثالثاً: أهمية هذا العنصر بالنسبة له.

فبالنسبة للعناصر ذات الأهمية العالية للمورد البشري وكلما كان هناك فرق سلبي بين مقدار ما يرغب فيه من عوائد وما يحصل عليه فعلاً، كلما كانت درجة عدم الرضا الوظيفي مرتفعة والعكس صحيح في حالة وجود فرق إيجابي بين العوائد المرتفعة والمحصلة فعلاً. وعليه فإن قدرة الوظيفة على توفير العوائد ذات القيمة والأهمية العالية للمورد البشري يعني الوصول إلى درجة عالية من الرضا الوظيفي. (شفيق، 2010/2009، ص 30-31)

7- قياس الرضا الوظيفي:

من أهم طرق قياس الرضا الوظيفي نذكر ما يلي:

1- تحليل ظواهر الرضا: وهي أكثر طرق القياس بساطة وانتشاراً، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد، ومشاعره اتجاه عمله ومن الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا الوظيفي معدل دوران العمل والتغيب، والتمارض، فقد أظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبديون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة فضلاً عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا

نجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي، ومن مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات وسهولة تصنيفها والابتعاد عن التحيز، ولكن مشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات، إضافة إلى صعوبة ترجمة بعض البيانات.

2- طريقة هرزبرغ (طريقة القصة): وتعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الأوقات التي يشعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم، وكذلك الأوقات التي يشعروا بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا والاستياء، وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم إيجاباً أو سلباً وقد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة وهي أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا، وقد وجهت إلى هذه الطريقة انتقادات وهي أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تفتقر إلى قدر غير قليل من الموضوعية لاعتمادها النظرة التقديرية والشخصية لأفراد العينة.

3- طريقة الاستقصاءات: وتعتمد هذه الطريقة على استقصاء آراء العينة المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج لاستطلاع الرأي، وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو التالي الذي يخدم أهداف الباحثين ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آرائهم، وتأخذ هذه النماذج أشكالاً عدة مثل: نموذج بورتر الذي يستهدف قياس رضا الفرد عن وظيفته في ضوء إشباعها لخمس فئات من الحاجات الإنسانية هي: الحاجة إلى الأمن، الحاجة إلى الانتساب، الحاجة إلى تقدير الذات، الحاجة إلى الاستقلال، الحاجة إلى تحقيق الذات. ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كمياً وإمكانية استخدامها في حالات العينات الكبيرة، وقلة التكلفة وخصوصية المعلومات.

4- طريقة الحالات الحرجة: وتعتمد هذه الطريقة على سرد القصة، حيث يطلب من الموظف أن يصف الحالات المتعلقة بالعمل وأن يصف شعوره اتجاهها فيما يتعلق برضاه أو عدم رضاه، وتجمع الإجابات وتحلل من أجل التعرف على رضا الموظف اتجاه وظيفته.

5- طريقة المقابلة الشخصية: حيث يناقش الرئيس مرؤوسيه وجها لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل وبناء على الإجابات التي يتم تحليلها يمكن معرفة مدى رضا الموظفين، وأي عناصر العمل التي ينظر إليها برضا تام وأي عناصر ينظر إليها برضا أقل. (بن مبارك، سلفاوي، 2011-2012، ص18-19)

خلاصة:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الرضا الوظيفي بحيث احتوى على مجموعة من العناصر وهي مفهوم الرضا الوظيفي والذي يقصد به الشعور الايجابي لدى الفرد نحو المنظمة التي يعمل فيها ونوع العمل الذي يؤديه. وتم التطرق أيضا إلى خصائص وأهمية الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وأبعاده، وفي الأخير تم عرض نظريات ونماذج عن الرضا الوظيفي وقياس الرضا الوظيفي.

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة:

تمهيد

- منهج الدراسة.
- مجالات الدراسة (المكانية، الزمانية، البشرية).
- الدراسة الاستطلاعية.
- مجتمع وعينة الدراسة.
- أدوات الدراسة.
- الخصائص السيكومترية للدراسة.
- الأساليب الاحصائية المعتمدة في الدراسة.

خلاصة

تمهيد

الدراسة الميدانية يقوم بها الباحث للتحقق من فرضيات بحثه التي اقترحها والتي تحتاج إلى طريقة إحصائية تضبط بدقة نتائج هذه الدراسة، وفي هذا الفصل سنتطرق للإجراءات المنهجية للدراسة من حيث مجتمعها وعينتها وطريقة اختيارها وتوضيح الأدوات المستخدمة والتأكد من صدقها وثباتها، وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل بيانات الدراسة.

(1) - منهج الدراسة:

المنهج هو طريقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتسبة وتصنيفها وتحليلها وتنظيمها. (محمد الحسن، 2009، ص11)

وقد استخدمت الطالبة في هذه الدراسة المنهج الوصفي الإرتباطي لملائمته لطبيعة الدراسة، التي تبحث عن العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت حيث يقوم هذا المنهج بدراسة متغيرات الدراسة كما هي دون أن يكون للباحث دور في ضبط المتغيرات موضوع الدراسة.

حيث يعرف المنهج الوصفي الارتباطي بأنه منهج علمي يقوم أساسا على الكشف عن العلاقات الإرتباطية بين الظواهر والمتغيرات، إذ تشير إلى أن قيم متغير ما ترتبط مع قيم متغير آخر. ويهدف إلى التعرف على شكل هذا الارتباط وقوته حيث تتراوح معاملات الارتباط عادة بين (+1,-1) حيث تشير الدرجات الإيجابية إلى وجود ارتباط إيجابي (طردي). والدرجات السلبية إلى وجود ارتباط سلبي (عكسي). بينما يشير الصفر (0) إلى انعدام الارتباط. (سمارة، العديلي، 2008، ص94)

2- مجالات الدراسة:

2-1- المجال المكاني: اقتصرت الدراسة على بعض متوسطات ولاية تيسمسيلت والمتمثلة فيما يلي:

متوسطة العقيد أحمد بوقارة ، متوسطة المجاهد خديجي بالعربي، ومتوسطة طالب محمد، متوسطة دلالي الشيخ، ومتوسطة مولود فرعون، و متوسطة بن سهلة عبد القادر.

2-2- المجال الزمني: أجريت الدراسة خلال السنة الدراسية 2016/2015 حيث امتدت فترة الدراسة من 15 فيفري إلى 05 أفريل 2016 م.

2-3-المجال البشري: اقتصرت الدراسة على أساتذة التعليم المتوسط لولاية تيسمسيلت لعام 2016/2015 م.

3- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات التي ينبغي أن يتبعها الباحث أثناء القيام ببحثه، تساعد هذه الدراسة بجمع كل المعلومات والحقائق التي تخص موضوع دراسته دون الوقوع في الأخطاء أثناء الدراسة الأساسية، كما تحدد له الطرق العلمية التي يتم بواسطتها دراسة الموضوع، وفيها يقوم الباحث بتنظيم زيارات إلى ميدان الدراسة للإطلاع على الجانب الميداني الذي يخص بعض محاور دراسته الميدانية لأن الدراسة الاستطلاعية تمكن الباحث من التطبيق الأولي لأدوات الدراسة ومن ثم التأكد من صدقها وثباتها ومدى صلاحيتها وملائمتها للموضوع وعينة الدراسة.

قامت الطالبة بالدراسة الاستطلاعية بهدف:

_ التعرف على المجتمع الأصلي.

- العدد الإجمالي لكل متوسطة.

- تحديد العينة وبناء أدوات الدراسة.
- تحديد الخصائص السيكومترية للأداة (الصدق، الثبات).
- التأكد من صلاحية الأداة وأنها تقيس فعلا ما وضعت لقياسه.

4- مجتمع وعينة الدراسة:

4-1- مجتمع الدراسة:

يعرف المجتمع بأنه جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون مشكلة البحث، وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة. (عباس، نوفل، العيسى، 2011، ص217)

تكون مجتمع الدراسة من جميع أساتذة التعليم المتوسط لولاية تيسمسيلت والذين بلغ عددهم 1200 أستاذ وأستاذة لسنة 2016/2015 موزعين على 63 متوسطة. أنظر في قائمة الملاحق.

4-2- عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

تعريف العينة هي الجزء الذي يمثل مجتمع الأصل والنموذج الذي يجري الباحث مجمل ومحور عمله عليه، لا يمكن أن ينجح البحث إلا إذا كان الباحث يستخدم أساليب خاصة في اختيار العينة. (محبوب، 2005، ص149)

تكونت عينة الدراسة من 120 أستاذ وأستاذة والتي تمثل 10% من مجتمع الدراسة موزعة على ستة متوسطات تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من بين 63 متوسطة عن طريق القرعة وذلك بكتابة أسماء المتوسطات على قصاصات صغيرة وطبها ثم خلط هذه القصاصات وبعد ذلك تم السحب ووقع الاختيار على بعض المتوسطات. والجدول رقم (01) يوضح هذه المتوسطات وتوزيع الأساتذة فيها.

الجدول رقم (01): يمثل توزيع عدد الأساتذة في المتوسطات المختارة.

المتوسطات	عدد الأساتذة	النسبة
طالب أحمد	30	25%
العقيد أحمد بوقارة	18	15%
المجاهد خديجي بلعربي	14	11,67%
دلالي الشيخ	25	20,83%
مولود فرعون	13	10,83%
بن سهلة عبد القادر	20	16,67%
المجموع	120	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد الأساتذة بمتوسطة طالب أحمد بلغ 30 أستاذ بنسبة تقدر 25 بالمائة، ثم تليها متوسطة دلالي الشيخ بـ 25 أستاذ بنسبة تقدر 20,83 بالمائة، متبوعة بمتوسطة بن سهلة عبد القادر بـ 20 أستاذ بنسبة 16,67 بالمائة، ويليهما متوسطة العقيد أحمد بوقارة بـ 18 أستاذ بنسبة 15 بالمائة، وفي الأخير متوسطتي المجاهد خديجي بلعربي بـ 14 أستاذ بنسبة تقدر بـ 11,67 بالمائة ومتوسطة مولود فرعون بـ 13 أستاذ بنسبة 10,83 بالمائة.

لقد قامت الطالبة بتوزيع 120 مقياس على عينة الدراسة حيث استرجعت منها 108 مقياس أما 12 استبيان فبعضها أهمل من طرف العينة والبعض منها غير صالح للدراسة . والجدول رقم (02) يوضح مجتمع وعينة الدراسة وكيفية اختيارها.

الجدول رقم(02): يمثل مجتمع الدراسة والعينة الممثلة له.

التوزيع	العدد الإجمالي	النسبة المئوية
المجتمع الأصلي للدراسة	1200	%100
العينة الأصلية للدراسة	120	%10
الاستبيانات الموزعة	120	%10
الاستبيانات المسترجعة	108	%9
الاستبيانات الصالحة للدراسة	108	%9

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد المقاييس الموزعة هي 120 مقياس ولكن عدد المقاييس المسترجعة والصالحة للدراسة هي 108 وذلك نظرا لتخوف بعض الأساتذة من الهدف من هذه الدراسة رغم التوضيحات التي قدمت لهم، والبعض من المقاييس غير مكتملة الإجابة.

5- أدوات الدراسة:

اعتمدت الطالبة في هذه الدراسة على أداتين متمثلتين في:

الأداة الأولى: مقياس الاحتراق النفسي:

يعرف المقياس على أنه أداة تعطي تقديرا كميا لأحد أو بعض مظاهر السلوك

الإنساني. (الأنصاري، 2000، ص235)

في هذه الدراسة قامت الطالبة بتطبيق مقياس الاحتراق النفسي الذي أعده يوسف حرب محمد عودة والذي اعتمد فيه على النص الانجليزي كما وضعتة ماسلاش وقارن بين عدد من الترجمات التي استخدمت في دراسات سابقة وتوصل في النهاية إلى صياغة فقراته بلغة عربية تلائم البيئة العربية، ولما كانت صياغة البنود باللغة العربية تتلائم إلى حد كبير مع مجتمع الدراسة الحالية فقد أستخدم المقياس كما هو دون تغيير أو تعديل بحيث يتكون من 22 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد هي

(الإجهاد الانفعالي، تبدل الشعور نحو الآخرين، نقص الشعور بالانجاز). والجدول رقم(03) يبين توزيع عبارات المقياس على أبعاد الاحتراق النفسي.

والجدول رقم(03): يبين توزيع الفقرات على أبعاد مقياس الاحتراق النفسي.

المجموع	عدد الفقرات	البعد
9	1، 2، 3، 6، 8، 13، 14، 16، 20.	الإجهاد الانفعالي
5	5، 10، 11، 15، 22.	تبدل الشعور نحو الآخرين
8	4، 7، 9، 12، 17، 18، 19، 21.	نقص الشعور بالانجاز

ويتألف المقياس من سبعة بدائل وهي كالتالي: لا أعاني مطلقا، مرات قليلة بالسنة، مرة قليلة بالشهر، مرات قليلة بالشهر، مرة في كل أسبوع، مرات قليلة بالأسبوع، كل يوم.

❖ مفتاح التصحيح:

الجدول رقم (04): يوضح مفتاح تصحيح مقياس الاحتراق النفسي.

لا أعاني مطلقا	مرات قليلة بالسنة	مرة قليلة بالشهر	مرات قليلة بالشهر	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالأسبوع	كل يوم
0	1	2	3	4	5	6

أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب في الاختبار الكلي هي $(132 = 22 \times 6)$ ، في حين أدنى درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب هي $(0 = 22 \times 0)$ أي أن الدرجة الكلية للاختبار تتراوح بين $(0-132)$ ، وبنفس الطريقة يمكن حساب الدرجة الدنيا والدرجة العليا لأبعاد المقياس الثلاث. كما هو موضح في الجدول رقم (05).

الجدول رقم (05): يوضح الدرجات الدنيا والدرجات العليا للمقياس ككل ولأبعاده الثلاث

الدرجة الدنيا للتدرج \times عدد الفقرات	الدرجة العليا للتدرج \times عدد الفقرات	عدد الفقرات	البعد
$0 = 9 \times 0$	$54 = 9 \times 6$	9 فقرات	الإجهاد الانفعالي
$0 = 5 \times 0$	$30 = 5 \times 6$	5 فقرات	تبدل الشعور نحو الآخرين
$0 = 8 \times 0$	$48 = 8 \times 6$	8 فقرات	نقص الشعور بالإنجاز
$0 = 22 \times 0$	$132 = 22 \times 6$	22 فقرة	الدرجة الكلية

وبناء على ذلك فإن الدرجات المرتفعة على المقياس بأبعاده الثلاث تعني مستوى عال من الاحتراق النفسي، في حين الدرجات المنخفضة على المقياس بأبعاده الثلاث تعني مستوى منخفض من الاحتراق النفسي.

الأداة الثانية: مقياس الرضا الوظيفي:

في هذه الدراسة قامت الطالبة بتطبيق مقياس الرضا الوظيفي لعبد الرحمان صالح الأزرق (2000) يهدف هذا المقياس إلى التعرف على مدى رضا الأساتذة عن مهنة التدريس، والذي يحتوي على 33 عبارة مستمدة من بعض الدراسات السابقة بالإضافة إلى التراث الأدبي وهو مكون من خمسة بدائل وهي كما يلي: (أرفض بشدة، أرفض، لا رأي لي، أوافق، أوافق بشدة).

مفتاح التصحيح:

الجدول رقم (06): يوضح مفتاح تصحيح مقياس الرضا الوظيفي.

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي لي	أرفض	أرفض بشدة
العبارات الموجبة	5	4	3	2	1
العبارات السالبة	1	2	3	4	5

في حالة العبارات الموجبة نعطي الدرجة (5) ل: أوافق بشدة، والدرجة (4) ل: أوافق، والدرجة (3) ل: لا رأي لي، والدرجة (2) ل: أرفض، والدرجة (1) ل: أرفض بشدة.

في حالة العبارات السالبة نعطي الدرجة (5) ل: أرفض بشدة، والدرجة (4) ل: أرفض، والدرجة (3) ل: لا رأي لي، والدرجة (2) ل: أوافق، والدرجة (1) ل: أوافق بشدة. والجدول رقم (05) يوضح ذلك.

الدرجة القصوى للمقياس: $33 \times 5 = 165$ درجة.

الدرجة الصغرى للمقياس: $33 \times 1 = 33$ درجة.

مراحل بناء المقياس وخطواته:

اعتمد د. عبد الرحمان صالح الأزرق (2000) على عدد من المقاييس التي تناولت هذا الموضوع نذكر منها:

- مقياس الاتجاه نحو مهنة التدريس، إعداد لويس بسط زكري.
- مقياس الرضا الوظيفي للمعلم، إعداد نور الدين عبد الجواد، مصطفى متولي.
- مقياس رضا المعلمين عن مهنتهم، إعداد وفاء زير.

- مقياس الاتجاه نحو مهنة التدريس، إعداد علي محمد الديب.

(6)- الخصائص السيكومترية:

- الأداة الأولى: مقياس الاحتراق النفسي:

1- - ثبات الأداة : يقصد بالثبات الكامل للمقياس التطابق بين نتائجها في المرات المتعددة التي يطبق فيها، فلو طبق المقياس اليوم أو الأسبوع القادم، فسوف يقترب من نتائجها في المرة الأولى إن لم يحدث تغير حقيقي في الموضوع المقاس أو الأشخاص الذين طبق عليهم. (فهيم وآخرون، 2005، ص150)

وقد قامت الطالبة بحساب معامل الثبات بالطرق التالية:

تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معادل ألفا كرونباخ فقدر معامل الثبات الكلي للأداة ب 0,75 ، وبالعودة إلى مقياس يوسف حرب محمد عودة فقد بلغ 0,82 والنتيجتين متقاربتين ومرتفعتين، وهذا ما يؤكد ثبات المقياس. والجدول رقم (07) يوضح ذلك.

الجدول رقم (07): يمثل معاملات الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) للأبعاد الفرعية والأداة ككل

أبعاد المقياس	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الإجهاد الانفعالي	09	0,82
تبلد الشعور نحو الآخرين	05	0,66
نقص الشعور بالإنجاز	08	0,64
المجموع	22	0,75

يتضح من الجدول أن معامل ألفا كرونباخ (الثبات) لأبعاد المقياس جاءت مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات لبعء الإجهاد الانفعالي 0,82 ويليه على التوالي بعءي تبدل الشعور نحو الآخرين ونقص الشعور بالإنجاز ب 0,66 و 0,64 ومنه فإن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

طريقة التجزئة النصفية وذلك بإجراء معادلة سبيرمان براون بين مجموع العبارات الفردية والتي يبلغ عددها 11 عبارة ودرجات العبارات الزوجية التي يبلغ عددها 11 عبارة. وقد بلغ معامل الارتباط 0,77 وهو معامل ثبات مرتفع.

2- صدق الأداة:

الصدق : يعني أن يقيس الاختبار ما وضع لقياسه وهو يقدم دليلاً مباشراً على مدى صلاحية المتقدم للوظيفة أن يقوم بأداء واجبات ومسؤوليات وظيفية بشكل مناسب. (حمود والخرشة، 2010، ص114)

ولقد اتبعت الطالبة عدداً من الطرق لحساب صدق الأداة تمثلت في:

1-1- صدق الاتساق الداخلي:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد المقياس والمجال الكلي بواسطة برنامج (SPSS). والجدول رقم (08) يوضح ذلك.

الجدول رقم (08): يمثل معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية والأداة ككل

أبعاد المقياس	عدد الفقرات	معامل الارتباط بيرسون (البعد بالكل)
الإجهاد الانفعالي	09	0,85**
تبلد الشعور نحو الآخرين	05	0,68**
نقص الشعور بالإنجاز	08	0,30

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط بين المقياس الكلي وبعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد الشعور نحو الآخرين جاءت مرتفعة ودالة حيث بلغت 0,85 و0,68 على التوالي ، في حين أن معامل الارتباط بين المقياس الكلي وبعد نقص الشعور بالإنجاز فإنه كان مقبولا حيث بلغ 0,30، ومنه يمكن القول أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة من الصدق.

الصدق الذاتي:

وهو يمثل جذر الثبات وقد بلغ 0,86 وبالعودة إلى مقياس يوسف حرب محمد عودة فقد بلغ 0,90 وهما نسبتان عاليتان ومتقاربتان مما يعني أن هذا المقياس صادق.

– الأداة الثانية: مقياس الرضا الوظيفي:

1- ثبات الأداة :

تم حساب معامل الثبات باستخدام معادل ألفا كرونباخ حيث قدر ب 0,83، وبالعودة إلى مقياس عبد الرحمان صالح الأزرق الذي بلغ معامل ثباته 0,79 نلاحظ أن النتيجتين متقاربتين ومرتفعتين.

اعتمدت الطالبة أيضا على طريقة التجزئة النصفية وذلك بإجراء معادلة سبيرمان براون بين مجموع العبارات الفردية والتي يبلغ عددها 17 عبارة ودرجات العبارات الزوجية التي يبلغ عددها 16 عبارة أيضا. وقد بلغ معامل الارتباط 0,88 وهو معامل ثبات مرتفع- عالي.

2- صدق الأداة:

- الصدق الذاتي: قدر صدق الأداة بنسبة 0,91، وبالعودة إلى مقياس عبد الرحمان صالح الأزرق الذي بلغ 0,88 فإن النتيجة مرتفعتين مما يجعل المقياس صادقا وصالحا لقياس ما وضع لقياسه.

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لقد تم معالجة بيانات الدراسة بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف ب (spss). وذلك بتفريغ البيانات في الحاسب الآلي وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الارتباط بيرسون.

- معامل الاتساق الداخلي.

- المتوسط الحسابي.

- الانحراف المعياري.

- النسبة المئوية.

خلاصة

بعد التطرق إلى التعريف بمنهج الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة ومواصفاتها، وتوزيع المقياس وإعادة جمعه قامت الطالبة بترميز المعطيات وإدخالها في الحاسب الآلي وحسابها بالأساليب الإحصائية عن طريق برنامج SPSS واستخلاص النتائج التي سيتم عرضها ومناقشتها في الفصل الموالي.

الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة النتائج:

تمهيد

- عرض نتائج الدراسة وتحليلها.
- مناقشة وتفسير النتائج الجزئية والكلية للدراسة.

تمهيد

تعتبر مرحلة عرض النتائج ومناقشتها مرحلة هامة من مراحل البحث العلمي، وهذا نظرا لأهميتها البالغة، إذ بموجبها يتم تحليل النتائج ومناقشتها لتبيان مدى صحة فرضيات الدراسة ولهذا سأستعرض أهم النتائج المتوصل إليها في هذا الفصل بعد تطبيق أدوات القياس والمتمثلة في مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي.

1- عرض نتائج الدراسة وتحليلها:

❖ عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى والتي تنص على:

- الفرض الصفري H_0 : لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

- الفرض البديل H_1 : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

وتم اختبار هذه الفرضية باستخدام معامل الارتباط بيرسون. والجدول رقم (10) يوضح ذلك.

الجدول رقم (09): يمثل نتائج الفرضية الجزئية الأولى.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة R المحسوبة	قيمة الدلالة	مستوى الثقة	الدلالة
الإجهاد الانفعالي	28,30	10,53	0,05	0,59	0,05	غير دالة احصائيا
الرضا الوظيفي	101,26	15,66				

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعده الإجهاد الانفعالي بلغ (28,30) والانحراف المعياري (10,53)، أما المتوسط الحسابي لمتغير الرضا الوظيفي فقد بلغ (101,26)، والانحراف المعياري بلغ (15,66). وقد تبين كذلك أن قيمة الدلالة 0,59 أكبر من مستوى الثقة 0,05.

حسب نتيجة قيمة معامل بيرسون التي بلغت (0,05) تبين أنه لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

الخلاصة الإحصائية:

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة دلالة R (0,59) أكبر من قيمة مستوى الثقة (0,05)، ومنه نقبل الفرض الصفري H0 ونرفض الفرض البديل H1.

الخلاصة البيداغوجية:

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

❖ عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية التي تنص على:

- الفرض الصفري H0 : لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور نحو الآخرين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

- الفرض البديل H1 : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تبدل الشعور نحو الآخرين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

وتم اختبار هذه الفرضية باستخدام معامل الارتباط بيرسون. والجدول رقم (11) يوضح ذلك.

الجدول رقم (10): يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثانية.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة R المحسوبة	قيمة دلالة R	مستوى الثقة	الدلالة
تبلد الشعور نحو الآخرين.	10,47	8,17	0,05	0,59	0,05	غير دالة
الرضا الوظيفي.	101,26	15,66				إحصائيا

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لتبلد الشعور نحو الآخرين بلغ (10,47) والانحراف المعياري بلغ (8,17)، أما المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي فقد بلغ (101,26) والانحراف المعياري بلغ (15,66). وكذلك تبين أن قيمة الدلالة 0,59 أكبر من مستوى الثقة 0,05.

حسب نتيجة قيمة معامل بيرسون التي بلغت (0,05) تبين أنه لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين تبلد الشعور نحو الآخرين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

الخلاصة الإحصائية:

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة دلالة R (0,59) أكبر من قيمة مستوى الثقة (0,05)، ومنه نقبل الفرض الصفري H0 ونرفض الفرض البديل H1.

الخلاصة البيداغوجية:

لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين تبلد الشعور نحو الآخرين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

❖ عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة التي تنص على:

- الفرض الصفري H_0 : لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

- الفرض البديل H_1 : توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

وتم اختبار هذه الفرضية باستخدام معامل الارتباط بيرسون. والجدول رقم (12) يوضح ذلك.

الجدول رقم (11): يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة R المحسوبة	قيمة دلالة R	مستوى الثقة	الدلالة
نقص الشعور بالإنجاز.	101,26	35,56	-0,02	0,78	0,05	غير دالة إحصائياً
الرضا الوظيفي.	15,66	8,10				

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لنقص الشعور بالإنجاز بلغ (35,56) والانحراف المعياري بلغ (8,10)، أما المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي فقد بلغ (101,26) والانحراف المعياري بلغ (15,66). وتبين كذلك أن قيمة الدلالة 0,78 أكبر من مستوى الثقة 0,05.

حسب نتيجة قيمة معامل بيرسون التي بلغت (-0,02) تبين أنه لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

الخلاصة الإحصائية:

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة دلالة R (0,78) أكبر من قيمة مستوى الثقة (0,05)، ومنه نقبل الفرض الصفري H0 ونرفض الفرض البديل H1.

الخلاصة البيداغوجية:

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات الجزئية والفرضية العامة:

➤ مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

بعد المعالجة الإحصائية للفرضية الجزئية الأولى تبين بأنه لا توجد علاقة ارتباطية بين الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت وهذا ما أثبتته قيمة معامل الارتباط بيرسون حيث بلغت (0,05).

ونفسر هذا على أن هناك متغيرات أخرى تؤثر في الرضا الوظيفي أكثر من تأثير الإجهاد الانفعالي، ويمكن أن يرجع ذلك إلى سنوات الخبرة، العمر، الحالة الاجتماعية للأساتذة فالأساتذة الذين لديهم أقدمية وأكبر سنا هم الأقل عرضة للاحتراق النفسي ولديهم درجات منخفضة من الاحتراق النفسي وبالتالي يكون رضاهم عن العمل مرتفع. على عكس الأصغر سنا في بداية التدريس يتعرضون لبعض الضغوطات مثلا تدريس مواد غير تخصصهم أو لمشكلات في الاتصال مع الآخرين (العلاقات الإنسانية)... الخ.

وأیضا عندما يرى الأستاذ زملائه في وظائف أخرى ينعمون بمستويات اجتماعية (مهنية) أعلى من مستواه الاجتماعي، وتعود عليهم بأجور عالية نسبيا وهم يحملون نفس

المؤهلات العلمية، بل وقد يحملون مؤهلات أدنى ولهم قدرات أدنى مما عنده. عندها يشعر بإحباط وإجهاد انفعالي وهذا ينعكس سلبا على رضاه الوظيفي والعكس صحيح.

وهذه الدراسة اتفقت مع دراسة جولد (1987) التي أظهرت أن المعلمين الأصغر سنا وذوي الخبرات القليلة يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة كبيرة من المعلمين الأكبر سنا وذوي الخبرات الطويلة خصوصا على أبعاد الإجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر.

واختلفت مع دراسة دبابي وبن ساسي (2010/2009) التي أظهرت وجود اختلاف نفسي منخفض لدى غالبية أفراد العينة في جميع أبعاد المقياس.

➤ مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

بعد المعالجة الإحصائية للفرضية الجزئية الثانية تبين بأنه لا توجد علاقة إرتباطية بين تبدل الشعور نحو الآخرين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت وهذا ما أثبتته قيمة معامل الارتباط بيرسون حيث بلغت (0,05).

ويمكن تفسير ذلك على أن الأستاذ يعاني من تبدل في الشعور نحو الآخرين، حيث أنه يفقد العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل معهم ويعتبر الأشخاص مجرد أشياء مادية بدلا من اعتبارهم كأشخاص، ويصبح قاس ومتشائم وكثير الانتقاد ويسخر من الآخرين وخاصة إذا كان في ظروف عصبية وهذا يؤثر سلبا على عمله ويجعله غير راضي عنه وعن زملائه في العمل.

وهذا ما أكدته نموذج عمليات الاحتراق النفسي لتشيرنس الذي أشار إلى أن الاحتراق النفسي ينشأ نتيجة عدم التوافق بين الأستاذ وبيئة المدرسة والذي يؤدي به إلى عدم الثقة بالذات، ونقص الكفاءة والمشاكل مع الزملاء.

ومن خلال نتائج الفرضية فإنه ليس بالضرورة أن يكون هناك ارتباط بين المتغيرات وتأثير متبادل بينهما لأن معامل الارتباط هو مجرد مقدار يقيس درجة اقتران متغير بمتغير آخر، فهذا الاقتران ليس معناه أن أحد المتغيرين يسبب المتغير الآخر.

➤ مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

بعد المعالجة الإحصائية للفرضية الجزئية الثالثة تبين بأنه لا توجد علاقة إرتباطية بين نقص الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت وهذا ما أثبتته قيمة معامل الارتباط بيرسون حيث بلغت (-0,02).

ويمكن تفسير ذلك على كون النقص في الانجاز يراود كل العاملين في الميدان التربوي حتى وإن كانوا على مستوى عالي من المردودية، فالإحساس بالتقصير سمة من سمات الأستاذ الجيد إذ لا يمكن أن يدعي لنفسه الكمال. ولذلك فهو دائم التخوف من النقص في انجازاته المهنية ويعود ذلك في كثير من الأحيان إلى شعور بعظم المسؤولية.

وقد اختلفت هذه الدراسة مع دراسة القرني (2000) التي أظهرت أن هناك درجات متوسطة من الاحتراق في بعد نقص الشعور بالانجاز.

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة:

بعد المعالجة الإحصائية للفرضيات الجزئية تبين: أنه لا توجد علاقة إرتباطية بين الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت. ولا توجد علاقة ارتباطية بين تبدل الشعور نحو الآخرين والرضا الوظيفي لدى أساتذة العليم المتوسط بولاية تيسمسيلت. ولا توجد علاقة بين نقص الشعور بالانجاز والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت. وبالتالي فإنه لا توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

ونفسر هذه النتيجة على أنها ترجع إلى كون الأساتذة يعانون من ضغوط عمل ناشئة عن أعباء مهنة التعليم المتميزة بكثرة متطلباتها، وبتعدد مهامها وتنوع أدوارها، وبالأعمال الكتابية المتواصلة والمستمرة المتمثلة في تحضير وإعداد الدروس، وتحضير الامتحانات الفصلية والتمارين التطبيقية وتصحيحها، ومتابعة التلاميذ في تحصيلهم الدراسي. وهذه المطالب تفوق إمكانات الأستاذ الذهنية والنفسية، وتتطلب قوة تحمل كبيرة.

إن إحساس الأستاذ بعدم رضاه الوظيفي يخلق عنده مشاعر سلبية كما يتولد عنده الإحساس بالاعتراب، إذ يرى أن عمله لا يحقق له الطموحات التي بناها بسبب انخفاض العائد المادي والنظرة المتدنية لمهنة التعليم من قبل المجتمع. مما يدفعه إلى تكوين اتجاهات سلوكية سلبية نحو العمل ومحيطه، وتخفض روحه المعنوية، كما تتخفض واجباته التعليمية وبالتالي يتعمد الإهمال والتقصير حتى تتفاقم به الأمور إلى أن يصل إلى الاحتراق النفسي.

ولقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة بوفرة ومنصوري (2014) التي أظهرت وجود علاقة سلبية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، وعدم وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وعدم وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

اتفقت أيضا مع دراسة السبيعي (2014) التي أظهرت وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والدرجة الكلية للرضا الوظيفي. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي التربية الخاصة مرتفعي ومنخفضي الاحتراق النفسي في الرضا الوظيفي، وأن الفروق جاءت لصالح معلمي التربية الخاصة منخفضي الاحتراق النفسي.

ومن خلال نتائج الفرضيات الجزئية تبين أنه:

نتيجة الفرضية الجزئية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

نتيجة الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تابد الشعور نحو الآخرين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نقص الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

وبالتالي فإن الفرضية العامة أظهرت أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت، وهذا ما أكدته النتائج المتوصل إليها في الفرضيات الجزئية.

الاقتراحات:

- العمل على توفير الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية لأساتذة التعليم المتوسط لتنمية الرضا والانتماء والولاء الوظيفي لديهم من أجل تحسين أدائهم في العمل.
- إعداد البرامج الوقائية والإرشادية لخفض الشعور بضغط العمل حتى لا يصل الأستاذ إلى مستوى الاحتراق النفسي.
- تخصيص مستشار و مختص نفسي في كل متوسطة من متوسطات الولاية.
- أن يتم تنظيم دورات تكوينية وملتقيات للأساتذة للتخفيف من الضغوط والحد من الاحتراق النفسي.
- الإيمان بقيمة الأستاذ وتوفير الظروف الملائمة والإمكانيات التي تدفعه للإنجاز وتحقيق له الرضا الوظيفي.
- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث التي تتناول موضوع الاحتراق النفسي بغية تطويرها وتحسينها وإدخال عليها متغيرات أخرى مثل متغير الجنس، السن، الأقدمية... الخ.
- إعطاء موضوع الاحتراق النفسي قدر مناسب من الأهمية.
- توفير المزيد من الكتب والمراجع العلمية في المكتبة.

خاتمة:

انطلاقاً مما تم عرضه من خلفية نظرية لكل من الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، واعتماداً على البيانات الإحصائية، وفي إطار الهدف الرئيسي للدراسة وهو الكشف عن العلاقة الموجودة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت.

وبعد إجراء الدراسة الميدانية على عينة مكونة من أساتذة التعليم المتوسط والبالغ عددها 108 أستاذ وأستاذة، وبتطبيق أداتين للقياس الأولى تمثلت في مقياس الاحتراق النفسي والثانية في مقياس الرضا الوظيفي، وبعد المعالجة الإحصائية توصلنا إلى النتائج التالية:

- لا توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

- لا توجد علاقة ارتباطية بين الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

- لا توجد علاقة ارتباطية بين تبدل الشعور نحو الآخرين والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

- لا توجد علاقة ارتباطية بين نقص الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- 1- الثبيتي، محمد بن عبد الله والعنزي، خالد بن عويد. (2014). عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة القريات من وجهة نظرهم . المجلة الدولية التربوية المتخصصة. المجلد 3. العدد 6.
- 2- الجريد، عارف بن ماطل. (2007). التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف. رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- 3- الحميري، موفق عدنان عبد الجبار والمومني، أمين أحمد محبوب. (2011). هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق. ط1. دار الإثراء: الأردن.
- 4- الداوي، بوعلام ورمون، محمد الصالح. (2009/2006). دور المنظمة في تحقيق الرضا عن العمل. مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة تقني سامي في تسيير الموارد البشرية. مركز التكوين المهني والتمهين بولاية ورقلة: الجزائر.
- 5- الدوسري، مبارك بن فالح بن مبارك. (2010). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.
- 6- الزهراني، نوال بنت عثمان بن احمد. (2008/2007). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة . رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة أم القرى: المملكة العربية السعودية.

- 7- الزيدان، خالد بن زيدان بن سليمان. (2014). الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى عينة من معلمي التربية الخاصة بمراحل التعليم بمنطقة حائل. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى: المملكة العربية السعودية.
- 8- الزيودي، محمد حمزة. (2000). مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق. المجلد 23. العدد الثاني.
- 9- السبيعي، عبد الله بن سحمي. (2014). الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- 10- الشمري، سالم عواد. (2009). الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثاره على الأداء الوظيفي. ملتقى البحث العلمي. المملكة العربية السعودية.
- 11- الشيوخ، لميعة محسن محمد. (2011). الاحتراق النفسي لدى المعلمة وعلاقته بالاتجاه نحو مهنة التعليم. رسالة ماجستير غير منشورة. الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنيمارك.
- 12- القرني، علي بن شوبل. (دس). الإعلام والاحتراق النفسي. جامعة الملك سعود: الرياض.
- 13- القريوتي، إبراهيم أمين والخطيب، فريد مصطفى. (2006). الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين ونوي الاحتياجات الخاصة بالأردن. مجلة كلية التربية. العدد 23. جامعة الإمارات العربية المتحدة.

- 14- المجدلاوي، ماهر يوسف.(2014). مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى عينة من السائقين. مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية). المجلد 18. العدد الثاني.
- 15- بن مبارك، كريمة وسلفاوي، أمال. (2011/2012). محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات. مذكرة ليسانس غير منشورة. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة.
- 16- بوفرة، مختار ومنصوري، مصطفى. (2014). علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد17. جامعة وهران.
- 17- جرار، سنابل أمين صالح. (2011). الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية في نابلس: فلسطين.
- 18- حمود، خيضر كاظم والخرشة، ياسين كاسب. (2010). إدارة الموارد البشرية. ط3. دار المسيرة: عمان.
- 19- خليل، جواد محمد الشيخ وشريير، عزيزة عبد الله. (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية). المجلد السادس عشر. العدد الأول.
- 20- دباني، بوبكر وبن ساسي، عقيل. (2009/2010). مقارنة مستوى الاحتراق النفسي عند كل من معلمي المرحلة الابتدائية وأساتذة التعليم المتوسط وأساتذة التعليم الثانوي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.

- 21- دردير، نشوة كرم عمار أبو بكر. (2007). الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب). وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الفيوم.
- 22- شفيق، شاطر. (2010/2009). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية. دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أمحمد بوقرة: بومرداس.
- 23- طشطوش، رامي وجروان، علي ومهيدات، محمد وبتي عطاء زايد. (2013). ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن. مجلة جامعة النجاح للأبحاث. المجلد 27. جامعة ورقلة.
- 24- عابدين، محمد عبد القادر. (2011). الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية. مجلة الجامعة الإسلامية. المجلد التاسع عشر. العدد الثاني.
- 25- عباس، سهيلة محمد. (2006). إدارة الموارد البشرية. ط3. دار وائل: عمان.
- 26- عباس، محمد خليل ونوفل، محمد بكر والعيسى، محمد مصطفى وأبو عواد، فريال محمد. (2011). مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس. ط3. عمان.
- 27- عبد الحسن، نبأ ونوري، محمد مي. (دس). الرضا الوظيفي لدى تدريسيي الجامعات العراقية حول قانون الخدمة الجامعية. مجلة البحوث التربوية والنفسية. العدد الحادي والثلاثون. بغداد.

- 28- عزيون، زهية. (2007/2006). التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة 20 أوت 1955: سكيكدة.
- 29- عسكر، علي. (2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. ط3. دار الكتاب الحديث: الكويت.
- 30- عكاشة، محمد فتحي. (1999). علم النفس الصناعي. مطبعة الجمهورية: الاسكندرية.
- 31- عودة، يوسف حرب محمد. (1998). ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية في نابلس. فلسطين.
- 32- عوض الله، ميرفت توفيق إبراهيم. (2012/2011). أثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين. رسالة ماجستير غير منشورة. الأكاديمية العربية بالدنمارك.
- 33- فلمبان، إيناس فؤاد نواوي. (دس). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى: المملكة العربية السعودية.
- 34- محجوب، وجيه. (2005). أصول البحث العلمي ومناهجه. ط2. دار المناهج: عمان.
- 35- محمد الحسن، إحسان. (2009). مناهج البحث الاجتماعي. ط2. دار وائل: عمان.

ميسون، سميرة ومحمدي، فوزية. (دس). إدراك مصادر الضغوط المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية بورقلة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعي. جامعة ورقلة.

36- وضاح، محمد. (2009). الاحتراق النفسي لدى العاملين في العلاقات العام. بحث مقدم لنيل الدبلوم في العلاقات العامة. الأكاديمية السورية الدولية.

37- الطيب، إيهاب محمود عايش. (2008). أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية: غزة.

فهرس الملقق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية

مدير التربية

مديرية التربية لولاية تيسمسيلت
مصلحة الموظفين والتفتيش
مكتب التكوين والتفتيش
الرقم / 61 / م.م.ت.م.ت.ت. / 2016.16.16

إلى

السادة:

.....
.....
.....

الموضوع: ب/خ تمكين الطلبة من إجراء
تربص تكويني بالمؤسسات التربوية

المرجع: إرسال جامعة:
قسم:
.....

عطفًا على الإرسال المشار إليه أعلاه، المتضمن تمكين طلبة
جامعة:
قسم:
بمؤسستكم تخصص خالص للتدريس الكلي في السنة الأولى والثانية من التعليم
يشرفني أن أدعوكم إلى قبول الطلبة: السنة الثالثة ليسانس

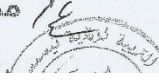
ماستر

.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....

لحصص تدريسية و أعمال تطبيقية بمؤسستكم لتمكينهم من اكتساب
معلومات بيداغوجية تساعدكم على إجراء بحث قصد التحضير لنيل شهادة
الماجستير (M2) ... وذلك ابتداء من 15 / 10 / 2016 إلى غاية: 15 / 11 / 2016
و عليه نلتزم منكم ضرورة متابعة وتقييم هذا التبرص

تيسمسيلت في 31 / 10 / 2016
مدير التربية



الملحق رقم (03)

الهاتف	العنوان	المؤسسة
046.49.10.53	حي البدر - خميستي - تيسمسيلت	متوسطة جرياد منصور
046.52.91.02	سيدي العنتري - تيسمسيلت	متوسطة حمادي قدور
046.49.68.75	المرجة - تيسمسيلت	متوسطة خديجي بالعربي عبد الله
046.49.65.46	حي بن سهلة عبد القادر - تيسمسيلت	متوسطة دلالي الشيخ
046.49.44.76	حي الوردية - برج بونعامة - تيسمسيلت	متوسطة رتيغات فاطمة
046.48.94.42	برج الأمير عبد القادر - تيسمسيلت	متوسطة زكودة أحمد
046.52.01.04	دوار المعاصم - تيسمسيلت	متوسطة سفير محمد المعاصم
046.47.00.98	طريق حمادين - تيسمسيلت	متوسطة سهلي بن روزيلا
046.49.02.32	حي شعلال محمد - عماري - تيسمسيلت	متوسطة شياح محمد
046.47.16.33	حي علوات عبد القادر خميستي - تيسمسيلت	متوسطة صاولة أحمد خميستي
046.47.24.23	شارع أول نوفمبر - أولاد بسام - تيسمسيلت	متوسطة ضبيب عبد الرحمان
046.49.74.51	طريق تيارت - تيسمسيلت	متوسطة طالب امحمد
046.48.91.19 - 046.47.41.09	برج الأمير عبد القادر - تيسمسيلت	متوسطة عبد الحميد بن باديس
046.47.41.59	حي السلام - تيسمسيلت	متوسطة عبد الحميد بن باديس لرجام
046.49.32.44	برج بونعامة ولاية - تيسمسيلت	متوسطة عبد القادر بليادين
046.47.24.74	حي 20 أوت - أولاد بسام - تيسمسيلت	متوسطة علي باي أوبوكر
046.49.02.82	حي وابل علي - تيسمسيلت	متوسطة عماري الجديدة
046.47.22.53	حي 12 سكن - أولاد بسام - تيسمسيلت	متوسطة عماني يحيى
046.51.31.07	حي عين الكرامة - تيسمسيلت	متوسطة عين الكرامة
046.52.51.08	حي محمد تمار - الأزهرية - تيسمسيلت	متوسطة غرسي السعيد
046.48.03.08	سيدي بوتوشنت - ثنية الحد - تيسمسيلت	متوسطة قويدر تفنجانر
046.52.31.32	حي غالم سلمان - تاملاحت - تيسمسيلت	متوسطة محجوب عرابي فاطمة
046.51.61.41	طريق الشلف - بوقاند - تيسمسيلت	متوسطة محمد رتيغات
046.49.81.08	شارع محمد بوضياف - سيدي سليمان - تيسمسيلت	متوسطة محمد قاتي
046.47.41.45	شارع الأمير عبد القادر - لرجام - تيسمسيلت	متوسطة مشروب رمضان
046.51.42.01	بني مايدة - تيسمسيلت	متوسطة معلم محمد
046.49.70.75	طريق بن باديس - تيسمسيلت	متوسطة مولود فرعون
046.48.22.24	حي حمول بختي - ثنية الحد - تيسمسيلت	متوسطة مولود فرعون
	حي عين البرج - تيسمسيلت	متوسطة نذير عبد القادر

	المؤسسة	العنوان	الهاتف
1	متوسطة 17 أكتوبر 1961	حي جدو قدور - لرجام - تيسمسيلت	046.47.43.65
2	متوسطة آيت قاسي لوئيس	حي 05 جويلية خميستي - تيسمسيلت	046.47.13.61
3	متوسطة أبي بكر الصديق	قرية سلمانة - العيون - تيسمسيلت	046.51.91.59
4	متوسطة أحمد رزوق	طريقة المقبرة - ثنية الحد - تيسمسيلت	046.48.20.53
5	متوسطة الأخوة بوزيان الشريف	حي رمزي الطيب - تيسمسيلت	046.47.00.99 - 046.47.00.00
6	متوسطة الأخوة ساعد	سيدي عابد - تيسمسيلت	046.52.61.03 - 040.74.25.83
7	متوسطة الأخوة سعادات	برج بونعامة - تيسمسيلت	046.49.33.68
8	متوسطة الأخوة شنازي	برج الأمير عبد القادر - تيسمسيلت	046.48.82.41
9	متوسطة الأمير خالد	حي 320 سكن - تيسمسيلت	046.47.86.66
10	متوسطة الحاج عثمان رابع البشير	حي وابل علي - عماري - تيسمسيلت	046.49.01.12
11	متوسطة الشهيد ناني بن علة	حي الحرية - طريق سيدي عابد - تيسمسيلت	040.74.25.49
12	متوسطة الشهيد سهيل سعد	حي جدو قدور - لرجام - تيسمسيلت	046.47.43.86
13	متوسطة الشهيد شتوع مهني	حي 500 سكن - المنطقة الصناعية - تيسمسيلت	040.74.29.82
14	متوسطة الشهيد غلال عبد القادر	سيدي سليمان - تيسمسيلت	046.49.82.55
15	متوسطة الشهيد قسيمي محمد	الطريق الوطني رقم 19 - تملاحت - تيسمسيلت	046.52.32.45
16	متوسطة الشهيد مولاي الحاج	مجمع الشوارف - الأربعا - تيسمسيلت	046.54.91.03
17	متوسطة العقيد احمد بوقارة	طريق عين البرج - تيسمسيلت	046.47.81.18
18	متوسطة العقيد عثمان	طريق المستشفى - تيسمسيلت	046.47.74.47
19	متوسطة العيون 02	حي النور - العيون - تيسمسيلت	046.47.31.95
20	متوسطة العيون 03	حي السلام - العيون - تيسمسيلت	046.47.31.95 - 040.73.49.18
21	متوسطة العيون رقم 01	حي الفتح العيون - تيسمسيلت	046.47.32.31
22	متوسطة المعاصم الجديدة	عماري - بلدية المعاصم - تيسمسيلت	046.52.01.17
23	متوسطة الملعب	حي الأخوة بوهكة - تيسمسيلت	046.49.21.05
24	متوسطة البوسفة	برج الأمير عبد القادر - تيسمسيلت	046.48.63.10
25	متوسطة بتومي علي	حي حليل عبد القادر - تيسمسيلت	046.47.96.95
26	متوسطة برج بونعامة الجديدة	حي 167 برج بونعامة - تيسمسيلت	046.49.46.73
27	متوسطة بن سهلة عبد القادر	حي بن سهلة عبد القادر - تيسمسيلت	046.47.96.03
28	متوسطة بني شعيب	حي دعنون محمد - تيسمسيلت	046.54.01.14
29	متوسطة بني لحسن	مصطفى درار بلدية بني لحسن - تيسمسيلت	046.54.81.05
30	متوسطة بوتلجة بوزيان	ص ب رقم 79 - ثنية الحد - تيسمسيلت	046.48.23.10 - 0560.20.12.76
31	متوسطة بوربية أحمد	حي قليب جيلالي - خميستي - تيسمسيلت	046.47.14.93
32	متوسطة بوشريح بختي	الحي الأحمر - ثنية الحد - تيسمسيلت	046.48.33.91
33	متوسطة بوشعيب الجيلالي	قرية عمرونة - ثنية الأحد - تيسمسيلت	046.48.71.80
34	متوسطة جرجور الزويبي	عين المبني - بوقايد - تيسمسيلت	046.51.61.81

جامعة ابن خلدون - تيارت-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مسار علم النفس العمل و التنظيم

مقياس الاحتراق النفسي من إعداد " د. يوسف حرب محمد عودة "

تحية طيبة و بعد...

التعليمات

في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم والأرغونوميا، أريد القيام بدراسة موضوع " الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت".

المطلوب هو قراءة العبارات بعناية فائقة ثم وضع علامة (x) أمام كل فقرة حسب عدد المرات التي تتناسب وشعورك نحو مهنتك والتي تدرج تحت:

لا أعاني مطلقا، مرات قليلة بالسنة، مرة بالشهر، مرات قليلة بالشهر، مرة في كل أسبوع، مرات قليلة بالأسبوع، كل يوم.

لا توجد إلا علامة (x) بالنسبة لكل عبارة، ولا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة.

إجابتم سوف تحاط بالسرية التامة وشكرا على تعاونكم معنا مسبقا.

الرقم	الفقرات	كل يوم	مرات قليلة بالأسبوع	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالشهر	مرة بالشهر	مرات قليلة بالسنة	لا أعاني مطلقا
1-	أشعر باستنزاف انفعالي بسبب عملي في مهنة التدريس.							
2-	أشعر مع نهاية اليوم الدراسي باستنزاف طاقتي في العمل.							
3-	أتضيق في كل صباح عندما أرى لزاما علي الذهاب إلى المدرسة للتدريس.							
4-	أفهم مشاعر الطلبة نحو كثير من الأمور بسهولة.							
5-	أشعر بأنني أتعامل مع الطلبة على أنهم أشياء لا طلبة.							
6-	أؤمن بأن اليوم الدراسي يشعرنني بالإجهاد في تعاملي مع الآخرين.							
7-	أعمل بفاعلية فيما يتعلق بمشاكل الطلاب.							
8-	أشعر أنني أحترق نفسيا بسبب ممارستي لمهنة التدريس.							
9-	أرى أن لي حضوري وتأثيري في الآخرين بسبب عملي في مهنة التدريس.							
10-	أزداد إحساسي بالقسوة تجاه الناس بعد أن أصبحت مدرسا.							
11-	أشعر أن لعملي في التدريس أثرا بارزا في قسوة عواظفي.							
12-	أشعر بدرجة عالية من النشاط والحيوية.							
13-	يلازمني شعور بالإحباط بسبب عملي مدرسا.							
14-	أدرك مستوى الإجهاد الذي أعانيه بسبب عملي في مهنة التدريس.							

						15-	لا أكثرث لما يتعرض له طلابي من مشاكل.
						16-	أعرض لضغوط حادة بسبب العمل المباشر مع الآخرين.
						17-	أملك القدرة على خلق أجواء نفسية مريحة وسهلة مع الطلبة.
						18-	سعادتي تتجلى في عملي عن قرب مع الطلبة.
						19-	أعتقد أنني استطعت تحقيق أشياء هامة في عملي بمهنة التدريس.
						20-	هناك إحساس براودني بأنني على شفا الهاوية بسبب العمل في مهنة التدريس.
						21-	أواجه بهدوء المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء العمل.
						22-	يوجه الطلبة لي اللوم فيما يختص بمشاكلهم.

جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

مسار علم النفس العمل والتنظيم والأرغونوميا

مقياس الرضا الوظيفي إعداد "د. عبد الرحمان صالح الأزرق"

تحية طيبة وبعد...

التعليمات

في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم والأرغونوميا، أريد القيام بدراسة موضوع " الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية تيسمسيلت".

المطلوب منكم هو قراءة العبارات بعناية فائقة، ثم تحديد موقفكم من العبارة وذلك بوضع علامة (x) تحت: أوافق بشدة، أوافق، لا رأي لي، أرفض، أرفض بشدة.

لا توجد إلا علامة (x) بالنسبة لكل عبارة، ولا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة.

إجاباتكم سوف تحاط بالسرية التامة، وشكرا على تعاونكم معنا مسبقا.

"مقياس الرضا الوظيفي للأستاذ"

رقم العبارة	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي لي	أرفض	أرفض بشدة
1	- يتمتع المشتغلون في مهن أخرى بمزايا مادية لا يتمتع بها الأستاذ.					
2	- أشعر بأن مهنة التدريس تحقق طموحات الأستاذ وآماله.					
3	- أعتقد بأن نصابي من الحصص الأسبوعية مناسب.					
4	- أرى أن المسؤولين عن التعليم يهتمون بالأستاذ كثيرا.					
5	- ما يتقاضاه الأستاذ من دخل في مهنة التدريس يتناسب مع مستوى تكاليف الحياة.					
6	- توافر الإمكانيات في متوسطتي يساعدني على التدريس الجيد.					
7	- تقدير الأستاذ وتشجيعه معنويا من قبل المسؤولين لم يكن كافيا.					
8	- يضايقتني كثيرا تأخر صرف المرتبات في مواعدها المحددة.					
9	- أشعر أن مهنة التدريس تتفق مع ميولي وقدراتي.					
10	- لا أفكر في ترك مهنة التدريس.					
11	- أحس أن التعاون بين الأساتذة وإدارة هذه المتوسطة يتم بشكل جيد.					
12	- أعتقد أن مرتب الأستاذ يتناسب ما مع يقوم به من مهام ومسئوليات.					
13	- إن مهنة التدريس مهنة رتيبة (روتينية) تقيد مواهب الأستاذ.					
14	- كثيرا ما يتقبل مدير المتوسطة اقتراحاتي وأرائي بحماس.					
15	- نتيج لي مهنة التدريس فرصة الحصول على الترقية في حينها.					
16	- أشعر بأن الأستاذ ينال تقدير واحترام					

					الأخرين في المجتمع.
17					- أعاني من عدم انضباط التلاميذ داخل الفصل.
18					- تزعجني الملاحظات التي يبديها المفتش نحو أسلوبتي في التدريس.
19					- أشعر غالباً بأن الأستاذ لا يتمتع بقدر من الحرية والاستقلال في العمل.
20					- أتمنى أن يختار أبنائي مهناً أخرى غير مهنة التدريس.
21					- تربطني بمفتش المادة علاقة تتسم بروح التعاون والاحترام.
22					- لا تتيح لي مهنة التدريس فرصة التجديد والابتكار.
23					- لا أشعر بأن مدير المتوسطة يعامل جميع الأساتذة بالتساوي.
24					- أعتقد أن مهنة التدريس تحقق الاستقرار النفسي للأستاذ والأطمئنان على مستقبله.
25					- علاقتي بتلاميذي تنتهي بانتهاء اليوم الدراسي.
26					- أتمنى أن أجد عملاً غير التدريس بنفس الراتب.
27					- أحرص على حضور الدورات التدريبية التي تقيمها الإدارة التعليمية.
28					- أحس بمتعة كبيرة أثناء تدريسي للمادة.
29					- أعتقد بأن مهنة التدريس تحقق مكانة اجتماعية مقبولة.
30					- ينتابني شعور أحياناً بعدم الرغبة في الذهاب إلى المتوسطة.
31					- أعتقد بأن علاقات الأستاذ بالجهات الأخرى في المجتمع محدودة للغاية.
32					أشعر بأنني أكرر نفسي كل يوم.
33					- لا تتناسب المكافآت المالية الممنوحة للأستاذ عند تكليفه ببعض الواجبات (كالتصحيح والمراقبة في الامتحانات) مع ما يبذله من جهد.

```
GET
  FILE='C:\Users\HP\Documents\EL IHTERAK NAFSI.sav'.
DATASET NAME Ensemble_de_données1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=I1 I2 I3 I4 I5 I6 I7 I8 I9 I10 I11 I12 I13 I14 I15 I16 I17 I1
8 I19 I20 I21 I22
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

[Ensemble_de_données1] C:\Users\HP\Documents\EL IHTERAK NAFSI.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,754	22

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=I1 I2 I3 I6 I8 I13 I14 I16 I20
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

[Ensemble_de_données1] C:\Users\HP\Documents\EL IHTERAK NAFSI.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	9

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=I5 I10 I11 I15 I22  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

[Ensemble_de_données1] C:\Users\HP\Documents\EL IHTERAK NAFSI.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,661	5

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=I4 I7 I9 I12 I17 I18 I19 I21  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

[Ensemble_de_données1] C:\Users\HP\Documents\EL IHTERAK NAFSI.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,649	8

RELIABILITY

```

/VARIABLES=I1 I3 I5 I7 I9 I11 I13 I15 I17 I19 I21 I2 I4 I6 I8 I10 I12 I1
4 I16 I18 I20 I22
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=SPLIT.
    
```

Reliability

[Ensemble_de_données1] C:\Users\HP\Documents\EL IHTERAK NAFSI.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,530
		N of Items	11 ^a
	Part 2	Value	,656
		N of Items	11 ^b
Total N of Items			22
Correlation Between Forms			,632
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,775
	Unequal Length		,775
Guttman Split-Half Coefficient			,773

a. The items are: I1, I3, I5, I7, I9, I11, I13, I15, I17, I19, I21.

b. The items are: I2, I4, I6, I8, I10, I12, I14, I16, I18, I20, I22.

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=DIM1 TOTAL
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=DIM1 DIM2 DIM3 TOTAL
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
    
```

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[Ensemble_de_données1] C:\Users\HP\Documents\EL IHTERAK NAFSI.sav

Correlations

		DIM1	DIM2	DIM3	TOTAL
DIM1	Pearson Correlation	1	,530**	-,122	,858**
	Sig. (2-tailed)		,003	,521	,000
	N	30	30	30	30
DIM2	Pearson Correlation	,530**	1	-,116	,688**
	Sig. (2-tailed)	,003		,543	,000
	N	30	30	30	30
DIM3	Pearson Correlation	-,122	-,116	1	,309
	Sig. (2-tailed)	,521	,543		,096
	N	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,858**	,688**	,309	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,096	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```
GET
  FILE='C:\Users\HP\Documents\AL REDA WADIF.sav'.
DATASET NAME Ensemble_de_données2 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=R1 R2 R3 R4 R5 R6 R7 R8 R9 R10 R11 R12 R13 R14 R15 R16 R17 R1
8 R19 R20 R21 R22 R23 R24 R25 R26 R27 R28 R29 R30 R31 R32 R33
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

[Ensemble_de_données2] C:\Users\HP\Documents\AL REDA WADIF.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,832	33

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=R1 R3 R5 R7 R9 R11 R13 R15 R17 R19 R21 R23 R25 R27 R29 R31 R3
3 R2 R4 R6 R8 R10 R12 R14 R16 R18 R20 R22 R24 R26 R28 R30 R32
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=R1 R3 R5 R7 R9 R11 R13 R15 R17 R19 R21 R23 R25 R27 R29 R31 R3
3 R2 R4 R6 R8 R10 R12 R14 R16 R18 R20 R22 R24 R26 R28 R30 R32
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=SPLIT.
```

Reliability

[Ensemble_de_données2] C:\Users\HP\Documents\AL REDA WADIF.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,646
		N of Items	17 ^a
	Part 2	Value	,734
		N of Items	16 ^b
Total N of Items			33
Correlation Between Forms			,802
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,890
	Unequal Length		,890
Guttman Split-Half Coefficient			,885

a. The items are: R1, R3, R5, R7, R9, R11, R13, R15, R17, R19, R21, R23, R25, R27, R29, R31, R33.

b. The items are: R33, R2, R4, R6, R8, R10, R12, R14, R16, R18, R20, R22, R24, R26, R28, R30, R32.

GET

FILE='C:\Users\HP\Documents\ALRIDA_1.sav'.

DATASET NAME Ensemble_de_données3 WINDOW=FRONT.

CORRELATIONS

/VARIABLES=IJHADB1 TOTAL2

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[Ensemble_de_données3] C:\Users\HP\Documents\ALRIDA_1.sav

Correlations

		IJHADB1	TOTAL2
IJHADB1	Pearson Correlation	1	,051
	Sig. (2-tailed)		,598
	N	108	108
TOTAL2	Pearson Correlation	,051	1
	Sig. (2-tailed)	,598	
	N	108	108

CORRELATIONS

/VARIABLES=TABALDB2 TOTAL2

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

[Ensemble_de_données3] C:\Users\HP\Documents\ALRIDA_1.sav

Correlations

		TABALDB2	TOTAL2
TABALDB2	Pearson Correlation	1	,052
	Sig. (2-tailed)		,596
	N	108	108
TOTAL2	Pearson Correlation	,052	1
	Sig. (2-tailed)	,596	
	N	108	108

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=NOKSB3 TOTAL2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

[Ensemble_de_données3] C:\Users\HP\Documents\ALRIDA_1.sav

Correlations

		NOKSB3	TOTAL2
NOKSB3	Pearson Correlation	1	-,026
	Sig. (2-tailed)		,789
	N	108	108
TOTAL2	Pearson Correlation	-,026	1
	Sig. (2-tailed)	,789	
	N	108	108

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=TOTAL1 TOTAL2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

[Ensemble_de_données3] C:\Users\HP\Documents\ALRIDA_1.sav

Correlations

		TOTAL1	TOTAL2
TOTAL1	Pearson Correlation	1	,046
	Sig. (2-tailed)		,635
	N	108	108
TOTAL2	Pearson Correlation	,046	1
	Sig. (2-tailed)	,635	
	N	108	108

```
FREQUENCIES VARIABLES=IJHADB1 TABALDB2 NOKSB3 TOTAL1 TOTAL2
  /STATISTICS=STDDEV MEAN
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

[Ensemble_de_données3] C:\Users\HP\Documents\ALRIDA_1.sav

Statistics

		IJHADB1	TABALDB2	NOKSB3	TOTAL1	TOTAL2
N	Valid	108	108	108	108	108
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		28,3056	10,4722	35,5648	74,3426	101,2685
Std. Deviation		10,53739	8,17731	8,10247	16,26427	15,66209