



مستوى الاحتراق الوظيفي في المدارس الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء

Level of The Job Burnout in Private Schools in The Capital Sana'a

Aisha Ali Mohammed Rezq AL-Yazily

*.- Researcher -Department of business management
Faculty of Commerce and Economics
Sana'a University -Yemen*

عائشة علي محمد رزق اليازلي

*باحثة - قسم إدارة الأعمال
كلية التجارة والاقتصاد- جامعة صنعاء - اليمن*

الملخص:

هدف البحث إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المدارس الأهلية بأمانة العاصمة - صنعاء استخدمت للبحث المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة لجمع البيانات وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (325) موظفًا وموظفة من موظفي المدارس مجتمع البحث، وقد وزعت الاستبانة على أفراد العينة وكان الصالح منها للتحليل (273) ، وبالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وأساليب إحصائية أخرى ، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها : إن مستوى الاحتراق الوظيفي كان متوسطاً.

وقد أوصى البحث بضرورة الاهتمام بالحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي بإقامة الدورات التدريبية، التوفيق بين قدرات العاملين والأعباء الملقاة على كاهلهم ومؤهلاتهم وقدراتهم، وكذلك مساعدتهم في تحقيق أهدافهم الشخصية وتلبية طموحاتهم والعمل على إيجاد نظام مكافآت وحوافز عادل.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي ، الاجهاد الوظيفي، سلبية العلاقات الشخصية ، نقص الشعور بالإنجاز.

Abstract:

The aim of the research was to determine the level of burnout among employees in privat schools in the capital – Sana'a

The study used the descriptive analytical method, and the questionnaire to collect data, a simple random sample of (325) male and female employees of the school community of the study was selected, the questionnaire was distributed to the sample members and (273) of them suitable for analysis. By relying on the statistical analysis program (SPSS) and other statistical methods, the study reached a set of results: -

The level of job burnout was average, God willing, and The study recommended the need to focus on reducing the phenomenon of job burnout by holding training courses, the capabilities of workers and the burdens placed on their shoulders, their qualifications and abilities them achieve their personal goals and meet their ambitions and work to create a fair rewards and incentives system.

Keywords: burnout , job stress , negative personal accomplishment and lack of sense of accomplishment.

المقدمة

أهم عناصر الإنتاج وهو الأساس في رفع كفاءة المنظمة وتحقيق أهدافها (عبدالرحيم ، 2009) ، ويعد الاحتراق الوظيفي (النفسي) المرحلة المتأخرة من مراحل التعرض للضغوط النفسية التي تواجه الفرد سواء تعلق الأمر بالجانب الأسري أو الاجتماعي أو المهني، لكن يظل الأساس في حدوث هذا الأمر هو ميدان العمل وما

تعتمد جهود الدول في تحقيق التنمية الشاملة على إمكاناتها البشرية كما تعتمد على إمكاناتها المادية والتكنولوجية وتعتمد أيضًا على قدرة كياناتها التنظيمية في استغلال هذه الموارد، و نجاح هذه الكيانات التنظيمية في تحقيق الأهداف التي أوكلت إليها يتوقف على عدة عوامل ومن أهمها المساهمات التي يقدمها العاملون بها، وهناك اتفاق على أن العنصر البشري هو

أولاً: الإطار العام للبحث

1- مشكلة البحث:

نظراً لأن الحياة ليست سهلة بل يكتنفها عدد من الصعوبات والأزمات الناتجة عن الأوضاع والظروف الصعبة في أي بلد، وما ينتج عنها من ضغوط تخلف وراءها آثاراً سلبية تنعكس على أعمال الأفراد من موظفي المنظمات، ومنها ما قد يؤدي إلى زيادة الضغوط على العاملين بالمدارس الأهلية والتي ينتج عنها مشاكل عديدة للعاملين و ظهور استجابات فسيولوجية مثل : الصداع ، ارتفاع ضغط الدم ، ارتفاع معدل ضربات القلب ، اضطرابات في المعدة ، جفاف الحلق، ضيق التنفس ؛واستجابات عقلية مثل : اضطرابات في التفكير، ضعف القدرة على التذكر، ضعف القدرة على حل المشكلات ؛واستجابات انفعالية مثل: القلق، الغضب، الاكتئاب، الحزن، العزلة عن الناس؛ واستجابات سلوكية مثل: العدوانية، ترك العمل، زيادة معدل الغياب، التعب لأقل مجهود؛ مما يؤثر على أداء العاملين في المدارس وبالتالي على أداء المؤسسات التعليمية (أبو مسعود ، 2010)، وقد تصل هذه الضغوط -إن لم يتم الحد منها ومعالجتها- إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي.

ونظراً لما آلت إليه الأوضاع في الجمهورية اليمنية من تدهور اقتصادي؛ وفي ضوء ملاحظات الباحثة في فترة عملها في إدارة المدارس الأهلية، ومن خلال مجموعة من المؤشرات المستخرجة من التقارير الشهرية للمدارس محل الدراسة للعام الدراسي 2021 - 2022م مثل: سجلات الحضور و الغياب وطلبات الانتقال إلى أعمال أخرى والاجازات المرضية للعاملين فيها، ومن السجلات

يعانيه الفرد من أعباء وازدحام مسؤوليات وضغوطات شديدة.

ويعد موضوع الاحتراق الوظيفي (النفسي) في مجالات المهن الإنسانية عامة مثل : الطب، والتمريض، والتعليم وغيرها من المهن التي تتطلب التعامل المباشر مع المراجعين من المواضيع التي أهتم بها الباحثون في السنوات الأخيرة نظراً للاستجابات الجسمية والنفسية والانفعالية لدى العاملين في جميع المهن الإنسانية التي يتعرض العاملون فيها لتأثيرات جسمية و نفسية وانفعالية بدرجة أكبر من غيرها من المهن الأخرى ويصلون إلى مرحلة ما يدعى بالاحتراق الوظيفي نتيجة للضغوط المتكررة التي يتعرضون لها وبذلك يفقدون الطاقة النفسية والمعنوية والجسدية فيحدث التدهور في أدائهم الوظيفي ويشعرون بالتعب والإرهاق من أعمالهم وعدم الرغبة في الاستمرار في العمل .

ونظراً للدور الذي تقوم به المدارس الأهلية في مجال تقديم الخدمة التعليمية والتربوية خاصة بعد تدني مستوى التعليم في المدارس الحكومية ،وما آلت إليه أوضاع البلاد من حرب وتدهور اقتصادي؛ أدى إلى انقطاع المراتب عن قطاع التعليم في العاصمة ومدن أخرى ؛ كان من الضروري التطرق إلى موضوع تجنب حدوث الاحتراق الوظيفي للعاملين في المدارس الأهلية بما يضمن تحقيق الأهداف التعليمية والتربوية والاقتصادية وتحقيق ميزة تنافسية تضمن استمرارية وفعالية الأداء في المدارس الأهلية ؛ لذلك ستقوم الباحثة بقياس مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء .

2. التعرف على مستوى سلبية العلاقات الشخصية بين العاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء؟

3. التعرف على مستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء؟

3- أهمية البحث

1-3 الأهمية العلمية

1. يعد البحث الأول -على حد علم الباحثين- الذي تطرق إلى أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء.

2. الإسهام في إثراء مراكز البحث العلمي والمكتبة اليمنية والعربية بشأن الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء.

2-3 الأهمية العملية

1- تقدم الدراسة الميدانية للمدارس الأهلية قياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المدارس الأهلية اليمنية.

2- تساعد هذه الدراسة متخذي القرار في إدارة المدارس الأهلية اليمنية على التعرف على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في تلك المدارس.

3- المساهمة في تقديم حلول للحد من مشاكل الاحتراق الوظيفي للعاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء، بما يخدم العملية

اليومية للصحة المدرسية والتي تشير إلى تكرار أعراض الصداع وارتفاع ضغط الدم والعصبية وآلام المعدة والقولون وعدم القدرة على استكمال الدوام، تبين أن هناك ظواهر تشير إلى وجود الاحتراق الوظيفي بين العاملين في المدارس الأهلية.

لذلك يسعى هذا البحث إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء.

وبناء على ما تقدم، يمكن صياغة مشكلة الدراسة على شكل تساؤل وذلك على النحو الآتي:

ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما مستوى الإجهاد الوظيفي لدى العاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء؟

2. ما مستوى سلبية العلاقات الشخصية بين العاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء؟

3. ما مستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى العاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء؟

2- أهداف البحث.

يسعى البحث إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء، من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على مستوى الإجهاد الوظيفي لدى العاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء؟

في العمل وخارجه والتي تؤدي إلى عزوفهم عن العمل أو المطالبة بنقلهم إلى أعمال أخرى.

6-2 تعريف الاجهاد الوظيفي:

شعور الموظف بالتعب والإرهاق والعصبية عند ممارسته لمهامه المعتادة وبأنه غير قادر على أداء وظيفته كما يجب.

6-3 تعريف سلبية العلاقات الشخصية:

هي اتجاهات الموظف السلبية نحو الآخرين من خلال التعامل معهم بجمود وقسوة واستهزاء وسخرية وشعوره بأن الآخرين يعتبرونه مسؤولاً عن مشاكل العمل.

6-4 تعريف نقص الشعور بالإنجاز:

شعور الموظف بعدم الكفاءة والقدرة على إنجاز الأعمال ومواجهة المشكلات وحلها مقارنة بالآخرين.

ثانياً: الدراسات السابقة

1- دراسة الأعمى وميلاد (2023) الأمن الوظيفي

وعلاقته بالاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية

بمصرف شمال إفريقيا - ليبيا

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي بمكوناته (الإجهاد الانفعالي، تبدل الشعور، الإنجاز الشخصي) حيث استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي والاستبانة لجمع البيانات وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الامن الوظيفي والاحتراق الوظيفي، ومستوى الاحتراق الوظيفي كان عاليا لدى العاملين بمصرف شمال إفريقيا بكل من بعدي الإجهاد الانفعالي وتبدل الشعور.

التعليمية بشكل عام والعاملين بالمدارس الأهلية بشكل خاص.

4- حدود البحث.

4-1 الحدود النظرية:

يقصر البحث على التعرف مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الوظيفي، سلبية العلاقات الشخصية، تندي الشعور بالإنجاز الشخصي) لدى العاملين في المدارس الأهلية في أمانة العاصمة - صنعاء.

4-2 الحدود المكانية:

اقتصر البحث على خمس مدارس أهلية في أمانة العاصمة - صنعاء، وهي:

1- مدارس النهضة الحديثة

2- مدارس الرشيد النموذجية

3- مدارس الأقصى الحديثة

4- مدارس العالمية الحديثة

5- مدارس الأمجاد الدولية

وقد اختيرت هذه المدارس لكثرة عدد العاملين فيها، ولما تتميز به من ثبات وظيفي إلى حد ما، فضلاً عن أن لها فروعاً منتشرة في أنحاء العاصمة.

4-3 الحدود البشرية:

شمل البحث جميع الموظفين - باستثناء أعضاء الإدارات المساندة- في الخمس المدارس الأهلية محل الدراسة.

6- التعريفات الإجرائية:

6-1 الاحتراق الوظيفي:

هو حالة من التعب والإرهاق والإجهاد النفسي والجسدي يصل إليها العاملون جراء الضغوط المتكررة

4- دراسة الهزاني (2022) استراتيجيات مواجهةالاحتراق النفسي لدى قائدات المدارس بمدينة الرياض - السعودية

هدفت إلى معرفة درجة الاحتراق النفسي لدى قائدات المدارس في مدينة الرياض والتعرف على استراتيجيات المواجهة الفاعلة لديهن من وجهة نظرهن، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت مقياس الاحتراق النفسي لماسلاك ووزعت الاستبانة على عينة عشوائية حجمها 342 قائدة أشارت النتائج إلى أن مستوى الاحتراق النفسي كان لدى قائدات المدارس مرتفعاً .

5- دراسة صافية وخديجة (2021) الاحتراقالنفسي وعلاقته بجودة مهارات التدريس لدى أساتذة الجامعة - الجزائر

استهدفت موضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بجودة مهارات التدريس لدى أساتذة الجامعة، واستخدمتا مقياس الاحتراق النفسي لماسلاك وجاكسون وقد وزعت الاستبانة على عينة عشوائية حجمها 200 مفردة، كما استخدمتا المنهج الوصفي للدراسة التي أظهرت نتائجها وجود علاقة سالبة بين مستوى الاحتراق النفسي ومستوى جودة مهارات التدريس لدى الأساتذة الجامعيين.

6- دراسة الزعيمي (2021) أثر العدالة التنظيميةفي الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية بأمانة العاصمة صنعاء- اليمن

هدفت إلى تحديد أثر العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي والتعرف على مستوى العدالة التنظيمية المتحقق، وواقع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي شركات

2- دراسة كيرد ومعراج (2023) علاقة القيادةالإدارية بظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام بولاية الأغواط - الجزائر

هدفت إلى معرفة العلاقة بين القيادة الإدارية بأبعادها (أسلوب الإشراف، بناء فرق العمل، التحفيز) بظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعادها (الإنهاك، الكفاءة المهنية، اللامبالاة) واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة لجمع البيانات، ووزعت الاستبانة على عينة عشوائية حجمها 400 موظف وموظفة، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين كلا من (نمط الإشراف، بناء فرق العمل، التحفيز) وبين مستوى الاحتراق الوظيفي، وبينت ان هناك مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام .

3- دراسة العنزي (2023) الشغف الوظيفيوالاحتراق الوظيفي وعلاقتهما بالفعالية المدرسية لدى مديري ومديرات المدارس في مدينة عرعر - السعودية

هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الشغف الوظيفي والفعالية المدرسية، والشغف والاحتراق الوظيفي، والكشف عن القدرة التنبؤية للشغف الوظيفي والاحتراق الوظيفي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستخدم لجمع البيانات الاستبانة، ووزعت على 130 مفردة، وتوصل الباحث إلى وجود علاقة موجبة بين الشغف والفعالية المدرسية، وعلاقة ارتباطية سالبة بين الاحتراق الوظيفي والفعالية المدرسية، وعلاقة ارتباطية سالبة بين الشغف الوظيفي والاحتراق الوظيفي.

بين الأشخاص تعمل كقنوات لعدوى الاحتراق الوظيفي خاصة عندما تكون العلاقات قوية.

ثالثاً: الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي مرض عصري شائع فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه، وقد اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خاصة في قطاع الخدمات الإنسانية مثل الممرضين والمدرسين والمحامين والأطباء ورجال الشرطة والمهنيين الآخرين التي تتطلب أعمالهم اتصالاً مباشراً مع الجمهور، ولم تعد مشكلة الضغوط راجعة إلى الفرد نفسه فقد يعجز الفرد عن مواجهة المشكلات بمفرده والعلاج المؤقت سيضر أكثر مما ينفع، وسيزيد الأمر سوءاً حتى يصل الفرد إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي، ومع اعتراف منظمة الصحة العالمية رسمياً بمصطلح الاحتراق الوظيفي بات من الضروري على المؤسسات وقياداتها التفكير بشكل جدي في حل هذه المشكلة بشكل جذري.

1- تعريف الاحتراق الوظيفي:

عرفته منظمة الصحة العالمية WHO: أنه حالة من الاضطراب النفسي والعاطفي والعقلي حيث ينشأ نتيجة الاجتهاد المستمر لفترات طويلة في العمل، كما ينشأ عن العلاقات التي تبوء بالفشل، ويشعر فيه المريض بعدم القدرة على إنجاز المهام وتحقيق الرغبات التي كان يأمل بها، كما تقل إنتاجيته، أيضاً يتسبب في شعور المريض بالعجز المتزايد والاستهزاء والسخرية.

<https://fahras.net>

وقد عرفه Frudenberg أنه حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة

مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (637) موظفاً وموظفة. تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من 253 موظفاً وموظفة، واستخدمت الباحثة الاستبانة أداةً لجمع البيانات وتوصلت الباحثة إلى أن واقع الاحتراق الوظيفي كان منخفضاً وكان بعد الإنهاك العاطفي متوافر بدرجة متوسطة، وكذا العدالة التنظيمية جاءت بدرجة متوسطة.

7- دراسة:

تأثير الوجدان السلبي على احتراق المعلم - سويسرا

(2021) Genoud & Waroux

The Impact of Negative Affectivity on Teacher Burnout , International Journal of Environmental Research and Public Health.

هدفت إلى دراسة تأثير الوجدان السلبي على احتراق المعلم، وتوصلت الدراسة إلى أن العاطفة السلبية " الشعور بالاكنتاب أو القلق أو التوتر" تؤدي دوراً مهماً في تطور الاحتراق الوظيفي للمعلمين، وبأن المعلمين الذين يعانون من الاكنتاب يواجهون صعوبة في تطوير الشعور بالإنجاز الشخصي.

8- دراسة:

عدوى الاحتراق بين المعلمين - بريطانيا

(2020) Wilmar Schaufeli وآخرون

Burnout contagion among teachers

هدفت إلى توسيع النتائج في الدراسات السابقة التي تحدثت عن عدوى الاحتراق الوظيفي من خلال تطبيق نهج الشبكة الاجتماعية، وأجريت الدراسة على 913 معلماً في 14 مدرسة، وأظهرت النتائج أن التفاعلات

بينما تحدث Teven 2007 إلى أن للاحتراق الوظيفي ثلاثة أبعاد هي: (حجاج، 2013: 135)

1- الاجهاد الوظيفي: وهو شعور الموظف بالتعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية ونقص الاهتمام بموضوع العمل، وأن الموظف في هذه الحالة ليس لديه شيء يقدمه وأن ضغوط العمل زائدة عن طاقة الموظف.

2- تبدل المشاعر: يقوم الموظف في هذه الحالة بمواقف سلبية تجاه المتعاملين معه ويرفض التعامل مع الناس بإنسانية، بل يتعامل معهم كأرقام وأشياء، ويمتاز الموظف المبدل المشاعر بالقسوة تجاه الآخرين، ولا يكون هذا الشعور تجاه الآخرين فقط، بل يشعر الموظف نفسه بأنه ليس له قيمة.

3- نقص الشعور بالإنجاز: يشعر الموظف في هذه الحالة بعدم الكفاءة والقدرة على الإنجاز وأنه غير مؤهل للتعامل مع الآخرين وأنه لديه نقصاً في القدرة على مواجهة عمله.

3. أعراض ومراحل الاحتراق الوظيفي

قسمت (الزعيبي ، 2021: 35) الأعراض إلى أعراض أولية وأعراض متقدمة كالتالي:

1- الأعراض الأولية التي قد تساعد في الكشف المبكر وهي:

- رغبة الموظف في الانصراف سريعاً من مقر العمل.
- حرص الموظف على العطل والإجازات الرسمية.
- تساؤلات الموظف عن التقاعد المبكر ومزاياه للتخلص من العمل.
- انجاز المهام بشكل سريع دون التركيز على الجودة.
- تأجيل المشاركة في الفعاليات الاجتماعية.

الملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم. (الخرابشة، 2005: 30)

وعرفت Maslach الاحتراق الوظيفي أنه شعور الفرد بالإنهاك العاطفي وفقدان الشعور الإنساني وتدني الإنجاز الشخصي ويحدث ذلك للأفراد الذين يعملون في خدمة الآخرين (عقدي، 2017: 33)

ومما سبق يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي أنه حالة يصل إليها الموظف عندما يعجز عن مواجهة الضغوط الوظيفية والتأقلم معها، مما يؤدي إلى حدوث استجابات نفسية وعصبية وعقلية، وتظهر عليه أعراض مرضية قد تؤدي به إلى عدم القدرة على الاستمرار في العمل.

2- أبعاد الاحتراق الوظيفي

قدمت الباحثتان Maslach & Jackson ثلاثة أبعاد أساسية للاحتراق الوظيفي وهي: (يوسفي وأيوب، 2021: 383-384)

1- الاجهاد الانفعالي: وهو العامل الرئيس للاحتراق الوظيفي ويتعلق بفقدان الطاقات العاطفية للفرد واستنفادها وهو ناتج عن الضغط الجسدي، العاطفي، الانهاك المعرفي والإدراكي، والميل لفك الارتباط بالعمل والرفض السلوكي للوظيفة.

2- عدم الإنسانية: ويقصد به فقدان العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين أو التجرد من الشخصية، ويشير كذلك إلى معاملة طالبي الخدمة كأشياء وليسوا كأفراد.

3- الشعور بتدني الإنجاز الشخصي: ويقصد به الشعور بنقص القدرة والنجاح للأفراد وكذلك يشير إلى توجه الفرد إلى تقييم ذاته بطريقة سلبية

- الانفعال - القلق الدائم - ضغط الدم العالي - الأرق والنسيان - صعوبة التركيز والصداع.
- 2- المرحلة الثانية: وتعرف بمرحلة الحفاظ على الطاقة وأعراضها: التأخر عن مواعيد العمل - تأجيل الأمور المتعلقة بالعمل - زيادة استهلاك المنبهات - الانسحاب الاجتماعي - الشعور بالتعب المستمر.
- 3- المرحلة الثالثة: وتسمى مرحلة الاستنزاف، وترتبط بمشكلات بيئية ونفسية مثل: الاكتئاب - اضطرابات المعدة - تعب جسدي مزمن - إجهاد ذهني مستمر - صداع دائم - الانسحاب من المجتمع.
- ومما سبق نستنتج أن تعدد مراحل الاحتراق الوظيفي واختلافها من دراسة إلى أخرى ناتج عن عدة عوامل منها:
- 1- تغير أسلوب الحياة على مستوى العالم، مع ظهور العديد من الأزمات الاقتصادية والحروب والأوبئة.
- 2- صعوبة الحصول على أعمال مناسبة بسبب الطلبات التعجيزية من أرباب العمل مثل تقديم ضمانات تجارية لقبول الموظف.
- 3- تزايد متطلبات الأسرة، مما أدى إلى ظهور أعراض جديدة للاحتراق الوظيفي على سبيل المثال لا الحصر انتشار متلازمة القولون العصبي.
- 4- مصادر ومسببات الاحتراق الوظيفي أشارت (مدوري، 2015: 36) إلى أن الكثير من الدراسات تبين أن هناك ثلاثة مصادر رئيسة للاحتراق الوظيفي وهي:

- التردد الكبير عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
- 2- أعراض متقدمة لهذه الظاهرة وهي:
- التغير في سلوك الموظف وانخفاض حماسه ودافعيته.
- ظهور أعراض التعب النفسي مثل القلق والتوتر المستمر.
- الانطوائية وفقدان العلاقات الاجتماعية داخل محيط العمل.
- التذمر المستمر من العمل والعجز عن إتمام المهام اليومية.
- سوء التعامل مع العملاء الداخليين والخارجيين.
- ويرى الباحثون أن الموظف يمر بمراحل حتى يصل إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي، حيث حدد Maslach & Pines 1986 أن الفرد يصل إلى الإنهاك عبر المراحل الآتية: (شليح، 2016: 44-45)
- 1- مرحلة الاستغراق والتدخل: وتتميز بالرضا العالي عن الوظيفة.
- 2- مرحلة التبدل والركود: ينقص الرضا وتقل كفاءة الفرد.
- 3- مرحلة الانفصال: يدرك الفرد ما حدث ويتوجه إلى الانسحاب النفسي بعد تراجع صحته وشعور الفرد بمستوى عال من الاجهاد.
- 4- مرحلة الأزمة والإحراج: يصل الفرد إلى أعلى مراحل الإنهاك النفسي والتي تقوده إلى ترك العمل وأحيانًا إلى الانتحار.
- أما (الكحلوت، 2017: 24) فذكر المراحل التالية:
- 1- المرحلة الأولى: وتعرف بمرحلة الاستثارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي وأعراضها: سرعة

- 1- عوامل مصدرها الفرد: اتفقت الكثير من الدراسات على أن الفرد الأكثر التزامًا بعمله وإخلاصاً لها يكون أكثر تعرضاً للاحتراق الوظيفي لأن الفرد يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه ويتصف هذا النوع من الأفراد بالآتي:
- الالتزام الزائد
 - عدم الوعي بحدودهم وقدراتهم
 - التفاني الشديد في العمل
 - عدم الفصل بين الحياة الشخصية ومجال العمل
- 2- عوامل مصدرها المجتمع: التغييرات الاجتماعية والاقتصادية التي تحدث في المجتمع وما يترتب عليها من مشكلات قد تؤدي إلى هذه الظاهرة، وكذلك طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع والتي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا يجد دعمًا جيدًا من المجتمع فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي.
- 3- المستوى التنظيمي أو الإداري ويشمل: غموض الدور وزيادة أعباء العمل ونقص المساندة الاجتماعية.
- وتطرق (محمد، 2010: 75-76) لجوانب أخرى من الأسباب المرتبطة بالفرد والمجتمع وبيئة العمل والمؤدية للاحتراق الوظيفي وهي:
- 1- على مستوى الفرد
- مدى واقعية الفرد في توقعاته وآماله، فعدم الواقعية تحمل في طياتها مخاطر الوهم والاحتراق.
- 2- مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل حيث أن زيادة الاهتمام بالعمل تزيد من احتمال الإصابة بالاحتراق الوظيفي.
- الراغبون في إحداث تغييرات اجتماعية عن طريق أعمالهم هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة.
 - مهارات التكيف العامة.
 - النجاح السابق في مهن ذات تحد لقدرات الفرد.
 - درجة تقييم الفرد لنفسه.
 - الوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق الوظيفي.
- 2- على مستوى المجتمع
- الاعتماد على المؤسسات الرسمية والمهنية والأفراد لتقديم الخدمات والعناية والمساعدات.
 - يتزايد الاحتراق في مجالات العمل ذات الأهداف التي لا تجد الدعم العام.
- 3- على مستوى بيئة العمل
- الغموض الوظيفي أو الهالة المحيطة ببعض المهن فبعض الأفراد يرسمون صورة مبالغ فيها عن العمل والمميزات التي سيحصلون عليها وهذا بدوره يسهم في الإجهاد ومن ثم الاحتراق الوظيفي
- وذكرت (بوحيرة ، 2012: 56-57) أن من عوامل حدوث الاحتراق الوظيفي الآتي:
- 1- زيادة الحمل الوظيفي: حيث إن زيادة الحمل على العامل شبيهة بزيادة الحمل الاستهلاكي عن طاقة الجهاز المولد للكهرباء والذي بدوره يؤدي إلى انقطاع التيار الكهربائي، وكذلك زيادة المهام المطلوب إنجازها من العامل والتي تنقسم إلى قسمين هما:

وذكر (Srivasta 2014) أن هناك عوامل مختلفة تولد درجات عالية من الاحتراق الوظيفي منها: (الزعيمة، 2021 : 36)

- 1- التعرض لأحداث ومواقف مؤلمة في العمل.
 - 2- الهدم والتثبيط من قبل المشرفين أو شعور الموظف بأنه غير مدعوم من قبل المشرفين.
 - 3- تدني مستوى المساندة الاجتماعية.
 - 4- عدم كفاية موارد المنظمة.
 - 5- الغموض والارتباك والصراع المتعلق بالدور الوظيفي.
 - 6- عوامل الخطر والسلامة المرتبطة بالوظيفة.
 - 7- التطورات التكنولوجية الحديثة.
- ويرى (الشعلان، 2016: 3) أن الاحتراق الوظيفي يقف وراءه العديد من الأسباب يتعلق بعضها بالمنظمة وظروفها وأسلوب تعاملها مع الموظفين، وضغط العمل وغياب الدور وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات وانعدام التدوير الوظيفي، وأشار إلى أن المسؤولية في الاحتراق الوظيفي ليست محصورة في المنظمة فقط وإنما تنحصر في المسؤولية القيادية والمسؤولية الفردية والمسؤولية المشتركة بين القيادة والفرد.
- ويمكن القول أن قلة وعي القيادة بكيفية مساندة الموظفين في حل مشاكل ضغوط العمل، وكيفية إدارتها قد يتسبب في حدوث الاحتراق الوظيفي، وكذلك وجود الموظف مع موظف آخر محترق وظيفياً لفترة طويلة.
- ويمكن تلخيص مصادر ومسببات الاحتراق الوظيفي في الجدول التالي

- أعمال كمية: وفيها يطلب من العامل أداء أعمال كثيرة جداً وفي وقت غير كاف.
- أعمال نوعية: وفيها يطلب من العامل القيام بأعمال تفوق ما يتمتع به من خبرة ومهارة.
- 2- قلة الحمل الوظيفي: قلة الحمل الوظيفي تتطلب قدرات أقل من إمكانات الفرد بحيث لا تتحدى قدراته وتصنف ضمن قلة النوعية، وتتجسد أيضاً في الأعمال أو المهام التي تتطلب جزءاً يسيراً من وقته، وهذه صورة لقلة الحمل الأمر الذي يجد الفرد فيه نفسه عرضة للملل، وتمثل مصدرًا للصراع الداخلي واهتزاز الثقة بالنفس ونقص الدافعية، وكلها تعد من مظاهر الاحتراق الوظيفي
- 3- نوبات العمل: وتعني ارتباط العمل بأوقات غير تقليدية مثل العاملون في مجال الشرطة والأطباء أو موظفي الأقسام الفنية أو رجال الإطفاء وغيرهم، ويمكن القول أن العمل في أوقات مختلفة وغير منتظمة له تأثيرات سلبية على النوم وتؤدي للشعور بالتعب واضطراب الشهية وانخفاض عدد اللقاءات بالأصدقاء، فضلاً عن زيادة حوادث العمل، والاضطرار لاستهلاك المنبهات والمنشطات حسب ما تقتضيه نوبات العمل المختلفة.
- 4- عدم الاستقرار وفقدان الأمن: إن عدم الاستقرار في القرارات والتغيير المستمر في السياسات المتبعة في المؤسسات يتسبب في جمود وسلبية العاملين مما يؤدي إلى توقفهم عن التخطيط والشعور بالضغط ومن ثم الاحتراق الوظيفي، وكذلك تنقل العامل من مكان إلى آخر أو نقله من مهمة إلى أخرى.

جدول (1) مسببات ومصادر الاحتراق الوظيفي

المجتمع	المنظمة	الفرد
- الحروب والأوبئة	- غموض الدور	- التقاضي الشديد في العمل
- الوضع الاقتصادية والبطالة وغلاء المعيشة	- ضعف العدالة التنظيمية	- ارتفاع مستوى التوقعات والآمال
- سرعة التطورات التكنولوجية	- زيادة الحمل الوظيفي أو قلته	- والمكاسب من العمل
- تحمل الموظف جميع مسؤوليات أسرته	- عدم انتظام أوقات العمل	- عدم القدرة على التكيف مع المتغيرات
- والتعويل الكبير عليه	- فقدان الأمن الوظيفي	- تحمل الضغوط لفترات طويلة دون التحديث عنها
- ضعف سلطة الدولة في تطبيق القوانين	- عدم اتباع المنظمة لسياستي التدوير والتمكين الوظيفي	- الخوف والقلق
- المنظمة لحقوق الموظف	- ضعف المساندة الاجتماعية من قيادة المنظمة وزملاء العمل	- عدم القدرة على ترتيب الأعمال
- عدم وجود منظمات فاعلة لحماية الموظف	- الاختيار السيئ عند التعيين	- عدم علم الموظف الكافي بحقوقه وواجباته
- ضعف المساندة الاجتماعية من أفراد الأسرة	- عدم مراعاة الفروق الفردية بين الموظفين	- التعرض لعدوى الاحتراق الوظيفي بمجالسة المحترقين وظيفيًا لفترات طويلة

المصدر : من إعداد الباحثة

الموظف وإظهار اللامبالاة في التعاملات وعدم الاهتمام بالعملاء.

5- مستويات الاحتراق الوظيفي وطرق قياسه:

3- المستوى الشديد: نتيجة لاستمرار الأعراض، وعدم وضع حد لوقف استمرارها، فإنها ومع مرور فترة طويلة من الزمن تتطور الحالة لتصبح أكثر شدة، ويصعب التغلب عليها، فتظهر المشاكل النفسية والصحية المزمنة على الموظف وتنعكس سلبًا على الأداء وتصبح ظاهرة الاحتراق الوظيفي تهدد الموظف والمنظمة على حد سواء.

ذكر Spaniol & Caputo 1979 أن مستويات الاحتراق الوظيفي ثلاثة مستويات وهي: (الزعيمة ، 2021: 42)

1- المستوى المعتدل: وهي الحالة التي يمكن وصفها بالمؤقتة حيث تظهر أعراض قصيرة المدى وبشكل منقطع، متمثلة بالشعور بالإرهاق، والقلق، والإحباط، والعصبية، وفي الغالب تنتهي إذا تمت معالجتها مبكرًا.

وقدم Freudenberger مقياسًا لقياس الاحتراق الوظيفي يتكون من 18 عبارة تتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق والانطباق التام وذلك على متصل يتراوح بين صفر إلى 5 وتشير الدرجة

2- المستوى المتوسط: وترتبط بتراكم المستوى السابق واستمرار الأعراض لفترة زمنية أطول، فتصبح العلامات أكثر وضوحًا من خلال درجة انفعال

(نادراً، أحياناً، غالباً، كثيراً، عادةً) وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق الوظيفي لديه ويقسم الأفراد كالاتي :

جدول (4) مقياس Potter للاحتراق الوظيفي

الدرجة	المستوى
20 - 40	أنت على ما يرام ولا خوف عليك
41 - 60	لا بأس عليك طالما اتخذت الاحتياطات الوقائية اللازمة
61 - 80	أنت مرشح للإصابة بالاحتراق الوظيفي
81 - 100	أنت تعاني من الاحتراق الوظيفي

المصدر: (الحاتمي، 2014: 19)

أما مقياس Pines للاحتراق الوظيفي فيحمل الكثير من التشابه بينه وبين مقياس Maslach إلا أن Pines تنتظر إلى الاحتراق على أنه متلازمة أعراض تحدث بصورة متزامنة وتشمل: العجز، واليأس والإحباط، وتدني الإحساس والقابلية للتهيج، والإحساس بتدني التقدير الذاتي، ويمكن تطبيق المقياس على العلاقات الوظيفية والعلاقات الأسرية والصراعات السياسية. (الكحلوت، 2017: 38)

ويعد مقياس Oldenburg هو البديل للأداة الأكثر استخداماً لقياس الاحتراق الوظيفي (Maslach) وقد تم تطويره للتخفيف من التحيز المحتمل ويتكون من بعدين (الصريمي، 2015: 71) وهذين البعدين هما:

1- الإنهاك: يعرف على أنه نتيجة توتر جسمي، عاطفي، إدراكي شديد فهو لا يغطي الجانب العاطفي الانفعالي فقط كما في مقياس ماسلاك بل الجسمي والادراكي.

التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق الوظيفي ويقسم الأفراد كما يلي:

جدول (2) مقياس Freudenberger للاحتراق الوظيفي

الدرجة	مستوى الاحتراق
صفر - 25	الفرد بحالة جيدة
26 - 35	بداية الإحساس بالضغط
36 - 50	إرهاصات الإصابة بالاحتراق الوظيفي
51 - 65	الفرد محترق
65 فأكثر	وضع الخطر

المصدر: (عقدي، 2017: 49)

كما قدمت Maslach & Jacksok 1981 مقياساً يتكون من 22 فقرة ويتمتع هذا المقياس بخصائص سيكومترية جيدة، كما أنه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي ويعد المقياس الأشهر والأكثر استخداماً (دردير، 2007: 33)

ونتائج المقياس صنفت أبعاد ومستوى الاحتراق الوظيفي كالتالي:

جدول (3) مقياس Maslach & Jacksok للاحتراق

الوظيفي

الأبعاد	عال	متوسط	منخفض
الاجهاد الوظيفي	30 فما فوق	18-29	صفر-17
العلاقات السلبية	12 فما فوق	6-11	صفر-5
نقص الشعور بالإنجاز	24 فما فوق	12-23	صفر-11

المصدر: (عقدي، 2017: 49)

كما قدم Potter مقياس هدف إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي يتكون من 20 عبارة يتم الإجابة عليها من خلال قياس متدرج (1-5) يمثل الفئات

- الضيق والملل ويؤدي إلى ما يسمى بالاحتراق الوظيفي.
- 5- التدريب الممنهج: تدريب القيادات على كيفية التعامل مع العاملين وتحسين وسائل الاتصال بهم والوقوف معهم وحل مشاكلهم.
- 6- تطبيق العدالة التنظيمية: نقشي الظلم والبعد عن العدالة في الترقيات داخل المنظمة، إذ إن ذلك يؤدي بالموظف إلى التذمر والإحباط ومن ثم الاحتراق الوظيفي.
- وأشار (عقدي، 2017: 47) إلى بعض الآليات التي يمكن أن تقوم بها المنظمة من أجل التخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي مثل:
- 1- التعرف على المشكلات التي تواجه العاملين والعمل على حلها.
 - 2- العمل على زيادة مستوى الثقة بين العاملين بالمنظمة.
 - 3- توفير بيئة عمل مناسبة ومشجعة للعمل.
 - 4- تشجيع التواصل الفعال بين المستويات الإدارية والوظائف المختلفة في المنظمة.
 - 5- العمل على زيادة دافعية العاملين للعمل ورضاهم عنه.
 - 6- توزيع المهام والأعباء الوظيفية بطريقة عادلة وشفافة.
 - 7- تنمية الشعور بالانتماء والولاء التنظيمي لدى العاملين.
 - 8- ممارسة التوجيه والتعليم والاستشارات الوظيفية.
 - 9- الاستفادة من خبرات العاملين وحسن معاملتهم.

- 2- اللامبالاة: ويقصد بهذا البعد المسافة بين الشخص ومتلقي الخدمة، بحيث يصبح الشخص غير انساني ومتصلب وقاسي وقليل الاهتمام بالعمل.
- 6- التغلب على الاحتراق الوظيفي
- لا بد من مواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي لما تحدثه من آثار سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء ولا شك بأن هذه الظاهرة ستكون لها عواقب لا تحمد على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والصحية لذلك لا بد من محاربة هذه الظاهرة وقد ساهم الكثير من الكتاب والباحثين في تسليط الضوء عليها للحد منها.
- اقترح (الشعلان، 2016: 44) أنموذجاً لمواجهة الاحتراق الوظيفي يشترك فيه الفرد والقيادة، حيث حدد مسؤولية القيادة في الآتي:
- 1- المساندة الاجتماعية: على القيادة تعزيز البرامج الاجتماعية التي تسند العاملين، وتخفف ضغوطهم الوظيفية ويشعرون أن المنظمة هي بيتهم الثاني الذي يجدون فيه راحتهم.
 - 2- الإثراء الوظيفي: لا بد للقيادة من إعادة النظر في طبيعة المهام لوظائف المنظمة وإثارها حتى تكون لها قيمة مهنية ومعنوية عالية ولا يشعر الموظف أن دوره مهمش لا تأثير له في هذه الوظيفة.
 - 3- التمكين والمشاركة في اتخاذ القرارات: يعد من الوسائل الناجحة في الوقاية من الاحتراق الوظيفي، لأن الموظف سيحس بأن وظيفته مهمة وأن دوره في المنظمة فاعل.
 - 4- تدوير الوظائف: لقد أشارت الدراسات إلى أن المكوث في وظيفة واحدة لسنوات عديدة يجلب

تثقل كاهل الناس وتستنزف طاقاتهم وتسرع من عملية الاحتراق وتختصر مراحلها .

7- الفرق بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي
 قام (هانز سيلبي 1995) باستخدام مصطلح الضغط Stress ونقله من مجال العلوم الفيزيائية إلى مجال العلوم الإنسانية على أساس إبراز حقيقة مؤداها أن الجسم البشري حين يتعرض لأحد المواقف " أي رد فعله الفسيولوجي " سوف تكون مرهقة أو مجهدة ومالم ينتبه الإنسان لها فسوف تدمره (غانم , 2002: 10)
 وذكر (ويلكنسون , 2013 : 2) في كتابه " الضغط النفسي " أن قليلاً من الضغط النفسي من وقت لآخر قد يأتي بنتائج جيدة على الإنسان فعندما نضطر إلى مواجهة تحد معين أو إلى القيام رغماً عنا بعمل ما نلاحظ أننا غالباً ما نجد السبيل الأمثل لإنجاز الأهداف الموكلة إلينا تنفيذها، لا شك أن إنجازها يثير في نفوسنا شعوراً إيجابياً لاسيما وأن قبول التحديات والتغلب عليها يحد من الشعور بالملل.

وذكر كذلك (ويلكنسون , 2013 : 2) كيف يؤثر الضغط النفسي على الجسم؟ حيث وضح أن الضغط النفسي يحدث تغيرات كثيرة في الهرمونات التي تسيطر على المحور الوطائي النخامي الكظري، فتؤدي في حالات الضغط النفسي الشديد كميات من هرمونات التوتر الكظرية في الدم كالادرنايين إلى ردة الفعل " قاتل أو اهرب " التي تترافق مع حالات المفاجأة، القلق، ارتفاع معدل ضربات القلب وضغط الدم وارتفاع سكر الدم والتعرق والاحمرار وفقدان الشهية واضطراب النوم. وفي حالات الضغط النفسي المزمن فإن التغير المستمر في إفراز هرمون الضغط النفسي الذي تفرزه غدد الجسم

وأضافت (الصريمي، 2015: 72) الوسائل التالية لمواجهة الاحتراق الوظيفي:

- 1- الوسائل الفردية: الكشف الطبي - أخذ قسط من الراحة، طلب المساعدة الاجتماعية، العلاج الروحي، الصبر والصلاة، تقويم أسلوب الحياة، التمارين الرياضية، الانتماء لمجموعات مثل المجموعات الرياضية.
- 2- الوسائل التنظيمية: تغيير الأدوار والمسؤوليات، زيادة المسؤولية والاستقلالية المهنية، الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين نموًا مهنيًا ونفسيًا.
- كذلك أضافت (مدوري، 2015: 54) بعض الوسائل على المستوى الفردي للتغلب على الاحتراق الوظيفي:
- 1- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.
- 2- الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكلة.
- 3- إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه وأولوياته والتأكد من قابلية الأهداف للتنفيذ.

ويمكن القول أن التخلص من ظاهرة الاحتراق الوظيفي يستلزم تغيير ثقافة الفرد والأسرة والمنظمات والمجتمع ككل ، حيث أن سمات الفرد وخصائصه يكتسبها من الصغر عن طريق الأسرة وينعكس ذلك بدوره على المجتمع والمنظمات ، ويتضح ذلك من بعض العبارات التي يتناقلها الناس مثل: " المعلم شمعة تحترق لتضيء للآخرين " لذلك نرى في مجتمعاتنا الأم المحترقة والأب المحترق والطالب المحترق والعامل المحترق والمدير المحترق، علاوة على الكثير من العوامل التي تسبب الاحتراق مثل الأزمات الاقتصادية والحروب وضعف القوانين المنظمة للعلاقة بين العامل ورب العمل والتي

وأشار (شلاح ، 2015: 40) أن الاحتراق الوظيفي مرحلة متقدمة من الضغط، وتتشابه مصادر الضغط والاحتراق الوظيفي، ويحدث الاحتراق في حالة استمرار الضغط مع عدم القدرة على التعامل معه. وقد قام المركز القومي للصحة والأمن الوظيفي الأمريكي بوضع الجدول التالي للتفرقة بين الضغط والاحتراق الوظيفي:

يسهم في إضعاف الصحة فيسبب على سبيل المثال: الكآبة، قرحة المعدة، ضعفاً في المناعة مع قابلية للإصابة بأمراض فيروسية وأمراض القلب. وذكر (طه ، 2010: 9) أن الاحتراق الوظيفي هو نتاج للفشل في التوافق مع ضغوط العمل، وحيث إن ضغوط العمل تنتشر في كل أنواع المهن والأعمال دون استثناء، فمن الطبيعي أن الفشل في التوافق مع الضغوط في أي مهنة يمكن أن يقود لشعور أفرادها بالاحتراق الوظيفي عامة.

جدول (5) الفرق بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي	
ضغط العمل	الاحتراق الوظيفي
1- يشعر الفرد بالتعب	1- يشعر الفرد بالإجهاد المستمر
2- يعاني الفرد من القلق	2- يعاني الفرد من التوتر المستمر
3- يؤدي للشعور بعدم الرضا	3- يؤدي للشعور بالملل والضيق في العمل
4- يؤدي لانخفاض الولاء الوظيفي	4- يؤدي لانتهاء الولاء الوظيفي
5- يؤدي لتقلب المشاعر	5- يؤدي إلى فقدان الصبر وعدم الرغبة في الحديث مع الآخرين
6- يؤدي لصعوبة التركيز ونسيان أمور كثيرة	6- يؤدي لشعور الفرد بأنه كثير النسيان
7- يؤدي لتزايد التغيرات الفسيولوجية مثل: ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم.	7- يؤدي للاضطرابات النفسية

المصدر: (الصريمي، 2015: 26) نقلا عن (Sweeny, et al , 2002 , p 268)

رابعاً: منهجية الدراسة وإجراءاتها

تعد منهجية الدراسة وإجراءاتها بُعداً رئيسياً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي للدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، ومن ثم تحقق الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، وبناء على ذلك فإن هذا الفصل سيتضمن الآتي: منهج الدراسة، ومبررات اختيار مجتمع الدراسة، ومجتمع وعينة

ويمكن القول إن ضغوط العمل يمكنها أن تسهم في نجاح الموظف وتزيد من قدراته وخبراته خاصة إذا استطاع التأقلم معها والاستفادة منها وإدارتها، وفي هذه الحالة لا تشكل مشكلة ولا تعتبر مرحلة من مراحل الاحتراق الوظيفي، أما إذا لم يستطع الموظف التأقلم معها ولم تحقق له أي إنجاز واستمر تكرار تلك الضغوط دون فائدة تعود على الموظف والمنظمة معاً، فإنها تتحول في هذه الحالة إلى مرحلة من مراحل الاحتراق الوظيفي.

الدولية)، وقد اختيرت هذه المدارس لكونها من أهم المدارس الأهلية في العاصمة صنعاء وكذلك لأنها من أكثر المدارس من حيث عدد العاملين وثباتهم الوظيفي، حيث بلغ عدد العاملين فيها (2089) عاملاً وعاملة، وتمتلك عدة فروع منتشرة في أنحاء العاصمة.

3- عينة الدراسة:

لأن مجتمع الدراسة يتكون من (2089) مفردة فقد تم تحديد حجم العينة بحسب جدول حجم العينات لـ (Krejcie & Morgan) بـ (325) مفردة، وقد تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

وقد تم تحديد حجم العينة لكل مدرسة من المدارس المختارة للدراسة على حدة وفقاً للمعادلة:

حجم العينة للمدرسة = (عدد الموظفين في المدرسة / حجم المجتمع الكلي) × حجم العينة الكلية
والجدول (6) يوضح مجتمع وعينة الدراسة.

جدول (6) توزيع مجتمع الدراسة وعينته

م	المدرسة	عدد العاملين	النسبة	حجم العينة	الاستمارات القابلة للتحليل	المعادلة	نسبة الاستمارات القابلة للمعادلة إلى العينة
1	مدارس النهضة الحديثة	511	25 %	79	58		73.42%
2	مدارس الرشيد النموذجية	617	30%	96	80		83.33%
3	مدارس العالمية الحديثة	300	14%	47	42		89.36%
4	مدارس الأقصى الحديثة	321	15%	50	45		90.00%
5	مدارس الأمجاد الدولية	340	16%	53	48		90.57%
	إجمالي	2089	100%	325	273		84.00%

الموزعة، أي ما نسبته (84%) من مجموع الاستبانة الموزعة.

الدراسة، ووحدة التحليل المستخدمة، ومصادر جمع البيانات، وأداة الدراسة وخطوات بنائها، واختبار التوزيع الطبيعي، وقياس مدى صدق أداة الدراسة وثباتها، وأخيراً الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

1- منهج الدراسة:

بناءً على طبيعة الدراسة ولتحقيق أهدافها اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يعد أكثر المناهج استخداماً في دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية.

2- مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين- باستثناء أعضاء الإدارات المساندة- في المدارس الأهلية مجال الدراسة بأمانة العاصمة والمتمثلة في (مدارس النهضة الحديثة، مدارس الرشيد النموذجية، مدارس العالمية الحديثة، مدارس الأقصى الحديثة، مدارس الأمجاد

4- نسبة استجابة مجتمع الدراسة:

بلغ حجم عينة الدراسة (325) مفردة، وتم توزيع (325) استبانة، وتم استرجاع (273) استبانة من الاستبانة

4- مصادر جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات هما:

1- المصادر الثانوية: من أجل فهم الظاهرة نظرياً وبناء الإطار النظري للدراسة تم استخدام مصادر البيانات الثانوية التي تتمثل في الدراسات العلمية والأبحاث والكتب والمجلات العلمية المحكمة والدوريات والمقالات والتقارير، ومواقع الأنترنت المتاحة للبحث العلمي، ذات العلاقة بموضوع الدراسة، بهدف أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال الدراسة.

2- المصادر الأولية: بغرض اختبار الظاهرة عملياً (أي التأكد من مدى وجودها عملياً) ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة للدراسة، تم تصميمها بالاستعانة بالدراسات السابقة، وتم تطويرها بما يتناسب مع الدراسة الحالية، وقد تم استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي بعد تعديله بما يتناسب مع الدراسة الحالية، وذلك للحصول على المعلومات اللازمة لاختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة.

7- بناء الاستبانة:

لقد تمت عملية بناء الاستبانة من خلال الرجوع إلى الأدبيات العلمية المختلفة ذات العلاقة التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي، وتم الاستعانة بها لتحديد مؤشرات متغيرات الدراسة وأبعادها المتضمنة في محتوى الاستبانة، وقد ساعد على ذلك الاستفادة من بعض النماذج والدراسات السابقة، وقد تم الاعتماد في بناء

فقرات متغيرات الدراسة على مجموعة من الدراسات السابقة، ومن ثم تم بناء أداة الدراسة وفقاً للخطوات التالية:

(1) المراجعة النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة والاستفادة من النظريات والنماذج العلمية التي تناولت الاحتراق الوظيفي من جهة أخرى.

(2) مراجعة أدوات جمع البيانات للدراسات السابقة التي اهتمت بجوانب الدراسة الحالية والتي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة للاستفادة منها في بناء أداة هذه الدراسة.

(3) تحديد الأبعاد الرئيسة للاستبانة وصياغة الفقرات الواقعة ضمن كل بُعد.

(4) اختبار صدق الأداة بتوزيع الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين من ذوي العلاقة؛ لاستطلاع آرائهم حول أداة الدراسة.

جدول (7): مكونات استبانة الاستبانة

38.889%	7	الإجهاد الوظيفي	الاحتراق الوظيفي
33.333%	6	سلبية العلاقات الشخصية	
27.778%	5	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	
100%	18		الإجمالي

وقد تم استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي بعد تعديله بما يتناسب مع الدراسة الحالية،

وقد اعتمدت جميع فقرات الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات، حيث أعطى الرقم (5) للبدل موافق بشدة، والرقم (4) للبدل موافق، والرقم (3) للبدل محايد، والرقم (2) للبدل غير موافق، والرقم (1) للبدل غير موافق بشدة.

بين كل فقرة والبُعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وعلى مستوى جميع فقرات الاستبانة، وتفترض هذه الطريقة أن الفقرة التي ستحصل على درجة ارتباط منخفضة جدًا أو ذات قيمة سالبة أو قيمة ذات مستوى دلالة أكبر من (0.05) فيعني ذلك أن الفقرة تضعف القدرة التفسيرية للنتائج الخاصة بالبُعد، ومن ثم يتم استبعادها، خاصة عند كل ما يتعلق باختبار الفرضيات، أما إذا جاءت درجة الارتباط موجبة وقيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) فيعني ذلك أن الفقرة ملائمة وتدعم القدرة التفسيرية لنتائج البُعد الذي تنتمي إليه، حيث تعتبر الفقرات السالبة أو التي يقل معامل ارتباطها عن (0.25) متدنية ويفضل حذفها، ويمكن توضيح نتيجة هذا الاختبار فيما يأتي:

- صدق الاتساق الداخلي

يتضح من الجدول (8) أن جميع فقرات الاحتراق الوظيفي جاءت مرتبطة بأبعادها بدرجة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية دالة عند مستوى (0.01)، ودرجة الارتباط تتراوح بين 0.227 و0.764، ما يشير إلى عدم وجود فقرات قد تضعف المصادقية لهذه الأبعاد، وهذا يدل على وجود مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية، وبذلك تعد أبعاد وفقرات المتغير التابع صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (8) نتائج الصدق البنائي للمتغير التابع للاحتراق الوظيفي

نقص الشعور بالإنجاز الشخصي			سلبية العلاقات الشخصية			الإجهاد الوظيفي		
مستوى الدلالة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	مستوى الدلالة	معامل ارتباط	رقم الفقرة	مستوى الدلالة	معامل ارتباط	رقم الفقرة
.000	.713**	1	.000	.737**	1	.000	.618**	1
.000	.612**	2	.000	.744**	2	.000	.740**	2
.000	.692**	3	.000	.227**	3	.000	.715**	3

- اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة:

يعرف صدق أداة الدراسة أنه مدى تمكن أداة جمع البيانات أو إجراءات القياس من قياس المطلوب قياسه، ويعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت لقياسه، فإنها بذلك تكون صادقة. كما يقصد بالصدق: شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق أداة جمع المعلومات بالطرق الآتية:

- الصدق الظاهري (صدق المحتوى):

تم عرض الاستبانة على 6 من المحكمين من ذوي الخبرة والمعرفة في مجال الإدارة والإحصاء والبحث العلمي، وطلب منهم إبداء آرائهم في مدى مناسبة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، واستنادًا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون تم إجراء التعديلات المقترحة، بالإضافة إلى حذف أو إضافة بعض الفقرات في ضوء المقترحات المقدمة.

- صدق الاتساق الداخلي (التكويني):

للتأكد من عدم وجود فقرات في أداة الدراسة يمكن أن تضعف من القدرة التفسيرية للنتائج، تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (R)

4	.735**	.000	4	.646**	.000	4	.604**	.000
5	.680**	.000	5	.734**	.000	5	.407**	.000
6	.764**	.000	6	.692**	.000			
7	.657**	.000						

(**) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.01 \geq p$)

إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، كما يقصد بالثبات استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، ولمعرفة درجة ثبات متغيرات الاستبانة ومصداقية إجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة تم إجراء اختبار كرونباخ (ألفا) - Cronbach's alpha)، وذلك للتأكد من نسبة ثبات الاستبانة وصدق آراء العينة. ويفترض هذا الاختبار أن إجابات العينة فيما بينها يجب أن تكون متقاربة نوعاً ما، فكلما تقاربت إجابات كل استبانة مع بقية الاستبانات ارتفعت درجة الثبات، وكذلك درجة المصداقية، والحد الأدنى للقول بثبات الاستبانة هو أن تكون درجة الثبات (0.640) فأكثر، فإذا جاءت أقل من ذلك فإنه يتم إعادة توزيع الاستبانة على عينة أكثر انسجاماً مع موضوع الدراسة (الفئة المستهدفة من الدراسة)، وكلما اقترب الرقم من (الواحد الصحيح) دل ذلك على انسجام آراء العينة، وأن الآراء شبه موحدة فيما يتعلق بالمشكلة التي تناقشها الاستبانة، ومن ثم يعد ذلك معياراً للتأكد من أن رأي العينة منسجم، ومن ثم يمكن الاعتماد على النتائج المتحصلة منها في تعميمها على مجتمع الدراسة؛ لأن رأي العينة الثابت يعني أن رأي المجتمع سيكون أيضاً ثابتاً حتى لو تم توزيع عدد أكبر من الاستبانات الجدول (10) يوضح نتائج اختبار كرونباخ.

- الصدق البنائي:

يعد الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وقد تم باستخدام معامل الارتباط بيرسون التحقق من ذلك كما يأتي:

جدول (9) معامل الارتباط بين أبعاد محور الاحتراق الوظيفي

والدرجة الكلية لفقرات المحور.

م	الأبعاد	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
1	الإجهاد الوظيفي	.800**	.000
2	سلبية العلاقات الشخصية	.814**	.000
3	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	.488**	.000

(**) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($0.01 \geq p$)

يتضح من الجدول (9) أن جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي جاءت مرتبطة بمحورها بدرجات ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، مما يشير إلى عدم وجود أبعاد قد تضعف من المصداقية البنائية لأبعاد الاحتراق الوظيفي، وبذلك تعد جميع أبعاد المتغير التابع صادقة لما وضعت لقياسه.

- اختبار الثبات لأداة الدراسة:

يعد اختبار الثبات للبيانات مهم جداً قبل أن يتم تحليلها، ويقصد بمقياس الثبات أنه يعطي النتيجة نفسها لو تم

جدول (10) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

محاوَر الاستبيان	عدد الفقرات	درجة الثبات Alpha	درجة المصادقية \sqrt{Alpha}
الإجْهاد الوظيفي	7	82.70%	90.94%
سلبية العلاقات الشخصية	6	70.90%	84.20%
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	6	70.60%	84.02%
إجمالي الاحتراق الوظيفي	18	80.00%	89.44%
الاستبيان بشكل عام	39	86.10%	92.79%

2. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة مدى ثبات أداة الدراسة ومدى مصادقية آراء العينة على مستوى المتغيرات الرئيسة وأبعادها الفرعية.

3. التكرارات Frequencies والنسب المئوية لحساب تكرار ونسبة البيانات العامة للمشاركين في عينة الدراسة.

4. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة متوسط آراء العينة المشاركة في الدراسة ومدى انحراف إجابات العينة عن الوسط الافتراضي (3 درجة المحايد) وإثبات موافقة أو عدم موافقة العينة على الفقرات.

خامسًا: عرض نتائج البحث وتحليلها

التحليل الوصفي للاحتراق الوظيفي:

للتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي في المدارس الأهلية بأمانة العاصمة، يتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقد جاءت النتائج كما في الجدول (11).

يتضح من الجدول (10) أن متغيرات الاستبانة جاءت بدرجات ثبات تتراوح بين (70.60%) و (95.4%)، وبدرجات مصادقية تتراوح بين (84.02%) و (90.94%)، وهذا يعني أنها جاءت بنسبة ثبات مرتفعة، ودرجة مصادقية مرتفعة أيضًا، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجة كبيرة.

8- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1. اختبار معامل ارتباط بيرسون Person's

(Correlation): لاختبار الصدق البنائي وصدق

الاتساق الداخلي لمعرفة مدى قوة العلاقة بين فقرات

أسئلة الاستبانة والأبعاد التي تنتمي لها من جهة،

وبين الأبعاد الرئيسة والمحاوَر من جهة أخرى.

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الاحتراق الوظيفي

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	مستوى التحقق	الرتبة
1	الإجهاد الوظيفي	3.38	0.75	67.66%	متوسط	1
2	سلبية العلاقات الشخصية	2.59	0.73	51.82%	منخفض	2
3	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	2.03	0.51	40.53%	منخفض	3
	متوسط الاحتراق الوظيفي	2.67	0.48	53.34%	متوسط	

ولمعرفة مستوى الاحتراق الوظيفي في المدارس الأهلية بأمانة العاصمة، بحسب فقرات كل بُعد من أبعادها سوف نوضح ذلك فيما يأتي:
البعد الأول: الإجهاد الوظيفي:
للتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي في المدارس الأهلية بأمانة العاصمة وفقاً لبعد الإجهاد الوظيفي، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما في الجدول (12).

يتضح من الجدول (11) أن مستوى الاحتراق الوظيفي في المدارس الأهلية بأمانة العاصمة كان متوسطاً حسب تقديرات عينة الدراسة، فقد جاء بنسبة (53.34%) وبمتوسط حسابي (2.67)، وبلغ الانحراف المعياري (0.48).
ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المؤشر الأكبر للاحتراق الوظيفي في المدارس الأهلية هو الاجهاد الوظيفي وهو المسبب لسلبية العلاقات الشخصية.

جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الإجهاد الوظيفي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	مستوى التحقق	الرتبة
7	ينتظر الموظف بشغف مواعيد الإجازات	4.27	1.00	85.42%	عالية	1
1	يشعر الموظف بأن عمله المسند إليه يستنزف طاقته بالكامل	4.22	1.01	84.40%	عالية	2
6	يشعر الموظف بالإرهاك الشديد في نهاية الدوام	3.95	1.07	78.90%	متوسطة	3
4	يشعر الموظف بضغط شديدة أثناء ممارسته للعمل	3.43	1.14	68.57%	متوسطة	4
5	يعاني الموظف من الصداع خاصة عندما يكون في العمل	2.86	1.19	57.14%	متوسط	5
2	يشعر الموظف بالضيق أثناء ذهابه للعمل	2.57	1.11	51.36%	منخفض	6
3	يشعر الموظف بالضجر والملل أثناء ممارسته للعمل	2.39	0.99	47.84%	منخفض	7
	متوسط بعد الإجهاد الوظيفي	3.38	0.75	67.66%	متوسط	

على عاتق العاملين في المدارس الأهلية بالعاصمة صنعاء وكثرة المشاكل التي ينبغي عليهم حلها، مما يؤدي إلى شعور العاملين بضغط العمل والإجهاد الشديد، وشعور نصف الموظفين تقريباً بالضيق أثناء ذهابه للعمل لذلك ينتظر الموظف مواعيد الإجازة بشغف، ولا يجد الموظف وقت فراغ فيصاب بالملل والضجر.

البعد الثاني: سلبية العلاقات الشخصية:

للتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي في المدارس الأهلية بأمانة العاصمة وفقاً لبعد سلبية العلاقات الشخصية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول (13).

يتضح من الجدول (12) أن المتوسط الحسابي لبعد الإجهاد الوظيفي بلغ (3.38)، بنسبة موافقة (67.66%)، وانحراف معياري (0.75)، مما يدل على أن مستوى الاحتراق الوظيفي من خلال بعد الإجهاد الوظيفي في المدارس الأهلية بأمانة العاصمة كان متوسطاً.

مما سبق يتضح أن الموظف يشعر بأن عمله المسند إليه يستنزف طاقته بالكامل، كما يشعر بالإرهاك الشديد في نهاية الدوام، ويشعر الموظف بضغط شديدة أثناء ممارسته للعمل بمستوى عال.

كما لا يشعر الموظف بالضجر والملل أثناء ممارسته للعمل، والنصف منهم يشعر بالضيق أثناء ذهابه للعمل. وتعرزو الباحثة هذه النتيجة إلى وجود شعور بالإجهاد الوظيفي بمستوى عال يعود إلى كثرة المتطلبات الملقة

جدول (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد سلبية العلاقات الشخصية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	مستوى التحقق	الرتبة
6	يشعر الموظف بأن مديره وزملائه يلومونه بسبب بعض مشاكل العمل	2.85	1.17	56.92%	متوسط	1
1	يشعر الكثير من الموظفين بالجمود مع المتواجدين في مقر العمل	2.79	1.19	55.90%	متوسط	2
2	أصبح تعامل الموظفين مع الآخرين أكثر قسوة	2.67	1.07	53.41%	متوسط	3
4	يميل الموظف إلى العزلة عن زملائه في العمل في معظم الأوقات	2.66	1.22	53.26%	متوسط	4
5	يتعامل بعض الموظفين مع الآخرين بشيء من الاستهزاء والسخرية	2.38	1.19	47.62%	منخفض	5
3	لا يستمتع الموظف كثيراً بالحديث مع الآخرين في العمل.	2.19	.99	43.81%	منخفض	6
	متوسط بعد سلبية العلاقات الشخصية	2.59	0.73	51.82%	منخفض	

ميل من الموظف إلى العزلة عن زملائه في العمل في معظم الأوقات.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى المهام الكثيرة التي يتوجب على الموظفين القيام بها في وقت قصير، لذلك يتعامل الموظفون بالجمود مع زملائهم ويميلون للعزلة حتى يتمكنوا من الاستفادة من الوقت لإتمام المهام المطلوبة منهم، وأحياناً يتعاملون مع البعض بقسوة وبعصبية، ولكنهم عند وقت فراغهم يستمتعون بالحديث مع بعضهم البعض.

البعد الثالث: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي:

للتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي في المدارس الأهلية بأمانة العاصمة وفقاً لبعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، يتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول (14).

جدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	مستوى التحقق	الرتبة
5	يشعر الموظف بعدم وجود صعوبة في أداء المهام المكلف بها	2.57	0.50	51.36%	منخفض	1
2	لا يتفهم الموظف مشاعر الناس المتواجدين معه في العمل بسهولة	1.97	0.83	39.34%	منخفض	2
3	لا يتعامل الموظف بفاعلية مع المشكلات أثناء ممارسته للعمل	1.78	0.70	35.68%	منخفض	3
1	يشعر الموظف دائماً بأنه غير نشيط وفعال جداً أثناء ممارسته للعمل	1.78	0.80	35.68%	منخفض	4
4	يشعر الموظف أنه لم ينجز أشياء كثيرة ونافعة خلال الدوام الرسمي	1.67	0.77	33.33%	منخفض	5
	متوسط بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	2.03	0.51	40.53%	منخفض	

بنسبة موافقة (40.53%)، وانحراف معياري (0.51)، مما يدل على أن مستوى الاحتراق الوظيفي

يتضح من الجدول (13) أن المتوسط الحسابي لبعد سلبية العلاقات الشخصية بلغ (2.59)، بنسبة موافقة (51.82%)، وانحراف معياري (0.73)، مما يدل على أن مستوى الاحتراق الوظيفي من خلال بعد سلبية العلاقات الشخصية في المدارس الأهلية بأمانة العاصمة كان منخفضاً، مما يعني أن درجة الاحتراق الوظيفي منخفضة في بعد العلاقات الشخصية؛ فالعاملون يرون أن العلاقات الشخصية بين العاملين في المدارس جيدة، وأن الموظف يستمتع كثيراً بالحديث مع الآخرين في العمل، ولكن يتضح من النسبة بأن أكثر من نصف الموظفين في المدارس الأهلية يعانون من سلبية العلاقات الشخصية، لذلك يوجد شعور من قبل الكثير من الموظفين بالجمود مع الموجودين في مقر العمل، كما يلمس بعضهم أن تعامل الموظفين مع الآخرين أصبح أكثر قسوة، ويوجد

يتضح من الجدول (14) أن المتوسط الحسابي لبعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي بلغ (2.03)،

النتائج

بعد الانتهاء من إجراء التحليلات الإحصائية للبيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبانة في المدارس الأهلية بأمانة العاصمة، سيتم عرض أهم النتائج التي تم التوصل إليها، كإجابة عن أسئلة الدراسة، وتحقيق لأهدافها وذلك على النحو الآتي:

- 1- إن مستوى الاحتراق الوظيفي في المدارس الأهلية محل الدراسة كان متوسطاً، وقد جاءت بالترتيب: الإجهاد الوظيفي، سلبية العلاقات الشخصية، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.
- 2- إن مستوى الإجهاد الوظيفي في المدارس الأهلية محل الدراسة كان مرتفعاً جداً بسبب ضغط العمل الشديد.
- 3- يوجد شعور من قبل الكثير من الموظفين بالجمود مع المتواجدين في مقر العمل.
- 4- العلاقات الشخصية بين العاملين في المدارس جيدة.

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة التي تم الحصول عليها من نتائج التحليل الإحصائي، تم الخروج بمجموعة من التوصيات كما يلي:

- 1- العمل على خلق مناخ تنافسي إيجابي بين العاملين، وتحفيز المتميزين لتحريك طاقاتهم الكامنة وتنمية قدراتهم على الإبداع والابتكار.
- 2- العمل على إيجاد نظام مكافآت وحوافز عادل، مبني على أسس ومعايير وشروط واضحة، مرتبط بكفاءة أداء العاملين، مع مراعات الوضع الاقتصادي الحالي في البلد.

من خلال بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في المدارس الأهلية بأمانة العاصمة كان منخفضاً، مما يعني أن الموافقة منخفضة جداً على أن الموظف لا ينجز أشياء كثيرة ونافعة خلال الدوام الرسمي، وأن الموظف يشعر دائماً بأنه غير نشيط وفعال جداً أثناء ممارسته للعمل، ولا يتعامل بفاعلية مع المشكلات أثناء ممارسته للعمل.

أي ان عينة الدراسة ترى أن الموظف ينجز أشياء كثيرة ونافعة خلال الدوام الرسمي، وأنه الموظف يشعر دائماً بأنه نشيط وفعال جداً أثناء ممارسته للعمل، ويتعامل بفاعلية مع المشكلات أثناء ممارسته للعمل وبدرجة عالية.

كما توجد موافقة عند أكثر من نصف المبحوثين بأن الموظف لا يشعر بوجود صعوبة في أداء المهام المكلف بها.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى نتائج الأداء التي يحققها الموظفون في المدارس الأهلية، وعبارات الشكر والثناء التي يتلقاها العاملون في المدارس سواء من قياداتهم أو من المستفيدين من أدائهم، وإلى التقييم الدوري الذي يتلقونه من قياداتهم المباشرة مما يعزز من ثقتهم في أدائهم وبكمية الأعمال الكثيرة المطلوب منهم إنجازها.

بعد الانتهاء من التحليل الوصفي اتضح أن مستوى الاحتراق الوظيفي في المدارس الأهلية بأمانة العاصمة كان متوسطاً، ولذلك يمكن القول إن الهدف الذي ينص على: (التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمدارس الأهلية في أمانة العاصمة) قد تم تحقيقه.

المشكلات وحلها، والاستفادة من تبادل الأفكار فيما بينهم لفهم إجراءات أداء المهام لديهم.

المراجع

1- الكتب

- [1] طه, فرج عبدالقادر (2010), مقياس الاحتراق النفسي , الطبعة الأولى , مكتبة الانجلو , القاهرة, مصر.
- [2] عبدالرحيم , عاطف جابر طه (2009) , السلوك التنظيمي, الطبعة الأولى , الدار الجامعية , الإسكندرية , مصر.
- [3] غانم, محمد حسن (2002), كيف تواجه الضغوط النفسية, الناشر المؤلف, جامعة حلوان , مصر.
- [4] غريغ ويلكنسون, ترجمة زينب منعم (2013) الضغط النفسي, الطبعة الأولى, دار المؤلف, الرياض.
- [5] القحطاني, سالم وآخرون (1421هـ), منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على برنامج SPSS, المطابع الوطنية الحديثة, الرياض.
- [6] المؤمن, علي معمر (2008), مناهج البحث في العلوم الاجتماعية, الطبعة الأولى, منشورات جامعة 7 أكتوبر, بنغازي, ليبيا.

2- المجلات والدوريات

- [1] الأعمى وميلاد (2023) الأمن الوظيفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على العاملين بمصرف شمال إفريقيا , مجلة الدراسات الاقتصادية , ليبيا , العدد 3 , المجلد السادس , أكتوبر 2023.
- [2] الحربي, نايف بن العبيدي بن متعب (2021) الأنماط القيادية الإدارية في مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم وعلاقتها بالاحتراق النفسي الوظيفي لدى العاملين, مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية, فلسطين, العدد 3 , المجلد التاسع والعشرون, مايو 2021.
- [3] الحضرمي, نوف بنت خلف محمد (2020) ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة,

3- تشجيع العاملين على تبني مداخل وطرق جديدة لحل المشكلات، لما لها من أثر في تعزيز القدرات والثقة لديهم وتخفيف الاحتراق الوظيفي.

4- تقديم المكافآت المجزية لمن يتميز في تحقيق الأهداف لما لها من أثر في تخفيف الاحتراق الوظيفي.

5- زيادة الاهتمام من قبل القيادات بالعاملين ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم الشخصية، وتلبية طموحاتهم، بما يضمن تحقيق أهداف المدارس وأهدافهم.

6- ضرورة أن تهتم القيادات العليا في المدارس بالحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال التوفيق بين أعباء العمل وقدرات ومؤهلات العاملين، وكذلك تنوع المهام والواجبات الوظيفية للخروج من روتين العمل واختيار وتعيين الموظفين في أماكن تناسب قدراتهم .

7- إقامة الدورات للقيادات والعاملين على حد سواء والتي من شأنها التخفيف من ضغط العمل والاحتراق الوظيفي.

8- تعزيز وتقوية العلاقات الشخصية بين العاملين في المدارس من خلال تبني الأنشطة الاجتماعية التي تخلق بيئة عمل مناسبة، ووضع فترات راحة صغيرة للعاملين لتخفيف ضغط العمل، وذلك لكسر الجمود مع المتواجدين في العمل، وبالتالي التخفيف من الاحتراق الوظيفي.

9- مشاركة العاملين بمختلف مهامهم في تقديم المقترحات ورسم سياسات وطرح الأفكار والآراء، لتشجيعهم على الإنجاز ومواجهة

اقتصادية، جامعة الشهيد حمه الخضر، الوادي، الجزائر،
العدد 1 المجلد الحادي عشر، 2021.

3- رسائل علمية:

- [1] أبو مسعود، سماهر مسلم عياد (2010) ، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة أسبابها وطرق علاجها، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية - غزة.
- [2] الحاتمي، سلمان بن علي بن محمد بن راشد (2014) ، الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين، رسالة ماجستير، جامعة نزوى
- [3] دردير، نشوة كرم عمار ابوبكر (2007)، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير، جامعة الفيوم.
- [4] الزعيمي ، حورية سمير احمد غالب (2021)، أثر العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة العلوم والتكنولوجيا.
- [5] شلح، بشير عبدالله محمد (2015)، الأنماط القيادية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي من وجهة نظر الأطباء العاملين في وزارة الصحة الفلسطينية محافظات غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر.
- [6] الصريمي، نبيلة حسن عبدالله يحيى (2015)، الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين وعلاقته بالمناخ التنظيمي في جامعة صنعاء ، رسالة ماجستير ، جامعة صنعاء.
- [7] عقدي، حسن بن ظافر أحمد (2017)، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية بمنطقة جازان، رسالة ماجستير، جامعة جازان.
- [8] الكحلوت، عبدالفتاح عزو (2017)، دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة والتعليم، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى - غزة.
- [9] محمد، كريبع (2010)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المدربين، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

مجلة العلوم التربوية، الرياض، العدد 20، المجلد الثاني،
يناير 2020.

- [4] حجاج ، خليل جعفر (2013) العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، فلسطين، العدد 31 ، المجلد الثاني ، تشرين الأول 2013.
- [5] الخرابشة و عمر محمد عبدالله وآخرون (2005) الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية ، جامعة البلقاء ، الأردن ، العدد 2، المجلد السابع عشر ، يوليو 2005.
- [6] الشعلان، فهد بن أحمد (2016) مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، العدد 65، المجلد الثاني والثلاثون . 2016.
- [7] صافية، خديجة (2021) الاحتراق النفسي وعلاقته بجودة مهارات التدريس لدى أساتذة الجامعة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، العدد 2، المجلد الثاني عشر، 2021.
- [8] العنزي، عطا الله بن فاحس (2023) الشغف الوظيفي والاحتراق الوظيفي وعلاقتهما بالفاعلية المدرسية لدى مديري ومديرات المدارس في مدينة عرعر ، المجلة السعودية للعلوم التربوية ، السعودية ، العدد 10 ، المجلد الأول ، 2023.
- [9] كيرد، معراج (2023) علاقة القيادة الإدارية بظاهرة الاحتراق الوظيفي - دراسة ميدانية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، الجزائر، العدد 1 ، المجلد الحادي عشر ، 2023 .
- [10] الهزاني، إيمان تركي (2022) استراتيجيات مواجهة الاحتراق النفسي لدى قائدات المدارس بمدينة الرياض ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، السعودية ، العدد 28 ، المجلد السادس، 2022.
- [11] يوسف، أيوب، وآخرون (2021) أنماط القيادة الإدارية وأثرها في الاحتراق الوظيفي للعاملين، مجلة رؤى

[10] مدوري, يمينة (2015), الاحتراق النفسي وعلاقته بأنماط الشخصية وبطبيعة الممارسات المهنية, أطروحة دكتوراه, جامعة أبو بكر بلقايد, الجزائر .

[11] هناء, بوحيرة (2012), الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية, رسالة ماجستير, جامعة فرحات عباس, الجزائر .

المراجع الأجنبية

- [1] Genoud,P.A & Waroux , E.l . (2021) : The Impact of Negative Affectivity on Teacher Burnout , International Journal of Environmental Research and Public Health.
- [2] Irena Smetackova . (2017) : Self – Efficacy and Burnout Syndrome Among Teachers , The European Journal of Social and Behavioural EJSBS Volume XX, Issue III (e – ISSN : 2301 – 2218)
- [3] Mousavy , Thomas , Mukundan and Nimehchisalem . (2012) : Burnout among Low and High Experienced Teachers , International Journal of Applied Linguistics & English Literature ISSN 2200 – 3592 (Print) , ISSN 2200 – 3452 (Online) Vol . 1 No . 4 ; Septembet 2012
- [4] Talent Maturure, (2016): Burnout , Work Engagement and Sense of coherence in nurses working at a central hospital in Kwazulu - Natal, Master, University of South Africa.
- [5] Wilmar Schaufeli , (2020) :Burnout contagion among teachers : A social network approach , Journal of Occupational and Organizational Psychology (2020), 93 , 328 - 352