جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

العنوان :

الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات

(دراسة ميدانية على عينة من نساء عاملات بالعمارية)

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص علم النفس العيادي

إعداد:

سهيلة يحي

نادية بورويلة

اشراف:

الأستاذ نبيل ولد محي الدين

السنة الجامعية 2020-2021


بسم الله الرحمن الرحيم
١٤٣٨

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف خلق الله وسيد المرسلين معلم البشرية الأول نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

ان الشكر الأوفر والامتنان الأكبر لله عزوجل الذي مكننا من انجاز هذه الدراسة ، له الحمد والشكر والفضل ، ونحمده لمنحه لنا هذه الفرصة ليكون علما ينتفع به .

نشكر الأستاذ نبيل ولد محي الدين الذي أشرف على مذكرتنا وقدم لنا الكثير من التوجيهات حتى تكون دراستنا بالمستوى المطلوب .

كما نتقدم بالشكر للأستاذ توفيق شهري الذي ساعدنا بالجانب التطبيقي .

كما نتقدم بالشكر الى الذين لولاهم لما استطاعت أقلامنا أن تخط كلمة على هذه السطور طيلة مشوارنا الدراسي أساتذتنا الكرام من الابتدائي الى الجامعة وخاصة أساتذة علم النفس العيادي .

وأختم شكري هذا للآباء الذين منحو فلذات أكبادهم الحب والرعاية ، كما أشكر الأخصائي النفساني الصديق موزاي والأخصائية خديجة حداش اللذان كانا لهما الفضل على مساعدتنا .

الى كل من ساهم في اتمام هذا الجهد اليهم جميعا عظيم الشكر والعرفان .

اهداء

الى روحي التي لم أخذل أملها ووفيت بعهدي لها الى من غمرتني بحنانها و أنارت قلبي بفيض دعائها الى أمي الحبيبة حفظها الله و أطال عمرها

الى من شقي من أجل أن يفتح لي درب الحياة الى من انتظر و أمل في هذا النجاح بفارغ الصبر الى أبي العزيز حفظه الله و أطال عمره

الى فرحة العمر و من كان سندا لي زوجي هشام مناصري حفظه الله و أدامه لي

الى بهجتي في الحياة اخوتي و أخواتي وكل من عائلتي يحي و لكحل

الى عائلتي الثانية التي كانت تدعمني دائما جزاها الله مناصري

الى كل من جمعني بهم أرق معاني الاخوة و الصداقة أمينة و نادية

الى كل من علمني و ساندني و دفعني دفعا للجهاد طوال مشواري الدراسي لو قضيت عمري في الشكر سأقول في اخر المطاف اني لم اوفي .

سهيلة

اهداء

الى تلك العين التي سهرت وما كانت لتغفو حتى يبلغ الاطمئنان الى قلبها ، الى من غمرتني بحبها ودعائها الدائم لي الى نبع الحنان وكل الحنان ... أمي سعاد العزيزة .

الى الذي يحترق من أجل أن ينير لي درب الحياة ، الى من صنع العزة تاجا فوق الجبين ، الى من وجدت بجانبه الأمان ، الى سيد الرجال ... الى والدي عبد القادر العزيز .

الى من شاركوني أحلى أيام طفولتي وتربية معهم تحت سقف واحد ، الى من دعموني ووقفو بجانبي ... الى أخواتي الأعزاء عتيقة ، شيماء ، بشرى ، ... الى سندي في الحياة أخي محمد رياض .

الى أعز الناس على قلبي الى رفيقات الدرب ... أمينة ، سهيلة ، حياة ، سجية ، سارة ،نعيمة ،حياة وزينب.

بكل حب وتقدير ووفاء

أهدي ثمرات حصادي العلمي المتواضع هذا الى كل من عائلة بورويلة وعائلة بلحسن .

الى كل من ساهم ووقف معي وشجعني ولو بالدعاء.

نادية

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
كلمة الشكر	
الاهداء	
فهرس الجداول	
ملخص البحث	
مقدمة	أ
الفصل التمهيدي :الاطار العام للدراسة	
1-الاشكالية	4
2- الفرضيات	8
3-أهداف الدراسة	9
4- أهمية الدراسة	9
5- تحديد المفاهيم	9
الباب الأول :الجانب النظري	
الفصل الثاني : الاحتراق النفسي	
تمهيد	13
1- أهم الرواد في الاحتراق النفسي	13
2- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي	15
3- أسباب الاحتراق النفسي	16
4- أعراض الاحتراق النفسي	17
5- أبعاد الاحتراق النفسي	18
6- مراحل حدوث الاحتراق النفسي	19
7- مستويات الاحتراق النفسي	21
8- أثار الاحتراق النفسي	21
9- طرق خفض مستوى الاحتراق النفسي	22
10- الوقاية و العلاج من الاحتراق النفسي	23

خلاصة	24
الفصل الثالث : الأداء الوظيفي	
تمهيد	26
1- عمليات تقييم الأداء	26
2- معايير تقييم الأداء	28
3- خطوات قياس الأداء	28
4- أهداف تقييم الاداء	30
5- مصادر الاعتراض على تقييم الأداء	30
6- المجالات التي يسهم فيها تقييم الأداء	31
7- العوامل المؤثرة في تقييم الأداء	32
8- التخطيط و دوره في تنمية الأداء الوظيفي للعمل	32
9- طرق تقييم الأداء	34
10- صعوبات تقييم الاداء	34
خلاصة	36
الفصل الرابع : المرأة العاملة	
تمهيد	38
1- الصحة النفسية للمرأة العاملة	38
2- انعكاسات خروج المرأة للعمل	39
3- أثر خروج المرأة العاملة على رعاية الاطفال	40
4- نتائج عمل الزوجة على مركزها في الأسرة	42
5-المرأة و التعليم	43
6- أسباب خروج الزوجة للعمل	44
خلاصة	46
الباب الثاني :الجانب التطبيقي	
الفصل الخامس :الجانب المنهجي للدراسة	
تمهيد	48
1- الدراسة الاستطلاعية	48
2- الدراسة الأساسية	52
2-1- منهج الدراسة	52
2-2- مبررات اختيار المنهج	53

3- عينة الدراسة	53
4- حدود الدراسة	53
5- خصائص عينة الدراسة	54
6-أدوات الدراسة	55
7- اجراءات الدراسة	60
8- الأساليب الاحصائية للدراسة	61
خلاصة	62
الفصل السادس : عرض و مناقشة النتائج	
تمهيد	64
1- عرض نتائج فرضيات الدراسة	64
2- تفسير و مناقشة فرضيات الدراسة	68
2-1- عرض و تفسير الفرضية العامة	68
2-2- عرض و تفسير الفرضية الجزئية الأولى	68
2-3- عرض و تفسير الفرضية الجزئية الثانية	69
3-الاستنتاج العام	70
4-الاقتراحات و التوصيات	72
خاتمة	73
قائمة المراجع	75
الملاحق	

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	نتائج صدق ارتباط البنود بالدرجة الكلية	50
02	نتائج حساب معامل الارتباط ألفا لرونباخ	50
03	يبين نتائج صدق ارتباط البنود بالدرجة الكلية	51
04	نتائج حساب معامل الارتباط ألفا لرونباخ	52
05	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير السن	54
06	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	55
07	توزيع فقرات المقياس على أبعاد الاحتراق النفسي	57
08	يوضح معاملات ارتباط المقاييس الفرعية بالدرجة الكلية للاختبار	57
09	يبين نتائج ثبات المقياس	58
10	يبين نتائج حساب الفرضية العامة	64
11	يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way)	65
12	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (anova one way)	66
13	الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي	67

ملخص البحث :

هدفت الدراسة الى محاولة التعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي من خلال البحث عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الانهاك الانفعالي ، تبلد المشاعر،نقص الشعور بالانجاز الشخصي)والأداء المهني لدي النساء العاملات المتزوجات وبالتحديد العاملات في قطاع التربية في بلدية العمارية ولاية المدية ،وقد انطلقت الباحثتان في دراستهما من التساؤل التالي :

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية المتمثلة فيما يلي :

-هل توجد فروق ذات دلالة بين متسوى النساء العاملات المتزوجات في الاحتراق النفسي تعزى للمستوى الدراسة ؟

-هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين النساء العاملات المتزوجات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن؟

ولتحقيق ذلك اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي الارتباطي الذي يعني بدارسة وتحليل الارتباط بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة المتزوجة، ومعرفة طبيعة العلاقة بينهما ،كما تم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي لكرستينا ماسلاش ومقياس الأداء الوظيفي، والتي تم توزيعها على 40 امرأة عاملة بالمؤسسات التعليمة ،واستخدمت الباحثتان لايجاد العلاقة بين الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة والأداء الوظيفي معامل الارتباط بيرسون وبالاعتماد على برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS،وقد أسفرت نتائج الدراسة على مايلي :

- توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات.

- لا توجد فروق ذات دلالة بين مستوى النساء العاملات المتزوجات في الاحتراق النفسي تعزى للمستوى الدراسة.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين النساء العاملات المتزوجات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن.

وفي ضوء النتائج المتحصل اليها تم مناقشة و تفسير النتائج لتليها مجموعة من الاقتراحات فخاتمة .

الكلمة المفتاحية :الاحتراق النفسي ، الأداء الوظيفي ،الزوجة العاملة المتزوجة .

مقدمة:

لقد أصبحت المرأة تمارس بلا شك دورا بارزا وهاما في مختلف ميادين العمل الا ان الضغوط والعوامل المختلفة التي تمر بها جعلها تتعرض للاحتراق النفسي بمستويات مختلفة الأمر الذي يؤدي إلى تدني إنتاجيتها وعدم رغبتها في العمل مما يؤثر سلبا في أداء المنظمة بشكل عام وهو أمر لا يمكن تجاهله .

فالمرأة نصف المجتمع ،وهي منذ بدأ البشرية شريكة الرجل في تعمير الأرض ، ولها في ذلك عبر مر العصور مواقف بارزة يشهد لها التاريخ ،فلقد عرف التاريخ الإسلامي منذ عهد النبوة نماذج لسيدات أعمال مسلمات جمعوا بين الدنيا و الآخرة و نجحنا في إدارة أعمالهن وبيوتهن ، وكانو جنب الى جنب مع الرجل في بناء الحضارة الإسلامية ، يزاولن التجارة ، ويصنعن السلع ،ويزرعنا الأرض، ويتعلمن ويعلمن العلم ويخرجن مجاهدات يداوينا الجرحى ويسقينا العطشى .

(دوابة ،2007،ص25).

وبالنظر الى المرأة العاملة العربية بشكل عام والجزائرية بشكل خاص نجد أنه هناك العديد من الضغوط والعوامل الاجتماعية والنفسية التي تأثر عليها والتي أدت بشكل مباشر أوغير مباشر الى تعرضها لبعض الأمراض المهنية التي قد تصيب الرجل أيضا ولعل من أبرز هذه الأمراض :الاحتراق النفسي والذي يعتبر احدى العوائق الأساسية لكل عملية تغير وتنمية كما تتعدى الى التأثير على الطاقة الكامنة والدافعية ، وهذا ما يعرض الفرد الى الاستنزاف الداخلي والاحساس بالانهيار وعدم القدرة وهذا ماجعل المختصين النفسيين يهتمون بتمكين الانسان من الاستفادة بطاقته الكامنة باحداث التغير والوصول الى تحقيق أهدافه الخاصة والمهنية والتخلص منها باستمرار حتى لاتتراكم عليه تلك المشكلات وتتزايد عليه وقد يؤثر على الأداء الوظيفي والذي يشكل أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الاستغلال

الأمثل لقواها ومواردها البشرية ،وأنها ليست مجرد أداة للسيطرة وفرض السلطة على العاملين بل أداة للتشخيص المحكم والموضوعي لاداء جميع العاملين، لذلك فقد رأينا أنه من المهم دراسة علاقة الاحتراق النفسي بالأداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات وهذا ما حرصنا عليه وحاولنا التقصي فيه ، فجاءت دراسة مقسمة على 06فصول مترابطة ، حيث تضمن الفصل الأول ضبط تساؤلات وفرضيات موضوع الدراسة والتي تم فيها ضبط تساؤلات وفرضيات موضوع الدراسة ، وتسطير أهداف الدراسة وإبراز أهميتها وتحديد أسباب ودوافع اختيار الدراسة ، أما الفصل الثاني ولذي يتضمن التعرف على الاحتراق النفسي كما قمنا بالتطرق الى النظريات المفسرة له ،أسبابه،وأعراضه ،تليها مراحله ومستوياته وأثاره ختما بطرق للتخفيف وللوقاية والعلاج منه.

فيما تناول الفصل الثالث موضوع الأداء الوظيفي والذي تم التطرق فيه الى مجموعة من العناصر المتعلقة به بداية من تنمية الأداء الوظيفي للعمل وأهميته ومعاييره ومصادر الاعتراض على تقييمه بالإضافة إلى صعوبة تقييمه .

بينما تناول الفصل الرابع موضوع المرأة العاملة حيث تم التطرق فيه الى تعريف المرأة العاملة ، الصحة النفسية لها ،إضافة إلى تقييم عملها و أسباب خروجها للعمل و الانعكاسات ونتائجه وأثره، وأخيرا المرأة و التعليم .

بينما تناول الجانب الميداني لموضوع الدراسة الفصل الخامس والذي تضمن جانب الإجراءات المنهجية للموضوع حيث تم فيه الدراسة الاستطلاعية وتم تحديد مجتمع وعينة ومكان الدراسة و أدوات جمع معلومات الدراسة و الأساليب الإحصائية المستخدمة والمنهج المتبع في موضوع الدراسة.

وتناول الفصل السادس والأخير عرض بيانات ومناقشة نتائج الدراسة ثم خاتمة الدراسة والاقتراحات .

الجانب النظري

الفصل الأول

الاطار العام للدراسة

1-الاشكالية

2- الفرضيات

3-أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- تحديد المفاهيم

1-الاشكالية :

لعل التقدم السريع الذي يعيشه عصرنا الحديث اتصف بموجة من التطورات والتغيرات على جميع الأصعدة ،فترتب عن ذلك بروز تفاوتات في متطلبات الحياة من البسيطة الى المعقدة ،ولقد مس هذا التغير بدوره سوق العمل والمنظمات فحتم عليها ضرورة التكيف مع المستجدات الحديثة من ادخال للتكنولوجيات والتقنيات في مؤسساتها ،وبذل جهود كبيرة لضمان بقائها واستمرارها مما تسبب في التأثير على مزاج أفراد ومجتمعات وتكون ضغوطات كثيرة على حياتهم خاصة فئة العمال ،وان الذين بدورهم تأثروا بتلك التغيرات فظهرت لديهم العديد من المشكلات المهنية والنفسية كالاحتراق النفسي وفقدان الحماس للعمل وضعف الأداء الوظيفي ونوعية العمل وجودته في نقص التدريب والتكوين الذي تعيشه المنظمات في البلدان النامية مقارنة بالبلدان المتقدمة .

حيث عرفت المجتمعات ككل مجموعة من التحولات السياسية ،الاقتصادية والاجتماعية بحيث دفع هذا التطور الى فتح مجالات أمام المرأة ومشاركتها في الحياة العامة مثل الخروج الى العمل بجانب الرجل ويرجع الى طموح المرأة ورغبتها في تغيير الوضع التقليدي ،فترى أن نسب عمل النساء ارتفعت في سوق العمل الرسمي خاصة الجزائر وذلك نتيجة للمسؤوليات الاقتصادية على الأسرة وخاصة في الأوقات التي بدأت البطالة تنخر صفوف الرجال من جهة وارتفاع الكلفة المعيشية من جهة أخرى ، فألزمت المرأة على العمل لكسب قوت يومها بطريقة مشروعة ،فأصبح عمل المرأة ضروريا الى أن الأسرة الجزائرية أحيانا تعارض فكرة عمل المرأة وهذا ما يؤدي الى مشاكل اجتماعية داخل الأسرة والمجتمع عامة .

فعلى الرغم من تحسن أوضاع المرأة في العمل ودخولها معظم القطاعات الا أنها تعاني من معضلة المشكلات التي تواجهها في محيط المؤسسة التي تعمل بها من جهة والمشكلات التي تواجهها في

المحيط الاجتماعي من جهة أخرى ،فمن أهم هذه المشكلات الاحتراق النفسي الذي يلعب دورا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي لها في مجال عملها .

أصبح مفهوم الاحتراق النفسي مصطلح واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر وهذه الظاهرة الخطيرة قد نجدها عند المرأة العاملة المتزوجة وتسبب لها قصور والعجز عن تأدية العمل بالمستولى المطلوب.

كما وجدت دراسة **كمال الدواني وأخرون** بعنوان مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن حيث هدفت هذه الدراسة الى الاجابة على بعض الأسئلة منها :

- ما درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين الأردنيين ؟
- هل هناك فروق جوهرية في شدة أبعاد الاحتراق النفسي وتكراره بين مستويات الجنس والمؤهل والمرحلة التعليمية والخبرة لدى المعلمين ؟
- هل هناك تفاعل في أبعاد الاحتراق النفسي بين المتغيرات الديمغرافية للمعلمين ؟

وقد اختيرت لهذا الغرض عينة من المعلمين الأردنيين ، وطبق عليها مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بعد تعريبه واستخراج دلالات الصدق والثبات له .دلت نتائج الدراسة على أن المعلم الأردني يعاني من احتراق نفسي بدرجة متوسطة ، ودلت كذلك على عدم وجود فروق فردية بين مستويات المؤهل العلمي ومستويات الخبرة التعليمية على بعد التكرار الاجهاد و شدته لكنها دلت على وجود فروق مهمة تعزى للجنس على هذا البعد اذ تبين أن المعلمات قد أظهرت درجة أعلى من المعلمين في الاحتراق النفسي .

أظهرت نتائج الدراسة أيضا وجود فروق جوهرية بين مستويات المؤهل على بعد تكرار نقص الشعور بالإنجاز وشدته ، اذ تبين أن المعلمين من ذوي التأهيل العالي يعانون أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات

الأخرى من نقص الشعور بالإنجاز ، أما من حيث التفاعل بين المتغيرات فقد كشفت نتائج الدراسة على وجود المؤهل والخبرة،الجنس وذلك على بعد الاجهاد الانفعالي.

(كمال الدواني وأخرون، 2008،ص253).

موضوع دراستنا هو التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي ، حيث يرتبط مفهوم الأداء بالعملية الادارية و الفنية التي يتم من خلالها جمع البيانات و استنباط المعلومات الوصفية و الكمية التي تدل على مستويات الأداء المحقق .(**الكبسي ،2005،ص108).**

وعليه فان الأداء الوظيفي يشكل أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لقواها ومواردها البشرية و أنها ليست مجرد أداة للسيطرة و فرض السلطة على العاملين ،بل أداة للتشخيص المحكم و الموضوعي لأداء جميع العاملين ،ولذلك من أجل مساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرار المناسب ،وكذلك تقديم المعلومات الازمة لإدارة الموارد البشرية لتمكنها من ادارة تلك الموارد بكفاءة ويتم ذلك من خلال تحسين و تنظيم و استغلال الموارد المناخية لذا اصبحت المنظمة قادرة على التطور والتعامل الجيد مع كل المتغيرات التي تطرأ خلال انجاز الاعمال .

وفي نفس الاتجاه أكدت عدة دراسات للأداء الوظيفي دراسة **فؤاد العاجز و محمد البنا** (2003) بعنوان الأداء الوظيفي لمعلمي الثانوية بفلسطين وعلاقته ببعض المتغيرات،

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي و علاقته ببعض المتغيرات (النوع ،العمر ، سنوات الخبرة ،المؤهل الأكاديمي ،ونوع التخصص)،لدى معلمي المرحلة الثانوية بقطاع غزة وبلغت عينة الدراسة (275) معلما ومعلمة بنسبة 15بالمئة من مجتمع الدراسة المكون من (1837) معلما ومعلمة يعملون في المدارس الثانوية بالقطاع ،وكانت أهم نتائج :

- ارتفاع مستوى الاداء الوظيفي لدى عينة الدراسة بدرجة دالة احصائيا .

– توجد فروق ذات دلالة احصائية بين تقديرات في الأداء الوظيفي للمعلمين والمعلمات تعزى لمتغير مدة الخدمة ،بينما لا توجد علاقة ارتباطية بين الأداء الوظيفي ونوع المؤهل الأكاديمي للمعلم و المعلمة.

– توجد فروق ذات دلالة احصائية عند المعلمين والمعلمات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن.

وانطلاق من هذا وكذا محاولة منا لمعرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات ،حاولنا في دراستنا الحالية أن نسلط الضوء على توضيح وتحديد مدى العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي على النساء العاملات المتزوجات ،وهذا انطلاقا من ظاهرة الاحتراق النفسي فكثرت أعراضها ومؤشراتها في أوساط المهني الخدماتية والاجتماعية وكذا التي يكون التعامل فيها مع الجمهور والذي يتطلب عادة مواجهة أو استيعاب دقيق لآراء واتجاهات الناس .إذا هذا هو السبب الذي جعلنا نختار فئة العاملات المتزوجات كعينة لدراستنا ،لتحديد من خلالها العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي عند النساء والأداء الوظيفي لديهن ،على اعتبار أهميته حاضرا ومستقبلا أي منظمة عمل من خلال تقدمها و نموها وتحقيق أهدافها و المهام المنوطة بها والذي يعطي لها الدافع في الحفاظ على بقائها ورقيها .

وانطلاقا مما سبق تتلخص مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي :

- **هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات ؟**

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية :

- **هل توجد فروق ذات دلالة بين مستوى النساء العاملات المتزوجات في الاحتراق النفسي تعزى للمستوى الدراسة ؟**

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين النساء العاملات المتزوجات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن ؟

2- الفرضيات:

2-1 الفرضية العامة :

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي .

2-2-الفرضية الجزئية الأولى :

توجد فروق ذات دلالة أحصائية بين النساء العاملات المتزوجات في الاحتراق النفسي تعزى للمستوى الدراسي .

2-3-الفرضية الجزئية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة احصائية بين النساء العاملات المتزوجات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن.

3-أهداف الدراسة :

نسعى من خلال هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في النقاط التالية :

- الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة.
- التعرف على الفروق في أبعاد الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة .
- الكشف عن ما اذا كانت هناك علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات .
- التمكن بالممارسة الميدانية من تطبيق مجموعة من الاختبارات وتقنيات مع المعلومات لكل من الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي .

- ✓ معرفة ما اذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية بين النساء العاملات المتزوجات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن .

4- أهمية البحث :

-يتمثل في اجراء البحوث بعد اضافة تربوية علمية للمكتبة المتخصصة في هذا المجال واستجابة لتغطية ندرة البحوث في هذا المجال .

-ان المتوقع أن يقوم هذا البحث الى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي الذي تتعرض له المرأة العاملة.

-تأتي أهمية الدراسة نظرا لمحدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات .

5-تحديد المفاهيم :

5-1-مفهوم الاحتراق النفسي:

سوف نتطرق إلى تعريف الاحتراق لغة واصطلاحا فيما يلي وبعض تعاريف العلماء :

- **لغة :**

بفتحتين النار،وهو أيضا احتراق يصيب الثوب من الرق و(أحرقه) بالنار و(حرقة) الشئ بتخفيف يرده وحك بعضه ببعض ،قرأ علي رضي الله عنه لنحرقنه أي لنبردنه.

- **اصطلاحا:**

تعريف **ماسلاش و جاكسون** :الاحتراق النفسي هو إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي ،وتبلد المشاعر وانخفاض الانجاز الشخصي .(**صالح باتشو ،2017،ص 23**).

-وعرف **كارتر** الاحتراق النفسي بأنه :" إعياء يصيب الجسم والعواطف والاتجاهات لدى المعلم ،حيث يبدأ بالشعور بعدم الارتياح ،وفقدان بهجة التعليم التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي من حياة المعلم ".

(أحمد عوض بن أحمد ،2007 ،ص13-15).

-وتعريف **الحايك** الذي يرى بأن الاحتراق النفسي هو حالة من الاضطراب والتوتر وعدم الرضا الوظيفي والتي تصيب العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي عامة ،ويؤدي الى انحدارها إلى المستوى غير المقبول .(**يحي الرافعي ،2010،ص300**).

إجرائيا: يعرف الاحتراق النفسي إجرائيا بأنه الدرجة التي يتحصل عليها المفحوص في مقياس الاحتراق النفسي.

5-2-تعريف الأداء الوظيفي :

- **لغة :** أدى الشئ أي قام وقضاه .
- **اصطلاحا :**

يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت الاهتمام والتمحيص والتحليل في المؤلفات والمراجع وكذلك في البحوث والدراسات الادارية بشكل عام ،والمواضيع المتعلقة بالموارد البشرية بشكل خاص ،ويعتبر مفهوم الأداء من أكثر المفاهيم شيوعا واستعمالا حيث حظي باهتمام واسع من قبل الباحثين والمفكرين خاصة في علم الاقتصاد واذا ماورد مصطلح الأداء على مستوى المؤسسة فانه لايوجد اتفاق بين الباحثين بالنسبة لتعريف مصطلح الأداء ،ويرجع هذا الاختلاف الى تباين وجهات نظر المفكرين والمهتمين في هذا المجال ،واختلاف اهدافهم المستوحاة من صياغة تعريف محدد لهذا المصطلح فمنهم من انطلق من المفهوم الكمي(الأرقام والنسب) أي تفضيل الوسائل التقنية في التحليل في صياغة تعريفه للأداء ،بينما ذهب البعض الاخر الى اعتبار الأداء مفهوم ذو ابعاد تنظيمية واجتماعية فضلا عن الجوانب الاقتصادية،ومن هنا فانه من غير المنطقي الاقتصار على استخدام النسب والأرقام فقط في التعبير عن هذا المصطلح .**(ابراهيم محمد المحاسنة ،2013،ص ص 103 -104)** .

التعريف الاجرائي :هو الدرجة التي يتحصل عليها المفحوص في مقياس الأداء الوظيفي .

5-3-تعريف المرأة العاملة :

عرفت المرأة العاملة بأنها المرة التي تقوم بالالتحاق بأحد مراكز العمل الحكومية منها أوالخاصة،في أوقات محددة باليوم أوالأسبوع نظير مبلغ مال معين و محدد ومقابل الزيادة.

ويقول فاروق بن عطية المقصود بالمرأة العاملة ليست تلك المرأة الماكثة في البيت التي تدير الأعمال المنزلية و كل ما يتعلق بالمنزل و تربية الأطفال ،وإنما يعني المرأة التي تعمل خارج البيت .

وتعرف **سعاد نايف البرنوطي** المرأة العالمة فتقول :" هي المرأة التي تشارك في حطة البناء الاقتصادي والاجتماعي وعملها هو أحد المقومات الأساسية لتحريرها وتكوين وتثبيت شخصيتها .**(كاملة بكارة ،2014 ،ص 22)**.

التعريف الاجرائي: هي المرأة التي تكون مرتبطة وملتزمة بعدة أدوار فتكون خاضعة لقيم ومعتقدات المجتمع اتجاه زوجها وأبنائها والأعمال المنزلية الى جانب التزامات عملها الخارجي .

الفصل الثاني

الاحـــتراق النفسي

تمهيد

1- أهم الرواد في الاحتراق النفسي

2- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي

3- أسباب الاحتراق النفسي

4- أعراض الاحتراق النفسي

5- أبعاد الاحتراق النفسي

6- مراحل حدوث الاحتراق النفسي

7- مستويات الاحتراق النفسي

8- أثار الاحتراق النفسي

9- طرق خفض مستوى الاحتراق النفسي

10- الوقاية و العلاج من الاحتراق النفسي

خلاصة

تمهيد

إن موضوع الاحتراق النفسي أخذ حيز كبير من اهتمامات الباحثين في العقود الأخيرة، وذلك راجع لخطورته وتأثيره السلبي على أداء الفرد، وقد تركزت معظم الدراسات حول هذا الموضوع على مهنة التدريس باعتبارها أكثر المهن المسببة للاحتراق النفسي ،وقد تناول الباحثون من خلال دراستهم أسباب هاته الظاهرة .

لذا قمنا في هذا الفصل بالتطرق الى مجموعة من العناصر المتعلقة بالاحتراق النفسي بداية بتعريف الاحتراق النفسي ،نظرياته ،وأسبابه ،وأعراضه ،ومراحله ومستوياته.

1-أهم المنظرين في الاحتراق النفسي :

1-1- **هربرت فرويد نبرجر** :يعتبر فرويد نبرجرالمحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974م عندما كتب دراسة أعدها لدورية متخصصة وناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك فأورد المعنى المرادف لمصطلح ويعني يجهد أو يرهق و يصبح منهمكا ، والآن تعريفه الأول لم يكن بالتعريف الشامل ، ولكنه كان يحمل معنى مرادف للمصطلح الوارد في القاموس ، فعرفه 1974 بأنه "إفراط الفرد في استخدام طاقاته حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائد عن قدرته وقدم جملة أعراض الاحتراق التفسير والتي تتضمن : الإنهاك والمشاعر السالبة نحو العميل والاتجاهات السالبة نحو الوظيفة والزملاء".

1-2 – **كرستين ماسلاش** : أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت أعمالها الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق النفسي ، وقد عرفت ماسلاش الاحتراق النفسي بأنه مجموعة أعراض من

الإجهاد الذهني والاستنفاذ الانفعالي ،و التبلد الشخصي ، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخص والأداء المهني .

ويمكن تعريف الاحتراق النفسي بأنه مرحلة يصل إليها الفرد نتيجة الضغط حتى تسبب الانهيار والإرهاق، بحيث يعاني الفرد بما يسمى بالاحتراق الذي يظهر على سلوكه وتصرفاته ، والمقصود بالاحتراق الدرجة العالية التي يتعرض لها الفرد نتيجة للضغوط التي تواجهه في عمله وحياته التي تعوقه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي ، وعادة ما يكون هناك لبس عن مفهوم الاحتراق النفسي وارتباطه بالضغوط النفسية نتيجة التداخل في التعريف بين المصطلحين ،وقد فرق **نيوهاوس** بينهما في ثلاثة خصائص :

- يحدث الاحتراق النفسي من ضغوط العمل النفسية نتيجة تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل.
- يحدث الاحتراق لهؤلاء الذين عادة ما يتبنون رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسؤوليات المهنية .
- يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها.

(سهيلة حسين رابح رزق الله ،2015 ،ص 11).

بعد ذكر أهم رواد الاحتراق النفسي سنحاول ذكر أهم التفسيرات النظرية التي تناولته ، انطلاقا من السلوكية و المعرفية ثم نفسر النظرية التحليلية .

2-النظريات المفسرة للاحتراق النفسي :

يبدو أن بعض نظريات علم النفس حاولت تفسير ظاهرة الاحتراق النفسي على الرغم من أنها لم تتحدث عنها بشكل مباشر بل من خلال حالة داخلية نفسية حالها حال القلق والتوتر ومن بين هذه النظريات نجد :

2-1-النظرية السلوكية : لما كانت النظرية السلوكية تؤكد على أن السلوك هو نتاج الظروف البيئية إلى درجة كبيرة فان مشاعر الفرد وأحاسيسه، وادراكاته تتأثر إلى حد كبير بهذه العوامل البيئية بما أن الاحتراق النفسي حالة داخلية مثل القلق وغيرها فان النظرية السلوكية تنظر للاحتراق النفسي على أساس نتيجة للعوامل البيئية .**(ميموني، 2011، ص 33).**

2-2-النظرية المعرفية : ترى النظرية المعرفية أن السلوك الإنساني ليس محددا بموقف مباشر يحدث فيه ،إذ أن المعرفة عامل يتوسط بين الموقف والسلوك،فالإنسان يفكر عندما يكون في موقف معين ،أي انه يفكر بالموقف ومن ثم يستجيب وفقا لطبيعته وفهمه وإدراكه لهذا الموقف . وعليه فان النظرية المعرفية تعطي الشخص درجة كبيرة من الاستقلالية عن البيئة في سلوكه أو في طرق تفكيره ، لكن هذه النظرية لم تقتصر على الإدراك في تفسير السلوك فقط ، بل أضافت أثر محددات السلوك فقط نبل أضافت أثر محددات السلوك ويشكل خاص الدافعية ،لذلك فان الاحتراق النفسي يحدث لدى الفرد في ضوء أراء هذه النظرية ،إذا كان إدراكه للموقف السلبي وكانت دافعيته منخفضة.

(عسكر ، 2005 ، ص 132).

2-3-نظرية التحليل النفسي : تؤكد نظرية التحليل النفسي لاسيما رائدها فرويد على الجنسية البيولوجية في تفسير السلوك وفق قوانين محددة ، إذ يرى أن الشخصية تتكون من ثلاث منظومات هي الهو – الأنا

– الأنا الأعلى ، فالهو تقود إلى السلوك الغريزي ، وينجم عن الأنا السلوك المنطقي في حين يترتب على الأنا السلوك الأخلاقي . لذا فان السلوك يمر بثلاث مراحل مرتبطة أومتصلة يؤدي إلى حالة عقلية داخلية ، انفعال أو فكرة أو صراع ، ينجم عنها سلوك ظاهر وعليه فان مصدر السلوك الظاهري كالتلبد ونقص الشعور والإجهاد التي تمثل الاحتراق النفسي هو العمليات النفسية الداخلية كالانفعالات والقلق والتوتر وليس أحداث البيئية .(**محمد شحاته ، الربيع ،2006 ،ص 77**).

3-أسباب الاحتراق النفسي:

لقد اعتبر علماء علم النفس الضغوط النفسية والمهنية سببا مباشرا يقف وراء حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي نظرا لوجود العلاقة بين الضغوط النفسية و ضغوط العمل من جهة وبين الاحتراق النفسي من جهة أخرى ، و قد أشارت الدراسات الميدانية التى أجريت في بيئات مختلفة الى عدد كبير من العوامل التي تلعب دورا بارزا في حدوث هذه الظاهرة منها :

يصف **جمعة يوسف** (2006) أسباب الاحتراق النفسي بأن أغلبها مرتبط ببيئة العمل ، وما تنتجه من فرص تساعد على تعظيم مستويات الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن وفي المقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب ، ويمكن تلخيص هذه الأسباب في

عبء العمل الزائد والمهام البيروقراطية المتزايدة والأعمال الكتابية التي ينجر عنها تواصل الضحل و المردود الضعيف،كما ان نقص المكافآت و غياب الدعم عامل من عوامل توليد الاحتراق .

و يضيف الباحث بعض الأسباب التى يمكن أن تساهم في حدوث الاحتراق النفسي منها : العمل لفترات طويلة و عدم الحصول على قسط كاف من الراحة الذي يجلعه يفقد الشعور بالسيطرة على

مخرجات العمل ما يجعله يشعر بالرتابة و الملل في العمل و الشعور بالعزلة فيه ، وضعف العلاقات المهنية ..(**سيد يوسف ،2006،ص257**).

4-أعراض الاحتراق النفسي :

لا تعتبر ملاحظة الاحتراق النفسي ووصفه من الأمور الصعبة ولكن الصعوبة تكمن في تفسير هذه الاحتراق ،ويأخذ مفهوم الاحتراق النفسي أبعاد تشعبنا إذا ما تم التطرق إلى الأعراض التي تدل على وجوده .

فقد أشار البعض الدراسات إلى أن الإنسان المحترق نفسيا يبدأ بالانسحاب من بين الآخرين الذين يتعامل معهم ، ويتعمد التغيب عن الاجتماعات العامة ويزداد شعوره بالاكتئاب ، وتتطور لديه مشاعر وسلوكيات سالبة نحو العمل الذي يعمل فيه .

ويذكر **مقابلة و سلامة** (1993) عدة أعراض تميز الاحتراق النفسي عند المعلم منها الإنهاك الانفعالي والجسدي بسبب الطلب من المعلم بذل أكبر جهد ممكن لديه ما ينتج عنه وجود قلق والإرهاق والتوتر والآلام الجسدية.

وبناءا على ما سبق يصنف الباحث أعراض الاحتراق النفسي إلى أربعة أعراض هي :

4-1-أعراض عضوية (جسدية): وتتمثل في كثرة التعرض للصداع والأعياد وارتفاع ضغط الدم، والإحساس بالانتهاك طوال اليوم، والأرق والإحساس بالتعب بعد العمل .

4-2-أعراض نفسية انفعالية : وتتمثل في فتور الهمة والملل والغضب وعدم الثقة بالنفس والتوتر وفقدان الحماس و القلق ،والإحساس بالذنب ، وكذلك الاكتئاب

4-3-أعراض اجتماعية:وتتمثل في الاتجاهات السلبية نحو الزملاء والانعزال والميل إليه أوالانسحاب من الجماعة.

4-4-أعراض سلوكية: وتتمثل في التغيب المستمر عن العمل،وعدم التفاعل والارتباط بالعمل ،وتناول الكحول والمخدرات أحيانا ،واللجوء للتدخين ،بالإضافة إلى الرغبة بالتقاعد المبكر أوترك العمل .

(البتال ، زيد بن محمد ،2000 ،ص 140).

5-أبعاد الاحتراق النفسي :

طبقا **لماسلاش و زملائها** 1987-1986 فان صدام المهن الضاغطة يسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس والذي يقوم الى فقدان الاهتمام وعدم الالتزام وهما عكس اتجاهات العاملة الأصلية وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاث أبعاد هي :

5-1-إنهاك انفعالي : بما أن المشاعر الانفعالية قد استنزفت فان العاملين لا يستطيعون أوليس لديهم القدرة على العطاء كما كانوا من قبل وتتمثل هذه المشاعر في شدة التوتر والإجهاد وشعور العامل بأنه ليس لديه شئ مسبق ليعطيه لآخرين على المستوى النفسي .

5-1-تبلد المشاعر : ويوضح الاتجاهات السلبية اتجاه من يعمل معهم العامل المحترف نفسيا وهذه الاتجاهات السلبية والتي تكون أحيانا تهكمية (ساخرة) لا تمثل الخصائص المميزة للعامل وتعرف كل من ماسلاش وبينيز 1977 هذا البعد بأنه "إحساس بالإنسانية والسخرية من العملاء والذي يظهر في صورة تحقير أثناء المعاملة .

5-3-نقص الانجاز الشخصي : وهذا البعد يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييما سلبيا وحينما يفقدون الحماس للانجاز وعندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفء في العمل مع عملائه بعدم قدرته على الوفاء بمسؤوليته الأخرى .**(منى بدران ،1997 ، ص 144)**.

6-مراحل حدوث الاحتراق النفسي:

إن الاحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة وإنما يمر بعدد من المراحل حتى يصل الفرد إلى ذروة المعاناة وقد أوضح كل من "**ادلوش**"**و** "**برادلي** " أن الاحتراق يمر بعدة مراحل تتمثل في : الحماس ،الجمود ، الإحباط و اليأس .

6-1-مرحلة الحماس : يكون الفرد في هذه المرحلة على درجة عالية من الحيوية والنشاط والدافعية للانجاز مما يؤدي إلى اندماجه وتكيفه مع العمل هذا ما يؤدي إلى العطاء الزائد.

6-2-مرحلة الجمود : تحدث هذه المرحلة عندما يحس الفرد بأن عطائه أكثر مما ينبغي وانه يجب إن يفكر في مستقبله و حياته الشخصية أكثر من تفكيره بالعمل .

6-3-مرحلة الإحباط: و فيها تكثر الشكوك ويلاحقه الإحساس بعدم الثقة بالنفس حتى يصل الشعور به إلى عدم الكفاءة .

6-3-مرحلة اليأس: في هذه المرحلة يشعر الفرد بأنه يحتفظ بمهنته لكي يظل على قيد الحياة.

(البتال ،2000،ص 102).

7-مستويات الاحتراق النفسي:

من خلال ما تم تناوله من أعراض ومراحل للاحتراق النفسي يمكن تقسيم مستويات الاحتراق النفسي حسب(**سبانيول**) و(**كابوتو**) 1979 نقلا عن سعاد مخلوف 2012الى ثلاثة مستويات هي :

7-1-المستوى الأول : احتراق نفسي متعادل :تشمل هذه المرحلة على العلامات العارضة والعابرة للضغوط النفسية التي تظهر بشكل قصير ومتقطع يمكن السيطرة عليها كالنوبات القصيرة مثلا التعب ،القلق ،والإحباط ،التهيج ،ويرى الباحثان أنه يمكن علاجها عن طريق الاسترخاء وممارسة الرياضة والهوايات المحببة التي تخفض من مظاهر الاحتراق النفسي .

7-2-المستوى الثاني :احتراق نفسي متوسط : تشمل هذه المرحلة على نفس العلامات والأعراض السابقة أو أكثر منها لكنها تتكرر وتستمر لفترات طويلة وتكون واضحة كوضوح درجة الانفعال لدى الفرد المصاب بالاحتراق النفسي بالرغم من استرخائه ، كما يلاحظ مدى سخريته من القائمين على العمل الذي يقوم به ويكون مزاحه متقلب واهتمامه بالمستفيدين من الخدمة منخفض ،ويصعب التخلص من هذه الأعراض أوعلاج بعض منها بالطرق التي ذكرت فالمستوى الأول.

7-3-المستوى الثالث : احتراق نفسي شديد : في هذا المستوى تدوم الأعراض وتصل المشكلات النفسية والبدنية مرحلة صعبة جدا لا يمكن التغلب عليها ، وليس غريبا أن يشعر الفرد بمشاعر الاحتراق النفسي المعدلة والمتوسطة من حين لأخر ،ويترتب عن هذه المرحلة عدم الالتزام بالمسؤولية ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل مظاهر جسمية ونفسية مزمنة ،حينها يمكن القول ان الاحتراق النفسي أصبح يشكل مشكلة خطيرة على الفرد ويهدد حياته بصفة عامة . **(تلالي نبيلة ،2017 ، ص 68).**

بما ان الاحتراق النفسي يعد خبرة سيئة يعيشها الفرد العامل فانه ومن الطبيعي أن تخلف أثار في حياته سواء من الناحية النفسية أو لاجتماعية او المهنية ولهذا سوف نتطرق الى هذه الأثار في العنوان التالي.

يتضح من خلال أعراض و مظاهر الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن خبرة سلبية يغيشها و يكونها الفرد عن عمله ، فشدة تكرارها تؤدي به الى أثار و نتائج خطيرة على صحته و على المؤسسة التي يعمل بها،وهذا ماسنوضحه في العنوان التالي .

8-أثار الاحتراق النفسي :

من الناحية النفسية ،الاحتراق النفسي ما هو إلا رد فعل لظروف العمل غير محتملة .والعملية تبدأ عندما يشتكي المهني من الضغط أوإجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله والتخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات والتغيرات في الاتجاهات وأنواع السلوك المصاحبة للاحتراق توفر هروبا نفسيا وتحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي .

(حمدي و آخرون ،1999،ص 184).

بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة .

8-1-أثار نفسية :وفي هذا الصدد يشير أحمد عزة راجح الى حدة الضغوط المهنية تؤدي الى اضطرابات قد تكون مزمنة او مستعصية كسرعة التهيج و الغضب والعجز في ضبط الانفعالات والقلق ،اضافة الى الأعراض النفسية التالية :اكتئاب تعب نفسي ،انحطاط الروح المعنوية ،اضطرابات النوم و التقدير المنخفض للذات .**(الذويبي ،2006،ص ص 135-136).**

8-2-أثار معرفية :مثل عدم القدرة على اتخاذ القرارات السلمية و ضعف التركيز و الانتباه و محدوديته ،والحساسية الزائدة اتجاه النقد و لحواجز الذهنية و هذا ينجر عنه جملة من الاضطرابات المعرفية كالنسيان ،ضعف الذاكرة و اختلاط التفكير. **(كيت كنان ،1999،ص18).**

9-طرق خفض مستوى الاحتراق :

هنالك دراسات تشير إلى طرق تخفيف الضغط والاحتراق النفسي لدى العاملين وقد أظهرت عددا من هذه الطرق للتخفيف من ضغط العمل وبالتالي الوقاية من الاحتراق النفسي منها :

أخذ إجازات باستمرارمع ممارسة التمارين الرياضية مثل الركض والسباحة بالاضافة الى إجراء بعض التمارين لتخفيف الضغط مثل تدليك العضلات والتنفس العميق وممارسة الهوايات المختلفة وحضور الأنشطة الترويجية وأيضا تكوين علاقات شخصية مع زملاء العمل،تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينيا ومحاولة تجديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل مع اللجوء إلى خلق روح المداعبة و النكتة أثناء العمل .

(معن محمود ، 2008 ، ص ص104-105).

لايمكننا التحدث عن علاج أي اضطراب الا بعد تصنيفه وكما هو الحال في الاحتراق النفسي فان الأخصائيين يواجهو مشكل عدم تصنيفه بعد كاضطراب يتعذر عليهم العلاج المناسب ولكنه مع سرعة انتشار هذا الاختلاف والنتائج السلبية التي يتركها على المهني والمؤسسات التي ينتمي اليها فرضت على الأخصائيين اقتراح علاج نفسي له بصفته ضغط نفسي حاد ويمكننا توضيح كيفية الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي كما يلي :

10- الوقاية و العلاج من الاحتراق النفسي

10-1- الوقاية

لتفادي الاحتراق النفسي يوصي الباحثون بإتباع الخطوات التالية

إدراك أوتعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب الاحتراق النفسي

تحديد الأسباب من خلال الذاتي أو اللجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب

تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة .فمن الناحية العلمية يصعب التعامل معها دقيقة واحدة .

تطبيق أساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها،تكوين علاقات إنسانية جيدة لضمان الحصول على دعم فني اجتماعي إدارة الوقت،تنمية هوايات مواجهة الحياة كتحدي للقدرات الذاتية.الابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك ،الاستعانة بالمختصين والاعتراف بوجود المشكلة لزيادة الايجابية في مواجهتها .

تقييم الخطوات العملية التي اتبعها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على الأمر.**(عسكر، 2003، ص127)**.

10-2- العلاج

- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية .
- المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالاجتماعية بالمجتمع .
- وجود وصف للمهام المطلوب أداؤها من قبل المهني.
- تغيير الأدوار و المسؤوليات .
- الاستعانة اختصاصي نفسي المتغلب على المشكلة .
- زيادة المسؤولية و الاستقلالية للمهني .

المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري.

وجود روح التآزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.**(السامرائي، 2007،ص 257)**.

وورد **جمعة يوسف** (2006) احد الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه وذلك من خلال عدد من الخطوات والتي إذا اتبعها المرشد أوالشخص المعرض للاحتراق النفسي فإمكانه تفاديه أوالتغلب عليه .

فهم الشخص لعمله وكذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط لان فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك غير الفعالة وبالتالي محاولة تغيرها.

إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه ولأولوياته فالأهداف الغير واقعية المثالية للوظائف والأداة ستعرض الفرد للإحباط والارتباك أو بمعنى أخر التأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ .

تقسيم الحياة إلى مجالات :العمل ،المنزل ،الحياة الاجتماعية والتركيز قدر الإمكان على كل مجال تعيشه و لا تسمح للضغوط أن تؤثر على مكان آخر .

العمل على بناء نظام للمساندة .**(عمار، 2007، ص 45)**.

خلاصة:

يعتبر الاحتراق النفسي أحد المشكلات المهنية الخطيرة التي تهدد عصرنا الحالي نتيجة الضغوطات الحياتية المستمرة والتي تسبب الشعور بنقص في الانجاز الشخصي و تجعل المصاب به يشعر بإنهاك جسدي وعاطفي يجعلانه غير مبال بما يحدث حوله و كأنه جماد ، ولا يكمن الخطر في هذا الأمر فقط بل تتعدى خطورة الاحتراق النفسي لدرجة أنه يصبح مهددا لحياة الفرد من خلال تأثيره على قلبه وعقله فيؤدي به إلى الهلاك وربما الموت المفاجئ أوالانتحار. وتتأثر المؤسسة بالأفراد المصابون بالاحتراق النفسي نتيجة الأعباء المتزايدة عليها وعلى أفرادها مما يؤدي بها إلى خسائر بشرية

ومادية نتيجة الأداء المتدني لأفردها وبالتالي فشلها،وربما هذا هو السبب الذي دفعنا الى محاولة معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي الذي سنتناوله فالفصل الموالي

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد

1- عمليات تقييم الأداء

2- معايير تقييم الأداء

3- خطوات قياس الأداء

4- أهداف تقييم الاداء

5- مصادر الاعتراض على تقييم الأداء

6- المجالات التي يسهم فيها تقييم الأداء

7- العوامل المؤثرة في تقييم الأداء

8- التخطيط و دوره في تنمية الأداء الوظيفي للعمل

9- طرق تقييم الأداء

10- صعوبات تقييم الاداء

خلاصة

تمهيد :

يتزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بموضوع الأداء وبمدى فاعلية وكفاءة المنظمات في تأدية وظائفها وتحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها ، سواءا كانت هذه المنظمات تجارية أوخدماتية ، ومن هنا جاء التركيز على ادارة موارد هذه المنظمات بصورة تضمن لها الوصول الى أهدافها من خلال رفع مستوى الأداء لتضمن الاستمرارية والنمو التطور. وفي فصلنا هذا تطرقنا الى الأداء الوظيفي والذي يندرج فيه عملية تقييم الأداء ومعايير تقييم الأداء مرورا بخطوات قياس الأداء والتعرف على مصادر الاعتراض على تقييم الأداء والمجالات التي يسهم فيها تقييم الأداء وأيضا التخطيط ودوره في تنمية الأداء وفي الأخير طرق وصعوبات تقييم الأداء .

1- عملية تقييم الأداء :

ليست عملية تقييم الأداء مجرد تقديرات لأداء العامل فقط ، ولكنها أيضا مصدر معلومات وتغذية راجعة للعامل ويتكون التقييم الجيد من قسمين هما :

1-1-عملية تقدير الأداء أواستخدام أدوات معينة لقياس أداء العامل بهدف تمكين قسم شؤون الأفراد من اتخاذ بعض القرارات .

1-2-مرحلة التغذية الراجعة ،أي عملية تعريف العامل بمستوى الأداء الذي بلغه مع تقديم اقتراحات لتحسين أدائه في المستقبل. وتتم عملية التعريف عادة أثناء مقابلة تقييم الأداء ويقدم المشرف خلال مواجهته للعامل تحليلا مفصلا لأدائه فيشير الى الانتقادات أو الاقتراحات البناءة ،ويعطي ارشادات للتطوير والتحسن .

ونظرا للأهمية الفائقة لعملية تقييم الأداء للأفراد بصفة عامة ، فانه من المحتمل أن تترك أثرا كبيرا – نفسيا وانفعاليا – في العامل، لذلك من الضروري أن يكون المشرف على علم ليس فقط بالأثر المتوقع لعملية التقييم ، بل بردود الفعل المحتملة التي يفترض اعداده لمواجهتها ومعالجتها .

ويمكن القول أن طريقة تقديم المعلومات للعامل أثناء مقابلة التقييم تحدد – الى حد كبير – طبيعة نضرة العامل الى عملية التقييم كما أنها تحدد رد فعله لما يتلقاه من معلومات **(Ilgen.Fisher.Taylor1979)**.

وأفادت بعض البحوث أن مايظهره المشرف من تعاطف مع العامل ومايبديه كذلك من ترحيب بآرائه وتعليقاته أو حتى اشتراكه في عملية التقييم يجعلها أكثر فاعلية وكفاءة **(Cederblom1982.Wexley1986)** ،فمثلا في احدى الدراسات اشترك العاملون في انشاء مقياس للأداء عن طريق قياس الأحداث المهمة وكان الهدف من كل ذلك تقييم أدائهم .وكانت النتيجة أن نظرة العاملين المشاركين في عملية التقييم والاعداد لها أكثر ايجابية ،وكانت لديهم دافعية أعلى لمحاولة تحسين أدائهم اذ ما قورنوا بغيرهم من العاملين الذين لم يشاركوا في تطوير أداء تقييمهم **(Silverman.Wexley1984)** وأشارت البحوث أيضا أن برامج تدريب المشرفين عن طريق تقديم التغذية الراجعة وأساليب معالجة ردود الفعل المحتملة تساهم الى حد كبير في تحسين عملية تقييم عامة **(Ivancevich1982)** .(**فارس حلمي ،2013،ص ص 137-138**).

2- معايير تقييم الأداء:

وهي العناصر التي تستخدم كركائز لتقييم الأداء وهي :

معايير نواتج الأداء ،تختص لقياس كمية وجودة الأداء ومعايير سلوك الأداء، مثل معالجة شكاوي العملاء وادارة الاجتماعات وكتابة التقارير والمواظبة على العمل والتعاون مع الزملاء وغيرها بالاضافة الى معايير صفات الشخصية، مثل الانتباه والدافعية والاتزان الانفعالي وغيرها .

وهناك بعض المبادىء الأساسية لاستخدام معايير تقييم الأداء نذكرها في ما يلي :

السهولة في استخدام المعيار ، ويعني الوضوح في الاستعمال من قبل المسؤول عن التقييم ،وكذلك اعلام العمال بمعايير التقييم قبل البدء بتطبيقها داخل المؤسسة و يجب أن تكون المعايير موضوعية ،أي تعبر عن المقومات الأساسية التي تستلزمها طبيعة العمل ، حيث تعتبر المعايير نواتج الأداء الأكثر موضوعية من غيرها مع صدق المعايير ، ويعني أن تعبر العوامل المدرجة في المعايير بصدق عن الخصائص التي يتطلبها الأداء ويتم التوصل الى ذلك من خلال دراسة وتحليل العمل،ك ما نضيف ثبات المعايير ، فيجب أن تتميز الدرجة التي تم الحصول عليها من خلال تطبيق المعيار بالاستقرار اذا أعيد تطبيقه مرة ثانية وأيضا التمييز ويعني ذلك حساسية المعايير لاظهار الاختلافات في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة،فتميز بين أداء الفرد أو مجموعة من الأفراد .

(مراد نعموني ،2014،ص ص 128-129).

3- خطوات قياس الأداء:

هناك مجموعة من الخطوات التي يجب أن تتبع في عملية تقييم الأداء وتتمثل فيما يلي:

3-1- التعرف على طبيعة العمل المراد قياس أداء العاملين فيه وهو مايعني تحليل ووصف وتصنيف وتقييم الوظائف .

3-2- تحديد أسس أومعايير التقييم واعلام المقيمين بها ولابد أن تكون هذه المعايير واضحة كما ونوعا في أذهان الطرفين من عاملين ومشرفين لا تخرج هذه الأسس عن :

الصفات الشخصية التي يتحلى بها العاملون والتي قد تؤثر على مستويات أدائهم ، ومن تلك الصفات مستوى الدافعية والقدرة على المبادرة والحماس للعمل .

السلوك والتصرفات الفعلية التي يقوم بها العامل كعدد الطلبات أوالخدمات التي يدققها أويقدمها أوعدد المكالمات التليفونية التي يستقبلها أوعدد المقابلات التي يقوم بها وما الى ذلك من وحدات العمل .

النتائج التي يصل اليها أويحققها العامل كنسبة الربح أوالتكلفة أومستوى رضا المتعاملين معه وذلك حسب القطاع أو الوظيفة التي يعمل بها العامل أو الموظف .

قياس الأداء بالطرق المناسبة سواء الملاحظة المباشرة أو التقارير الاحصائية الشفوية أو الكتابية.

3-3- اطلاع المرؤوس ومناقشته بالتقرير عن أدائه .

3-4- اتخاذ الاجراءات المناسبة لتصحيح المسار وتفادي أي خروج عن المعايير المحددة.**(سهيلة حسين رابح رزق الله ، 2015،ص27).**

تشكل هذه الخطوات مجتمعة فعالية كبيرة و يؤدي تقييم الأداء دور فعالا وعليه نرى ان للتقييم أهداف كثيرة ومتنوعة يمكن ان نوضح البعض منها في العنصر التالي :

4- أهداف تقييم الأداء :

هناك أهداف وفوائد للمنظمة أو العاملين أنفسهم من وراء عملية تقييم الأداء الوظيفي وهي كالتالي :

المساهمة في تخطيط الموارد البشرية ، حيث أن نتائج عملية التقييم قد توضح بعض القصور في أداء بعض العاملين ويرجع ذلك لعدم انسجامهم مع متطلبات وظائفهم ،بالاضافة الى تفسير عملية تقييم الأداء في الحكم على مدى سلامة مراحل وعمليات التعيين،كما انها تساعد عملية تقييم الأداء في رفع معنوية العاملين وخلق مناخ صالح لبناء العلاقات الانسانية،والمساهمة في اشعار الموظفين بالمسؤولية من خلال ادراكهم بأن أعمالهم وسلوكياتهم ستكون موضع تقييم من رؤسائهم،وبالتالي وجود نظام عادل لتقييم الأداء يؤدي الى تدعيم علاقات طيبة بين الادارة والعاملين .

(كمال راتب نوفل ، 2015، ص 32) .

5- مصادر الاعتراض على تقييم الأداء :

بالرغم من أن المؤسسات القائمة على عملية تقييم الأداء تبذل غاية الجهد في جعل هذه العملية عملية موضوعية الى أكبر حد مستطاع الى أن هناك العديد من مصادر الاعتراض على هذا التقييم فمثلا نتوقع من العمال الذين يحصلون على تقديرات منخفضة في عملية تقييم الأداء أن يكونو من مصادر هذا الاعتراض .

ومن المهم أن نذكر أن تقييم الأداء قد يكون له أثر فعال في موضوعات حساسة مثل النقل أو الترقية أو الحرمان من العلاوة أو تجميد الترقية أو حجبها مما يؤثر بصورة مباشرة على مصلحة العمال .

ومن الجديل بالذكر كذلك أن نقابات العمال قد اصبحت هي الأخرى من مصادر الاعتراض على نتائج عملية التقييم لأنها تؤدي أحيانا الى الاضرار بمصالح عدد كبير من العمال ، وهنا ينشأ صراع

صناعي بين التصور الذي تراه ادارة المصنع في أمر ترى هذه الادارة قرار سيادة يتعلق بعمالها وبين التصور الذي تراه النقابة أو الاتحاد العمالي قرار غبي يلحق الضرر بأشخاص تهتم بهم وترعاهم .

ومن مصادر الاعتراض على تقييم الأداء ما يلجأ اليه بعض العاملين من الذين ينالون تقديرات ضعيفة في تقييم الأداء ويترتب على ذلك حرمانهم من الترقية أو العلاوة الى اللجوء للهيئات القضائية . وهذه الهيئات – مع احترامنا لها – لها مطاولات شاقة تؤخر العدالة تأخيرا شديدا وهذه الهيئات عادة ما تطالب المؤسسات الصناعية بالأسس الموضوعية التي بناءا عليها تم اتخاذ قرار الحرمان من العلاوة بالنسبة لهذا العامل أو الأسس التي يبنى عليها فصل هذا العامل .

(محمد شحاتة ربيع ، 2010 ،ص ص 344-345).

ومما لاشك فيه أن من حق من يشعر بالظلم من قرار صدر بحقه اللجوء الى القضاء ولكن في نفس الوقت من حق المؤسسة الصناعية أن تتخذ قرارات الترقية والحرمان من العلاوة مثلا – بناءا على تقييم الأداء – في خدود مصلحتها ، والأمر الثالث أنه ليس كل من يشعر بالظلم مظلوما في الواقع، والواقع أن مهمة الهيئات القضائية صعبة للغاية لأنها تواجه مهمة شائكة هي الفصل في نزاع بين طرفين يرى كل منهما أنه على حق .

6- المجالات التي يسهم فيها تقييم الأداء :

اختلفت النظرة للمجالات التي يسهم فيها تقييم الأداء منذ ظهور التقييم بمفهومه البسيط وهو يهدف الى تطوير والموظف على حد سواء وتتضح المجالات فيما يلي :

سياسات الاختبار وسياسات التدريب وهي مهمة في تقييم الاداء حيث يجب أن يتم اجراء بعض الاختبارات والتدريبات على العاملين من اجل تقييم أدائهم بالاضافة الى الترقية الجوائز والمكافئات وهي تساهم بدرجة فعالة في تقييم الاداء وتحفيز العاملين . **(جمال محمد ، 2012، ص113)**.

وعليه يمكننا التحدث عن التخطيط الذي له دور فعال في تنمية الأداء والذي سنتطرق اليه في العنوان التالي .

7- التخطيط ودوره في تنمية الأداء الوظيفي للعمل :

التخطيط هو حجر الأساس في العملية الادارية ، وهو مجموعة من الأنشطة الادارية التي تهدف الى تكييف المنظمة مع المستقبل والتأكد من اتخاذ القرارات التي تساعد على تحقيق الأهداف ، وتتمثل وظيفة التخطيط في وضع الاجابات عن الأسئلة المتعلقة بماهية العمل التي تقوم به المنظمة ، ومتى ستقوم به ، وكيف ستقوم به ، ومن سيقوم به ؟

التخطيط قد يكون استراتيجيا أي يتعلق بالأهداف العامة للمنظمة ، وقد يكون وظيفيا يتعلق بالأنشطة الوظيفية للمنظمة مثل : التصنيع والانتاج والتسويق ... الخ ، وتزداد أهمية التخطيط كلما كبر حجم المنظمة وكلما اتسمت بيئة العمل بالتغيير المتسارع .**(نزار عوني اللبدي ،2015،ص 152)**.

8- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي أهمها :

8-1- عوامل ادارية تنظيمية :

- عدم توفر مناخ يساعد على العمل والانتاجية في المؤسسة .

- صراع بين الموظف وبين رئيسه أو بين الموظف وزملائه .
- عدم تحديد مهام الوظيفة تحديدا دقيقا .
- الاشراف السيء .
- النقص في التدريب .
- عدم تحديد واجبات الموظف .
- نقص في الموارد المادية أو تأخر وصولها .

8-2- عوامل بيئية خارجية :

- صراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع .
- الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل .
- تشريعات حكومية .
- سياسات النقابات .
- الاضطراب السياسي.

8-3- عوامل تتعلق بالموظف:

- نقص في رغبته ودافعيته .
- ضعف في شخصيته أو قصور في قدراته العقلية.
- تغيب مستمر عن العمل .
- مشكلات عائلية . **(المعتصم بالله هاني علي ابو الكاس ، 2015 ، ص ص 50 -51).**

كل هذه تؤثر في أداء العاملين وهذا يؤدي الى نقص في الأداء وظهور الاحتراق النفسي .

9- طرق تقييم الأداء :

هناك عدة طرق لتقييم أداء العاملين تتفاوت في سهولتها وتكلفتها وقدرتها التنبؤية على معرفة الأشخاص الأكفاء في العمل وتتفاوت طرق تقييم الأداء بين تلك التي تركز على النتائج النهائية للعمل وتلك التي تركز على السلوك ومدى كونه ايجابيا لتحقيق الهدف ولهذا يمكن للمدير أن يستخدم عدة طرق لتقييم الأداء ومن أشهرها وأوسعها انتشارا قائمة معايير التقييم والتي يمكن للمدير أن يستخدم المؤشرات التالية :

معدلات أو عدد ساعات التأخير بدون اذن مع معدلات أو عدد أيام الغياب بدون اذن وكذلك عدد ايام الاجازات المرضية والعارضة وعدد حالات الشكاوي من العملاء المتعاملين مع المرؤوسين بالاضافة الى عدد حالات النزاع والصراع مع الزملاء وعدد حالات لفت النظر والانذار وأيضا كمية الانتاج في حالة عدم وجودها في قائمة معايير التقييم وجودة الانتاج في حالة عدم وجودها في قائمة معايير التقييم .

(أحمد ماهر ، 2011، ص 371).

ومن أهم مميزات هذه الطرق أنها تساعد الأفراد على تحديد أهداف أكثر واقعية وتشعر الفرد بالانجاز والنمو والتقدم .

10- صعوبات تقييم الأداء :

تقييم الأداء بصورة موضوعية أمر بالغ الصعوبة وفي نفس الوقت بالغ الأهمية ، وهو هدف تسعى المؤسسات الصناعية للوصول اليه ومع ذلك فان هذه الموضوعية تحيط بها صعوبات عدة مثل :

10-1-تأثير الهالة : وهو الميل الى تقدير شخص ما أكثر مما يستحق الأن هذا الشخص أعطى لنا صورة براقة لامعة عن نفسه بحيث أعطى انطباعا ممتازا عن قدراته وامكانياته ، ولكن بعد

الفحص والتدقيق انتضح أن هذه الصورة خاطئة ، معنى ذلك أن الهالة هي الانطباع الأول الذي نأخذه عن شخص ويعطى بناءا على هذا الانطباع أكثر مما يستحق .

10-2-الخطأ الثابت : حيث يتفاوت المشرفون القائمون على تقييم العمال من حيث دقتهم في عملية التقييم وهذا أمر شائع في مجالات عديدة .

10-3-التحيز الشخصي : القائم على عملية التقييم أولا وأخيرا هو انسان ومن الصعب – ان لم يكن من المستحيل أن يتخلص نهائيا من الانحيازات الشخصية وهذا أمر متصل بالتأثي الهالة الذي ذكرناه سابقا وعادة ما تلجأ المؤسسات الى متوسط عدة تقديرات تخفيفا من الآثار الجانبية لهذه الانحيازات .

10-4-أخطاء الحداثة : من الملاحظ أن عملية التقييم تتم كل سنة في أغلب الأحوال ويكون التقييم في موعد معين كل عام وقد يتأثر التقييم بعنصر الوقتية وبالطبع فان العمال يعرفون ذلك تماما ، وهنا يبادر العمال الى تحسين الأداء .

ومن جهة أخرى قد تحدث ظروف تؤدي الى تدني انتاجية عامل ممتاز في هذا الوقت فيؤثر ذلك ويؤدي الى تدني تقييم الأداء بالنسبة له ، والحل الأمثل الذي تتبعه الشركات الصناعية هو التقييم عللى فترات أربع كل عام ويكون التقييم النهائي هو متوسط هذه التقديرات .

(محمد شحاتة ربيع ، 2010 ، ص ص 334-344) .

خلاصة :

ونستنتج مما سبق أن الأداء الوظيفي يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة أهلية كانت أو حكومية باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها ، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة ، لأن المنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاءا حين يكون أداء العاملين بها ممتازا ، وعلى الرغم من ان المرأة في العصر الحالي قد أثبتت جدارتها و قدرتها على تحمل مهامها ومسؤلياتها جنبا الى جنب مع الرجل الا ان هناك العديد من العقبات و المشكلات و قد تؤثر على أدائها وبالتالي سوف نتطرق الى المرأة العاملة في الفصل الموالي .

الفصل الرابع

المرأة العاملة

ا

تمهيد

1- الصحة النفسية للمرأة العاملة

2- انعكاسات خروج المرأة للعمل

3- أثر خروج المرأة العاملة على رعاية الاطفال

4- نتائج عمل الزوجة على مركزها في الأسرة

5-المرأة و التعليم

6- أسباب خروج الزوجة للعمل

خلاصة

تمهيد:

يشكل العمل أحد الدعائم الأساسية في بناء المجتمع نموه ؛و تعتبر المرأة العاملة المتزوجة من بين الفئات المعبر عنها كقوة عاملة منذ القدم مستخدمة في ذلك كل ما هو موجود وكل ما يحيط بها في سوق العمل والتي تؤثر فيه و تساهم في نشاطه ؛إلا أنه لا يمكن نكران ما تعانيه المرأة العالمة المتزوجة من صعوبات وضغوطات نفسية بسبب عملها وتعدد مسؤولياتها والتناقض الذي تعيشه في حياتها بين راحتها في العمل واثبات ذاتها فيه وبين المشكلات التي تواجهها في حياتها المهنية والاجتماعية و الأسرية ؛وعليه سنحاول في هذه الأسطر توضيح العمل لدى الزوجة العاملة وانعكاساته عليها .

1-الصحة النفسية للمرأة العاملة :

ليس العمل جديد على المرأة فقد عملت منذ أقدم العصور في زراعة الأرض وغيرها. ولكن الجديد بالنسبة لها هو العمل المنظم الثابت الذي تتقاض عليه أجرا ثابتا.والمرأة في الحضارة الحديثة تدفعها إلى العمل جملة من الدوافع البواعث تختلف باختلاف الإفراد والظروف ونوع الثقافة السائدة في المجتمع ومن هذه الدوافع رغبتها في التحرر بعد طول قعود أو استبداد وخوفها من غدر الزوج أوغدر الزمن و المستقبل أو رغبتها في معونة الأسرة ورفع مستواها المعيشي أوالفرار من الملل و الفراغ .

ومهما قيل في عمل المرأة فانه بوجه عام يؤثر على دورها كزوجة و أم وهو جانب لا يقل خطرا عن مشاركتها للرجل في ميدان العمل ،و بالنسبة للمجتمع الأمريكي فان عمل المرأة خارج البيت ونشاطها الاجتماعي يشغلها أكثر بكثير مما يشغلها بيتها وأولادها . وأنها ماهرة في قيادة السيارات وغير ماهرة في قيادة أبنائها .وأن البيت هناك أصبح مجرد نزل ينام فيه أفراد الأسرة و يأكلون فيه أحيانا و قد ترتب على هذا ضعف نفوذ الأسرة و سلطاتها على أعضائها كما ضعف شعور أعضائها بالانتماء إليها والولاء لها

...ومهما يكن من أمر فان الرجل كما يتأزم من العمل في بعض الأحيان فان المرأة العاملة تتعرض للتأزم من العمل ومن أهم مظاهر هذا التأزم :

أنها قد تزاول أعمالا لا تتفق مع تكوينها البيولوجي والنفسي وان مع ما تتسم به من قدرات خاصة وميول وسمات شخصية ،بالاضافة الى انه يترتب على عملها تقصيرها أو حرمانها من أداء رسالتها الطبيعية ووظيفتها الأساسية وهي الأمومة،وأيضا الصراع العنيف بين مغريات العمل خارج المنزل وبين حنينها الأصلي الى الاستقرار وبناء بيت تكون فيه الزوجة والأم،كما أن العمل يمثل عائقا قويا يمنع من حسن رعاية الأبناء .(**محمد شحاته ربيع، ،2010،ص ص 266-267**).

2-انعكاسات خروج المرأة المتزوجة للعمل :

اختلف أراء الباحثين الاجتماعيين والنفسيين حول خروج المرأة المتزوجة للعمل بين المؤيد والمعارض،فمنهم من يرى ان خروجها يخلف أثار سلبية ومنهم من يرى أن عمل الزوجة يعود عليها وعلى غيرها بالفائدة ،ومن جملة السلبيات والايجابيات التي تعود على خروج الزوجة للعمل نذكر منها ما يلي :

2-1- سلبيات خروج الزوجة للعمل :

-زيادة معاناة المرأة في الصراع بين أدائها لدور الزوجة والأم وبين أدائها لدورها في العمل الخارجي وصعوبة التوافق بينهما .

- اعتماد المرأة العاملة المتزوجة على المربية للاهتمام بالأطفال وذلك يفقد الطفل الكثير من حنان الأم .

- العمل ينعكس سلبا على صحة المرأة فتصاب ببعض الأمراض .

- الصعوبات و المشاكل التي تواجه المرأة في العمل تعرضها للضغوط وتنتقل هذه الضغوط الى الحياة الزوجية .

2-2- ايجابيات خروج الزوجة للعمل :

- استقلالها المادي عن زوجها و اعتمادها على نفسها .
- المرأة العاملة المتزوجة تساعد زوجها في أعباء الحياة اليومية و النفقات الدراسية للأبناء .
- توفير قدر من الإشباع للحاجات النفسية و الاجتماعية الضرورية .
- تخفف من قيود و ضغوطات الزوج مما تؤدي الى ارتياحه و تحرره .

(بن زيان مليكة، 2004،ص 34).

وعليه كما توجد سلبيات لخروج المرأة للعمل توجد أيضا ايجابيات تساعدها على الاستقرار في العمل،ولكن هذا لايعني أنه لايؤثر هذا على رعاية أطفالها ،وسنتوسع فيه عن طريق العنوان التالي .

3-أثر خروج المرأة للعمل على رعاية الأطفال :

قد يتوقع البعض أن أطفال الأم التي تعمل خارج المنزل يختلفون عن أطفال الأم غير المشتغلة.وذلك بافتراض أن المشتغلة تختلف عن الأخرى في اتجاهاتها نحو تربية الطفل وفي تدريبها على ذلك.ولكن المشاهدات والبحوث لا تدعم هذا الافتراض .فالبحوث عموما التي استخدمت فيها مقاييس الورقة والقلم عن تربية الطفل والخبرة لم تجد عموما فروق في درجات الأمهات المشتغلات والأمهات غير المشتغلات .من بين تلك البحوث بحث **(بيترسون)** إذا لم يجد فروقا في العلاقات بين الأم والابن بالنسبة للمجموعتين الأمهات المشتغلات وغير المشتغلات ، ولو أن مثل هذه البحوث ينبغي تقييمها في ضوء قابلية مقاييس الورقة والقلم لضروب الخداع .

كما أن مثل هذه البحوث لا تمثل شيئا له قيمة لاحتمال كون الأمهات المشتغلات مدافعات ويمكنهن عمل وقاية ذاتية فيما يدلينه من تقارير عن علاقاتهن بأطفالهن.

كما قد يحدث الخداع أيضا بين الأمهات غير المشتغلات الاتي يمكن مدافعات فيما يخص باختيارهن البقاء في المنزل .

وقد تعرضت بحوث عدة للقلق والذنب الذي يميز العاملات فقد لاحظت "**كليجر**" أن المفحوصات من الأمهات المشتغلات أظهرن قلقا وإحساسا بالذنب بالنسبة لأطفالهن كما قررن أنهن يملن للتعويض عن غيابهن بالمحاولة الشديدة ليكن أمهات صالحات .

كما بين "**فيشر**" أيضا أن كثيرا من الأمهات المشتغلات يحاولن بشدة أن يثبتن لأنفسهن ولأقاربهن أنهن لم يهملن أطفالهن وأنهن يقيضن معهن ساعات فعلية أكثر مما تقضيه في المتوسط ربات البيوت .

وهناك عدة دراسات بينت أن هناك فروقا بين الأمهات المشتغلات وغير المشتغلات فيما يتعلق بالنظام ولكن نتائج هذه البحوث لم تتفق مع بعضها البعض .

وقد بين كل من "**لويل وبورشينال** "إن البيوت التي فيها الأم تعمل تميل إلى تفضيل طرق نظامية حاسمة و تشجيع أطفالها على الاستقلال.

كما بين "**هوفمان** " أن اتجاه الأم المشتغلة نحو النظام يتوقف على اتجاهها نحو العمل فالأمهات المشتغلات اللائي يستمتعن بعملهن كن أقل شدة في إتباع النظام ليستخدمن وسائل سيطرة و سلطة مع أطفالهن أقل من الأمهات غير المشتغلات .

وتشير هنا إلى بحث محلي هام قامت به الدكتورة بثينة قنديل في دراستها للمقارنة بين أبناء الأمهات المشتغلات و غير المشتغلات من حيث بعض نواحي شخصيتهن وقد انتهت إلى النتائج التالية :

تكيف أبناء المشتغلات يقل كلما زاد غياب الأم عن خمس ساعات،بالاضافة الى أن المستوى الاقتصادي والاجتماعي أثره على تكيف الأبناء عندما تكون الأم مشتغلة وكلما ارتفع المستوى كان التكيف أفضل ودرجة تعليم الأم ليس له أثر في تكيف الأبناء إذا قارنا بين أبناء الأمهات المشتغلات واللاتي لم ينلن أي قسط من التعليم.أي أن تأثير تعليم الأم على الأبناء لا يتضح إلا عندما تتباين المستويات التعليمية لأمهات تباينا شديدا،كما انه لم يظهر البحث أن لنوع الأم البديلة تأثيرا على تكيف الأبناء فلا توجد فرق بين الأطفال الذين كانوا يتركون في رعاية الأقارب وأولئك الذين كانوا يتركون في رعاية الخدم ونجد ايضا أن أبناء المشتغلات أكثر طموحا من غيرهم .

(كاميليا ابراهيم عبد الفتاح ،1984 ص ص 94-96).

4-نتائج عمل الزوجة على مركزها في الأسرة :

أسفر عمل الزوجة عن رفع مكانتها وسط نفوذ أكبر حيث :

ان الزوجة كامرأة قد أتيح لها نظريا وعلميا أن تتعلم وأن تعمل وأن تستقل اقتصاديا وأن تتمسك بعملها وأن تشارك في مسؤولية رعاية الأسرة داخليا وخارجيا وما أتاحته لأدوات التكنولوجية الحديثة من إمكانيات، استطاعت المرأة عن طريقها أن تجد من الوقت ما تستغله إما في نشاط إنتاجي داخل الأسرة وعمل له طابع اقتصادي خارجها، ومع أن نسبة الزوجات العاملات مازلت نسبة ضئيلة بالقياس إلى مجموع الزوجات في المجتمع فان هؤلاء يعملن بصورة أو بأخرى وزادت مسؤولياتهن داخل المنزل بشكل لم يكن موجودا في الأسرة الممتدة .

كان المتوقع نتيجة إقبال بعض الأسر على تنظيم النسل وباستخدام الأدوات التقنية واشتغال الزوجة ،إذ تتناقص مسؤولية المرأة داخل الأسرة وخاصة فيما يتعلق بالشؤون المنزلية،حيث كان شائعا أن المرأة

العاملة تصرف من الوقت والجهد على حساب رغبتها للوحدة الأسرية،ولكن تبين أن الزوجة مازالت تحمل مسؤولية إدارة المنزل جانب تحمل مسؤولية الوظيفة ،كما تشرف في نفس الوقت على رعاية الأطفال ومراقبة سلوكهم .

لا تستطيع أن ننكر أن العلاقات الأسرية في الأسرة التي تعمل فيها الزوجة تأثرت بعمق ،وان كانت النتائج ذلك تختلف من فئة لأخرى، ويعكس هذا الاختلاف المستويات الاقتصادية والثقافية و الميول ،وأن أبرز جوانب التأثر ذلك الصراع الظاهر أوالمستمر بين الزوج وزوجته على السيادة والميزانية والادخار ومعاملة الأطفال والصلة بالنسق القرابي وتمضية وقت الفراغ وغير ذلك من المسائل التي طرحها وفرزها التغير الاجتماعي بوجه عام، ومن المتوقع ازدياد هذه المؤثرات على العلاقات الأسرية ،ولكن ليس إلى درجة التي تسبب انهيار الأسرة. **(إيمان بن نورا ، نبيلة كاديك ،2014 ،2015،ص ص 27 ،28).**

5-المرأة و التعليم :

ليس أمام المرأة من أداة صالحة تصلحها بدورها الجديد باعتبارها عاملا من عوامل التقدم والتنمية إلا التعليم, فبالتعليم تستطيع المرأة كما يستطيع الرجل أيضا تجاوز الواقع واكتساب المعرفة والمهارات الأزمة للحياة الجديدة .

ان السبب الرئيسي لتخلف المرأة في المجتمعات النامية هو حرمانها من التعليم الحديث وهناك ارتباط بين حرمان المرأة من التعليم وبين القيم المتصلة بمكانتها ودورها الاجتماعيين وبين مفهوم الرجل عندها بل ومفهومها عن نفسها من خلال التنشئة الاجتماعية والممارسة السلوكية .

ومن هنا نلاحظ أنه لابد من وعي النساء بأنفسهن أولا ويحققن الا جانب وعي المجتمع بنفسه لذلك ، مع العلم أن تعليم المرأة في المجتمعات النامية قد بدأ تاريخيا بعد تعليم الرجل ذلك لأن الاعتراض

الاجتماعي بقدرتها مازال يوصف تحت وطأة التصورات القديمة وهذا التخلف يبدو واضحا فيما يتصل بالمرأة الريفية .

وتشير الدراسات التاريخية أن هناك أراء عدة كانت تقف حائل أمام تعليم المرأة وقد كانت الحركات الإصلاحية دور هام في تنشيط الفكر الديني والاجتماعي وقد حظيت المرأة في هذا النشاط الإصلاحي باهتمام بالغ وهذا لدورها الهام في أسرة و للمجتمع وقد انقسم المصلحون إلى 03 فئات في قضية تعليم المرأة وهي :

-**الفئة الأولى** : تعتبر الفئة الأكثر حرصا على بقائها رهينة البيت يدعون للمحافظة على العادات والشرف والأصول التي خلقها الآباء و الأجداد .

-**الفئة الثانية** :تدعو للتحرر من رقابة القيود التي تحررها من نور العلم والمشاركة العلمية والمساواة بينها وبين الرجل في حقوق والواجبات داخل الأسرة و خارجها .

-**الفئة الثالثة** : هذه الفئة معتدلة إذا تؤكد على ضرورة تعليم المرأة ومحو سحابة الجهالة على عقلها حتى تتمكن من مسؤولياتها العظيمة في تربية الأجيال الصاعدة التي تعتمد عليها الشعوب في تحرير الوطن وتدبير البلاد .**(سمية بابا علي ،مروة عواد ،2019،ص 55-56).**

6-أسباب خروج الزوجة للعمل :

تختلف أسباب خروج الزوجة للعمل حسب اختلاف أهداف كل أسرة ومجتمع ومن بين هذه الأسباب يمكن ذكر مايلي منها :

6-1- الأسباب الاقتصادية :

- يساهم عمل الزوجة خارج المنزل التحسين من المستوى المعيشي للأسرة و الأبناء.

- الاستقلالية في النفقة في ظل كثرة النفقات المتنوعة على أفراد الأسرة ، ترغب الزوجة في أن تنفق على نفسها كما تشاء دون إعالة الآخرين لها.

- عدم وجود معيل في الأسرة ،تجد المرأة نفسها في كثير من الأحيان مضطرة للبحث عن عمل و الخروج إلى العمل في ظروف غير مناسبة ، بسبب الأحوال المعيشية و الأسرية الصعبة مثل عدم وجود مصدر للدخل في الأسرة لسبب أو لأخر كعدم وجود معيل لها بسبب الطلاق أو وفاة الزوج أو بسبب عضال يمنعه من العمل ، أو بسبب تعدد الزوجات .

- ارتفاع تكاليف العيش وتبدل أنماط السلوك الاستهلاكي ، فالتطور التقني والتكنولوجي أدى لارتفاع فاتورة النفقات على السلع المعمرة ،تضطر المرأة الى خارج المنزل لتساعد على سد النفقات المختلفة والتماشي مع الحياة العصرية .

6-2- الأسباب النفسية والاجتماعية :

- تسعى الزوجة للأمان والاستقرار وإثبات ذاتها وما يمنحها ذلك هو العمل الذي يعطيها فرصة إظهار إمكانياتها و مهاراتها .

- العمل يخفف من توتر الزوجة وخوفها من المستقبل المجهول وسيطرة الزوج وغدره.

- وبدون أي شك فان الحاجة أوالرغبة إلى الانتماء لجماعة أو إلى وظيفة يشترك فيها جميع فئات المجتمع، وفيها يشعر الفرد بأنه يوجد من يشاركه ويدافع عنه و يتقبله ويرتبط به ، والمرأة بدورها تحتاج إلى الشعور بالتقدير ممن حولها في العمل وفي أي مكان تنخرط فيه مع الآخرين ،والتقدير لذاتها بكلمة تشجيع أواستحسان إذا أتمت انجاز عمل ما .

6-3-الأسباب الثقافية و السياسية :

إن الدوافع السياسية كانت دافعا مهما في توجيه المرأة لاختيار العمل ، فشعور المرأة بأنها تساهم في بناء مجتمعنا من خلال العمل دافع سياسي مهم فضلا عن تأثير الأحزاب المتمثلة بتنظيماته المختلفة التي تعد عاملا مهما في دفع المرأة إلى العمل الذي أكد أهمية توفير التعليم على نطاق واسع للمرأة وتوفير فرص العمل لها ومساواتها بالرجل في نواحي القانونية من الأمور التي تقع على عاتق الدولة فضلا عن توجيه الإعلام من المنظمات النسوية في تنمية المجتمعات وبطرح أسئلة كثيرة تتمثل في :

-لماذا تتوافق سياسات الانفتاح الاقتصادية ومواكبة التطور التكنولوجي في وطننا العربي مع تقليص هامش الحريات العامة وتحجيم دور مؤسسات المجتمع المدني أو مصادرتها ؟

-حقوق وحرية المرأة ، فالحرية لا تتجزأ ولا يجوز في الحقوق الإنسانية الانتقاء كونها تعني جميع فئات المجتمع بما فيهم المرأة .**(تلالي نبيلة ،2016،ص ص 131-132).**

خلاصة :

تعتبر المرأة العاملة المتزوجة الركيزة الاجتماعية الأولى نظرا لدورها القوي الذي تمارسه سواء على المستوى أسرتها على نطاق المجتمع و خدمته ، لكن بالرغم من ذلك تجد الزوجة العاملة صعوبات ومعيقات إلى أدوارها المتعددة. غافلين عن فاعليتها ونشاطها و قيمتها في المجتمع ، ومع ذلك تحدث المرأة العاملة المتزوجة كل هذه المعيقات وواجهت أفكار وقيم المجتمع و ساهمت في بنائه اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا جدارتها على العديد من الأصعدة ،والتالي سوف تتطرق الى الجانب المنهجي لدراستنا هذه في الفصل الأتي .

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس

الجانب المنهجي للدراسة

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- الدراسة الأساسية

2-1- منهج الدراسة

2-2- مبررات اختيار المنهج

3- عينة الدراسة

4- حدود الدراسة

5- خصائص عينة الدراسة

6-أدوات الدراسة

7- اجراءات الدراسة

8- الأساليب الاحصائية للدراسة

تمهيد

البحوث العلمية عموما تهدف إلى الكشف عن الحقائق حيث تكمن قيمة هذه البحوث في التحكم في المنهجية المتبعة فيها ، ومصطلح المنهجية يعني إتباع مجموعة المناهج والطرق التي تواجه الباحث في بحثه ،وبالتالي فان الوظيفة المنهجية هي جمع المعلومات، حيث تم العمل على تصنيفها وترتيبها وقياسها وتحليلها من أجل استخلاص نتائجها والوقوف على ثوابت الظاهرة المراد دراستها .

فيما يلي الفصل المتعلق بمنهج البحث وإجراءاته الميدانية .حيث تطرقنا فيه الى منهج البحث وتصميمه والعينة ومجالاته من حيث الزمان والمكان ، وتم فيه عرض أهم أدوات البحث المتبعة من أجل المساعدة في حل مشكلته .

1 – الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى التي تساعد الباحث في القاء نظرة عامة حول جوانب الدراسة الميدانية لبحثه وتهدف الدراسة الاستطلاعية الى التأكد من ملائمة مكان الدراسة للبحث،والتحقق من مدى صلاحية الأداة المستعملة ومعرفة الزمن اللازم والمتطلب لاجرائها.

(أمطانيوس نايف ميخائيل،2016،ص106).

وهي طريقة جمع البيانات واختيار الموضوعات .(**أحمد مجدي ،2019).**

فمن خلال دراستنا حول موضوع ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات توجهنا الى 03مؤسسات تربوية لولاية المدية ببلدية العمارية من أجل الوقف على هذه الظاهرة .

ولأجل ذلك استخدمنا مقياسي الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي على عينة محددة من النساء العاملات المتزوجات والتي بلغ عددها 20عينة ولقد اتبعنا الخطوات الآتية :

-التنقل إلى المؤسسات التربوية من أجل توضيح الغرض من الدراسة الاستطلاعية والنتائج المتوقعة في الدراسة .

-تحديد عينة الدراسة والمتمثلة في النساء العاملات المتزوجات.

-تسليم النساء العاملات المتزوجات استمارة المقياس من أجل الاطلاع عليها جيدا والإجابة عليها بعد التأكد من عدم وجود صعوبة لديهم في استيعاب وفهم مضمون عبارات المقاييس .

ومما اتضح أيضا أن الإجابة على عبارات مقياس الاحتراق النفسي كانت تستغرق وقتا طويلا وأما مقياس الأداء الوظيفي فكانت الإجابة على عباراته لا تستغرق وقتا .

1-1-نتائج الدراسة الاستطلاعية:

1-1-1- الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي :

- الصدق :

-صدق ارتباط البنود بالدرجة الكلية:

وبالاستعانة بمعامل الارتباط بيرسون بين بنود المقياس مع الدرجة الكلية، والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول (01) :يبين نتائج صدق ارتباط البنود بالدرجة الكلية

البنود	معامل الارتباط	البنود	معامل الارتباط	البنود	معامل الارتباط
1	0.547*	9	0.494*	17	**0.359**
2	0.643*	10	0.383	18	**0.309**
3	0.380*	11	0.457	19	**0.569***
4	0.488*	12	0.419	20	**0.515***
5	0.531*	13	0.595*	21	**0.348***
6	0.520*	14	0.494*	22	**0.248****
7	0.396	15	0.448*		
8	0.385	16	0.418*		

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم معاملات ارتباط بنود المقياس بالدرجة الكلية تراوحت ما بين (0.248 و 0.643) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05 و 0.01).

وبالتالي مقياس الاحتراق النفسي صادق.

-الثبات:

-طريقة معامل ألفا لكرونباخ

الجدول (02): يبين نتائج حساب معامل الارتباط ألفا لرونباخ

	قيمة معامل الارتباط
مقياس الاحتراق النفسي	**0.897**

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة معامل ألفا لكرونباخ بلغت (0.897) وهي قيمة عالية مما يدل على ثبات المقياس.

وبما أن المقياس صادق وثابت فإنه يصلح لتطبيقه على الدراسة الحالية.

1-1-2- الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء الوظيفي :

- الصدق :

-صدق ارتباط البنود بالدرجة الكلية:

وبالاستعانة بمعامل الارتباط بيرسون بين بنود المقياس مع الدرجة الكلية، والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول (03): يبين نتائج صدق ارتباط البنود بالدرجة الكلية

البنود	معامل الارتباط	البنود	معامل الارتباط	البنود	معامل الارتباط
1	0.536*	**8**	0.337	**15**	**0.372**
2	0.418	**9**	0.475	**16**	**0.332**
3	0.684	**10**	0.359	**17**	**0.309**
4	0.218	**11**	0.537	**18**	**0.370**
5	0.462	**12**	0.563	**19**	**0.393**
6	0.399	**13**	0.427	**20**	**0.352**
7	0.366	**14**	0.356		

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم معاملات ارتباط بنود المقياس بالدرجة الكلية تراوحت ما بين (0.218 و 0.684) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01).

وبالتالي مقياس الأداء الوظيفي صادق.

- الثبات:

-طريقة معامل ألفا لكرونباخ

الجدول (04): يبين نتائج حساب معامل الارتباط ألفا لرونباخ

	قيمة معامل الارتباط
مقياس الأداء الوظيفي	**0.902**

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة معامل ألفا لكرونباخ بلغت (0.902) وهي قيمة عالية مما يدل على ثبات المقياس.

وبما أن المقياس صادق وثابت فإنه يصلح لتطبيقه على الدراسة الحالية

2 – الدراسة الأساسية: وتتكون مما يلي :

2 – 1 –المنهج :

اتبعنا المنهج الوصفي ألارتباطي لإجراء هذه الدراسة وهو المنهج الذي يعتمد على جمع الحقائق عن الظاهرة بغرض وصفها وصفا دقيقا وشاملا ،ولا تقف عند مجرد جمع البيانات والحقائق،بل تتجه إلى تصنيفها وتحليلها واستخلاص الصورة التي هي عليها كما وكيفا للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها .

(وفقي السيد ،2008،ص 105).

2 – 2- مبررات اختيار المنهج :

- اخترنا المنهج الوصفي لأنه أنسب المناهج للدراسات النفسية والتربوية .
- يحدد العلاقة بين المتغيرات.
- لأنه يجعلنا نقوم بوصف وتقييم الوضع الحالي من أجل التنبؤ بالمستقبل.

3 – عينة الدراسة :

3 – 1 –العينة القصدية :

تم اعتماد اختيار العينة القصدية في هذه الدراسة والتي يعرفها **محمد عبيدات** العينة **القصدية:** "أنها العينة التي يتم فيها انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم، ولكن تلك الخصائص هي من الامور الهامة بالنسبة للدراسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة الأصلي ".**(محمد عبيدات ،1990،ص97).**

حيث تكونت الدراسة الخالية من 40فرد من فئة النساء العاملات المتزوجات ،وتم توزيع الاستبيانات عليهم وتم استرداد الاستبيانات صحيحة قابلة للمعالجة الإحصائية .

4 – حدود الدراسة :

4 – 1 – المجال الزماني : امتد حيز الدراسة من 20أفريل 2021الى غاية 18 ماي .2021

4 – 2 –المجال المكاني :نظرا لكون الدراسة الخالية تدرس العلاقة الموجودة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي ، فقد شمل مجال الدراسة ثلاث مؤسسات تربوية تقع في ولاية المدية بلدية العمارية .

5- خصائص عينة الدراسة :

جدول رقم (05) :توزيع أفراد الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30سنة	08	**%20**
من 30الى 40سنة	17	**5,%42**
من 40الى 50سنة	15	**5,%37**
المجموع	40	**%100**

أفراد العينة يمتد سنها من 25 إلى 50 سنة ، حيث الجدول رقم (01) و (02) توضح خصائص عينة الدراسة :

يتضح من الجدول رقم (01) أن (42,5بالمئة) من عينة الدراسة تتراوح أعمارهن مابين (30الى 40سنة) يليهم الفئة العمرية من (40 إلى 50 سنة) حيث بلغت نسبتهم (37,5بالمئة) ،وأخيرا من بلغت أعمارهم (أقل من 30 سنة) حيث بلغت نسبتهم (20بالمئة).

وهذا يبين أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة تقع أعمارهم بين (30الى 40سنة) بنسبة (42,5بالمئة) ، وهي فترة عمرية تتصف بالحيوية و القدرة على اكتساب المهارات المتعلقة بمجال العمل.

جدول رقم (06) : توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
بكالوريا	5	**%12.5**
ليسانس	19	**%47.5**
ماستر	11	**%27.5**
ماجستر	5	**%12.5**
المجموع	40	**%100**

ويتضح من الجدول رقم (02) أن نسبة (47,5بالمئة) مستواهم التعليمي ليسانس ، يليهم ما نسبته (27,5بالمئة) مستواهم التعليمي ماستر ، يليهم كل من مستواهم بكالوريا وماجستير بنسبة متساوية تعادل (12,5بالمئة).

6- أدوات الدراسة :

تضمنت أدوات الدراسة مقياس الاحتراق النفسي و مقياس الأداء الوظيفي ، وقد قمنا باستخدام تلك الأدوات بعد الاطلاع على الإطار النظري و نتائج الدراسات السابقة و الأدبيات التي تناولت كلا من الاحتراق النفسي ،و الأداء الوظيفي و تتضمن المتغيرين (السن ، المستوى التعليمي) .

6 – 1 – مقياس الاحتراق النفسي :

6-1-1- وصف المقياس :

استخدمت الباحثتين مقياس **ماسلاش** للاحتراق النفسي ،الذي تم وضعه من قبل **ماسلاش جاكسون (1971)** ، ليقيس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية وقام عدد من الباحثين بتعريف المقياس ليتلائم مع البيئة العربية منهم "**دواني** وزملائه ،وسلامة .

يتكون المقياس من (22) فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته ، حيث يتطلب من المفحوص الإجابة لكل فقرة متدرجة بشكل سباعي (أبدا ، عدة مرات في السنة ، مرة في الشهر ،عدة مرات في الشهر ، مرة في الأسبوع ، عدة مرات في الأسبوع ، يوميا) وقد تدرج من 0 الى 6 ويتكون هذا المقياس من ثلاثة أبعاد رئيسية للاحتراق هي :

– الإجهاد الانفعالي: ويقيس مستوى الإجهاد والتوتر الانفعالي الذي يشعر له الشخص نتيجة للعمل مع فئة معينة أوفي مجال معين ، وتقيس هذا البعد (تسع فقرات).

– تبلد المشاعر: ويقيس مستوى الاهتمام أواللامبالاة نتيجة للعمل مع فئة معينة أومجال معين ،وتقيس هذا البعد (خمس فقرات).

– نقص الشعور بالانجاز : ويقيس طريقة تقييم الفرد لنفسه ويقيس تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا في عمله ، وتقيس هذا البعد (ثمان فقرات).

-أما توزيع فقرات المقياس على هذه الأبعاد الثلاثة فبمكن توضيحها من خلال الجدول التالي :

الجدول (07): توزيع فقرات المقياس على أبعاد الاحتراق النفسي

البعد	توزيع الفقرات	المجموع
الإجهاد الانفعالي	20-16-14-13-8-6-3-2-1	**09 فقرات**
تبلد المشاعر	22-15-11-10-5	**05 فقرات**
نقص الشعور بالانجاز	21-19-18-17-12-9-7-4	**08 فقرات**
المجموع		**22 فقرة**

يتضح من الجدول رقم (03) أن مقياس الاحتراق النفسي مقسم الى ثلاثة أبعاد حيث يتكون البعد الأول "الاجهاد الانفعالي على 09 فقرات ، لي يليها بعد نقص الشعور بالانجاز الذي يحتوى على 08 فقرات ،ليأتي بعد تبلد المشاعر الذي احتوى على 05 فقرات .

- صدق المقياس:

بهدف التحقق من صدق المقياس لاستخدامه في الدراسة الحالية تم استخدام الصدق المنطقي اوما يعرف بصدق المحتوى.

الجدول (08): يوضح معاملات ارتباط المقاييس الفرعية بالدرجة الكلية للاختبار

البعد	معامل الارتباط
الاجهاد الانفعالي	**0,096**
تبلد المشاعر	**0,068**
نقص الشعور بالانجاز	**0,078**

يتضح من الجدول رقم (04)أن معاملات الارتباط بين المقياس الكلي وبعد الاجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالانجاز كانت مرتفعة ودالة حيث بلغت 0,090 و 0,07 مقارنة ببعد تبلد المشاعر الذي كان 0,068 .

-ثبات المقياس :

تم حساب ثبات المقياس عن طريق استخراج معاملات الاتساق الداخلي بمعادلة ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد المقياس على حدا بالإضافة الى الثبات الكلي للمقياس ككل .

الجدول (09): يبين نتائج ثبات المقياس

البعد	معامل الارتباط
الاجهاد الانفعالي	**0,088**
تبلد المشاعر	**0,073**
نقص الشعور بالانجاز	**0,087**
الثبات الكلي	**0,068**

-يتضح من الجدول (05)أن معاملات الثبات للمقياس الفرعية تراوحت بين 0,088 و0,073 وأن ثبات المقياس الكلي 0,068 كلاهما معاملات مرتفعة تشير الى تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات .

ومن أجل التأكد من صدق المقياس قامت الباحثتان من حساب الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي ليطمئن قلبهما من صدق النتائج :

6 –2– مقياس الأداء الوظيفي :

6–2–1– وصف المقياس :

صمم الباحث (**محمد بن عبد الله الحربي**) استبيان الاداء الوظيفي من خلال الدراسات السابقة العربية و الاجنبية في هذا المجال ، حيث تكونت عينة دراسته من (532) عينة ، و بعد توزيع الاستبانة على العينة المختارة استعاد الباحث (435) استبانة ، وبعد فرز الاستبانات تبين ان الاستمارات الصالحة للتحليل الاحصائي هي (421) استمارة .

بتركب المقياس في نسخته النهائية من 20 بند تمت صياغتها بأسلوب التقرير الذاتي ويجاب عنها ضمن أربعة بدائل هي : موافق بشدة ، موافق ، غير موافق ، غير موافق بشدة . تكون الاجابة عنه بوضع الفرد علامة امام واحدة من الاختيارات السابقة .

–الصدق البنائي (الاتساق الداخلي):

لحساب الصدق البنائي لمقياس الأداء الوظيفي قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بند و الدرجة الكلية لمقياس الاداء الوظيفي في صورته النهائية ، حيث يتراوح صدق الاتساق الداخلي مابين (0,735،0,403) عند مستوى دلالة (0,01) و منه المقياس صادق .

–ثبات مقياس الأداء الوظيفي :

تم حساب ثبات مقياسا للأداء الوظيفي وذلك باستخدام معامل الثبات بلغت قيمتها (0,92) وهي قيمة عالية جدا مما يدل على ثبات المقياس وصلاحيته للتطبيق ،وقدرته على تحقيق اهداف الدراسة .

-طريقة تصحيح مقياس الأداء الوظيفي :

يتم تصحيح مقياس الأداء الوظيفي عن طريق تحديد أوزان الاستجابات على النحو التالي :

-في حالة العبارات الايجابية يتم تصحيح المقياس باعطاء الاستجابة موافق بشدة أربع درجات،وموافق ثلاث درجات ،وغير موافق درجتا ،وغير موافق بشدة درجة واحدة .

-في حالة العبارات العكسية يتم عكس الأوزان وذلك باعطاء الاستجابة موافق بشدة درجة واجدة، وموافق درجتان ،وغير موافق ثلاث درجات ،وغير موافق بشدة أربعة درجات .

وبذلك تكون أعلى درجة يمكن الحصول عليها على هذا المقياس (80) درجة في حين تكون أقل درجات يمكن الحصول عليها (20) درجة .

ومن أجل التأكد من صدق المقياس قامت الباحثتان من حساب الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء الوظيفي ليطمئن قلبهما من صدق النتائج :

7-إجراءات الدراسة :

مرت عملية تطبيق الدراسة بعدد من الإجراءات على النحو التالي :

- قامت الباحثتان بالحصول على الموافقة من المؤسسات لتسهيل عملية تطبيق الدراسة .
- قامت الباحثتان بإعداد أدوات الدراسة المختلفة تتمثل في مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الأداء الوظيفي والتحقق من صدقها و ثباتها .
- توزيع 40 نسخة من أداة الدراسة على مؤسسات تربوية وتم استعادتها صحيحة وقابلة للتحليل الإحصائي .

- تم إدخال البيانات في الحاسب الآلي وتم تحليلها ومعالجتها إحصائيا باستخدام البرنامج الإحصائي .
- قامتا بعد ذلك بعرض نتائج الدراسة وفقا للتساؤلات كما قامتا بتفسيرها في ضوء الأطر النظرية ونتائج الدراسات السابقة .

8- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

- نظام الحزمة الإحصائية الاجتماعية .
- معامل الارتباط بيرسون للكشف عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي
- ANOVA ONE WAY
- المتوسطات الحسابية .
- الانحرافات المعيارية .
- معامل شيفيه لدلالة الفروق بين المتوسطات داخل المجموعات للمقارنات البعدية .

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل الخطوة المنهجية التي يتبعها الباحث من أجل ضبط الإجراءات الميدانية الخاصة بالدراسة وتوضيح أهم الطرق والأدوات المستعملة في جمع المعلومات وتسلسلها وتنظيمها،وأيضا عرض هذه الطرق والأدوات وتوضيح كيفية استعمالها بالإضافة غالى المجالات تم فيها الدراسة من مجال مكاني وزماني ،كما حددنا كل من مجتمع وعينة البحث التي تمحورت حولها دراستنا ،والهدف منها جمع المعلومات في أحسن الظروف وعرضها في أحسن الصور لأجل الوصول الى نتائج مصاغة بطريقة علمية تساعد على إيجاد حلول للمشكلة المطروحة سلفا .

الفصل السادس

عرض و مناقشة النتائج

1- عرض نتائج فرضيات الدراسة

2- تفسير و مناقشة فرضيات الدراسة

2-1- عرض و تفسير الفرضية العامة

2-2- عرض و تفسير الفرضية الجزئية الأولى

2-3- عرض و تفسير الفرضية الجزئية الثانية

3- الاستنتاج العام

4- الاقتراحات و التوصيات

تمهيد :

سنحاول في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة انطلاقا من الفرضية العامة ثم الفرضيات الجزئية ثم مناقشة النتائج المتوصل لها وذلك في ضوء ما تناولناه في الجانب النظري وعلى ضوء الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة .

1.عرض ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

1.1 عرض نتائج الفرضية العامة:

تنص على أنه توجد علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى عينة من النساء العاملات المتزوجات.

الجدول (10): يبين نتائج حساب الفرضية العامة

	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	مستوى الدلالة الاحصائية
الاحتراق النفسي	-0.812*	0.000	0.01
الاداء الوظيفي			

من خلال الجدول رقم (10) يتبين أنه وبعد تطبيقنا لمعامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق النفسي والاداء الوظيفي والذي قدرت قيمته بـ(-0.812) وبدلالة احصائية بلغت قيمتها بـ(0.000) عند مستوى دلالة احصائية (0.01). ومنه توجد علاقة إرتباطية عكسية قوية بين الاحتراق النفسي والاداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات.

2.1. عرض نتائج الفرضية الجزئيةالأولى:

والتي تنص على أنه توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات المتزوجات تعزى لمتغير المستوى التعليمي(بكالوريا/ ليسانس/ ماستر/ ماجستير).

ولاختبار صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way).

والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول (11): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way)

	المجموعات	مجموع التباين	درجة الحرية	متوسط التباين	القيمة F	الدلالة الاحصائية
الدرجة الكلية	داخل المجموعات	690.689	3	230.230	1.207	0.321
	ما بين المجموعات	6864.411	36	190.678		
	كلي	7555.100	39			

من خلال الجدول رقم (11) وللمقارنة بين متوسطات فئات المستوى التعليمي الأربعة للنساء العاملات المتزوجات المختلفة في الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way) الذي قدر في الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي بـ(1.207) عند مستوى الدلالة (0.321)، وبما أن مستوى دلالته أكبر من (0.05) فهذا يعني أنه لا توجد فروق بين متوسطات الفئات.

ومما سبق يتضح بأنه لا توجد فروق بين المجموعات الأربعة للمستوى التعليمي للنساء العاملات المتزوجات (بكالوريا/ ليسانس/ ماستر/ ماجستير).

3.1. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

حيث نصت على أنه توجد فروق في الأداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات تعزى لمتغير سنهن (أقل من 30 سنة/ 30-40 سنة/ 40- 50سنة).

ولاختبار صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي.

والجدول التالي يبين النتائج المحصل عليها بعد تطبيق اختبار تحليل التباين (anova one way):

الجدول (12) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (anova one way):

	المجموعات	مجموع التباين	درجة الحرية	متوسط التباين	قيمة ((F	الدلالة الاحصائية	الملاحظة
الدرجة الكلية	داخل المجموعات	13101.884	2	6550.942	241.783	0.000	**دالة عند 0.05**
	ما بين المجموعات	1002.491	37	27.094			
	كلي	14104.375	39				

من الجدول رقم (12) يتبين أنه للمقارنة بين متوسطات فئات سن النساء العاملات المتزوجات المختلفة في الدرجة الكلية بالنسبة للأداء الوظيفي، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way) الذي قدر في هذا البعد بـ(241.783) عند مستوى الدلالة (0.000)، وبما أن مستوى دلالته أقل من (0.05) فهذا يعني أنه توجد فروق بين متوسطات الفئات.

يتضح من خلال الجدول السابق بأنه توجد فروق بين المجموعات الثلاث(أقل من 30 سنة/ ما بين 30- 40 سنة/ ما بين 40- 50 سنة) فيما يخص الأداء الوظيفي للنساء العاملات المتزوجات ترجع لمتغير السن وهذا عند مستوى دلالة (0.01). ولتحديد المجموعة الأكثر أداءا وظيفيا عند هؤلاء

النساء العاملات المتزوجات حسب سنهن، يتم استخدام اختبار الفروق بين عدة متوسطات (شيفيه)، والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (13) الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي

السن	الفروق بين المتوسطات	الدلالة الاحصائية
1 2 3	-21.7794* 19.00833*	0.000
2 1 3	-21.47794* 40.48627	0.000
3 1 2	-19.00833* -40.48627*	0.000

نلاحظ أن النساء العاملات المتزوجات ذوات السن في المجموعة رقم (2) أي (30-40 سنة) أكثر أداءا وظيفيا مقارنة مع البقية وهذا حسب الدرجة الكلية. ثم تأتي بعدها المجموعة رقم (1) أي (أقل من 30 سنة) لتأتي في الأخير المجموعة رقم (3) أي (40- 50 سنة).

2.تفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

2-1- عرض وتفسير الفرضية العامة :

والتي تنص على أنه توجد علاقة دالة احصائيا بين الاحتراق النفسي والاداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات .

بعد تطبيقنا لمعامل الارتباط بيرسون أظهرت نتائج عينة الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية قوية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات ، حيث تعزى الباحثتان هذه النتيجة على ان الزوجة العاملة بالرغم من الضغوطات التي تعيشها وتعدد الأدوار والمسؤوليات التي تقع على عاتقها الا أنها تمكنت من تحقيق أدائها الوظيفي واستطاعت مواجهة الأعباء التي تعيشها وكذلك الضغوطات الأسرية والممارسات المتعسفة في العمل وأيضا عدم الرضا عن بيئة العمل وعدم وجود ترقيات وتسهيلات في العمل ومن هذا يحدث الاحتراق النفسي للمرأة العاملة المتزوجة ويؤثر على أدائها حيث يكون متدهورا ومتدني وتصبح المرأة غير قادرة على الاتقان والانتاج وعدم احترام المواعيد و اللامبالاة وعلى العكس من هذا عندما يكون هناك أسلوب حوار ، الرضا بالأجر والمنصب ووجود ترقيات وتسهيلات فهذا يؤثر ايجابا على الأداء الوظيفي .

2-2-عرض وتفسير الفرضية الجزئية الأولى :

والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين النساء العاملات المتزوجات في الاحتراق النفسي تعزى للمستوى التعليمي .

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (11) وبعد المعالجة الإحصائية لاختبار تحليل التباين الأحادي فان مستوى الدلالة هو (0,32) ومنه نستنتج انه لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى

الاحتراق النفسي تعزى للمستوى التعليمي ،نستنتج أن النساء مهما كان مستواهن التعليمي (بكالوريا ،ليسانس ،ماستر ،ماجستير) فهذا لا يغير من طبيعة العلاقة أويترك لديهم أثر لدى جميع النساء عندما يكن في مجالهن المهني ،وتعزى الباحثتان أن الحصول على هذه النتيجة يرجع الى أن النساء لديهن سمات شخصية يكتسبنها كالمرونة والصبر والهدوء الشخصي وهذه السمات تمكنهن من تخطي الهموم والتغلب على الاضطراب وذلك يعني أن بعض النساء يمتلكن العديد من الأساليب السليمة لمواجهة مايحيط بهن من مشكلات كما يستطعن تفادى الكثير من ضغوط الحياتية والمهنية بغض النظر عن مستواهن التعليمي.

وهذه النتائج جاءت عكس ماتوصلت اليه دراسة كمال واخرون والتي اسفرت نتائجها على وجود فروق جوهرية بين المستوى التعليمي على بعد تكرار نقص الشعور بالانجاز و شدته ، اذ تبين أن المعلمين من ذوي التأهيل العالي يعانون أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الأخرى من نقص الشعور بالانجاز .

2-3- عرض و تفسير الفرضية الجزئية الثانية :

والتي تنص على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين النساء العاملات المتزوجات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن .

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدولين رقم (12) و (13) نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين النساء العاملات المتزوجات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن .

تعزى الباحثتان هذه النتائج الى أن :

- **المرحلة (20-30سنة)**: تكون الخبرة ناقصة مقارنة بالمرحلة التي تليها (30-40سنة) ،ويكون الالتحاق بمنصب جديد حيث يظهرون قوتهن ومهارتهن في عملية اتقان عملهن على أحسن وجه

فيتمتعون بعنصر التميز والنشاط حيث يقمن الى اظهار انفسهن واظهار نشاطهن من أجل الترقية والحصول على التسهيلات .

- **المرحلة (30-40سنة)** :مستوى النشاط و الحيوية عالي ، وتكون فترة الخروج من سن المراهقة ومرحلة النضج و الوعي و الاستقرار الأسري والمهني ،وهذه مرحلة تأكيد الذات ومرحلة الترقية .

لتأتي المرحلة الاخيرة **مرحلة (أكثر من 40سنة)** : هذه المرحلة تكون لديهن عدة مسؤوليات حيث تبدأ طاقتهن تنقص ويبدأ الملل يسيطر عليهن في العمل وظهور التعب وأمراض نفسية وجسدية مع وجود ضغوطات و صعوبات في العمل ،وبداية التفكير السلبي والتفكير فالموت .

وتتفق هذه النتائج مع دراسة فؤاد العاجز ومحمد البنا 2003 والتي أسفرت نتائجها على أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند المعلمين والمعلمات في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير السن .

3-الاستنتاج العام:

تؤدي الضغوط الداخلية والخارجية التي تتعرض لها المرأة العاملة المتزوجة الى استنزاف جسمي وانفعالي، وأهم مظاهره فقدان الاهتمام ،وتبلد المشاعر،ونقص الدافعية ،ونقص الأداء،ومقاومة التغير وفقدان الابتكارية .ويؤدي افتقاد المرأة العاملة المتزوجة الى الدعم الاجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث الى زيادة احتمال وقوع المرأة فريسة للاحتراق النفسي .ومن مظاهر الاحتراق النفسي فقدان الحماس للاهتمام بالعمل و اللامبالاة .

ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها نستنتج ما يلي:

1-توجد علاقة ارتباطية عكسية قوية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى النساء العاملات المتزوجات،ولهذا يجب محاولة التقليص من مسببات الضغوط لدي المرأة العاملة المتزوجة من أجل تحقيق درجات من الأداء الوظيفي والرضا والارضاء و للرفع من مردودة العمل وتحقيق الأهداف المسطرة من طرف الدولة الجزائرية .

2-لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين النساء العاملات المتزوجات في الاحتراق النفسي تعزى للمستوى الدراسي ،ولهذا ترى الباحثتان أن هذه النتيجة تؤكد أن مستوى الابداع الفردي لدى النساء العاملات المتزوجات مرتفع بمعنى لديهن من المهارات و القدرات ما يجعلهن قادرين على ادراك مشاكل العمل والازمات المتوقع حدوثها من خلال قدرتهن على التحديد الدقيق لأبعاد المشكلة ومعرفة اثارها، بحيث تستطعن تحديد نواحي القصور والأخطاء الممكنة وايجاد الحل الأمثل وانتاج افكار أوتقنيات جديدة.

3- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين النساء العاملات المتزوجات تعزى متغير السن ،ولهذا ترى الباحثتان أن هذه النتيجة ترجع الى أن :

- (من 20الى 30سنة): مرحلة الدخول الى العمل وتكون الخبرة فيها منخفضة وتتميز فيها النساء بإبراز مهاراتهن بإتقان العمل .
- (من 30الى 40 سنة): فترة عمرية تتصف بالحيوية والقدرة على اكتساب المهارات المتعلقة بمجال العمل ولهذا يكون مرتفع .
- (أكثر من 40سنة): فترة تتميز بالتعب والارهاق وضغوطات العمل وهذا ما يؤدي الى انخفاض في الأداء.

الخاتمة :

إن التطورات السريعة التي عرفها ميدان العمل والذي فتح العديد من المجالات والأفاق الواسعة للمرأة للخروج الى العمل مما دفع الباحثتان الى الخوض في دراسة أحد الجوانب المهمة في الصحة النفسية والمهنية للزوجة العاملة من خلال بحثهما في موضوع علاقة الاحتراق النفسي بالأداء الوظيفي .

وخلصت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية عكسية قوية بين الاحتراق النفسي على مقياس كريستينا ماسلاش بأبعاده الثلاثة والأداء الوظيفي وهذا ما يؤكد أهمية خفض الضغوطات وتجنب الوقوع في الاجهاد الذي يؤثر على اداء النساء العاملات المتزوجات ويشكل لهن دافع لمواصلة العطاء والعمل على أكمل وجه .

ففشل المنظمات أونجاحها مرتبط بالعنصر البشري الذي يعد القلب النابض لها ،وبالتالي على المؤسسات الجزائرية أن تسعى جاهدة الى الحفاظ على مواردها البشرية وتحقق ارضائهم واتاحة فرص المشاركة في اتخاذ القرار و الحوار والتعبير عن مشاغلهم وغرس القيم وتعديل سلوكياتهم بما يعزز من ولائهم والتزامهم نحو مسؤولياتهم لضمان بقائهم وتحقيق أهدافهم التى تعود عليهم بالرضا والارضاء وخدمة المجتمع .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

الكتب :

1- أحمد ماهر،(2011) ،**مبادئ الادارة بين العلم و المهارة** ،ط1، الدار الجامعية الاسكندرية ،مصر.

2- أحمد محمد عوض بني أحمد ،(2007) ، **الاحتراق النفسي و المناخ التنظيمي في المدارس** ،ط1، دار الحامد ،عمان .

3- ابراهيم محمد المحاسنة ،(2013) ،**ادارة و تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية و التطبيق**،ط1، دار جرير للنشر و التوزيع،عمان .

4- البتال زيد بن محمد ،(2000)،**الاحتراق النفسي ضغوط العمل النفسية لدى معلمي و معلمات التربية الخاصة ،ماهيته –أسبابه – علاجه**، سلسلة اصدارات أكاديمية التربية الخاصة ،الرياض .

5-أمطانيوس نايف ميخائيل،(2016)،**بناء الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية وتقنينها**،ط1، دار الاعصارالعلمي للنشر والتوزيع، الأردن.

6- جمعة سيد يوسف ،(2007)،**ادارة الضغوط** ، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث بجامعة القاهرة.

7- جمعة خالدي ورشيد حسين أحمد البرودي ، **الاحتراق النفسي لدى المرأة** ،ط1، الكتاب الحديث للنشر ،الكويت.

8- جمال محمد ،(2012)،**علم الاجتماع الاداري الجودة والتميز في ادارة المؤسسات** ،دار المعرفة الجامعية ،مصر .

9- عبلة محمود أبو عبلة ،(2004)،**المرأة العربية العاملة المعوقة و متطلبات النجاح في العمل القيادي**،المنظمة العربية للتنمية الادارية ، مصر .

10- علي عسكر،(2000) ، **ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها** ،ط2، دار الكتاب الحديث ،الكويت .

11- علي عسكر،(2003)،**ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها** ،ط2،دار الكتاب الحديث،الكويت .

12- عمار بن عيش ،(بدون سنة)،**اتجاهات التدريب المعاصرة وتقييم أداء الأفراد العاملين**،ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع،الأردن.

13- فارس حلمي ،(2013)،**المدخل الى علم النفس الصناعي والتنظيمي**،ط1 ،دار الشروق للنشر والتوزيع،عمان.

14- كاميليا ابراهيم عبد الفتاح ،(1984)،**سيكولوجية المرأة العاملة** ،دار النهضة العربية،بيروت .

15- محمد شحاتة ربيع،(2006)،**أصول الصحة النفسية** ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع،عمان.

16- محمد شحاتة ربيع ،(2010)،**علم النفس الصناعي والمهني** ،ط1 ،دار المسيرة للنشر والتوزيع،عمان.

17- محمد عبد الوهاب حسن عشماوي ،(2014)،**دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشرية**،ط1،الشركة العربية المتحدة للتسوق والتوريد.

18- محمد عبيدات ،(1990)،**مناهج البحث العلمي في بحوث التربية النفسية**،ط1،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان.

19- محمود أحمد معن العياصرة،(2008)،**الاشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتهما بالاحتراق النفسي** ،ط1،دار الحامد للنشر والتوزيع،عمان.

20- مراد نعموني ،(2014)،**مدخل الى علم النفس العمل والتنظيم**،ط1 ،جسور للنشر والتوزيع،الجزائر .

21- معتصم بدرة ميموني ،(2001)،**الاضطرابات النفسية والعقلية عند الطفل والمراهق** ،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر.

22- نزار عوني اللبدي ،(2015)،**تنمية الأداء الوظيفي والاداري** ،ط1،دار دجلة،عمان.

23- هال محمد عبد الغني،(1996) ،**مهارات ادارة الأداء مركز تطوير الأداء والتنمية**،القاهرة.

24- وفقي السيد الأمام ،(2008)،**البحث العلمي اعداد مشروع البحث وكتابة التقارير النهائية**،ط1، المكتبة العصرية للنشر،مصر.

المذكرات:

25- ايمان بن نوار،(2015) ، **التوافق الأسري الاجتماعي عند المرأة العاملة المتزوجة** ، مذكرة لنيل شهادة الماستر علوم التربية ارشاد وتوجيه ،جامعة المدية .

26- سمية بابا علي،(2019) ، **الضغط النفسي عند المرأة العاملة في قطاع التربية والتعليم (دراسة مقارنة بين المرأة المتزوجة والمرأة العازبة)**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي، جامعة المدية .

27- سهيلة حسين رابح رزق الله ،(2015)، **الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة** ، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجيستير في الارشاد النفسي والتربوي ، جامعة السودان .

28- كاملة بكارة ،(2014)،**عمل المرأة و علاقته بالتحصيل الدراسي للأبناء**، رسالة دكتوره .

29- مليكة بن زيان ،(2004)،**عمل الزوجة و انعكاساته على العلاقات الاسرية**، دراسة ميدانية بجامعة مستوري، قسنطينة .

30- منى بدران،(1997)، **الاحتراق النفسي لدى معلمي مرحلة الثانوية و علاقتها ببعض المتغيرات** ، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستر ، معهد الدراسات و البحوث التربوية، جامعة القاهرة .

31- مكاوي الخير الوقيع ،(2007)، **أثر التدريب على أداء العاملين** ، رسالة ماجيستير، جامعة الخرطوم .

المجلات والمقالات :

32- أحمد مجدي ،(2019، جانفي ، 24)، **مفاهيم هامة في البحث العلمي الدراسة 31 الاستطلاعية** ، شبكة المعلومات العربية – مكتبتك ، www.maktabtek.com.

33- المعتصم بالله،(2004)، **مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة ومعلماتها في محافظة أريد وعلاقتها ببعض المتغيرات** ، مجلة اتحاد الجامعات العربية ، المجلد 2 العدد 2 .

الملاحق

الملحق رقم (01):مقياس الاحتراق النفسي

التعليمة:فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتناول بعض أفكارك ومشاعرك نحو عملك .أمام كل عبارة سبعة اختيارات .والمرجومنك هو تحديد إلى أي مدى تنطبق إليك كل عبارة ,وتأكد من أنك لن تترك عبارة بدون وضع علامة أمامها .

ليست هناك اختيارات صحيحة و أخرى خاطئة ,فالصحيح هو ما يعبر عن رأيك بصدق و تأكد أن إجابتك ستظل سرية .و ستستخدم في أغراض البحث العلمي.

البنود	أبدا	عدة مرات في السنة	مرة في شهر	عدة مرات في الشهر	مرة في الأسبوع	عدة مرات في الأسبوع	يوميا
اشعر بان عملي أنهكني نفسيا.							
ينفذ صبري في نهاية يوم العمل.							
اشعر بالتعب عندما استيقظ في الصباح.							
اقدر بسهولة أن افهم ما يشعر به تلاميذي.							
اشعر أنني أعامل بعض تلاميذي بغير إنسانية .							
العمل مع التلاميذ طول اليوم يتطلب قدر كبير من الجهد.							
أتعامل مع مشاكل تلاميذي بفعالية							
اشعر بان عملي هو من يحطمني							
من خلال عملي اشعر ان لدي تأثيرا ايجابيا على الناس							
أصبحت أكثر قسوة اتجاه الناس منذ أن بدأت هذا العمل							

							اخشي هذا العمل يجعلني شخص غير مكترث
							اشعر أنني مفعم بالحيوية
							اشعر أنني مهبط بسبب عملي
							اشعر إنني اعمل بصعوبة جدا في وظيفتي
							حقيقة لا يهمني ما يحد لبعض من تلاميذي
							العمل في اتصال مباشر مع التلاميذ يسبب لي ضغطا كبيرا
							أنا قادر بسهولة بسهوله أن أحلق جو مريح مع تلاميذي
							أشعر بالانتعاش عندما أكون قريب من تلاميذي في العمل
							أنجز الكثير من الأشياء القيمة من هذا العمل
							أشعر و كأنني أقترب من نهايتي
							في عملي ,أتعامل مع المشاعر الانفعالية بكل هدوء.
							لدي انطباع بأن بعض تلاميذي يحملونني مسؤولية البعض من مشاكلهم.

الملحق رقم (02): مقياس الأداء الوظيفي

السن : ..... المستوى التعليمي : .....

	العبارات	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أتلقى عبارة الشكر والتقدير من المراجعين لسرعة انجازي لمعاملتهم .				
2	أتأخر في الانصراف من عملي لانجاز بعض المعاملات رغم عدم وجود ضرورة لذلك .				
3	أنجز ما يطلب من أعمال اضافية خارج أوقات العمل الرسمي وبكفاءة عالية .				
4	يعتمد علي رؤسائي في انجاز بعض الأعمال المطلوبة مني .				
5	لدي الاستعداد لتحمل مسؤوليات أعلى .				
6	أقوم بانجاز الأعمال الموكلة الي في وقتها دون تأخير .				
7	ألتزم بتنفيذ التوجيهات والتعليمات .				
8	أستجيب للتعليمات والأوامر الصادرة فيما يخص العمل .				
9	أنجز ما يطلب مني من أعمال اضافية داخل أوقات العمل الرسمي بكفاءة عالية .				
10	كثيرا ما يتردد رؤسائي في السماح لي بالانصراف لانجاز بعض الأمور الشخصية .				
11	يمنحني رؤسائي الأولوية في الالتحاق بالدورات التدريبية والانتدابات تقديرا لكفاءتي في العمل .				
12	لدي ميول كافية للتكيف مع المتغيرات و الظروف المستجدة.				
13	أدائي في العمل يوصف من قبل الرئيس المباشر بالكفاءة.				
14	يستشيرني زملائي في الكثير من الأمور التي يجهلونها لالمامي الواسع بكل صغيرة وكبيرة في مجال عملي .				
15	أمتلك القدرة على التخطيط لنجاح العمل.				
16	لدي المهارة لتحديد أهم الأساليب الفنية التي يمكن أن تتناسب مع طبيعة العمل الميداني .				
17	أهتم بحضور الدورات التدريبية المتخصصة .				
18	وقت العمل المتاح يكفي للإنجاز متطلباته .				
19	أترقب بشغف أن يعهد الي بعمل جديد .				
20	لا يهم ان تأخرت في أداء بعض الأعمال لعدة أيام .				

ملحق رقم (03):نتائج الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي

Corrélations

Corrélations

		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M22	totaleihtirak
M1	Corrélation de Pearson	1	,996**	,989**	,878**	,962**	,878**	,704**	,857**	,873**	,487*	,223	,356	,918**	,873**	,778**	,778**	,607**	,607**	,778**	,918**	,778**	,778**	,547*
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,030	,345	,123	,000	,000	,000	,000	,005	,005	,000	,000	,000	,000	,013
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
M2	Corrélation de Pearson	,996**	1	,998**	,835**	,936**	,835**	,641**	,840**	,857**	,463*	,201	,366	,913**	,857**	,748**	,748**	,560*	,560*	,748**	,913**	,748**	,748**	,643*
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,040	,396	,113	,000	,000	,000	,000	,010	,010	,000	,000	,000	,000	,013
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
M3	Corrélation de Pearson	,989**	,998**	1	,798**	,911**	,798**	,590**	,823**	,840**	,443	,183	,371	,904**	,840**	,721**	,721**	,521*	,521*	,721**	,904**	,721**	,721**	,380*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,006	,000	,000	,050	,440	,107	,000	,000	,000	,000	,018	,018	,000	,000	,000	,000	,014
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
M4	Corrélation de Pearson	,878**	,835**	,798**	1	,975**	1,000**	,958**	,831**	,841**	,550*	,315	,253	,817**	,841**	,840**	,840**	,785**	,785**	,840**	,817**	,840**	,840**	,488*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,012	,176	,282	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,029
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
M5	Corrélation de Pearson	,962**	,936**	,911**	,975**	1	,975**	,870**	,869**	,882**	,538*	,283	,309	,889**	,882**	,838**	,838**	,728**	,728**	,838**	,889**	,838**	,838**	,531*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,014	,227	,186	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,016
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
M6	Corrélation de Pearson	,878**	,835**	,798**	1,000**	,975**	1	,958**	,831**	,841**	,550*	,315	,253	,817**	,841**	,840**	,840**	,785**	,785**	,840**	,817**	,840**	,840**	,520*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,012	,176	,282	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,029
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
M7	Corrélation de Pearson	,704**	,641**	,590**	,958**	,870**	,958**	1	,720**	,724**	,525*	,335	,161	,661**	,724**	,780**	,780**	,802**	,802**	,780**	,661**	,780**	,780**	,396
	Sig. (bilatérale)	,001	,002	,006	,000	,000	,000		,000	,000	,018	,149	,497	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,084

	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,857**	,840**	,823**	,831**	,869**	,831**	,720**	1	,748**	,687**	,293	,375	,768**	,748**	,691**	,691**	,574**	,574**	,691**	,768**	,691**	,691**	,385
M8	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,001	,210	,104	,000	,000	,001	,001	,008	,008	,001	,000	,001	,001	,094
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,873**	,857**	,840**	,841**	,882**	,841**	,724**	,748**	1	,651**	-,201	,408	,988**	1,000**	,978**	,978**	,886**	,886**	,978**	,988**	,978**	,978**	,494*
M9	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,002	,397	,074	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,027
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,487*	,463*	,443	,550*	,538*	,550*	,525*	,687**	,651**	1	-,179	,515*	,612**	,651**	,679**	,679**	,670**	,670**	,679**	,612**	,679**	,679**	,383
M10	Sig. (bilatérale)	,030	,040	,050	,012	,014	,012	,018	,001	,002		,451	,020	,004	,002	,001	,001	,001	,001	,001	,004	,001	,001	,729
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,223	,201	,183	,315	,283	,315	,335	,293	-,201	-,179	1	-,140	-,161	-,201	-,246	-,246	-,289	-,289	-,246	-,161	-,246	-,246	,457
M11	Sig. (bilatérale)	,345	,396	,440	,176	,227	,176	,149	,210	,397	,451		,555	,498	,397	,295	,295	,216	,216	,295	,498	,295	,295	,810
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,356	,366	,371	,253	,309	,253	,161	,375	,408	,515*	-,140	1	,424	,408	,371	,371	,299	,299	,371	,424	,371	,371	,419
M12	Sig. (bilatérale)	,123	,113	,107	,282	,186	,282	,497	,104	,074	,020	,555		,062	,074	,107	,107	,200	,200	,107	,062	,107	,107	,066
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,918**	,913**	,904**	,817**	,889**	,817**	,661**	,768**	,988**	,612**	-,161	,424	1	,988**	,934**	,934**	,804**	,804**	,934**	1,000**	,934**	,934**	,595*
M13	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,004	,498	,062		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,020
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,873**	,857**	,840**	,841**	,882**	,841**	,724**	,748**	1,000**	,651**	-,201	,408	,988**	1	,978**	,978**	,886**	,886**	,978**	,988**	,978**	,978**	,494*
M14	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,397	,074	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,027
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,778**	,748**	,721**	,840**	,838**	,840**	,780**	,691**	,978**	,679**	-,246	,371	,934**	,978**	1	1,000**	,963**	,963**	1,000**	,934**	1,000**	1,000**	,448*
M15	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,001	,295	,107	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,048
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,778**	,748**	,721**	,840**	,838**	,840**	,780**	,691**	,978**	,679**	-,246	,371	,934**	,978**	1,000**	1	,963**	,963**	1,000**	,934**	1,000**	1,000**	,418*
M16	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,001	,295	,107	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,048
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

	Corrélation de Pearson	,607**	,560*	,521*	,785**	,728**	,785**	,802**	,574**	,886**	,670**	-,289	,299	,804**	,886**	,963**	,963**	1	1,000**	,963**	,804**	,963**	,963**	,359
M17	Sig. (bilatérale)	,005	,010	,018	,000	,000	,000	,000	,008	,000	,001	,216	,200	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,020
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,607**	,560*	,521*	,785**	,728**	,785**	,802**	,574**	,886**	,670**	-,289	,299	,804**	,886**	,963**	,963**	1,000**	1	,963**	,804**	,963**	,963**	,309
M18	Sig. (bilatérale)	,005	,010	,018	,000	,000	,000	,000	,008	,000	,001	,216	,200	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,778**	,748**	,721**	,840**	,838**	,840**	,780**	,691**	,978**	,679**	-,246	,371	,934**	,978**	1,000**	1,000**	,963**	,963**	1	,934**	1,000**	1,000**	,569*
M19	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,001	,295	,107	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,048
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,918**	,913**	,904**	,817**	,889**	,817**	,661**	,768**	,988**	,612**	-,161	,424	1,000**	,988**	,934**	,934**	,804**	,804**	,934**	1	,934**	,934**	,515*
M20	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,004	,498	,062	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,020
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,778**	,748**	,721**	,840**	,838**	,840**	,780**	,691**	,978**	,679**	-,246	,371	,934**	,978**	1,000**	1,000**	,963**	,963**	1,000**	,934**	1	1,000**	,348*
M21	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,001	,295	,107	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,778**	,748**	,721**	,840**	,838**	,840**	,780**	,691**	,978**	,679**	-,246	,371	,934**	,978**	1,000**	1,000**	,963**	,963**	1,000**	,934**	1,000**	1	,248*
M22	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,001	,295	,107	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,048
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	-,547*	-,543*	-,538*	-,488*	-,531*	-,488*	-,396	-,385	-,494*	-,083	-,057	,419	-,515*	-,494*	-,448*	-,448*	-,359	-,359	-,448*	-,515*	-,448*	-,448*	1
totaleihtirak	Sig. (bilatérale)	,013	,013	,014	,029	,016	,029	,084	,094	,027	,729	,810	,066	,020	,027	,048	,048	,120	,120	,048	,020	,048	,048	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

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

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

```
RELIABILITY
 /VARIABLES=M3 totaleihtrak
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

ملحق رقم (04): الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء الوظيفي

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 A11 A12 A13 A14 A15 A16 A17 A18 A19 A20 totaleadaaewadifi
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

Corrélations

Corrélations

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	totaleadaaewadifi
	Corrélation de Pearson	1	,185	,393	,430	,393	,393	,638**	,700**	,171	,314	,497*	,519*	,843**	,671**	,764**	,519*	,527*	,656**	,775**	,654**	,536*
A1	Sig. (bilatérale)		,436	,086	,058	,086	,086	,002	,001	,471	,177	,026	,019	,000	,001	,000	,019	,017	,002	,000	,002	,015
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,185	1	,332	-,079	,332	,345	,314	,452*	,348	,265	,143	,227	,100	,068	,242	,256	,195	,035	,098	-,057	,418
A2	Sig. (bilatérale)	,436		,153	,739	,153	,137	,178	,045	,133	,259	,549	,337	,675	,777	,304	,277	,411	,885	,680	,812	,020
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,393	,332	1	,871**	1,000**	,970**	,654**	,816**	,873**	,950**	,916**	,808**	,467*	,633**	,515*	,679**	,800**	,600**	,564**	,457*	,684
A3	Sig. (bilatérale)	,086	,153		,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,038	,003	,020	,001	,000	,005	,010	,043	,003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,430	-,079	,871**	1	,871**	,888**	,686**	,753**	,663**	,869**	,926**	,853**	,544*	,788**	,563**	,726**	,816**	,665**	,625**	,447*	,218
A4	Sig. (bilatérale)	,058	,739	,000		,000	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,013	,000	,010	,000	,000	,001	,003	,048	,036
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,393	,332	1,000**	,871**	1	,970**	,654**	,816**	,873**	,950**	,916**	,808**	,467*	,633**	,515*	,679**	,800**	,600**	,564**	,457*	,462
A5	Sig. (bilatérale)	,086	,153	,000	,000		,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,038	,003	,020	,001	,000	,005	,010	,043	,014
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,393	,345	,970**	,888**	,970**	1	,643**	,877**	,846**	,973**	,887**	,842**	,479*	,729**	,515*	,715**	,777**	,649**	,614**	,436	,399
A6	Sig. (bilatérale)	,086	,137	,000	,000	,000		,002	,000	,000	,000	,000	,000	,033	,000	,020	,000	,000	,002	,004	,054	,050
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,638**	,314	,654**	,686**	,654**	,643**	1	,725**	,314	,522*	,801**	,821**	,633**	,671**	,835**	,814**	,840**	,418	,494*	,141	,366
A7	Sig. (bilatérale)	,002	,178	,002	,001	,002	,002		,000	,178	,018	,000	,000	,003	,001	,000	,000	,000	,067	,027	,553	,013

	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,700**	,452*	,816**	,753**	,816**	,877**	,725**	1	,644**	,809**	,782**	,818**	,695**	,844**	,725**	,742**	,738**	,787**	,797**	,558*	,337
A8	Sig. (bilatérale)	,001	,045	,000	,000	,000	,000	,000		,002	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,011	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,171	,348	,873**	,663**	,873**	,846**	,314	,644**	1	,928**	,616**	,443	,325	,415	,224	,589**	,677**	,553*	,299	,449*	,475
A9	Sig. (bilatérale)	,471	,133	,000	,001	,000	,000	,178	,002		,000	,004	,051	,163	,069	,342	,006	,001	,011	,201	,047	,045
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,314	,265	,950**	,869**	,950**	,973**	,522*	,809**	,928**	1	,806**	,709**	,454*	,670**	,411	,717**	,781**	,668**	,515*	,468*	,359
A10	Sig. (bilatérale)	,177	,259	,000	,000	,000	,000	,018	,000	,000		,000	,000	,044	,001	,072	,000	,000	,001	,020	,037	,003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,497*	,143	,916**	,926**	,916**	,887**	,801**	,782**	,616**	,806**	1	,942**	,518*	,712**	,650**	,652**	,785**	,558*	,666**	,404	,537
A11	Sig. (bilatérale)	,026	,549	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000		,000	,019	,000	,002	,002	,000	,011	,001	,077	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,519*	,227	,808**	,853**	,808**	,842**	,821**	,818**	,443	,709**	,942**	1	,495*	,774**	,680**	,607**	,672**	,517*	,734**	,308	,563
A12	Sig. (bilatérale)	,019	,337	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,051	,000	,000		,027	,000	,001	,005	,001	,019	,000	,187	,022
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,843**	,100	,467*	,544*	,467*	,479*	,633**	,695**	,325	,454*	,518*	,495*	1	,749**	,808**	,672**	,666**	,609**	,682**	,597**	,427
A13	Sig. (bilatérale)	,000	,675	,038	,013	,038	,033	,003	,001	,163	,044	,019	,027		,000	,000	,001	,001	,004	,001	,005	,046
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,671**	,068	,633**	,788**	,633**	,729**	,671**	,844**	,415	,670**	,712**	,774**	,749**	1	,679**	,705**	,675**	,754**	,772**	,468*	,356
A14	Sig. (bilatérale)	,001	,777	,003	,000	,003	,000	,001	,000	,069	,001	,000	,000	,000		,001	,001	,001	,000	,000	,037	,012
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,764**	,242	,515*	,563**	,515*	,515*	,835**	,725**	,224	,411	,650**	,680**	,808**	,679**	1	,680**	,690**	,399	,619**	,352	,372
A15	Sig. (bilatérale)	,000	,304	,020	,010	,020	,020	,000	,000	,342	,072	,002	,001	,000	,001		,001	,001	,082	,004	,128	,006
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,519*	,256	,679**	,726**	,679**	,715**	,814**	,742**	,589**	,717**	,652**	,607**	,672**	,705**	,680**	1	,958**	,584**	,340	,215	,332
A16	Sig. (bilatérale)	,019	,277	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,006	,000	,002	,005	,001	,001	,001		,000	,007	,143	,364	,050
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

	Corrélation de Pearson	,527*	,195	,800**	,816**	,800**	,777**	,840**	,738**	,677**	,781**	,785**	,672**	,666**	,675**	,690**	,958**	1	,592**	,383	,304	,309
A17	Sig. (bilatérale)	,017	,411	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,001	,001	,001	,001	,000		,006	,096	,193	,018
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,656**	,035	,600**	,665**	,600**	,649**	,418	,787**	,553*	,668**	,558*	,517*	,609**	,754**	,399	,584**	,592**	1	,735**	,735**	,370
A18	Sig. (bilatérale)	,002	,885	,005	,001	,005	,002	,067	,000	,011	,001	,011	,019	,004	,000	,082	,007	,006		,000	,000	,041
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,775**	,098	,564**	,625**	,564**	,614**	,494*	,797**	,299	,515*	,666**	,734**	,682**	,772**	,619**	,340	,383	,735**	1	,777**	,393
A19	Sig. (bilatérale)	,000	,680	,010	,003	,010	,004	,027	,000	,201	,020	,001	,000	,001	,000	,004	,143	,096	,000		,000	,014
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Corrélation de Pearson	,654**	-,057	,457*	,447*	,457*	,436	,141	,558*	,449*	,468*	,404	,308	,597**	,468*	,352	,215	,304	,735**	,777**	1	,352
A20	Sig. (bilatérale)	,002	,812	,043	,048	,043	,054	,553	,011	,047	,037	,077	,187	,005	,037	,128	,364	,193	,000	,000		,028
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
totalea	Corrélation de Pearson	-,536*	-,118	-,184	-,218	-,184	-,199	-,366	-,370	-,075	-,159	-,237	-,263	-,427	-,356	-,372	-,332	-,309	-,370	-,393	-,352	1
daaew	Sig. (bilatérale)	,015	,620	,436	,356	,436	,400	,113	,108	,752	,503	,315	,262	,060	,123	,106	,152	,185	,109	,087	,128	
adifi	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral). *. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Fiabilité
Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	
,902	totaleadaaewadifie

الملحق رقم (05): يبين نتائج حساب فرضيات الدراسة

Corrélations

Corrélations

		Totaleihterake	Totaleadaewadifie
Totaleihterake	Corrélation de Pearson	1	-,812**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	40	40
Totaleadaewadifie	Corrélation de Pearson	-,812**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	40	40

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

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur

Totaleihterake

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	690,689	3	230,230	1,207	,321
Intra-groupes	6864,411	36	190,678		
Total	7555,100	39			

Tests post hoc

Comparaisons multiples

Variable dépendante: Totaleihterake

Scheffe

(I) niveauxs	(J) niveauxs	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
bac	licence	-3,33684	6,94056	,972	-23,6891	17,0154
	master	,85455	7,44782	1,000	-20,9852	22,6943
	majestér	-12,80000	8,73334	,549	-38,4094	12,8094
licence	bac	3,33684	6,94056	,972	-17,0154	23,6891
	master	4,19139	5,23164	,886	-11,1497	19,5325
	majestér	-9,46316	6,94056	,607	-29,8154	10,8891
master	bac	-,85455	7,44782	1,000	-22,6943	20,9852
	licence	-4,19139	5,23164	,886	-19,5325	11,1497
	majestér	-13,65455	7,44782	,354	-35,4943	8,1852
majestér	bac	12,80000	8,73334	,549	-12,8094	38,4094
	licence	9,46316	6,94056	,607	-10,8891	29,8154
	master	13,65455	7,44782	,354	-8,1852	35,4943

A 1 facteur

ANOVA à 1 facteur

Totaleadaewadifie

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	13101,884	2	6550,942	241,783	,000
Intra-groupes	1002,491	37	27,094		
Total	14104,375	39			

Tests post hoc

Comparaisons multiples

Variable dépendante: Totaleadaewadifie

Scheffe

(I) age	(J) age	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
moins de 30 ans	à 30- 40 ans	-21,47794*	2,23172	,000	-27,1694	-15,7865
	à 40- 50 ans	19,00833*	2,27883	,000	13,1967	24,8200
à 30- 40 ans	moins de 30 ans	21,47794*	2,23172	,000	15,7865	27,1694
	à 40- 50 ans	40,48627*	1,84393	,000	35,7838	45,1888
à 40- 50 ans	moins de 30 ans	-19,00833*	2,27883	,000	-24,8200	-13,1967
	à 30- 40 ans	-40,48627*	1,84393	,000	-45,1888	-35,7838

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.