وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة يحيى فارس المدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا وعلاقتها بالاحتراق النفسي

دراسة ميدانية في مركزي تمزقيدة وذراع السمار بولاية المدية

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التربية

تخصّص: إرشاد وتوجيه

إعـــداد الطالبتين:

صبرينة حنطابلي

نسرين شعبان

إشـــراف الأستـــاذة:

د. فضيلة توازي

السنة الجامعية: 2023/2022م

شكر وتقدير

يقول تعالى ﴿وإذ تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم﴾

فالشكر أولا لله سبحانه وتعالى على فضله وكرمه وتوفيقه..

وكل الشكر بعده للأستاذة المشرفة د. توازي فضيلة على سداد

رأيها وحسن توجيهها وطيب أخلاقها

وشكر خاص للأخت والصديقة الأستاذة الدكتورة

زوليخة حنطابلي



الإهداء

إلى أبي رحمه الله..

إلى أمي الغالية حفظها الله..

إلى أختيّ مريم وزوليخة..

إلى أخي إسماعيل..

إلى صديقتي وشريكتي في هذا العمل.. نسرين

إلى كلّ من يفرحه ذكر اسمي...

صبرينة..

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من علموني النجاح والصبر.. وإلى من تصابو الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون

ذاته.. إلى من علموني وعانى الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه.. أبي..

إلى التي للأنوثة من حنانها وهي أمامي.. أمي

وإلى التي كانت لي أما ثانية جدتي الغالية..

وإلى رياحين حياتي.. إخوتي

إلى زملائي وزميلاتي دفعة إرشاد وتوجيه..

إلى الشموع التي تحترق لتضيء للآخرين طريقهم

إلى كل من علموني حرفا أو كلمة طيلة مساري الدراسي..

إلى صديقة الدرب التي تقاسمت معي حلو ومر هذه المرحلة.. "صبرينة"

نصرين..

الموضوع	الصفحة
شكر وتقدير	
الإهداء	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول والأشكال	
ملخص الدراسة	
مقدمة	أ– د
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
1. إشكالية الدراسة	7
2. فرضيات الدراسة	10
3. أهمية الدراسة	11
4. أهداف الدراسة	11
5. مفاهيم الدراسة	12
6. الدراسات السابقة	14
7. التعقيب عن الدراسات السابقة	19
الفصل الثاني: الرضا الوظيفي	
تمهيد	26
1. مفهوم الرضا الوظيفي	26
2. أنواع الرضا الوظيفي	28
3. أهمية الرضا الوظيفي	29
4. مظاهر الرضا الوظيفي	32
5. خصائص الرضا الوظيفي	36
6. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	38
7. نظريات الرضا الوظيفي	46

8. الأساليب المعتمدة لزيادة الرضا الوظيفي	55
خلاصة الفصل	59
الفصل الثالث: الاحتراق النفسي	
تمهيد	61
1. مفهوم الاحتراق النفسي	61
2. أسباب الاحتراق النفسي	64
3. أبعاد الاحتراق النفسي	68
4. أعراض الاحتراق النفسي	70
5. مراحل الاحتراق النفسي	72
6. نظريات الاحتراق النفسي	74
7. الوقاية من الاحتراق النفسي	76
8. علاج الاحتراق النفسي	77
9. خلاصة الفصل	79
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد	82
1. الدراسة الاستطلاعية	82
2. الدراسة الأساسية	85
3. أدوات الدراسة	86
4. مقياس الرضا الوظيفي	86
5. مقياس الاحتراق النفسي	90
6. الأساليب الإحصائية المستخدمة	92
الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة	
1. عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة	95
عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة	95

عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى	96
عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية	97
عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة	99
2. تفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة	102
تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة	102
تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى	103
تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية	104
تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة	105
الاستنتاج العام	108
الخاتمة	110
قائمة المراجع	114
قائمة الملاحق	121

الرقم	العنوان	الصفحة
01	شكل يبين نموذج ماسلو	48
01	جدول يبين توزيع العينة حسب الجنس	84
02	جدول يبين توزيع العينة حسب المستوى	84
03	جدول يبين توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	84
04	جدول يبين أبعاد مقياس الرضا الوظيفي	87
05	جدول يبين بدائل مقياس الرضا الوظيفي	88
06	جدول يبين نتائج حساب ارتباط البنود بالدرجة الكلية للمقياس	88
07	جدول يبين نتائج حساب معامل ألفا لكرونباخ	89
08	جدول يبين توزيع الفقرات على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاث	90
09	جدول يبين مقياس الاحتراق النفسي	91
10	جدول يبين مستويات الاحتراق النفسي	91
11	جدول يبين نتائج حساب ارتباط البنود بالدرجة الكلية للمقياس	91
12	جدول يبين نتائج حساب معامل ألفا لكرونباخ	92
13	جدول يبين نتائج استخدام معامل الارتباط بيرسون.	95
14	جدول يبين نتائج اختبار الفروق ت (t-test) لمجموعتين متساويتين وغير متجانستين	96
15	جدول يبين نتائج اختبار الفروق ت (t-test) لمجموعتين متساويتين وغير متجانستين	98
16	جدول يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way)	99
17	جدول يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way)	101
18	جدول يبين نتائج حساب معامل اختبار شيفيه	102

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا وعلاقتها بالاحتراق النفسي، ومعرفة الفروق في مستوى الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي تبعا لمتغيرات (الجنس، المستوى، الخبرة). وذلك وفق العينة التي تكونت من ستين (60) عاملا وعاملة الذي طبّق عليهم مقياس الرضا الوظيفي المكون من (57) بندا موزعا على (6) أبعاد، ومقياس الاحتراق النفسي المكون من (22) بندا موزعا على (3) أبعاد. ولتحقيق الأهداف السابقة تم الاستعانة بنظام الحزمة الإحصائية (Spss). حيث أظهرت نتائج الدراسة المتحصل عليها ما يلي:

- توجد علاقة ارتباطية عكسية قوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط الدرجة الكلية للرضا الوظيفي والاحتراق النفسي.
- توجد فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية والتربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية والتربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الجنس.
- توجد فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية والتربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الخبرة المهنية ولصالح الأقل من خمس سنوات، كما أنه توجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية والتربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الخبرة المهنية ولصالح الأكثر من خمس سنوات.
- لا توجد فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية والتربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير المستوى (أقل من بكالوريا/ليسانس/ماستر)، كما أنه توجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق

النفسي لدى عمال المراكز النفسية والتربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير المستوى (أقل من بكالوريا/ليساس/ماستر).

حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الاحتراق النفسي، الإعاقة العقلية، المراكز البيداغوجية.

مقدمة

في ظل التطوّرات الحاصلة في حياتنا اليومية اجتماعيا واقتصاديا أضحى العمل محور الحياة وأساسها الأول، فالكل معني به سواء كان رجلا أو امرأة والكل منخرط فيه وفي مؤسساته سواء كانت تجارية أو اقتصادية أو خدماتية كالمستشفيات والمدارس والمراكز التربوية والنفسية.

ولأن الإنسان هو الدعامة الأساسية لنجاحها والمحرك الأول لتحقيقها اهتمّ العلماء والباحثون به وبمتطلباته وبيئته، حتى تتحقّق المعادلة المهنية التي تُرضي العامل وتعطي النتائج المطلوبة في هذا المجال أو ذاك.

هذا الأمر الذي اصطلح على تسميته بالرضا الوظيفي لدى العمال، حيث إن درجاته وسُبل تحقيقه تختلف من عامل إلى آخر ومن وظيفة إلى أخرى. ومن الوظائف التي لفتت انتباه المختصين تلك التي نجدها في دور الرعاية النفسية والمراكز التربوية والبيداغوجية لذوي الاحتياجات الخاصة ومنهم المعاقون ذهنيا، إذ إنّ هذه الفئة قد صارت مؤخرا محلّ اهتمامٍ من الدولة والأفراد بُغية رعايتهم وعلاج مشاكلهم وإعادة إدماجهم في المجتمع والحياة الطبيعية، ما يتطلّب جهدا كبيرا من القائمين عليهم سواء كانوا معلمين أو مربين أو أطباء نفسانيين. فكيف يستطيع العامل هنا أن يوفق بين القيام بواجبه وبين شعوره بالرضا عن عمله وحقوقه وواجباته الخاصة؟

فالرضا الوظيفي يعني شعور الفرد العامل بالارتياح النفسي تجاع العمل والعاملين ويظهر من خلال سلوكه الخارجي وفي حرصه على حسن التعامل وزيادة الإنتاجية، نتيجة ما يحصل عليه من حوافر مادية ومعنوية من هذه المؤسسة التي يعمل بها.

وإذا كان الجميع يتفق على أن مهنة التعليم من أصعب المهام وأشقّها؛ فإنها ستكون أصعب وأعسر إذا كان التلميذ طفلا غير عادي يتطلّب العناية قبل التعليم والرعاية النفسية قبل المعرفة العلمية، ما يضع جهدا إضافيا على المعلم الذي إن زادت

الأعباء عليه خرج من حالة الرضا إلى حالة أخرى من اللاتوازن واللاتوافق بينه وبين عمله.

فمن القضايا التي شغلت اهتمام الباحثين والمختصين أيضا سواء في العلوم النفسية أو الاجتماعية قضية الضغوط النفسية التي يعاني منها العمال، والتي تنشأ عن كثرة الجهد وقلّة المردودية سواء كانت ربحا أو أجرا أو حوافز مادية، فالعامل عندما يجد نفسه في دائرة مغلقة من العمل المتراكم مع غياب الربح المكافئ له سنراه قد خرج من حالة الرضا والارتياح إلى حالة الإنهاك والشعور باللاّجدوى من عمله، مما يضعه أخيرا أمام ظاهرة الاحتراق النفسي التي تنشأ عن مجموعة من المشاكل والمعوقات التي تحول دون قيام العامل بدوره المنوط به في مجال العمل.

هذه المشكلات التي تساهم في شعور العامل بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، ومتى حدث هذا فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعدا سلبيا له آثار مدمّرة على العملية المهنية ككل. وهو الأمر الذي يؤدي إلى حالة من الإعياء والضعف تصيب الجسد وتستنفذ طاقته الحيوية، هذه الظاهرة التي تعرف بالاحتراق النفسي والتي تعد من بين الظواهر الحديثة التي حازت على اهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عاما الماضية، حيث تناولوه بوصفه أحد النتائج المباشرة للإجهاد إضافة إلى مسببات أخرى. كما وصف بأنه أكثر حدوثا لدى أصحاب المهن الإنسانية والخدماتية (نصراوي، 2016)، وعلة رأسها مهنة الكفالة في المراكز النفسية والتربوية للمعاقين عقليا.

ونحن في بحثنا هذا الموسوم بـ **"الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا وعلاقتها بالاحتراق النفسي"** سنحاول الوقوف على هذه القضايا المتعلقة بالعامل في هذه المراكز المخصّصة لإعادة تأهيل الفئة المعاقة من

المتعلمين، وعلى ظروف العمل عندهم ومدى شعورهم بالرضا أو الاحتراق وطبيعة العلاقة بين هاتين الظاهرتين.

ولتحقيق ذلك قسمنا عملنا هذا إلى جانبين الجانب الأول نظري والثاني تطبيقي مع مقدمة وخاتمة جاءت كالتالي:

- **الجانب النظري**: احتوى على ثلاثة فصول هي:

الفصل الأول كان بعنوان "**الإطار العامل للدراسة**" تطرقنا من خلاله إلى التعريف بموضوع الدراسة من حيث تحديد مشكلة البحث وطرح تساؤلاته وصياغة الفرضيات وأهداف هذه الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهميته، كما قمنا بتحديد المفاهيم والمصطلحات وعرض الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الفصل الثاني الذي حمل عنوان "**الرضا الوظيفي**" وفيه تطرقنا إلى تعريف الرضا الوظيفي وبعض المفاهيم المتعلقة به، كما قمنا بتحديد أنواعه وأهميته ومظاهره وخصائصه والعوام المؤثرة فيه، والنظريات التي أنتجها الباحثون حوله والأساليب المعتمدة لزيادته عند العمال.

الفصل الثالث الذي جاء بعنوان "**الاحتراق النفسي**" وفي تطرقنا إلى تعريف الاحتراق النفسي، كما قمنا بعرض لأسبابه وأبعاده وأعراضه ومراحله ونظرياته بالإضافة إلى الوقاية منه وطرق علاجه.

- **الجانب التطبيقي**: قسم إلى فصلين هي كالتالي:

الفصل الرابع كان بعنوان "**الإجراءات المنهجية للدراسة**" قمنا من خلاله بعرض الدراسة الاستطلاعية وأهدافها وعينتها، كما قمنا بالدراسة الأساسية التي تحتوي على منهج الدراسة ومجالاتها كما حددنا أدوات الدراسة من مقياس الرضا الوظيفي ومقياس

الاحتراق النفسي، لنقوم في الأخير بعرض أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الخامس والذي جاء بعنوان "عرض وتحليل ومناقشة النتائج" والذي قمنا فيه أولا بعرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة، كما قدمنا ثانيا تفسيرا لمختلف النتائج المتوصل إليها.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

- إشكالية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- مفاهيم الدراسة
- الدراسات السابقة
- التعقيب على الدراسات

1. الإشكالية:

يعدّ الرضا الوظيفي من المواضيع القديمة الحديثة التي لا زالت تُطرح بقوة حتى وقتنا هذا في الدراسات النفسية الاجتماعية، نظرا لارتباطه بموضوع العمل الذي يعني الجميع دون استثناء. ذلك أن المشكلة في هذه الحياة هي كيف نجمع عددا من الأفراد كلّ له معتقداته وأفكاره وقدراته الخاصة وجعلهم يتعاونون في نشاط بشكل يحقّق نجاح المؤسسة ورضاهم في الوقت نفسه.

فالرضا الوظيفي يعني درجة ارتياح العمال عن واجبهم ومؤسساتهم التي يعملون لحسابها وما يتلقونها منها من مقابل مادي ومعنوي، وهو ما يؤدي بدوره إلى رفع الإنتاجية العمالية وتحقيق نوع من الاستقرار في هذه المؤسسات الوظيفية.

ونظرا لأهمية الموضوع اشتغل به عدد كبير من الباحثين الدارسين خلال عقود طويلة، أين فصلوا الحديث في تعريفه وحصر مظاهره والعوامل المؤدية المؤدية إلى تحقيقيه أو انتفائه، ما كوّن لنا في الأخير مجموعة كبيرة من النظريات نذكر منها: "نظرية ماسلو" التي ربطت الرضا بمفهوم الحاجات فكلما حقق الإنسان رغباته شعر بالرضا أكثر، و"نظرية الإنصاف" التي تقوم على المساواة بين العمال في وظائفهم، و"نظرية المقاومة" (لاندي) الذي ربط بين الرضا الوظيفي بين الرضا الوظيفي ومشاعر العمال... وغيرها من النظريات الأخرى الكثيرة التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي وتحديد عوامله والظروف المؤدية إليه. ومن ذلك تعريف (سترونج): "الرضا الوظيفي هو حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبّا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أية غضاضة"، كما يعرفه (نستيرن) بأنه "محصّلة الشعور الذي يدركه الفرد من خلال عمله بالمؤسسة والذي يتكون من مجموعة من الاتجاهات التي يكونها عن طبيعة الوظيفة التي يشغلها والأجر الذي يحصل عليه وعن فرص الترقية المتاحة وعن علاقاته مع جماعة العمل التي ينتمي إليها وعن الخدمات التي تقدمها

المؤسسة له" (مختار، عاشوري، الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي، ص76).

والرضا الوظيفي ذو أهمية قصوى في المجالين المهني والشخصي نظرا لأنه لا يختص بفئة دون أخرى وأنها يهم كل العمال مهما كانت مؤهلاتهم ونوعية وظائفهم ومؤسساتهم، حيث إن عدم تحقيقه يؤدي إلى الاحتراق النفسي وهو الشق الثاني من موضوعنا هذا، وهو يتساوى مع الرضا الوظيفي من حيث الأهمية والتأثير على المستوى الفردي والجماعي. لأن العامل إن لم يكن راضيا عن عمله أو أجره أو بيئته الوظيفية فسينعكس ذلك سلبا عليه وعلى المؤسسة التي ينتمي إليها.

والاحتراق النفسي هو عبارة عن مجموعة من الأعراض المرضية النفسية والجسمية الناتجة عن سلسلة من ردود الأفعال السلبية التي يبديها العامل كمحاولات للتعامل مع الضغوط التي تواجهه في عمله، وهو حالة من عدم التوازن النفسي يتعرض لها العاملون نتيجة الضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته والتي تعيقهم عن القيام بواجباتهم ومهامهم بشكل فعال. وهو كما عرفته (ماسلاش) "تناذر لإنهاك انفعالي وتبلّد المشاعر وانخفاض الإنجاز الشخصي الذي قذ يحدث لدى الأفراد الذين يعملون مع الناس في بعض المهن" (مزياني، مفهوم الاحتراق النفسي أبعاده ومراحل تكونه، ص152)

ليشكّل بذلك كل من الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي معادلة واحدة ولكن بطرفين متناقضين، ونحن سنحاول في موضوعنا هذا أن نجمع بينهما من خلال الوقوف على العلاقات التي بينهما والأسباب المؤدية إليهما، ولكن ونظرا لاتساع الموضوع وارتباطه بقضية العمل ككل مهما كان نوعه مما يؤدي إلى استحالة الإحاطة به من طرف باحث أو دراسة واحدة؛ كان لزاما علينا ربط دراستنا هذه بفئة عمالية

مخصوصة حتى تسهل علينا إلى حدّ ما عملية الإحاطة بالموضوع المدروس وإعطائه حقه من البحث.

وهذه الفئة هي فئة عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا، والتي تهتم بتأهيل ذوي الإعاقة العقلية وإعادة إدماجهم في المجتمع. وتعرف الإعاقة الذهنية بأنها حالة نقص أو تأخر أو توقف في النمو المعرفي يولد به الفرد أو يحدث في سن مبكرة نتيجة عوامل وراثية أو مرضية أو بدائية مما يؤدي إلى الإعاقة (نخلة، 2013، ص91).

تعتبر مهنة التعليم من بين أكثر المهن التي يتعرض المعلمون فيها إلى الضغوطات النفسية وبالتالي إلى الاحتراق النفسي بسبب أهمية ونقل الرسالة التي يحملونها والأدوار التي يقومون بها، فطبيعة عمل المعلم تجعله مهيئا للإصابة بالتوتر والإحباط والضغط النفسي.

ويترك الاحتراق النفسي آثارا سلبية وأعراضا فيزيولوجية ونفسية على شخصية المعلم المحترق، لذا يجب على المعلمين والأساتذة إزالة العقبات والمشكلات التي تؤدي بهم إلى الشعور بفقدان الراحة النفسية اللازمة لتخطي ضغوط العمل وبالتالي التخفيف من حتمية الإصابة بالاحتراق النفسي، ومواجهة آثاره من خلال اتّباع استراتيجيات وقائية وتحقيق التوازن النفسي والواقعية في العمل وبالتالي الشعور بالارتياح والقبول والرضا الوظيفي.

حيث تطرقت بعض الدراسات إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي نذكر منها: (علي محمد الوليدي 2003) التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة، وأشارت إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي. كما نجد أيضا دراسة

(مصطفى 2014) التي هدفت إلى معرفة علاقة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي وكذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي تبعا لاختلاف الجنس وسنوات الخبرة، حيث أشارت إلى وجود علاقة سلبية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي.

ومنه نطرح التساؤلات الآتية:

التساؤل العام:

- هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا؟

التساؤلات الجزئية:

- هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير المستوى العلمي؟
- هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟

2. فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

- توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا.

الفرضيات الجزئية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير المستوى العلمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

3. أهمية الدراسة:

- تتجسّد الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال الدور الذي يؤديه الرضا الوظيفي في تحسين أداء العمال في المراكز النفسية للمعاقين عقليًا.
- معرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لعمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليًا، كون هذه الدراسة ميدانية ونستطيع من خلالها ملاحظة مدة توفّر أو غياب الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي في هذه المراكز.
- تسعى هذه الدراسة إلى توضيح أهمية الرضا الوظيفي في المراكز النفسية وأثره على فعالية الأداء وجودته من خلال العوامل الشخصية الخاصة بالعامل والعوامل التنظيمية المرتبطة بالمراكز البيداغوجية.
- التعرّف على هذه المراكز ومختلف التخصّصات والفئات المتكفّل بها والصعوبه المطروحة فيها.
- محاولة إيجاد حلول أو توازن بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي من خلال ملاحظة الواقع ومساءلة المعنيين بالأمر مباشرة.

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

- العلاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا.
- معرفة الفروق بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية تعزى لمتغير: الجنس (ذكور/إناث)، المستوى، الخبرة.

5. تحديد مفاهيم الدراسة:

أ. الرضا الوظيفي:

- اصطلاحا: هو شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل. والرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد إلى العمل بارتياح وهي الرضا عن الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، ساعات العمل، ظروف العمل. (طهراوي، بوفاسة، 2011، ص112).

- إجرائيا: هو شعور العامل بالارتياح وعدم الاستياء تجاه مكونات منصب العمل الذي يشغله ومكونات منظمة العمل التي ينتمي إليها منذ توظيفه فيها، بسبب ما يوفرانه (الوظيفة، المنظمة) من فرص لإشباع مختلف الحاجات النفسية والاجتماعية وتحقيق الأهداف وتوقعات العامل، ما ينعكس بالإيجاب على مستويات الأداء واستمراريته في المنظمة. وقد عرّف بلاندفورد الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد النفسي بالرضا نتيجة لإشباع الحاجات والرغبات من متطلبات العمل، ويرى أن هذا الشعور يمكن تحقيقه من خلال الاحتفاظ بعلاقة إيجابية مع الأفراد وتحقيق درجة من النمو المهني والرغبة في متابعة العمل.

ب. الاحتراق النفسي:

-اصطلاحا: هو حالة من الإرهاق البدني والانفعالي ومجموعة من الاستجابات الجسمية أو الانفعالية التي تشعر العامل بالعجز وعدم القدرة على تأدية مهامهم على أحسن وجه، نتاج تعرضهم لإحباطات متكررة ومستمرة تعيق تحقيق الأهداف المسطرة والمهام الموكلة. (قيرع، يبرير،2022، ص491).

-إجرائيا: هو حالة من الاستنزاف البدني والإرهاق العاطفي وتكوين اتجاهات سلبية نحو الآخرين يشعر بها العامل نتيجة تعرضه لضغوط شديدة ومستمرة في العمل، وهي الدرجة التي يحصل عليها العامل وفق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي والتي تكون من 36 درجة فما فوق.

ج. الأطفال المعاقون ذهنيا:

- اصطلاحا: هم الأطفال الذين يختلفون عن الأطفال العاديين في الخصائص العقلية إلى المدى الذي يستلزم تعديلا في الاحتياجات المدرسية أو يحتاج إلى خدمات تربوية خاصة طي ينمو إلى أقصى ما تتيحه له إمكاناته. (عتيق وآخرون، 2022، ص234).

- إجرائيا: نقصد بهم الأطفال المعاقين إعاقة ذهنية بسيطة حيث تتراوح نسبة الذكاء لهذه الفئة ما بين (55- 70) درجة على اختبارات الذكاء، والأطفال المعاقون إعاقة ذهنية متوسطة حيث تتراوح نسبة الذكاء عندهم ما بين (40-55) درجة على اختبارات الذكاء، والأطفال المعاقون إعاقة ذهنية شديدة.

د. الإعاقة الذهنية:

-اصطلاحا: عرفها غروسمان بأنها مستوى من الأداء الوظيفي العقلي والذي يقل عن مستوى الذكاء بانحراف بين معيارين، ويصاحب ذلك خلل واضح في السلوك التكيفي ويظهر في مراحل العمر النهائية منذ الميلاد وحتى 18 سنة. (سايح وآخرون، 2018، ص514).

– إجرائيا: هي انخفاض كبير في مستوى الأداء الذهني للشخص منذ الولادة أو الطفولة المبكرة مما يؤدي إلى محدودية في القدرة على القيام بأنشطة الحياة اليومية الاعتيادية، ويمكن للإعاقة الذهنية أن تكون من منشأ جيني أو ناجمة عن اضطراب يؤثر في نمو الدماغ.

و. المراكز النفسية البيداغوجية:

– اصطلاحا: هي مراكز تقوم على استيعاب الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية من خلال تأهيلهم ليصبحوا قادرين على الاندماج في المجتمع وتوصيل حاجاتهم الأساسية والتعبير عنها، ومن أهدافها توفير الحياة الكريمة لهم كما تعمل على تقديم برامج تأهيل وتدريب لهذه الفئة وذلك لتحقيق الاستقلال التام والاعتماد على الذات وتطوير القدرات الشخصية بحث يكونون قادرين على الاندماج مع الأسر ومع أسرهم بعد خروجهم من المركز وغيرها من الأهداف التي تسعى تلك المؤسسات إلى تحقيقها. (عتيق وآخرون، 2022، ص234).

– إجرائيا: هي مؤسسات عمومية ذات طابع إداري وهي مرافق عامة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تتكفل بتكوين وإدماج ورعاية وحماية الأطفال المتخلفين ذهنيا الذين تتراوح أعمارهم بين 6 و18 سنة، حيث تستقبل المراكز النفسية البيداغوجية الأطفال المعاقين ذهنيا والمصابين بتأخّر ذهني والذين يحتاجون تربية خاصة تأخذ في الحسبان الجوانب النفسية.

5 . الدراسات السابقة:

تعد خطوة استعراض الدراسات السابقة ومناقشتها خطوة مهمة من خطوات البحث العلمي لأنها تمكننا من معرفة البحث الحالي وموقعه مع البحوث الأخرى، وسنقوم هنا باستعراض لبعض الدراسات التي تخص بصورة مباشرة موضوع الدراسة الحالية، وقد جاءت كما يلي:

1.5. الدراسات العربية:

– **دراسة القربوني وعبد الفتاح 1998:** والتي حملت عنوان (الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي التلاميذ العاديين وذوي الإعاقة)، والتي تكونت من 244 معلما ومعلمة، وأظهرت نتائجها وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي التلاميذ العاديين وذوي الإعاقة ولصالح الفئة الأولى، أما بالنسبة لمعلمي التربية الخاصة فأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بمستوى الاحتراق النفسي عندهم تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح المعلمين ذوي الخبرات الأقل من خمس سنوات.

– **دراسة (فرح عدنان 2001):** موضوعها (الاحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة)، وهدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، وباستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق تبين أن درجة الاحتراق النفسي الكلية لدى أفراد العينة كانت متوسطة، وأن الذكور العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة أكثر إحساسا بنقص الشعور بالإنجاز. أما بالنسبة لغير العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة فكانوا أكثر تعرضا للاحتراق النفسي.

– **دراسة (فوزية محمد الجمالي وعبد الحميد سعيد 2003):** والتي حملت عنوان (مستويات الاحتراق النفسي عند معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية أثناء الخدمة في سلطنة عمان)، والتي اهتمت بمتغيرات الجنس والجنسية والخبرة والمؤهل العلمي ونوع أعاقة الطلبة الذين يعملون معهم، حيث تكونت العينة من 133معلما ومعلمة وهم يشكلون مجتمع الدراسة تقريبا والمتضمن خمس مدارس بسلطنة عمان، حيث استخدم الباحثان أداتين للإجابة على أسئلة الدراسة هما: مقياس ماسلاش وجاكسون للاحتراق النفسي واستبانة الاحتياجات التدريبية.

– **دراسة (علي محمد الوليدي 2003):** التي جاءت بعنوان (الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة أبها) التي هدفت إلى دراسة العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بأبها، وقد

بلغت العينة 331 معلما من معلمي التربية الخاصة. وقد طبق الباحث مقياس مينسوتا للرضا الوظيفي (M.S.Q). وقد توصل فيها إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية بيم الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى المعلمين، وإلى عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي بين أفراد الكلية ترجع إلى متغيرات (السن، الخبرة، المؤهل العلمي).

– **دراسة (الخرابشة وعربيات 2005):** بعنوان (الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي صعوبات التعلم)، حيث تكونت العينة من 166، وأشارت نتائجها إلى وجود احتراق نفسي بدرجة متوسطة على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، وبدرجة عالية على بعد نقص الشعور في الاتجاه. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع ولصالح الإناث، ولمتغير سنوات الخبرة ولصالح المعلمين ذوي سنوات الخبرة من خمس سنوات وأكثر.

– **دراسة (أميرة أمين 2016):** هدفت إلى الكشف عن الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الاحتراق النفسي والعلاقات الأسرية، وتكونت عينة الدراسة من 150 عاملا من العاملين بالمحاكم من الجنسين ولهم صفات وخصائص مشتركة للعمل، واعتمدت الدراسة على مجموعة من الأدوات كان أهمها مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش ومقياس الرضا الوظيفي. كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة بين جميع المقاييس الفرعية للاحتراق النفسي والدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي.

– **دراسة (عمر النعاس 2017):** تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الثانوي بمدينة مصراتة في ضوء متغيرات الجنس والخبرة التدريسية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، حيث تم تطبيق البحث على عينة من 93 معلم ومعلمة. واعتمدت على مجموعة من الأدوات منها: مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي من إعداد الباحث، وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية ودالة بين البحث

الخاص بالمعلم والإدارة والإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور، ووجود علاقة دالة بين الإشراف التربوي وتبلد المشاعر. ووجود علاقة بين الحوافز والرواتب والإجهاد.

– **دراسة (محمد مقلد 2017):** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والسمات الشخصية بالاحتراق النفسي لدى معلمي السباحة، وتكونت العينة من 47 معلما. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي وعلى مجموعة من الأدوات كان أهمها مقياس السمات الشخصية ومقياس الاحتراق النفسي للمدربين لمحمد علاوي 1998 ومقياس مينسوتا للرضا الوظيفي لويلز وزملائه. وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط ما بين محاور الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي ووجود ارتباط عكسي سالب ما بين محاور الاحتراق النفسي والرضا عن الوظيفة وعن الدخل وأسلوب الإدارة والترقية، وجميع محاور الاحتراق النفسي فيما عدا التغير الشخصي إلى الأسوأ.

2.5. الدراسات المحلية:

– **دراسة (بوخمخم وعمارة شريف 2011):** بعنوان (قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري بالميلية)، حيث تكونت عينة الدراسة من 80 ممرضا وممرضة من جميع مستويات السلم الوظيفي لهذه المهنة. وتوصلت إلى أن للممرضين العاملين في المستشفى درجات متدنية من الرضا الوظيفي، وإلى عدم وجود فروق في درجة الرضا بين الممرضين تعزى لمتغير الجنس والمستوى والدخل الشهري.

3.5. الدراسات الأجنبية:

– **دراسة (زابل وزابل 2001):** التي درست الاحتراق النفسي لدى 301 معلما ومعلمة، وأظهرت النتائج وجود ارتباط دال إحصائيا بين درجة الاحتراق النفسي

والمؤهل العلمي، وأن حملة درجة الماجستير أكثر احتراقا من زملائهم حملة درجة البكالوريا.

– **دراسة (كابوني وبتريلو 2018):** هدفت إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والضغوط المهنية من جهة والرضا الوظيفي وعدم الفعالية المهنية من جهة أخرى وأثرها على سلامة الصحة النفسية لدى المعلم، وتكونت عينة الدراسة من 285 من معلمي المدارس الثانوية، واعتمدت على مجموعة من الأدوات منها مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس الضغوط المهنية ومقياس الرضا الوظيفي. كما اعتمدت على المنهج الوصفي الارتباطي وتوصلت إلى أن المعلمين الذين حققوا مستويات عالية من الاحتراق النفسي لديهم مستوى منخفض من الرضا الوظيفي وعدم الفعالية المهنية. كما يتمتعون بمستوى منخفض في الرضا الوظيفي ومن ثم بمستوى أقل من سلامة الصحة النفسية.

– **دراسة (جاميسون 2018):** هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضات العاملات بالمدارس، وتكونت عينة الدراسة من 20 ممرضة عاملة بالمدارس بمراحله المختلفة بولاية نيوجرسي، واعتمدت الدراسة على مجموعة من الأدوات كان أهمها مقياس المسح الإلكتروني لجمع البيانات النوعية الأولية الشخصية والمهنية واستمارة مقابلات فردية ومقياس الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي. وتوصلت إلى أن معظم الممرضات لديهم مستوى معتدل من الاحتراق النفسي ومستوى معتدل من معدلات الرضا الوظيفي في بيئة العمل المناسبة. ولكن للخصائص البيئية الديموغرافية مثل الفقر والموقع الجغرافي وأعباء العمل الإضافية دورا كبيرا وسلبيا في زيادة معدلات الاحتراق ومن ثم نقص معدلات الرضا الوظيفي لدين.

6. التعقيب:

1.6. من حيث الهدف:

هدفت الدراسات السابقة المذكورة إلى الكشف عن الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الاحتراق النفسي والعلاقات الأسرية كدراسة **(أميرة أمين 2016)**، وإلى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الثانوي كدراسة **(عمر النعاس 2017)**. وإلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والسمات الشخصية بالاحتراق النفسي لدى معلمي السباحة كدراسة (محمد مقلد 2017).

والكشف عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والضغوط المهنية من جهة والرضا الوظيفي وعدم الفعالية المهنية من جهة أخرى وأثرها على سلامة الصحة النفسية لدى المعلم كدراسة**(كابوني وبتريلو 2018)**.

وهدفت دراسة **(جاميسون 2018)** إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضات العاملات بالمدارس، ودراسة **(فرح عدنان 2001)** التي هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي في ضوء بعض التغيرات الديموغرافية.

2.6. من حيث العينة:

اشتملت عينة الدراسة كل من دراسة **(عمر النعاس 2017)** ودراسة **(محمد مقلد 2017)** ودراسة **(كابوني وبتريلو 2018)** ودراسة **(القربوني وعبد الفتاح 1998)** ودراسة **(الخرابشة وعربيات 2005)** ودراسة **(علي محمد الوليدي 2003)** ودراسة **(زابل وزابل 2001)**، على عينة من المعلمين باستثناء دراسة **(أميرة أمين 2016)** ودراسة **(فرح عدنان 2001)** ودراسة **(علي محمد الوليدي 2003)** التي طبقت على العاملين،

ودراسة **(بوخمخم عبد الفتاح وعمارة شرف 2011)** ودراسة **(جاميسون 2018)** التي طبقت على الممرضين.

حيث نجد أن دراسة **(عمر النعاس 2017)** قد اشتملت عينتها على 93 معلما ومعلمة ودراسة **(محمد مقلد 2017)** على 47 معلما ودراسة **(كابوني وبتريلو 2018)** على 285 من معلمي المدارس الثانوية. بينما تكونت دراسة **(فوزية محمد الجمالي وعبد الحميد سعيد 2003)** من 133 معلما ومعلمة، ودراسة **(القربوني وعبد الفتاح 1998)** من 244 معلما ومعلمة، ودراسة **(الخرابشة وعربيات 2005)** من 166 معلما ودراسة **(علي محمد الوليدي 2003)** من 331 معلما من معلمي التربية الخاصة.

وشملت دراسة **(زابل وزابل 2001)** على 301 معلما ودراسة **(أميرة أمين 2016)** على 150 عاملا من العاملين بالمحاكم، بينما بلغت عينة **(بوخمخم عبد الفتاح وعمارة شرف 2011)** 80 ممرضا وممرضة ودراسة **(جاميسون 2018)** 20 ممرضة عاملة بالمدارس بمختلف مراحلها التعليمية.

3.6. من حيث المنهج:

اعتمدت الدراسات السابقة على المنهج الوصفي وهو ما يتناسب معها كدراسة **(محمد مقلد 2017)** حيث تم فيها الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، ودراسة **(عمر النعاس 2017)** ودراسة **(مابوني وبتريلو 2018)**، باستثناء دراسة **(أميرة أمين 2017)** التي استخدمت المنهج الوصفي التحليلي.

من حيث الأدوات:

اتفقت الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية على تطبيق مقياس يخص متغير الدراسة الحالية (الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي)، حيث أن بعض الدراسات اعتمد باحثوها على مقياس (مينسوتا للرضا الوظيفي) ومقياس (ماسلاش للاحتراق النفسي) لجمع البيانات كدراسة **(محمد مقلد 2017)**.

باستثناء دراسة **(جاميسون 2018)** التي استخدمت استمارة مقابلات فردية، في حين استخدم البعض استبانة الاحتياجات التدريبية التي طورت من قبل مجموعة من الباحثين كدراسة **(فوزية محمد الجمالي وعبد الحميد سعيد 2003)**.

5.6. من حيث النتائج:

توصلت دراسة **(أميرة أمين 2016)** إلى النتائج التالية: وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة بين جميع المقاييس الفرعية للاحتراق النفسي والدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي، هذه الارتباطات أكثر دلالة لدى عينة الموظفات، ويعد الرضا العام من أكثر جوانب الرضا الوظيفي ارتباطا بالاحتراق النفسي.

أما دراسة **(عمر النعاس 2017)** فتوصلت لى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة إيجابية ودالة بين البعد الخاص بالمعلم والإدارة والإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور.
- وجود علاقة دالة بين الإشراف التربوي وتبلد المشاعر.
- وجود علاقة دالة بين الحوافز والرواتب والإجهاد الانفعالي.
- عدم وجود علاقة ارتباطية بين تقييم المعلم لمهنته في جميع أبعاد الاحتراق النفسي.

بينما توصلت دراسة **(محمد مقلد 2017)** إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

- وجود ارتباط دال إحصائيا ما بين محاور الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي.
- وجود ارتباط عكسي سالب ما بين محاور الاحتراق النفسي والرضا عن الوظيفة والدخل وأسلوب الإدارة والترقية، وجميع محاور الاحتراق النفسي فيما عدا التعبير الشخصي إلى الأسوأ، ولم يحقق الرضا الوظيفي عن الزملاء أي ارتباط دال إحصائيا مع محاور الاحتراق النفسي.

وتوصلت دراسة **(كابوني وبتريلو 2018)** إلى أن المعلمين الذين حققوا مستويات عالية من الاحتراق النفسي لديهم مستوى منخفض من الرضا الوظيفي وعدم الفعالية المهنية، ويتمتعون بمستوى منخفض من الرضا الوظيفي ومن ثم يتمتعون بمستوى أقل من سلامة الصحة النفسية.

أما دراسة **(جاميسون2018)** فتوصلت إلى مايلي:

- معظم الممرضات لديهم مستوى معتدل من الاحتراق النفسي ومستوى معتدل من معدلات الرضا الوظيفي في بيئة العمل المناسبة، لكن للخصائص البيئية الديموغرافية مثل الفقر والموقع الجغرافي وأعباء العمل الإضافية دور كبير في زيادة معدلات الرضا الوظيفي لديهن.
- أوصت الدراسة بإجراء دراسات بيئية لخلق بيئة عمل مناسبة لهن، لأن العمل في بيئة صحية يؤدي إلى تخفيف الضغوط الوظيفية وتقليل آثارها، ومن ثم تقليل معدلات الاحتراق النفسي ورفع الرضا الوظيفي.

وتوصلت دراسة **(فرح عدنان 2001)** إلى النتائج التالية:

- إن المتخصصين في علاج وتدريب ذوي الاحتياجات الخاصة هم أكثر احتراقا بالإضافة إلى نقص الشعور بالإنجاز والإجهاد الانفعال من فئتي المعلمين والمتخصصين في مجال التربية الخاصة.
- إن العاملين مع ذوي الإعاقات المتعددة يعانون من تبلد المشاعر أكثر من فئتي العاملين مع الإعاقات العقلية والإعاقات الحسية الحركية.
- لم تظهر الدراسة أية فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغيري المستوى التعليمي وسنوات الخبرة بين متوسطات درجات أفراد العينة، سواء على الدرجة لاختبار الاحتراق النفسي أو على أبعاده الفرعية الثلاث.

أما دراسة **(فوزية محمد الجمالي وعبد الحميد سعيد 2003)** فقد أشارت إلى النتائج التالية:

- يعاني معلمو ذوي الاحتياجات الخاصة من الاحتراق النفسي بدرجة معتدلة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري الجنس والخبرة التدريبية في أبعاد مقياس الاحتراق النفسي الثلاث.

وتمثلت نتائج دراسة **(القربوني وعبد الفتاح 1998)** فيما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي التلاميذ العاديين وذوي الإعاقة ولصالح الفئة الأولى،
- أما بالنسبة لمعلمي التربية الخاصة فأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بمستوى الاحتراق النفسي عندهم، تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح المعلمين ذوي الخبرات الأقل من خمس سنوات.

وتوصلت دراسة **(الخرابشة وعربيات 2005)** إلى:

- وجود احتراق نفسي بدرجة متوسطة على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلّد المشاعر بدرجة عالية على بعد نقص الشعور في الإنجاز.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع ولصالح الإناث ولمتغير سنوات الخبرة ولصالح المعلمين ذوي سنوات الخبرة من خمس سنوات فأكثر.

في حين توصلت دراسة **(خمخم عبد الفتاح وعمارة شريف 2011)** إلى:

- الممرضون العاملون في المستشفى لهم درجات متدنية من الرضا الوظيفي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين يعزى لمتغير الجنس ولمتغير المستوى الدراسي ولمستوى الدخل الشهري.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير السن ولصالح فئة من 46 إلى 50 سنة.

أما دراسة **(زابل وزابل 2001)** فأظهرت النتائج التالية:

- وجود ارتباط دال إحصائيا بين درجة الاحتراق النفسي والمؤهل العلمي.
- حملة درجة الماجستير أكثر احتراقا من زملائهم حملة درجة البكالوريا.

وبينت دراسة **(علي محمد الوليدي 2003)** ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة أبها.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين أفراد الكلية ترجع إلى متغيرات (السن، الخبرة، المؤهل الدراسي).

الفصل الثاني:

الرضا الوظيفي

- مفهوم الرضا الوظيفي
- أنواع الرضا الوظيفي
- أهمية الرضا الوظيفي
- مظاهر الرضا الوظيفي
- خصائص الرضا الوظيفي
- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
- نظريات الرضا الوظيفي
- أساليب زيادة الرضا الوظيفي

تمهيد:

يعد الرضا الوظيفي مفهوما متداخل الأبعاد حيث اختلف العديد في تعريفه، ما يجعل تعريفه أمرا صعبا لأنه يتعلق بمشاعر واتجاهات الفرد نحو العمل وميوله وتوقعاته مقابل ما يقدمه من عمل وما يحصل عليه. ومن هنا تعددت الآراء والنظريات والتعريفات التي تناولت مفهوم الرضا الوظيفي.

ونحن في هذا الفصل سنقف عند أهم التعريفات التي أعطيت لهذا المفهوم وأنواعه وأهميته ومظاهره، بالإضافة إلى الأساليب المعتمد لزيادة الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه وأبرز النظريات التي تكلمت عنه.

1. مفهوم الرضا الوظيفي:

1.1. لغة:

الرضا في معجم لسان العرب لابن منظور "ضد السخط" (ابن منظور،1970، ص1663). وفي معجم اللغة العربية المعاصرة: "رضي عن فلان أحبّه ورضي منه اكتفى به، وأرضى أخاه جعله يرضى أي يقبل بالأمر(...) والرضا حالة من التوافق بين الكائن والبيئة". (عمر، 2008، ص903-904)

فالرضا في اللغة يحمل معنى القبول والتوافق وبعث السرور في النفس.

2.1. اصطلاحا:

لقد لقي مصطلح الرضا الوظيفي اهتماما بالغا عند أهل الاختصاص ما جعل تعاريفه تتعدد وتتنوع، حيث سنعرض هنا أهم التعاريف والمفاهيم التي توصل إليها علماء الإدارة حول هذا المصطلح.

فالرضا الوظيفي هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل، ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء بالعمل.

والرضا الوظيفي من وجهة نظر هوبوك Hoppok عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد. (البارودي، 2015).

أما سترونج (Strong) فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبّا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أية غضاضة. (البارودي، 2015)

وأخيرا يمكن القول بأن الرضا الوظيفي هو نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته، وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل وانتماؤه وتفاعل مع جماعة عمله ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية، وبالتالي فهو يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها نحو الفرد عمله.

إلاّ أنه مازال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم محدّد لهذا المصطلح، والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا ما يصعب تفسيرها لأنها متغيّرة بتغيّر مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة، ولهذا أعطيت تعريفات أخرى لهذا المصطلح منها:

أن الرضا الوظيفي يمثل حصيلة لمجموعة من العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي، والتي تُقاس أساسا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق (عبد اللطيف، 2015).

ويعرف الرضا الوظيفي أيضا بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدّمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، كما أنه محصّلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلّقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة.(عبد اللطيف، 2015)

وعليه يمكن القول إن الرضا الوظيفي مفهوم متعدّد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلّي الذي يستمدّه الفرد من وظيفته ومن جماعة العمل التي يعمل معها ومن الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل فيها. وباختصار فإن الرضا الوظيفي هو دلالة لسعادة الإنسان واستقراره في عمله وما يحقّقه له هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجاته.

ويمكن القول بشكل عام أن الرضا الوظيفي يتكوّن من الرضا عن الوظيفة والرضا عن علاقات العمل والرضا عن زملاء العمل، والرضا عن الرؤساء وعن بيئة العمل وعن سياسة الأفراد، وعليه فإن الرضا الوظيفي عبارة عن شعور داخلي يحس به الفرد (عامل، موظف) تجاه ما يقوم به من عمل وذلك لإشباع احتياجاته ورغباته وتوقعاته في بيئة عمله.

2. أنواع الرضا الوظيفي:

اعتمادا على اعتبار الرضا الوظيفي هو الإحساس بارتياح النفسي داخل العمل بغض النظر إن كان ذلك تجاه زملاء العمل أو ظروف العمل؛ ووفقا لتفاوت مستويات الرضا الوظيفي خلال الحياة المهنية يصنّف الرضا الوظيفي في مستويات أيضا ولأسباب معينة. (العزيز، 2018، ص53)

1.2. الرضا الوظيفي باعتبار شموليته:

أ. الرضا الوظيفي الداخلي: يأتي هذا النوع من الرضا من مصدرين: المتعة النابعة عن انهماك الفرد في عمله وإحساسه بالإنجاز، ومن إحساسه بقدراته الشخصية من خلال هذا الإنجاز.

ب. الرضا الوظيفي الخارجي: وهو مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه وأهدافه. (ستي سيد أحمد، 2017، ص6)

ج. الرضا الكلّي العام: يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكوّنات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة عن الرضا عن عمله. ولكن ليس من الضروري أن تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه. (الشعري، 2009، ص16)

2.2. الرضا الوظيفي من حيث الزمن:

أ. الرضا الوظيفي المتوقّع: ويكون لدى العامل عبر عملية الأداء المهني ما إذا كان يتوقّع أن المبذول من مجهودات يتوافق مع غاية المهام.

ب. الرضا الوظيفي الفعلي: يتكون لدى العامل بعد مستوى الرضا الوظيفي المتوقع وبعد تحقق الغاية يشعر العامل آنذاك بالرضا عن عمله.

ويرى الباحث عز الدين محمد العزيز أن بيئة العمل تشكّل مناخا خصبا لتنامي القدرات المهارية والإبداعية للعاملين إذا ما توافرت فيها مقومات الأمن والسلامة والتقنيات الحديثة والعوامل الفيزيقية الجيدة، التي تعين العامل على أداء المهام المطلوبة بكل سهولة وانضباط تحقّق في المحصّلة الأداء المطلوب. (محمد العزيز، 1018، ص53.

3. أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس، وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل. وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية.

كما أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة الموضوع.

ومن المسلّم به أن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فاعلية الأداء، إذا كان رضا الأفراد الكلّي مرتفعا فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تنويها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عمالها بتطبيق برنامج المكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات.

ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يساهم في التغيّب عن العمل وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين للمؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى، كما يؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوي العمال من أوضاع العمل والتوجه لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم، كما أنه يتولّد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي. (عبد اللطيف عمر، 2015، ص13-14)

يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الأفراد والمؤسسة والمجتمع، حيث يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل، فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته (منيف، 2018، ص58)، وقد ترتّب عن إهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات أن تخلّفت ونقصت إنتاجيتها وهذا ما يدعو إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية. (العنزي، 2017، ص32)

1.3. أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري:

إن ارتفاع المورد البشري بالرضا الوظيفي يؤدي إلى:

- القدرة على التكيّف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتّع بها الموارد البشرية تطيعا إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط بها.
- الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل وشرب وسكن... وغير المادية من تقدير واحترام وأمان وظيفي... تزيد بها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.
- زيادة مستوى الطموح والتقدّم ، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.
- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المنظمات المختلفة.
- إن الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.

2.3. أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:

ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الحقيقي بالإيجاب على المؤسسة، ويتمثل في:

- ارتفاع الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للمورد البشري في الإنجاز وتحسين الأداء.
- تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في خفض معدلات التغيّب عن العمل والاضطرابات والشكاوي.

- تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعا إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تنشده للمنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدّى ذلك إلى زيادة الإنتاج.
- تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية حيث يدفعهم طوعا إلى زيادة الإنتاج، وهو في نهاية المطاف ما تنشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة النشاط.

4. مظاهر الرضا الوظيفي:

هناك العديد من مظاهر الرضا الوظيفي المتداخلة والمتفاعلة والتي يمكن ملاحظتها على الفرد والتي تجعله شخصا قادرا على الأداء بصورة أفضل، ومن بين هذه المظاهر نجد ما يلي (المصري وآخرون، 2014، ص53):

1.4. زيادة معدل الأداء:

معدل الأداء أنواع، فهناك المعدلات الكمية وبموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الخدمات التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة أي تدلّ على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء. وهناك معدلات نوعية وتعني وجوب وصول إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان، وهناك معدلات كمية ونوعية وهذا المعدل هو مزيج من النوعين السابقين، إذ بموجبه على إنتاج الفرد أن يصل إلى عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معين من الجودة والإتقان.

وقد حدد الفكر الإداري أن هناك اتجاها يرى أن الرضا الوظيفي المرتفع عن العمل يؤدي إلى زيادة الأداء، وهناك اتجاه آخر يرى أن الأداء يؤدي إلى الرضا واتجاه ثالث يرى أن الرضا هو نتيجة لحصول العامل على مكافآت عادلة التي هي بدورها نتيجة لربط الحصول على المكافآت بضرورة القيام بأداء معين.

ومن هنا يمكن القول بأن الزيادة في معل الأداء لدى العاملين هي مظهر هام من مظاهر الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي، فالعامل عندما يرضى عن عمله يؤثر ذلك بالإيجاب على معدل الأداء لديه.

2.4. زيادة معدل الحضور:

تشير بعض الدراسات إلى أن العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية ليست مؤكدة بدرجة عالية، ولكن بعض الأبحاث والدراسات تشير إلى أن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى معدل مرتفع للحضور إلى العمل واشتراك أقل في أنشطة نقابات العمال، حيث يصبح العمال أكثر رضا عن أشياء خارج العمل أيضا (رجب، 2011، ص41-42).

وبشكل آخر يمكن القول إنه كلما زادت درجة رضا العاملين عن العمل كلما قلت نسبة الغياب وزاد معدل الحضور، وكلما توافرت السلوكيات الإيجابية مثل حب العمل أو الرضا عنه كان ذلك مؤشرا لمظاهر الرضا الوظيفي (المصري وآخرون، 2014، ص54).

وخاصة إذا لم يوجد عقاب عن الغياب أو أن الحضور ليس إجباريا وربما كان السبب في ذلك أن الحضور إلى العمل يمثل سلوكا معينا، فإذا كانت توابع هذا السلوك إيجابية مثل حب العمل أو الرضا عنه سوف يكرر العامل ذلك السلوك أو يكون لديه رغبة في تكرار الحضور إلى العمل لأن حضوره يتبعه الحصول على شيء إيجابي

وهو كونه سعيدا في جو العمل، أما إذا كان العامل غير سعيد أو غير راضٍ عن العمل وبالتالي فحضوره إلى العمل تتبعه عواقب سلبية.

3.4. الرضا العام عن الحياة:

يعتبر الرضا عن العمل أحد المؤثرات المحدّدة للرضا العام عن الحياة، أي أن هناك انعكاسات للرضا العام عن الحياة والأدلة التجريبية تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغيرين وأن متغير الرضا عن العمل يمكن اعتباره أحد مكونات الرضا العام عن الحياة.

ولبيان طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والرضا عن الحياة يمكن افتراض وجود علاقة تبادلية بين المتغيرين، بمعنى أن الرضا عن العمل يؤثر في الرضا العام عن الحياة كما يتأثر به أيضا، وينبغي التمييز بين الرضا العام عن الحياة وبين ذلك الرضا الذي يكون مصدره العمل وذلك الذي يكون مصدره الخبرات الأخرى في الحياة، ورغم افتراض أن هناك علاقة تأثير متبادلة عن العمل والرضا العام عن الحياة إلا أن تأثير الرضا عن العمل في الرضا عن الحياة قد لا يتعادل بالضرورة مع تأثير الرضا العما عن الحياة في الرضا الوظيفي.

ومما سبق يمكن القول حتى في حال عدم التأكد من وجود علاقة مباشرة بين الرضا عن العمل والإنتاجية، فالرضا عن العمل له تأثير على عناصر أخرى مثل التفاهم مع العاملين وقلة المشكلات الاجتماعية مما ينعكس بشكل أو بآخر على إنتاجية الفرد، وكذلك يساعد على خلق مجتمع أفضل ذي نظرة محببة ومتفائلة (رجب، 2011، ص42-43).

ومن مظاهر الرضا الوظيفي عموما نجد:

أ. الإنتاجية المرتفعة: العلاقات الإنسانية الجيدة والفعالة تؤدي إلى إنتاجية مرتفعة، وهذه الكفاية الإنتاجية تعود لزيادة إحساس الموظفين بالانتماء لمنظمتهم وحرصهم على مصلحتها، كما تعود إلى إحساس الموظفين بقيمة ما يقومون به من عمل وشعورهم بأن إدارة المؤسسة تعمل دائما على حل مشكلاتهم ومشكلات العمل لزيادة الإنتاج وتحقيق جودته.

ب. قلّة الغياب: يقصد بالغياب عدم حضور الموظف للعمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور فيه والمشاركة في الإنتاج طبقا لبرنامج العمل، حيث إن ازدياد نسبة الغياب تعد من مظاهر انخفاض الروح المعنوية والرضا الوظيفي.

ج. اختفاء الشائعات: عندما يتم الاهتمام بالتواصل ما بين العاملين والإدارة ونشر المعرفة؛ فذلك يؤدي إلى توفر المعلومات الرسمية لدى العاملين فتقلّ بذلك الشائعات ويتفرّغ الموظفون لأعمالهم (العمد، الشورة، 2018، ص143).

د. انخفاض نسبة الحوادث المهنية والاجتماعية: يكون المورد البشري راضٍ عن عمله إذا كانت إدارة المنظمة تهتم بتجديد سياسات الأمان الوظيفي، وذلك لتوفير الحماية لموردها من المخاطر والحوادث التي يتعرضون لها أثناء أدائهم لعملهم وتهتم بسلامتهم.

و. قلة الشكاوي والتظلمات: وهذا يشير إلى اهتمام الإدارة بتوفير كل متطلبات موادها البشرية سواء كانت مادية أو معنوية وفي كل الجوانب الحياتية والمهنية، مما يجعلهم يشعرون بالعدل والمساواة. الأمر الذي يرفع الروح المعنوية لديهم ويزيد من كفاءة أدائهم للعمل الموكل لهم.

هـ. زيادة الأفكار الإبداعية والمبتكرة لدى لعمال: إذ إن الشعور بالرضا الوظيفي يطلق العنان لحماس الموارد البشرية ويجعلها تبحث عن مهام ذات قيمة وتحدّ أكبر مما يظهر قدراته الإبداعية والابتكارية.

ي. تحسّن العلاقات بين أفراد التنظيم: الشعور بالرضا الوظيفي يجعل العامل أكثر راحة وأبعد ما يكون عن التوتر والقلق، مما يحسن من علاقته بزملائه في العمل، كما يساعده في بناء علاقات جديدة في بيئة عمله (بلقاضي، 2022، ص525-526).

5. خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن نحدّد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

1.5. تعدّد مفاهيم طرائق القياس:

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدّد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي، ذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

2.5. النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:

غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي موضوع فردي، فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة (محمد، 2018، ص40).

3.5. الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا لتعدّد وتعقد مداخل جوانب السلوك الإنساني؛ تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4.5. الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وإلى إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، وهذا يؤدي إلى الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل.

5.5. للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:

حيث يعدّ الرضا الوظيفي محصّلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته، ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرؤة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الطريقة التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات (خليل، حساني، 2017، ص484).

6.5. رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا عن رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم (عبد اللطيف، 2015، ص16).

6. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل التي تهتم بحالة العاملين النفسية والمادية (أبو زيد، 2017، ص27)، حيث سنتطرّق هنا إلى أهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي:

1.6. العوامل التنظيمية:

1.1.6. العوائد المادية:

لا يمكن إهمال دور العائد المادي كعامل من عوامل تحقيق الرضا الوظيفي باعتباره نتيجة حتمية مقابل الجهد الذي يبذله العامل، إضافة إلى كونه وسيلة مهمة لإشباع حاجات العامل المادية والاجتماعية. وقد تطرّق هيزبرغ في نظريته إلى تأكيد أن الأجر يمنع حالات شعور العامل بعدم الرضا ويجعله يشعر بالأمن، وهو تعبير واضح عن المكانة الاجتماعية التي يحتلها الفرد، ويشير نورمان ماير أن الأجور المرتفعة تعوض عن بعض عدم الرضا، ومن التجارب التي أجريت في هذا الميدان تجربة مصنع فورد 1914 حيث تم خفض ساعات العمل من 9 إلى 8 ساعات ورفع الحد الأدنى للأجور مما أدى إلى خفض الدوران في المصنع من 37% إلى 15% خلال عامين.

كما قام سنترز وكانترل بدراسة العلاقة بين الأجر والرضا باعتماد الدخل كمعيار رضا الشخص، حيث تم اختبار عينة عشوائية تمثل 1200 شخصا من السن 18 فما فوق وهذا بالإجابة عن سؤال يوضح فيه الفرد مقدار ما يحتاجه من نقود لأسرته كي يلبي حاجاته التي تجعله أكثر سعادة وراحة (هواري، 2017، ص33).

2.1.6. نظام الحوافز:

تعتبر الحوافز من أهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي والدافعية والأداء وعلى سلوك العاملين، وقد تتخذ الحوافز صورا مختلفة كزيادة في الأجر أو تحسين ظروف العمل أو الترقية أو فرص المشاركة في اتخاذ القرار إلى جانب التقدير والاعتراف، لهذا تستعمل العديد من المنظمات عامل التحفيز لتشجيع العمال على بذل المزيد من الجهود والإبداع والابتكار في العمل لتحقيق أهدافها وزيادة الأداء، وبالتالي شعور العامل بقيمة هذه الحوافز يولد لديه الشعور بالرضا اتجاه المنظمة التي تقدّر وتعترف بجهود عمالها (هواري، 2017، ص34).

3.1.6. نظام الترقية والتطور الوظيفي:

إن لفرص الترقية علاقة قوية بالرضا الوظيفي لأن العامل ومنذ انتمائه للمنظمة يسعى دائما للترقية في السلم الإداري لأجل تحقيق مكانة اجتماعية لنفسه، إضافة إلى زيادة في الأجر وهذا مرتبط بمستوى طموحات العامل وتوقعاته (هواري، 2017، ص35).

ويقصد بالترقية على أنها رفع الموظف من وظيفته الحالية إلى وظيفة أخرى ذات مستوى أعلى في السلطة والمسؤولية، وذلك بعد استيفائه لاشتراطات شغل الوظيفة المراد الترفيع فيها والتي تتمثل في(عزون، 2012، ص779):

- الأقدمية: ويتم فيها ترقية الموظف على أساس مدة الخدمة (الخبرة).
- الكفاءة: يتم ترقية الموظف الذي يملك قدرات عالية لإنجاز العمل مقارنة بزملائه.

4.1.6. نظام الاتصال:

يعد الاتصال عملية اجتماعية تتسم بالاستمرارية والحركية، ويمثل الاتصال الداخلي في المؤسسة الذي يوجه الأفراد العاملين بها سواء النازل أو الصاعد الأفقي أحد الدعائم التي يُعتمد عليها في تحقيق أهدافها وعلى رأسها ضمان السير الحسن للعمل، فهذا النمط من الاتصال يعد أداة للتوجيه الإداري التي يستعملها كل مسؤول سواء للتعريف بسياسات المؤسسة أو تبليغ المرؤوسين بمختلف التوجيهات وبآليات الاستماع لانشغالاتهم وآرائهم ومشاكلهم (عزون، 2012، ص779).

5.1.6. القيادة ونمط الإشراف:

أوضحت بعض الدراسات إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف ورضا المرؤوسين في العمل، وهذا من خلال طرقة المعاملة اليومية للمشرف تجاه العاملين وكيفية التأثير عليهم والمساواة في التعامل وفتح باب الحوار والمشاركة في حل المشكلات، كلها عوامل تؤثر في رفع أو خفض مستوى العاملين (هواري، 2017، ص37).

6.1.6. حجم المنظمة:

يشير كل من ورتير ودافيس إلى أن تمثيل العلاقة بين الرضا الوظيفي وحجم المنظمة تكون علاقة عكسية معظم الأحيان، حيث أن الرضا عن العمل يميل إلى الانخفاض كلما كبر حجم المنظمة والعكس صحيح مل لم تتخّذ الإجراءات المناسبة على مستوى المنظمة لمعالجة ذلك، حيث تنجم عنه العديد من الآثار أهمها: تشكيل جماعات غير رسمية محدودة العدد تتوافق بينها من حيث الحاجات والرغبات والميول بسبب تنوع الثقافة التنظيمية من حيث القيم والمعتقدات، حيث تتنوع رغبات وحاجات العمال إلى جانب اتجاهاتهم نحو مختلف مكونات المنظمة. وصعوبة في تكوين علاقات اجتماعية بين أفراد التنظيم.

كما يتأثر الرضا الوظيفي بمجموعة من الإجراءات والقوانين والقواعد المسيّرة للمنظمة من خلال موقع العاملين أثناء تخطيط وتنفيذ تلك السياسات والأنظمة المعمول بها، خاصة أثناء صياغتها وأخذ الاعتبار والاستجابة لحاجات ورغبات وميول العاملين(هواري، 2017، ص38).

2.6. العوامل الوظيفية:

1.2.6. الأجر:

يعتبر الأجر أحد العوامل المحدّدة لمعدلات الرضا الوظيفي في المؤسسة، وفي هذا الإطار تباينت المداخل النظرية والأبحاث الميدانية في تحديد طبيعة العلاقة القائمة بين الأجر وبين الرضا الوظيفي. لذا يعرّف الأجر على أنه ما يدفع مقابل العمل وقد يدفع نقدا أو في صورة سلع وخدمات، والأجر لا يمثل إلى مصدر إلا مصدر إشباع للحاجات الدنيا وإن توفيره لا يسبب الرضا أو الإحساس بالسعادة، وإنما يمنع مشاعر الاستياء من الاستحواذ على الفرد.

إن اعتبار الأجر وسيلة لإشباع الحاجات الفيزيولوجية دون الحاجات الأخرى شيء مبالغ فيه لأن دوره يتعدّى ذلك وقد يعتبره العمال كدليل لاعتراف المؤسسة بهم وبوجودهم، وهنا قد يوجه الأجر لإشباع الحاجات الاجتماعية مع الآخرين كتبادل الهدايا والمجلات بين العمال، وقد يشير أو يرمز إلى النجاح والتفوّق خاصة لمن يشغلون وظائف عالية.

وكخلاصة يمكن القول بأن الأجر وملحقاته كالمكافآت والعلاوات تلعب دورا حاسما في تحقيق الشعور بالرضا عن العمل، فهو عامل مادي لكن له تأثيرا في نفوس العمال (العبودي،2008، ص53).

2.2.6. محتوى الوظيفة:

يتمثل محتوى العمل بكل ما يرتبط بالوظيفة التي يشغلها الفرد وما لها من تأثير مباشر على تحقيق مستويات الرضا الوظيفي، وتتمثل في تصميم الوظيفة من خلال المسؤوليات والصلاحيات ودرجة الاستقلالية إلى جانب تحديد المهام وتنوعها، حيث يشير (جوليان) إلى أن العلاقة بين الرضا الوظيفي ومحتوى العمل تظهر بوضوح من خلال المواقف التي تسمح للفرد بالتطور وإثبات الذات ومنح الاستقلالية والمسؤوليات، وهذا ما تطرّق إليه (هيزبرغ) في نظريته بما يعرف بالعوامل الدافعة.

ونجد (تايلور) في نظريته يركز على تقسيم وتجزئة العمل إلى وحدات وفرض الرقابة الصارمة على العامل واقتصار مهمة العامل فقط على تنفيذ المهام دون مجال للإبداع أو التفكير، وأن رضا العامل مرتبط فقط بالجانب المادي. حيث أن هذه المبادئ كانت لها إيجابيات على مستوى زيادة معدلات الأداء والرفع من إنتاجية وتحقيق الربح للمنظمة على حساب رضا العامل (هواري، 2017، ص40).

3.2.6. ساعات العمل:

تعتبر ساعات العمل من الموضوعات الأساسية التي يتحتم مناقشتها عند دراسة عوامل الرضا، فهي لا تقل أهمية لدى الإدارة والعمال والنقابات عن موضوع أو عامل الأجور وإن كنا نسلّم منذ البداية بأن تحديد ساعات العمل أيسر بكثير من تحديد الأجور وإن ما يطرأ عليها من تعديل يمتد أجله إلى أمر أطول بكثير من التعديلات التي تطرأ على الأجور.فقد حاول تعديل الأجور سنويا بحكم العوامل المؤثرة في اتجاهاتها، ولكن ساعات العمل لا يمسها التعديل الحقيقي إلا بعد حقبة من الزمن.

ويختلف خبراء العمل عند البحث في ساعات العمل، فمنهم من يقتصر بحثه على ساعات العمل اليومية أو الأسبوعية، ومنهم من يرى التوسّع في مجال البحث

ليشمل موضوع الإجازات بأنواعها (الراحة الأسبوعية، الإجازات السنوية، الإجازات المرضية...) بل وحتى يشمل أيضا العمل العلمي للعامل من حيث تحديد سن دخوله في مجال العمل ومتوسط السنوات التي يمكن أن يقضيها في العمل وموعد اعتزاله... وكل هذا يؤدي إلى رضا العامل أو تكوين نسبة الشعور لديه وتفاوت النسب من عامل لآخر.

إن العامل باعتباره موردا بشريا حيويا يمكن استغلاله في العملية الاقتصادية يسعى دوما للمحافظة على صحته وكفايته سنة بعد سنة، وهو يسعى للحفاظ على قدرته على الكسب خلال السنوات المتقدمة من حياته ولذلك فإن تحديد ساعات العمل تمكنه من توفير قدر من الفراغ والراحة، فالراحة حق طبيعي لكل من يعمل لأنها ضرورة لا يستطيع الإنسان بدونها الاستمرار في العمل.

4.2.6. جماعة العمل:

تعتبر جماعة العمل محور اهتمام العديد من البحوث التجريبية لما لها من أثر بالغ الأهمية في السلوك الفردي والجماعي للفرد، حيث تلعب نوعية العلاقات بين الزملاء دورا مهما في التأثير على رضاهم ومن ثم على أدائهم لعملهم، وتعتبر العلاقات الجيدة بين العمال عاملا مهما في وجود محيط اجتماعي مرضٍ للعاملين يلبّي حاجاتهم للانتماء والتقدير في نفس الوقت. إن درجة تأثير جماعة العمل على رضا العامل عن عمله يرتبط بدرجة المنفعة أو التوتر التي تخلقها الجماعة(العبودي، 2008، ص59).

فإذا كان هناك تبادل للمنافع كانت هذه الجماعة مصدرا للرضا عن العمل، أما إذا كان تفاعله مع هذه الجماعة يسبّب له التوتر أو يمنعه من إشباع مختلف حاجاته

أو يعيق أهدافه فستكون عاملا لاستيائه، وممّا لا شك فيه أن لطبيعة العمل علاقة كبيرة أو أثر كبير على درجة تفاعل العامل مع جماعته.

فعندما تعوق طبيعة العمل إمكانية العمل إمكانية التفاعل والاتصال مع الآخرين يعتبرون مصدر توتر وإحباط للفرد، فإن هذا يقي الفرد من الاستياء الذي قد يصيبه لو اضطر إلى التفاعل والتعامل مع هؤلاء الأفراد(العبودي، 2008، ص60).

وفي حالة اضطرار الفرد إلى التعامل مع الآخرين يخلقون توترا لديه بسبب طبيعة ومتطلبات العمل؛ فإن هذا سيكون مصدرا لشعور الفرد بالاستياء. كذلك فإن أثر جماعة العمل يتوقف على قوة حاجة العامل إلى الانتماء، فكلما زادت هذه الحاجة كان أثرها واضحا على تفاعله مع جماعة العمل وكان رضاه قويا، وكلما كان تفاعله معها والمنافع والتوترات الناشئة عنه كثيرة فإن هذا سينعكس على درجة رضاه أو عدم رضاه عنها (العبودي، 2008، ص62).

3.6. العوامل الشخصية:

1.3.6. الجنس:

تشير بعض الدراسات إلى وجود اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي يُعزى إلى متغيّر الجنس، حيث توصلت بعض النتائج إلى أن النساء أكثر رضا من الرجال. وأرجعت السبب إلى أن النساء ليسوا بحاجة إلى المال أكثر من الرجال وهذا لارتباط هذا الأخير بمسؤوليات الأسرة لتوفير الحاجات الأساسية والمعيشية.

2.3.6. السن:

أوضحت بعض الدراسات إلى وجود علاقة قوية بين متغيّر السن ومتغيّر الرضا الوظيفي، بحيث كلما زاد سن العامل كلما زاد مستوى رضاه عن العمل وهذا راجع إلى

ارتفاع مستوى طموح العامل في بداية مشواره الوظيفي مما ينعكس بالإيجاب على درجة الرضا الوظيفي، أما مع كبر السن يكون مستوى الرضا مرتفعا جدا وهذا نظرا للتوافق بين إشباع حاجات العامل وطموحاته.

ويشير (شرينقتون) إلى أن رضا العامل الأكبر سنا راجع لسببين: أن لهم ثقة بالنفس أعلى وقيم العمل أقوى بسبب نضجهم وقدرتهم على الحسم. فالعمال الأكبر سنا يميلون إلى التحلّي بمستويات أعلى من احترام الذات في أعمالهم، كما أن لنوعية قيم الأفراد في رضاه الوظيفي، فإذا كان الفرد يفضل قيمة الجدارة في الترفيع على قيمة العشائرية أو التحيز الشخصي(هواري، 2017، ص43).

3.3.6. المستوى التعليمي:

يشار في بعض الدراسات إلى وجود علاقة بين المستوى التعليمي والرضا الوظيفي، حيث نجد أن الأفراد الذين لم يكملوا دراساتهم يكونون أقل من الأفراد الجامعيين وأن العامل الأكثر تعلّما يكون أقلّ رضا عن العمل من العامل الأقل تعلّما.

ويرجع السبب في ذلك إلى أن طموحات الفرد الأكثر تعلما تكون مرتفعة والأفراد الذين يقارن نفسه بهم يحتلون وظائف مختلفة وهي بالعادة مرتفعة إداريا، وهذا ما قد لا يجده في عمله وبالتالي تقل درجة رضاه مقارنة بالعامل الأقل تعلّما والذي يكون في العادة قانعا بعمله راضيا عنه.

4.3.6. شخصية الفرد:

تعتبر شخصية الفرد من العوامل المسببة للرضا الوظيفي لأن بناء الشخصية الفرد من الناحية الذهنية والنفسية ومدى قدرته على التكيّف وحسن التعامل مع ضغوط العمل من جهة، والاحترام وتقدير الذات الذي يتلقّاه من طرف الآخرين كلها مسببات

تساهم في شعور الفرد بالرضا عكس العامل الذي يشعر بالنقص في القيمة والقدر. كما لا ننسى أن المكانة الاجتماعية للعامل التي تحققها الوظيفة بحيث تدعم وتعزز الشعور بالرضا (هواري، 2017، ص44).

7. نظريات الرضا الوظيفي:

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي، وتعد النظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز نظريات مفسّرة للرضا الوظيفي. ومن أهم هذه النظريات ما يلي:

1.7. نظرية ماسلو:

نتيجة للدراسات المستفيضة للإنسان تعرّف علماء النفس إلى أن الاحتياجات تنظم نفسها حسب نظام أولويات معينة، فإذا ما أشبع الإنسان رغباته وحاجاته الدنيا فإنه يرتقي إلى إشباع جميع حاجاته الكامنة على المستويات الوسطى والعليا. وبمعنى آخر فإن الإنسان يؤجّل عملية من شأنا محاولة إشباع حاجاته العليا قبل إشباع جميع حاجاته الدنيا، ويعود الفضل فيوضع نظام للأولويات للعامل النفسي (ماسلو) الذي بين أن الاحتياجات الإنسانية تتدرّج بالتوالي غي خمس مستويات وهي على النحو التالي (أبو زيد، 2017، ص16-17):

1.1.7. الحاجات الفيزيولوجية الأساسية (نظرية تدرّج الحاجات):

وتقع هذه الحاجات على أدنى درجات السلم وتتضمن احتياجات الفرد المحددة كالمأكل والمشرب والملبس وغيرها، وتشبع هذه الاحتياجات عادة بواسطة تصرفات الفرد الاقتصادية حيث إنه يعمل من أجل الحصول على الأجر الذي يقوم بواطسته إشباع الحاجات الفيزيولوجية الدنيا.

2.1.7. حاجات الأمان:

يعمل الإنسان على حماية نفسه من أخطار البيئة والطبيعة، فإذا ما أشبع احتياجاته الفيزيولوجية؛ فإنه يأخذ الإجراءات التي تتضمن السلامة من الأخطار.

3.1.7. حاجات الحب والحنان والخدمة الاجتماعية:

الإنسان اجتماعي بطبيعته يكره العزلة والانفراد، ولهذا يقوم بتكوين الأسرة والعشيرة والأمة والمجتمع ويعمل كل ما في وسعه للمحافظة عليها، فهو يؤثر في مجتمعه ويتأثر به ويتعاون مع الآخرين حتى يتمكّم من سدّ حاجاته.

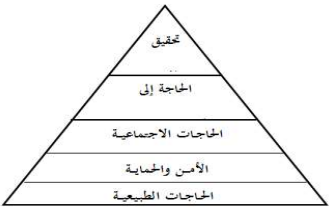
4.1.7. احترام وتقدير الذات:

يسعى الفرد دائما للحصول على تقدير الآخرين واحترامهم، فهو بحاجة إلى الشعور بأنه ذو قيمة واحترام في المجتمع الذي يعيش فيه وأن أعضاء هذا المجتمع أفراد ذوي قيمة يجد ربه أن يحترمهم، فالإنسان يرغب دائما في تبادل هذه المشاعر مع الآخرين ويجدر بالذكر هنا العقائد الدينية والقيم الأخلاقية السائدة التي تلعب دورا كبيرا في تحقيق الحاجات الإنسانية خاصة في إشباع حاجة الاحترام للذات وتقدر النفس.

5.1.7. تحقيق الذات والكياسة في العمل:

القدرة على القيام بالعمل والكياسة في الإنجاز، وتقع هذه الحاجة أعلى درجات سلم الأولويات فهي أرقى الحاجات الإنسانية وأسماها وأقلها تحديدا.

شكل رقم (1) يبين نموذج ماسلو(أبو زيد، 2017، ص18):



شكل (١) التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية

2.7. نظرية هرزبرج: (نظرية ذات العاملين

تسمى هذه النظرية بنظرية العاملين وتعد محاولة للتعرف على المؤثرات المحفزة للعمل، وتستند هذه النظرية إلى عدة افتراضات أهمها: تبني الأفراد لسلوكيات معينة تدفعهم إلى إشباع أعلى مستويات الحاجات. وبالرجوع إلى نظرية (ماسلو) للحاجات فإن مستوى (الحاجات السفلى) ويُطلق على المستويات الثلاثة الأولى أي **الحاجات الأساسية وحاجة الأمن والحاجات الاجتماعية من هرم** (ماسلو) وهذا يقابل العوامل الصحية أو الوقائية لدى (هرزبرج)، أمّا **(المستوى العلمي للحاجات)** ويضم حاجات **تقدير الذات وتحقيق الذات أي المستويين الرابع والخامس من هرم** (ماسلو) فيقابل العوامل الدوافعية.

وتعدّ هذه النظريى من أهم النظريات التي عالجت موضوع الدافعية وأثره في الرضا الوظيفي، فقد أسهمت بشكل فعّال في توضيح العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية حيث أجرى (هرزبرج) ورفاقه دراستهم على (200) من المهندسين **والمحامين في الولايات المتحدة الأمريكية للتعرف على دوافع العاملين ودرجة رضاهم** الوظيفي تجاه الأعمال التي يقومون بها.

إن تحقيق الرضا الوظيفي وعدم تحقيقه للعاملين يرتبط بالمحفزات أو العوامل الدافعة ، وهي تلك الحاجات الي تدفع الفرد لتقديم المزيد من العطاء والنشاط ولذا فإن وجودها في المنظمة له أثر إيجابي كاعتراف الإدارة بالعمل الجيد مثل الإنجاز والتقدير من الزملاء والرؤساء، وهذه العوامل تزيد من دافعية الفرد تجاه عمله وفي حالة غياب بعض العوامل السابقة يشعر الفرد بدرجة أقل من الرضا (نواوي، 2008، ص49).

3.7. نظرية الإنصاف:

تقوم نظرية الإنصاف التي وضعها (أدمز) عام 1963 على الإنصاف والمساواة في معاملة الفرد في عمله الوظيفي، حيث يعتقد أن المحدّد الرئيسي لجمود العمل وأدائه والرضا عنه هو درجة الإنصاف والمساواة أو عدم الإنصاف والمساواة التي يدركها الفرد في وظيفته. وتتضح تلك النظرية في الرضا الوظيفي عندما يشعر الموظفون أن مكافآت المنظمة كالراتب والتقدير موزعة بإنصاف وفق جدارتهم.

وتستند هذه النظرية إلى أن الفرد يعيش درجة الإنصاف من خلال مقارنته النسبية للجهود التي يبذلها (المُدخلات) في عمله إلى المكافآت والحوافز (المُخرجات) التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين في نفس المستوى ونفس الظروف، وإذا كانت نتيجة هذه المقارنة منصفة وتساوت النسبة لتكون النتيجة هي شعور الفرد بالرضا الوظيفي، أما إذا كامن نتيجة المقارنة غير منصفة فإن النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله (طروم، 2014، ص79).

4.7. نظرية الحاجة للإنجاز:

يرى (ماكيلاند) صاحب نظرية الحاجة للإنجاز أن الدوافع والحاجات التي تحرّك ألأفراد في المؤسسات وفي جميع الظروف هي ثلاث بخلاف نظرية (ماسلو) للحاجات. وهذه الحاجات هي: الحاجة للإنجاز، الحاجة للقوة، الحاجة للانتماء.

ويرى (ماكيلاند) أن الفرد من وقت لآخر يقع تحت تأثير حاجة واحدة من هذه الحاجات أكثر من غيرها، ويختلف تأثير هذه الحاجة باختلاف الظروف التي يعيشها الفرد، وهذه الحاجات كما يرى (ماكيلاند) هي حاجات مكتسبة ترجع إلى خبرات الفرد منذ مرحلة الطفولة المبكرة وحتى مرحلة النضج، أي أنه يمكن التأثير فيها ويمكن للفرد أن يتعلمها ولذلك فمعظم البرامج التدريبية تقوم على هذه النظرية، ولم توضع هذه الحاجات في شكل هرمي وعلى المدير أن يكتشف حاجات الموظف ليضعه في المكان المناسب (طروم، 2014، ص97).

حيث تم استخدام أساليب تنبؤ لتحديد سمات الأفراد الذين لديهم الحاجات الثلاث: الإنجاز، القوة، الانتماء:

1.4.7. الحاجة إلى الإنجاز:

وهي الدافع للتفوق وتحقيق الإنجاز وفق مجموعة من المعايير، والأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز يكون لديهم دافع للتفوق والكفاح من أجل النجاح وبتحقيق النجاح يتحقق الرضا، حيث إن هذه الفئة مهتمة نفسيا بإنجاز الأعمال بصورة أفضل وتطوير العمل والرغبة في التحدّي.

2.4.7. الحاجة إلى القوة:

القوة والسيطرة حاجة اجتماعية تجعل الفرد يسلك الطريق الذي يوفر لديه الفرصة لكسب القوة والتأثير على سلوك الآخرين، والأفراد الذين لديهم حاجة شديدة إلى القوة يرون في المنظمة والعمل فرصة للوصول إلى المركز وامتلاك السلطة. وقد حدّدت خمسة مصادر للسلطة هي:

- قوة منح المكافأة: وهي القدرة على مكافأة الآخرين.

- القوة القسرية: وهي القدرة على معاقبة الآخرين لعدم امتثالهم للأوامر.
- القوة الشرعية: وهي السلطة القانونية في تحديد سلوك الآخرين.
- قوة الإعجاب: وهي مبنية على توفر سمات شخصية لدى الفرد الذي يمتلك القوة.
- قوة الخبرة: وهي مبنية على امتلاك المعرفة الخاصة في مجالات العمل.

3.4.7. الحاجة إلى الانتماء:

وهي الرغبة في بناء علاقات الصداقة والتفاعل مع الآخرين، حيث يشبع الأفراد الحاجة من خلال صداقات العمل وإقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين والتواصل الفعّال معهم. فالأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للانتماء يرون في المنظمة فرصة لإشباع علاقات صداقة جديدة كما أنهم يندفعون وراء المهام الجماعية التي تتطلب المشاركة مع زملاء العمل.

وبناء على هذه النظرية فإن الرضا الوظيفي يتحقق من خلال إشباع حاجة الإنجاز والقوة والانتماء، كما أن هذه الحاجات تسهم في تحقيقي أهداف الفرد والمنظمة مما ينعكس إيجابا في عمله ورضاه الوظيفي أبو زيد، 2017، ص22).

5.7. نظرية التأثير الاجتماعي لـ (Slank and Preffer):

جاءت نظرية التأثير الاجتماعي كرد فعل للعيوب التي تعاني منها نظريات الحاجة، ولهذا قدّم كل من (Slank and Preffer) نظرية بديلة للرضا الوظيفي التي تخلو يا من مفهوم الحاجة.

فالفكرة الأساسية لهذه النظرية هي ن استجابة الفرد العاطفية للوظيفة قد تكون ناتجة عن رد فعل زملاء العمل للوظيفة، كما أنها أيضا نتيجة للخصائص الموضوعية للوظيفة نفسها. أي أن إدراكات الوظيفة تقوم أساسا على الخصائص الموضوعية

للوظيفة ولكنها تتأثر وبدرجة مؤثرات اجتماعية في مكان العمل وبالتالي يحتمل أن ينظر إلى نفس الوظيفة بطرق مختلفة طبقا للكيفية التي يستجيب بها زملاء العمل إلى الوظيفة.

وقد قام كل من (Weiss and Shaw) سنة 1979 بوضع فيلم تجريبي يظهر فيه أفراد يعملون في نوعين من مهام التجميع، الأولى مملّة والثانية مشوّقة وفي الفيلم قدم بعض الأفراد ملاحظاتهم التي أشارت إلى أنهم أحبوا المهمة أو لم يحبوها، ثم بعد ذلك اشتغل المفحوصون في واحد من المهام التجميعية وفي نفس الوقت قدروا رضاهم عنها. وقد أشارت النتائج إلى أن تقديرات رضا الأفراد كانت متأثرة بكل ملاحظات هؤلاء الذين كانوا يؤدون هذه المهام في الفيلم وبخصائص الوظيفة.

ومن المثير للانتباه أن تفادي كل من (Slank and Preffer) لمدخل الحاجة لتفسير الرضا أدى إلى منظور جديد أتيا به لتفسير ظاهرة الرضا وهو أن تأثير زملاء العمل والمقارنة الاجتماعية وتأثيرها على الرضا لـ (Lawler) حيث تكمن نقطة الالتقاء بينهما في المقارنة الاجتماعية وتأثيرها على الرضا، لذلك لما أكد(Lawler) كما سبق وأشرنا إليه أن التكافؤ الذي يحدث بين ما يستطيع أن ينتجه العامل وما يتحصل عليه من جهة وما يستطيع أن ينتجه الآخرون وما يتحصلون عليه من جهة أخرى. هذا التكافؤ بينهما وهذا التساوي يحقق الرضا ونفس الشيء أشار إليه Slank) and Preffer) في نظريتهما للتأثير الاجتماعي (بن خرور، 2011، ص87).

6.7. نظرية المقاومة:

قام (لاندي) بتقديم هذه النظرية عام 1978 وعرفت بنظرية المقاومة، وترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي لدى الفرد يتغير بمرور الزمن على الرغم من ثبات الوظيفة

التي يعمل بها، فرضا الفرد يكون عاليا في بداية التحاقه بوظيفته ثم يضعف شيئا فشيئا.

ويعتبر (لاندي) أن الرضا الوظيفي يدخل في إطار المشاعر العاطفية وأن هناك عوامل تؤدي إلى مقاومة المشاعر العاطفية لديه وذلك لحفظ التوازن ذاتيا وهذا يؤدي بالفرد إلى تحقيق الرضا عن طريق مقاومة مشاعر عدم الرضا. ويبين (لاندي) أن هذا العامل الذاتي يقوم بحفظ التوازن عن طريق مقاومة المشاعر العاطفية المفرطة سواء كانت سلبية أم إيجابية لأنها تعتبر حالة غير طبيعية قد تؤذي الفرد.

ويؤكد (لاندي) أن هذا العامل الذاتي يعد من الوظائف المركزية للجهاز العصبي كما أن وظيفة الحماية هذه تعتبر مسؤولة عن تفاوت مستويات الرضا الوظيفي بين الأفراد (نواوي، 2008/ ص59-60).

7.7. نظرية آلدرفير البقاء (E) والانتماء (R) والتطور (G):

حاول آلدرفير سنة 1972 إعادة العمل بهرم (ماسلو) للحجات لربطه بدرجة أكبر مع البحوث الميدانية، وأطلق على هرم (ماسلو) المُعاد نظرية البقاء والانتماء والتطور (ERG) ليعتبر كل واحد من ذلك عامل دافع للرضا الوظيفي.

يقول مصطفى عشوي أن نظرية آلدرفير جاءت كبديل للمستويات الخمس التي وضعها (ماسلو)، فاقترح نظريته الجديدة التي تفترض أن للفرد ثلاث مجموعات من الحاجات الجوهرية (البقاء أو لاوجود، الانتماء أو الارتباط، التطور أو النمو).

1.7.7. مجموعة الوجود (البقاء):

تهتم بتوفير المتطلبات المادية الأساسية للوجود بعيدا عن الجوع والعطش والمأوى، وتشمل هذه الفئة أيضا في المحيط التنظيمي الأجر والمزايا المادية والظروف

المادية للعمل وتقابل هذه الفئة الحاجات الفيزيولوجية وبعض حاجات الأمان (السلامة عند ماسلو).

2.7.7. مجموعة الانتماء (الارتباط):

هذه المجموعة من الحاجات هي التي تتعلق بالارتباط والانتماء والرغبة فب المحافظة على علاقات مهمة مع الأفراد، وتشمل حاجات الانتماء كل الحاجات الخاصة بالعلاقات الشخصية مع الآخرين في مكان العمل. ويتوقف هذا النوع من الحاجات على عملية تبادل المشاعر مع الآخرين للحصول على الرضا، وتماثل هذه الفئة حاجات الأمان والحاجات الاجتماعي وبعض حاجات تقدير الذات عند (ماسلو).

3.7.7. مجموعة النمو (التطور):

وهي حاجات الرغبة الداخلية للتطور الشخصي التي تتضمن جهود الفرد الموجهة نحو تحقيق التطور المبدع أو الذاتي في الوظيفة، وينتج إشباع حاجات التطور عن تولي الشخص لمهام لا تتطلب فقط استخدام الفرد لقدراته بالكامل بل قد تتطلب أيضا تطوير مقدرات جديدة لديه وتنشأ به حاجات تأكيد الذات وبعض حاجات تقدير الذات والاحترام عند (ماسلو).

كما أن نظرية (آلدرفير) تتضمن بعد الإحباط والارتداد حيث يلاحظ أن (ماسلو) يفترض أن الفرد سوف يبقى ساعيا من أجل إشباع حاجة معينة حتى يتم إشباعها، أما نظرية (آلدرفير) فإنها تناقض ذلك حيث تشير إلى أن إحباط الحاجات العليا يؤدي لزيادة رغبة الفرد لإشباع حاجاته الدنيا بدلا من تلك التي لم يتمكن من إشباعها، فعلى سبيل المثال إن عدم القدرة على إشباع الحاجة للتفاعل (الانتماء) قد يؤدي ذل لزيادة الرغبة في الحصول على أموال أكثر أو ظروف عمل أفضل، وبذلك فإن الإحباط يؤدي إلى النكوص إلى حاجة أدنى.

وبشكل عام فإن نظرية (آدلرفير) تمثل نسخة أكثر صحة من هرم الحاجات ومع ذلك تحتاج كلاهما إلى مزيد من الإثبات للتأكّد من صحتها، حيث إن غياب البحث العلمي يبقي نتائج النظرية مجرد افتراضات لا أكثر(بن خرور، 2011، ص82).

8. الأساليب المعتمدة لزيادة الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي مهما للغاية سواء بالنسبة للعامل أو للإدارة وذلك نظرا لعلاقته بالأداء، الغياب، ترك العمل، لذلك أقدمت المؤسسات على تطوير عدة برامج لزيادة الرضا الوظيفي. وتعتمد هذه البرامج على عدة أساليب بعضها يدخل تغييرا في بناء العمل وأنظمته أما البعض الآخر فيعتمد على تغيير التعويض والمكافآت، وهناك مؤسسات أخرى تميل إلى الاعتماد على الفوائد الجانبية، ومن بين هذه الأساليب والبرامج ما يلي (مصطفى، 2018، ص36):

1.8. أساليب تغيير بناء مكونات الوظيفة:

تم استخدام ثلاثة أساليب بغية زيادة الرضا الوظيفي عن طريق تغيير بناء الوظيفة:

1.1.8. أسلوب دوران العمل:

ويتضمن انتقال الفرد من عمل مخصص إلى عمل آخر، ومن فوائده تدريب العاملين على عدة واجبات متباينة وتخفيض معدل الملل والرتابة (الروتين) الناجمين عن أداء واجبات تتميز بالتكرار الشديد.

2.1.8. أسلوب زيادة واجبات الوظيفة:

يسمح هذا الأسلوب للعاملين بأن يضيفوا إلى أعبائهم واجبات أخرى مختلفة عما يؤدونه من واجبات، وذلك بغية مضاعفة إحساسهم بأهميتهم للمؤسسة، كأن يكلف مثلا

أحد العاملين في فندق كبير بصيانة عدد آخر من الغرف بالإضافة إلى ما يقوم به فعلا إلى أن تشمل واجباته صيانة طابق كامل.

وهي تعتبر مسألة جد حساسة فربما ينظر الفرد إلى زيادة واجباته بطريقة سلبية ويؤدي استخدام هذا الأسلوب بمهارة إلى التأثير الإيجابي في الرضا الوظيفي بإعطاء العاملين إحساسا أكبر بالإنجاز وتحسين مهاراتهم في العمل.

3.1.8. أسلوب إثراء الوظيفة:

ينطوي هذا الأسلوب على زيادة المسؤولية المتصلة بالوظيفة والسماح للعاملين بالاشتراك في تخطيط نشاطاتهم وتنفيذها وتقديمها، فعلى سبيل المثال يتم تقسيم العاملين على أحد خطوط التجميع في أحد المصانع إلى فريقين، وتكليف كل فريق بعدد معين من الواجبات التي كانت في السابق منوطة بالمشرفين، مثل طلب الأجزاء التي يقومون بتجميعها وتقرير مستويات الإنتاج وتنظيم أسلوب لفحص جودة الإنتاج وتقدير الأداء الخاص بهم أو تقييمه.

فعلى الرغم من تشابه إثراء الوظيفة وزيادة الواجبات فالفرق الأساسي يكمن في أن إثراء الوظيفة يتضمن رفع مستوى الواجبات وزيادة المسؤولية المرتبطة بالعمل.

2.8. أسلوب تغيير مكونات الراتب:

هناك من يشير إلى أن الذين يحصلون على رواتب جيدة يفضلون في غالب الأحيان البقاء في المؤسسات التي يعملون بها ولا يبحثون عن أعمال في مؤسسات أخرى، وذلك على الرغم من أن العلاقة بين الرواتب والرضا الوظيفي ليست دائما مباشرة وموجبة، وبهذا تعمل معظم المؤسسات على تطوير أنظمة الرواتب بهدف

تحسين الأداء، غير أن كثيرا من التغييرات تؤدي إلى رفع مستويات الرضا الوظيفي أيضا.

وتوجد عدة أنظمة للرواتب لاسيما منها: نظام رفع الرواتب على أساس الساعة، نظام رفع الرواتب على أساس الأداء المباشر...

3.8. برامج المنفعة الإضافية (الميزات):

بدأت المؤسسات في السنوات الأخيرة بتطوير عدة برامج للمنفعة الإضافية المصممة خصيصا لزيادة الرضا الوظيفي، وأصبحت هذه البرامج تمثل حوالي 28% من الأجور التي تدفعها المؤسسة للفرد، وتتضمن هذه البرامج إجراءات معينة مثل: المرونة في ساعات العمل، توفير عدد من البرامج الصحية لكي يختار من بينها العاملون، وبرنامج التقاعد ومشاركة الأرباح وبرامج خاصة للتطوير المهني وكذا الاهتمام بالصحة العامة والعناية بأطفال العاملين... ويفيد البرنامج في تخفيض معدلات الغياب الناجمة عن عدم قدرة العاملين على توفير عناية مناسبة لأطفالهم. (سيد أحمد، 2017، ص23-24).

4.8. توفير الرعاية الاجتماعية والصحية للعمال:

على منظمة العمل الاستثمار في هذين المجالين لما لهما من تأثير مباشر على زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، ولما لهذا الأخير من انعكاسات إيجابية على المنظمة ككل من خلال العمل أهمها:

- تفعيل قوانين وإجراءات المعمول بها في إطار الاتفاقيات المبرمة مع مؤسسات الضمان الاجتماعي.

- تحديد وإعادة النظر في الأمراض المهنية التي تصيب العاملين من خلال إعادة التصنيف والاعتراف من خلال إدراج أمراض مهنية أخرى ضمن القائمة المعترف بها.
- وضع خطط وبرامج التكفل بالحالات المصابة إما بالعلاج أو تقديم الإعانات المالية.
- التعاقد مع مختلف المؤسسات الاستشفائية أو العيادات الخاصة أو حتى إنشاء مركز طبي تابع للمؤسسة مهمته تولي علاج العاملين وأسرهم بالنظر إلى تكاليف العلاج المرتفعة.

كما لا يمكن إهمال دور لجنة الخدمات الاجتماعية على مستوى المؤسسة من خلال العمل على إبرام اتفاقيات مع مختلف المؤسسات والوكالات مثلا: المؤسسات الوطنية التي تقوم ببيع منتجاتها بالتقسيط أو الوكالات السياحية والأسفار...

5.8. تحسين جودة الحياة الوظيفية:

إن نوعية حياة العمل السائدة في المنظمة أحد أهم مصادر رضا الأفراد العاملين ومؤشر للجو الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الصحية، حيث توصلت مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى شعور العامل بالرضا عن وظيفته منها: مرونة ساعات العمل، تطوير المهارات واكتساب مهارات جديدة، الاستقلالية في العمل.

6.8. تفهّم احتياجات العمال ومحاولة إشباعها:

إن معرفة وتحديد مسؤولي إدارة الموارد البشرية لمختلف احتياجات العمال ورغبتاهم حسب اختلاف المستويات الوظيفية، تعتبر خطوة ضرورية وأساسية لتحقيق ورفع مستويات الرضا تجاه الوظيفة، وتحسين مدركاتهم وتوقعاتهم حول موقع المورد

البشري في سياسات وخطط المنظمة. ولهذا على إدارة الموارد البشرية أن تتحول من إدارة الواقع إلى إدارة المتوقع والتعامل مع الواقع من منظور استراتيجي، واستبدال الصورة التقليدية والتركيز على المنظور الجزئي والتفصيلي بصورة قائمة على التفكير الاستراتيجي المتفاعل مع المستجدات والتحديات (هواري، 2017، ص51-52).

خلاصة الفصل:

في الأخير يمكن القول بأن للرضا الوظيفي أهمية بالغة في المجتمعات عامة والمهنية خاصة، فهو يعبر عن الحالة النفسية السارة التي يصل إليها العامل عند درجة إشباع معينة تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية الاجتماعية والمهنية والمادية. وهو يتكون من عدة عناصر تؤثر فيه كالعوائد المادية ونظام الحوافز والترقية... ونظرا لأهميته الكبيرة هذه تنوعت النظريات التي خصصت له والتي نجد منها نظرية الحاجة، المقاومة، البقاء والانتماء والتطور...

كما أن لتحقيق الرضا الوظيفي وزيادته عند العمال عدة أساليب كأسلوب دوران العمل وأسلوب إثراء الوظيفة وتغيير مكونات الراتب وغيرها...

وعليه يمكن القول أخيرا إن لتحقيق الرضا الوظيفي أثر مباشر على العامل والعمل والمؤسسة ككل، فبتوفره يرتاح العامل ويتحفز ليزيد بذلك من جهده ورغبته في إشباع حاجاته وحاجات المؤسسة التي يعمل لديها.

الفصل الثالث:

الاحتراق النفسي

- مفهوم الاحتراق النفسي
- أسباب الاحتراق النفسي
- أبعاد الاحتراق النفسي
- أعراض الاحتراق النفسي
- مراحل الاحتراق النفسي
- نظريات الاحتراق النفسي
- الوقاية من الاحتراق النفسي
- علاج الاحتراق النفسي

تمهيد:

إن مجموع التغيرات الحاصلة في عالم الشغل خلال السنوات الأخيرة إضافة إلى التطور الاجتماعي أدى إلى وضع مفاهيم جديدة للعمل، هذا الأخير الذي أصبح مصدرا للتوتر نظرا لاختلاف متطلباته وتزايدها إلى درجة فاقت إمكانيات الفرد الذي أصبح غير قادر على تلبيتها. هذا التغير في مفهوم العمل ومعناه بالنسبة للفرد تسبب في خلق فجوة كبيرة في حاجات ورغبات الأفراد من جهة، والحقيقة التي يفرضها عالم الشغل من جهة أخرى فانعكس سلبا على الصحة النفسية والعقلية للأفراد.

ومن أهم مشاكل الصحة النفسية التي تفرض نفسها في يومنا هذا والتي تأتي كنتيجة للضغط والتوتر داخل الوسط المهني نجد مشكلة تناذر الاحتراق النفسي (تناذر الإنهاك المهني) والذي يأتي على رأس قائمة الأمراض والاضطرابات المرتبطة بالعمل.

1. مفهوم الاحتراق النفسي:

استخدم مصطلح الاحتراق النفسي في مجال علم النفس الصناعي والإداري والمهني لأول مرة بالسبعينات من القرن الماضي أثناء مناقشات (فريدنبرجر)، وهو أول من عرف مفهوم الاحتراق النفسي وطبقه على العاملين بالمجال الإكلينيكي لفهم حالة الضغوط الشديدة لديهم المرتبطة بعملهم بمجال الرعاية الصحية.

وكانت أولى المقالات عن الاحتراق النفسي تلك التي ظهرت بمنتصف السبعينات، حيث لاحظ (فريدنبرجر) عام 1975 أن العديد من المتطوعين الذين يعملون معه يخبرون إنهاكا واستنزافا انفعاليا متدرجا وأنهم يفقدون دافعيتهم والتزامهم تجاه العمل. وقد استغرقت عملية الإنهاك قرابة العام صوحبت بمجموعة من الأعراض البدنية والعقلية، واستخدم (فريدنبرجر) مصطلح الاحتراق النفسي ليوضح تلك الحالة العقلية من الإنهاك (طه، 2010، ص7).

ويعرف الاحتراق النفسي بأنه الإنهاك البدني والعقلي والانفعالي وغياب الارتباط بالعمل، واللاإنسانية في التعامل والإنجاز المنخفض. وبمقاله عن الاختراق النفسي لفريق العمل وصف المؤشرات الدالة عن الاحتراق النفسي وهي المؤشرات البدنية: (التعب، المرض، الإحباط، الأرق، ألم المعدة) والعاملات السلوكية (الغضب السريع، الإحباط، عدم القدرة على ضبط المشاعر، الشك، البارانويا، سلوك المجازفة، إساءة استعمال الأدوية، التفكير المتصلب، السلبية، الاكتئاب، الانعزال). كما أشار إلى أن طبيعة المُحترق نفسيا تميل إلى الإخلاص والالتزام (راغب، 2010، ص7).

ولقد أصبحت عبارة الاحتراق النفسي منتشرة وشائعة الاستخدام منذ سبعينات القرن الماضي وذلك لوصف الحالة النفسية للمهنيين الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية أو الإنسانية، ويقضون وقتا متواصلا في العمل المجهد مع عملائهم. إذ إن طبيعة عملهم تقتضي بأن يكونوا على اتصال مباشر ووثيق مع الأفراد الذين يحتاجون مساعدتهم، ومن هذه المهن الممرض والطبيب والمعلم (بن علي، 2014، ص10).

يعتبر (هيربان فرينبرجر) أول من أشار إلى ظاهرة الاحتراق النفسي من خلال دراسته لمظاهر الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها المشتغلون بقطاع الخدمات، كالتدريس والطب وغيرها من المهن الاجتماعية. ويعتبر مفهوم الاحتراق النفسي من المفاهيم التي ظهرت حديثا وله عدّة تعريفات، حيث إن أكثرها شيوعا واستخداما يشير إلى أنه: "حالة من الاستنزاف الانفعالي أو الاستنفاذ البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، أي أن يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة" (بن عثمان، 2008، ص12).

وعرفه (دالي) 1979 و(كيراكون) 1983 بأنه: "رد فعل للضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد، وتتنوع الاستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها من حيث تركزها ودرجة تعرض الفرد لها.

ويعرف (كورتن) الاحتراق النفسي بأنه "الاستعمال المتكرر لميكانيزمات التكيف من طرف العامل لتحسين موقفه أمام ضغوط العمل.

كما نجد تعريف (علي عسكر) 2000 الذي يقول: "الاحتراق النفسي حالة من الاستنفاذ أو الإنهاك البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل في مجموعة من الظواهر السلبية منها: الشعور بالعجز، فقدان الاهتمام بالآخرين والعمل، السخرية من الآخرين والعمل، الكآبة والشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات" (معلوم، 2015، ص37).

وقد أوضح (ماسلاش) 1991 بأن الاحتراق النفسي يشير إلى فقدان الاهتمام بالأفراد الموجودين في محيط العمل، حيث يشعر الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي اللذان يجعلان الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين.إذ يعد الاحتراق النفسي كخبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجريبها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي (طايبي، 2015، ص17).

كما اعتبر (ماسلاش) و(جاكسون) 1981 بأن الاحتراق النفسي مفهوم يتكون من ثلاثة أبعاد هي كالآتي (طايبي، 2015، ص18):

- البعد الأول: الإجهاد العاطفي () ويشير إلى أن العمال الذين يصابون بالاحتراق النفسي تكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي.
- البعد الثاني: تبلّد المشاعر (Déshumanisation) ويعني أن العمال يبدأون في بناء اتجاه سلبي نحو الملأ المستفيدين من الخدمة.

- البعد الثالث: الشعور بالنقص في الإنجاز العاطفي () ويتمثل في ميل العمال إلى تقييم أنفسهم سلبيا والإحساس بانعدام الفاعلية أمام الآخرين.

وفي ضوء ما سبق نستنتج أن الاحتراق النفسي هو عبارة عن حالة نفسية تنجم عن إحساس الفرد بعدم تلبية حاجياته وعدم تحقّق توقعاته، إضافة إلى تطوّر خيبات الأمل يرافقها أعراض نفسية وجسدية وانفعالية تؤدي إلى الشعور بالتعب المستمر والإحباط والعجز في العمل، ما يؤثر سلبا على تحقيق أهدافه الشخصية والأهداف العامة للمؤسسة التي يعمل بها.

2. أسباب الاحتراق النفسي:

توجد نظريات عديدة تدور حول أسباب ومصادر الاحتراق النفسي، حيث تركز هذه النظريات على ثلاثة مستويات هي:

- المستوى الفردي أو الشخصي.
- المستوى التنظيمي أو الإداري.
- المستوى الاجتماعي.

ومع أن الأسباب الشخصية والاجتماعية لها دور هام إلا أنها تساهم بقدر أقل من العوامل التنظيمية (بيئة العمل) في ظهور الاحتراق النفسي عند المهنيين. ونتناول فيما يلي كل مستوى من المستويات السابقة بشكل من التفصيل على النحو الآتي:

1.2. المستوى الفردي أو الشخصي:

يعتبر (فريدنبرجر) أول من أشار إلى مصطلح الاحتراق النفسي مدّعيا بأن المُخلصين والملتزمين هم أكثر الناس عرضة للاحتراق، ويضيف إليهم كذلك الأفراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني. والحقيقة أن هناك الكثير من الصدق في هذه

الادعاءات، حيث أن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للاحتراق النفسي هي الأكثر مثالية والتزاما بمهنتها نتيجة بعض الأسباب الشخصية والفردية نذكر منها الزهراني، 2008، ص16-17):

- مدى واقعية الفرد في توقعاته وآماله، فزيادة عدم الواقعية تتضمن في طياتها مخاطر الوهم والاحتراق.
- مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل، فزيادة حصر الاهتمام بالعمل يزيد من الاحتراق.
- الأهداف المهنية حيث وجد أن المصلحين الاجتماعيين هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة.
- مهارات التكيّف العامة.
- النجاح السابق في مهن ذات تحدّ لقدرات الفرد.
- درجة تقييم الفرد لنفسه.
- الوعي والتبصّر بمشكلة الاحتراق النفسي.

2.2. المستوى التنظيمي أو الإداري:

على عكس المستويين الشخصي والاجتماعي فإن الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي أو الإداري لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة، وقد تم الوصول إلى ثلاثة افتراضات هي (مصطفى، 2019، ص15-16):

- تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي والقلق إلى أن فقدان الإمكانات والكفاءة من أهم أسباب الضغط والقلق، وأن استمرار ذلك يتطور إلى ظاهرة تسمى العجز المتعلم حيث يداخل الفرد شعور بأنه عاجز عن عمل أي شيء لتحسين وضعه. وهذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الاحتراق النفسي حيث يفتقر الفرد إلى المصادر

والنفوذ لحل المشاكل التي تواجهه مما يسبب له الشعور بالضغط، وفي حالة استمراره يحدث الاحتراق.

- تشير البحوث الخاصة بالضغط أيضا إلى أن نقص الإثارة للفرد تؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب على فرط الاستثارة، ولذلك فإن العمل الرتيب الخالي من الإثارة والتنوع والتحدّي يؤدي إلى الضغط والاحتراق النفسي. فأي فشل يواجه الفرد عند تحقيقه الحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في شعوره بحالة من عدم الرضا والضغط وبالتالي الاحتراق. فالكثيرون يأتون إلى عملهم متوقعين الكثير، فهم يريدون زملاء مساندين وعملاء يعترفون بالجميل ويقدرون جهودهم وعملا مشوّقا ومثيرا فضلا عن الاستقلالية وفي نفس الوقت يريدون راتبا كافيا وفرصا للترقية والتطور الوظيفي، كما يريدون مسؤولين متفهمين وأكفاء وشعورا بالإنجاز... فهؤلاء غالبا ما يصابون بخيبة الأمل. ورغم أن درجة الرضا الوظيفي ليست هي الاحتراق إلا أنها تمثل تحذيرا لما سيأتي.

- للمناخ الوظيفي في المؤسسة والتركيبة الوظيفية دخل في عملية الاحتراق، وهنا تبرز أهمية دور القيادة والاستشراف. وطبقا لكتابات (جولدنبرغ) يميل الإداريون في مؤسسات الخدمات الإنسانية ومن ضمنها المدارس إلى افتراض أن المؤسسة أيا كان نوعها يجب أن تركز على حاجات المستفيدين من خدماتها وإهمال حاجات القائمين بالمسؤولية فيها. كما أنها تخلق تركيبة إدارية وظيفية وأسلوب تحكم من أجل محاسبة هؤلاء العاملين إذا ما خرجوا عن الخط المرسوم، الأمر الذي يؤدي إلى خلق أنظمة إشرافية استبدادية وصراعات بين العاملين والإدارة وتزايد المسافة بينهم. يضاف إلى هذا أن ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة معدية ففي أي موقع عمل يكون فيه الأغلبية في حالة الاحتراق النفسي فإن نسبة حدوثه لأي عضو جديد في العمل تكون عالية.

3.2. المستوى الاجتماعي:

هناك عدد من العوامل الاجتماعية التي تعتبر سببا للاحتراق النفسي نذكر منها (كلتين، 2019، ص45):

- التغيرات الاجتماعية التي حدثت في المجتمع وما ترتب عليها من مشكلات قد تؤدي إلى هذه الظاهرة.
- التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع الذي يساعد على إيجاد المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعما جيدا من المجتمع، فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي.
- تعد الصراعات المزمنة أحد العوامل المساعدة في ظهور الاحتراق النفسي، والتي تكمن في الصراعات التي تنشأ بين الأفراد ما يؤثر على السلوكيات العادية في الحياة اليومية.
- نقص المساندة الاجتماعية فقد أكدت الدراسات أنه كلما زادت المساندة الاجتماعية قلن شكاوي العمال، وأن انعدام التوافق يحدث عندما يفقد العامل الارتباط الإيجابي مع الآخرين في مجال العمل.

كما قدّم (بركاز) 2013 مجموعة من الأسباب الاجتماعية التي تساهم في ظهور وتطور الاحتراق النفسي وهي كالتالي (كلتين، 2019، ص46):

- العبء الخارجي الشديد والحاد: يكون صادرا من العائلة كالمشاكل مع الزوج أو الزوجة، الأولاد، الأقارب... أو يكون صادرا من مكونات المجتمع الذي يعيش فيه.
- نقص الدعم الاجتماعي: يؤدي إلى الوحدة والانفصال عن المجتمع ونشوء صراعات مع الأشخاص الآخرين.
- المشاكل الاجتماعية والاقتصادية: تتمثل في الخوف من المحيط الاقتصادي والشعور بتفاهة الحياة والصعوبات المالية.

- أحداث وظروف الحياة: تتمثل في أزمة السكن، نقص وسائل النقل، الإدارة المعقدة...

ويشير (ماهر) 1983 من خلال استعراضه أربع عشرة دراسة بحثت في أسباب وأعراض الاحتراق النفسي إلى وجود عدة أسباب رئيسة للاحتراق النفسي منها:

- العمل لساعات طويلة دون الحصول على قسط كافٍ من الراحة.
- اتساع الدور وغموضه (القيام بواجبات متعددة والغموض في متطلبات الدور).
- تدنّي الشعور بالسيطرة على الإنتاج.
- الشعور بالعزلة وضعف العلاقات مع زملاء العمل.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.

وأشار (سلامة) 1993 إلى عدة دراسات تعرضت لأسباب الاحتراق النفسي، حيث أجمعت تلك الدراسات على دور المؤسسة في إحداث الاحتراق النفسي من خلال قلة فرص الترقية وعدم التطور المهني وروتين العمل اليومي.

أما (العقرباوي) 1994 فقد أشار إلى مجموعة من العوامل تؤدي إلى الاحتراق النفسي ومنها عوامل نفسية جسدية تتمثل في القلق والتوتر والإرهاق، وعوامل وظيفية مثل عدم المساواة في الرواتب بين العاملين مقارنة بالجهود المبذولة، غموض الدور، انخفاض الدعم الاجتماعي(الضمور، 2008، ص12)

3. أبعاد الاحتراق النفسي:

1.3. الإنهاك الانفعالي:

يعتبر (شيون) وآخرون 2000 الإنهاك الانفعالي كسمة مميزة للتنافر، أما (شيروم) 1989 فيعتبره كعرض جوهري في الاحتراق النفسي. أما عند (ماسلاش)

و(جاكسون) 1984 فإنه يشير إلى شعور الفرد باستنزاف انفعالي مفرط نتيجة احتكاكه بالناس الآخرين.

ويعتبره (بيزي) 1999 عدم شعور الفرد بتشبع انفعالي وعاطفي في عمله واستنزاف موارد قوته نتيجة التزامه الشديد في علاقته بالآخرين. وفي نفس السياق ذهب (تاريس) وآخرون 1999 إلى أن الإنهاك الانفعالي يشير إلى شعور الفرد بتوتر موارده الانفعالية حيث يصبح انفعالا. إذن الإجهاد الانفعالي يشير إلى شعور الفرد باستنزاف وتشبع موارده الانفعالية نتيجة لطبيعة عمله التي تفرض عليه التعامل مع أفراد آخرين بحاجة إلى خدماته.

أما (كالي) 1995 فيرى أن الفرد في هذه المرحلة يشعر باستنزاف واستنفاذ موارده الانفعالية وليس لديه مصدر للتزويد بالطاقة، فيضع مسافة بينه وبين من هم بحاجة إلى خدماته. ويرى (ستانون) 1998 أن الفرد لا يجد في هذه المرحلة وسيلة للتخفيف عن هذا الشعور إلا بوضع مسافة بينه وبين من يتعامل معهم (معلوم، 2015، ص134).

2.3. تبلّد المشاعر:

هذا البعد يتعلق بشعور الفرد بأنه سلبي وصارم فيكوّن اتجاهات سلبية تجاه من يعمل معهم، هذه الاتجاهات قد تأخذ أحيانا صيغة اللامبالاة والسخرية، وكلما تطورت هذه الاتجاهات أصبح الفرد العامل غير مستجيب لاحتياجات الناس وكذلك يظهر اختلالا في حالته المزاجية فيفضل الفرد الانعزال مع استمرار شعوره السالب تجاه الآخرين، كذلك يشعر بالندم والذنب على الطريقة التي يعامل بها الآخرين ويضيف هذا الإحساس عبئا آخر على عملية الاحتراق النفسي.

ويعرف كل من (ماسلاش) و(باينز) 1997 هذا البعد من الاحتراق النفسي بأنه إحساس بالسخرية من العملاء والذي يظهر صورة تحقير أثناء المعاملة (مدوري، 2022، ص221).

3.3. الإنجاز الشخصي:

وهو الشعور بالفشل المهني أو إحساس الفرد بتدنّي نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى، فيبدأ الفرد فقي التشكّك في قدراته فينقص تقديره بذاته ويبدأ في الشعور بالذنب وبعدم الدافعية إلى العمل، فتتعدد بذلك النتائج: ككثرة الغيابات بمبرر أو بدون مبرر، الهروب من العمل، كما يبدأ في التفكير بتغيير المهنة. أو بالعكس يضاعف نشاطه المهني ويمدد ساعات عمله ورغم ذلك يكون أداؤه ومكاسبه في تضاؤل.

ويأتي هذا البعد إما كنتيجة لبعدي الإجهاد الانفعالي وبلادة المشاعر أو أنه يجمع بينهما (زاوي، 2018، ص120).

4. أعراض الاحتراق النفسي:

يتميز الاحتراق النفسي بمجموعة من الأعراض التي تميزه عن غيره من الاضطرابات، ويختلف العلماء والباحثون في تصنيفهم لهذه الأعراض حيث يقسمها (كاهيل) 1988 إلى أربع فئات هي: أعراض عضوية، أعراض سلوكية، أعراض موقفية، أعراض عقلانية، أعراض.

وصنفها كل من (فيمان) و(سنتارو) 1983 إلى ثلاث فئات هي: أعراض انفعالية، أعراض سلوكية، أعراض عضوية. بينما يقسم (سيدولاين) الأعراض إلى خمس فئات هي: الأعراض الجسمية، الأعراض المعرفية، الأعراض الاجتماعية، الأعراض النفس عاطفية، الأعراض الروحية. أما (كوردز) و(دوغرتي) 1993 فيقسمها

إلى خمس فئات أيضا هي: أعراض حسية، أعراض انفعالية، أعراض شخصية، أعراض موقفية، أعراض سلوكية (ملال، 2010، ص23).

ويقدم (ماسلاش) تصنيفا آخر يعتمد على وجود دلالات وأعراض محددة للاحتراق النفسي تتماشى مع المفهوم الذي وضعه للاحتراق النفسي، ونجد فيه الأطوار التالية:

- الطور الأول: تتصف هذه المرحلة بالاستنزاف البدني والوجداني.
- الطور الثاني: تزداد التوجهات السلبية نحو الزملاء والعملاء ونحو النفس، وتتصف هذه المرحلة بالعزلة والانسحاب من المواقف وانخفاض المهارات الوظيفية.
- الطور الثالث: يتسم هذا الطور بالاحتراق النفسي والتعافي من هذا الأمر بدون تدخل أمر غير محتمل.

وقد خلص كل من (كاليمو) و(مجمان) 1987 من خلال مراجعتهما الشاملة للدراسات إلى تزامن بعض أعراض الاحتراق النفسي والتي يمكن أن تتضمن أعراضا إضافية مثل المعنويات المنخفضة، الموقف السلبي تجاه العلماء، الأنماط المتشابهة للأشخاص في العمل والثقة المفرطة المعبر عنها في السلوك المعلن، والتغيب المستمر، والتغيرات المتكررة للوظيفة (دوران العمل) إلى جانب السلوكيات الانهزامية الأخرى مثل تعاطي المخدرات (الهملان، 2008، ص21).

ويرى (مدرلي) 2005 أن هناك مجموعة من الأعراض والمؤشرات الدالة على وجود الاحتراق النفسي هي (أبو بكر، 2018، ص18):

- إن الانشغال والاستعجال غي إنهاء قائمة طويلة من الأعمال يدونها الفرد لنفسه كل يوم تجعله عرضة للاحتراق الوظيفي، حيث ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية

دون أي اتصال وجداني مع الآخرين، وأن الشيء الوحيد الذي يشغل ذهنه هو السرعة والعدد وليس الإتقان.

- تأجيل الأمور السارة والنشاطات الاجتماعية، حيث يقنع الفرد نفسه بأن هناك وقتا لمثل هذه النشاطات ولكن بعد فوات الأوان، وهذا الوقت لن يأتي ويصبح التأجيل هو القاعدة.
- الحياة حسب قاعدة "يجب" و"ينبغي" حيث يصبح الفرد غير قادر على إؤضاء نفسه ولا إرضاء الآخرين.
- فقدان الرؤية أو المنظور حيث يصبح كل شيء عند الفرد مهما وعاجلا وبذلك يفقد روح المرح ويجد نفسه كثير التردد في اتخاذ القرارات.

5. مراحل الاحتراق النفسي:

الاحتراق النفسي ظاهرة لا تحدث فجأة ولكنها تحدث بالتتابع وعلى مراحل، وعلى العموم إنها سيرورة متراكمة تتعقد عندما لا يتمكن الفرد من إيجاد التوازن. وهناك اختلاف فيما يخص مراحل الاحتراق النفسي، فكل باحث يتخذ عددا من المراحل حسب موقفه من الظاهرة ومصدرها وتفسيره لها، وحسب (عبد الجواد) 1994 فإن ظاهرة الاحتراق النفسي تمر بمراحل هي:

1.5. مرحلة الاستغراق والشمول:

وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا وتشمل حالة من الاستثارة والسرور، وعندما يحدث اختلاف بين ما هو متوقع من العمل وبين ما يحدث فعليا فإن هذا يؤدي إلى الاحتراق النفسي (سراي، 2012، ص49-50).

2.5. مرحلة التبلد (الكساد):

هذه المرحلة تنمو ببطء وفيها ينخفض مستوى الرضا عن العمل تدريجيا وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك ليشغل أوقات فراغه (منصوري، 2011، ص58).

3.5. مرحلة الاستنزاف (الإنهاك):

والتي ترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل الاكتئاب المتواصل، اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسدي مزمن، إجهاد ذهني مستمر، صداع دائم، الرغبة في انسحاب نهائي من المجتمع وفي هجرة الأصدقاء وربما العائلة أيضا.

كذلك الميل لمعاملة الأشخاص بطريقة آلية والانشغال عنهم بالاتجاه نحو إشباع حاجاته الشخصية مما ينجم عنه التقليل من الالتزام الذاتي بالمسؤولية الوظيفية. وهذه المرحلة تشكل مجموعة من ردود الفعل غير المحددة لاتي تميز الوقت الذي لا يستطيع الجسم فيه التأقلم مع حالة الضغط.

وليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي في كل من هذه المراحل، بل إن ظهور عنصر أو عنصرين أو عرضين في كل مرحلة يمكن أخذها كمؤشرات على أن الفرد يمر بمرحلة معينة من مراحل الاحتراق النفسي (سماني، 2012، ص20).

يرى (غرنيس) 1980 أن الاحتراق النفسي للأفراد يتطور عبر مراحل مختلفة هي (كريبع، 201، ص86):

- مرحلة تجند منخفض يصحبه فقدان للأحاسيس الإيجابية تجاه الآخر واللجوء للمواد المؤثرة على السلوك كالمهدئات، وفقدان المشاعر الإيجابية تجاه العمل والزملاء إلى جانب الإحساس بالاستغلال.
- مرحلة ردود انفعالية مع اكتئاب وعدوانية وإرجاع الذنب على الآخرين وعلى النظام.
- مرحلة انحطاط مع انخفاض القدرات المعرفية، صعوبة التركيز واضطرابات الذاكرة يرافقها عجز في إعطاء تعليمات واضحة مع فقدان الإبداع وتنفيذ الخدمة بالمعنى الضيق.
- مرحلة ردود الأفعال النفس جسمية.
- مرحلة فقدان لمعنى العمل يؤدي إلى الإدمان أن الانتحار، وهذه المرحلة نتيجة مباشرة للإنهاك الانفعالي ويظهر على شكل اكتئاب وتدهور في العلاقات خصوصا مع من هم بحاجة إلى مساعدة، حيث تصاحب ظاهرة الاحتراق النفسي حالة من الاكتئاب تتميز بالصعوبة في التركيز وانخفاض التحفز على مواصلة المهام الروتينية ونقص الإحساس بحاجات من يطلبون المساعدة.

6. نظريات الاحتراق النفسي:

إن بعض نظريات علم النفس حاولت أن تفسر ظاهرة الاحتراق النفسي على الرغم من أنها لم تتحدث عنها مباشرة، وكذلك لأنها ظاهرة نفسية داخلية مثلها مثل القلق والتوتر. ومن هذه النظريات نجد:

1.6. نظرية التحليل النفسي لفرويد (1881-1939):

والتي ترى أن سلوك الفرد ناتج عن قوى داخلية تؤدي إلى التسبب في صراع داخلي بين مكونات الأنا والأنا الأعلى والهو الذي يؤدي إلى الشعور بالقلق والاكتئاب

والاحتراق النفسي والتوتر الانفعالي، والتي تظهر كسلوك إنساني يمارسه الفرد على شكل تبلّد للمشاعر وإجهاد وانعزال عن الآخرين. (شاهر، 2019، ص34)

تؤكد نظرية التحليل النفسي لاسيما رائد هذه النظرية (فرويد) على الشخصية البيولوجية في تفسير السلوك وفق قوانين محددة، إذ يرى أن الشخصية تتكون من ثلاث منظومات هي (الهو) و(الأنا) و(الأنا الأعلى)، فـ (الهو) تقود إلى السلوك الغريزي، وينجم عن (الأنا) السلوك المنطقي، في حين يترتب عن (الأنا الأعلى) السلوك الأخلاقي.

لذا فإن السلوك يمر بثلاث مراحل مترابطة أو متصلة هي أن حدثا بيئيا ما (خبرة ما) يؤدي إلى حالة عقلية داخلية، وعليه فإن مصدر السلوك الظاهري كالتبلّد ونقص الشعور والإجهاد التي تمثل الاحتراق النفسي هو العمليات النفسية الداخلية والانفعالات والقلق والتوتر وليس الأحداث البيئية. (عبد الرحيم، 2019، ص28)

2.6. النظرية السلوكية لواتسون (1878-1958):

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سويّ تعلّمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلا الذي يعمل في مدرسة لا تتوافر لديه دافعية صادقة للتعلم فضلا عن ضغوط الزوجة والأولاد إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة.

وإذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفيّة مقبولة ومع ذلك فيمكن استخدام فنيات تعديل (Bornout)، وعليه فإنه قد يتعلم سلوكا غير سويّ لأن الاحتراق ليس هو السلوك الصحيح لمقابلة تلك المشكلة. ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدّي لمشكلة الاحتراق الوظيفي: فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد والضبط الذاتي من خلال السيطرة

الذاتية على الضغط، والاسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة. (مدور، 2020، ص84-85).

3.6. النظرية المعرفية لماكسر فرتيمر (1880-1943):

والتي تشير إلى أن سلوك الفرد نابع عن مصدر داخلي معرفي، مثل العمليات العقلية التي يستطيع الفرد من خلالها إدراك الموقف والاستجابة له وبالتالي تحقيق الهدف المنشود. فإن كان الفرد ذا إدراك إيجابي فإن ذلك يولّد الرضا والمعنوية العالية، أما إن كان ذا إدراك سلبي فسيؤدي ذلك إلى أمراض تتطور تدريجيا وصولا إلى الاحتراق النفسي.

والخلاصة هي أن الاحتراق النفسي هو ظاهرة نفسية تؤدي إلى شعور المعلم بالتعب والإنهاك والإرهاق بسبب وجود أعباء ومهام إضافية وحمل زائد، ممّا يؤدي إلى إحساسه بعدم قدرته على مواجهتها والتأقلم معها والتأثير بالتالي بشكل سلبي عليه وعلى الطلاب الذين يتعامل معهم، ومن المحتمل أن يطول الأمر فيصل إلى مستوى الخدمة المقدمة فيقلّل من جودتها. (شاهر، 2019، ص35)

7. الوقاية من الاحتراق النفسي:

حالة الاحتراق النفسي ليست دائمة بل يمكن تفاديها والوقاية منها، ويعتبر قيام الفرد الحامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء من الأمور الحيوية والمكملة للجهود الأساسية في تفادي الاحتراق النفسي، ولقد أوصى الباحثون بضرورة اتباع الخطوات التالية:

- إلمام الفرد وإدراكه بالأعراض التي تؤدي إلى حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي.
- تحديد أسباب حدوث الاحتراق النفسي من خلال الحكم الذاتي عليها بالارتكاز على إجراء اختبارات توضح تلك الأسباب.

- تقسيم تلك الأسباب إلى أولويات والتعامل معها حيث يصعب عملية التعامل معها دفعة واحدة.
- اللجوء إلى تطبيق بعض الأساليب واتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط، كالحصول على دعم اجتماعي من خلال تكوين صداقات مع الآخرين، تنمية مهارة إدارة الوقت، تنمية هوايات مواجهة الحياة كتحدي القدرات الذاتية، الابتعاد قدر الإمكان عن جو العمل، الاستعانة بمتخصصين في المجال والاعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها (إسماعيل، 2018، ص29-30).

إن حالة الاحتراق النفسي كما يراها (عسكر) 2003 ليست بالدائمة وبالإمكان تفاديها والوقاية منها، وذلك عن طريق اتباع الخطوات السابقة من خلال إدراك الحالة والتعامل السريع معها من خلال الاستعانة بمساعدة خارجية كالدعم الاجتماعي والأسري والإداري، وتقييم الخطوات العملية التي اتبعها الفرد لمواجهة المشكلة، للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر (جرار، 2011، ص41).

8. علاج الاحتراق النفسي:

في عملية العلاج الفردي لا توجد وصفة محددة لكل الحالات وإنما لكل حالة مدخل علاجي مناسب لها، ولكن تبقى الأطر العلاجية في أغلبها متشابهة بحيث تعتمد على المراحل التالية:

1.8. مرحلة التشخيص:

على الرغم من الأعراض المميزة للاحتراق النفسي ذات الأبعاد المختلفة (العضوية، النفسية، العلائقية، المعرفية،...) إلا أن الاتجاه العام في التشخيص والعلاج يتجه إلى البعد النفسي باعتباره المحرك الأساسي في ظهور الأعراض الأخرى.

التشخيص يتجه إلى دراسة البنية النفسية للعامل والتحليل العاملي لمختلف سلوكياته داخل وخارج محيط العمل، الاعتماد على المقاييس الخاصة بقياس مستويات الاحتراق النفسي ومقاييس أخرى مدعمة للتشخيص، وهذا لوضع ملمح واضح لشخصيته من خلاله نتمكن من فهم الآليات التي ساهمت في تعرض العامل للاحتراق النفسي مما يسهل لنا اختيار المقاربة العلاجية المناسبة.

2.8. مرحلة العلاج:

بعد تشكيل صورة واضحة عن طبيعة الأسباب المساعدة على تعرض العامل للاحتراق النفسي وجمع المعلومات الخاصة بمعاش العامل، نكون قد وصلنا إلى تحديد الأسلوب العلاجي المناسب لخصوصيات العامل المصاب بالاحتراق النفسي، وعلى الرغم من تنوع الأساليب العلاجية إلا أن أغلب الدراسات تتجه إلى الأسلوب المعرفي لما يتضمنه من تقنيات مساعدة للعامل في إحداث التغيير على مستوى ذاته وأساليب معالجته لمحيط عمله.

ومن بين التقنيات الأكثر استهلاكا في مثل هذه الحالات نختار على سبيل المثال ما يلي:

– تدعيم الصلابة النفسية: تتمحور هذه التقنية حول تقوية قدرات تحمل شدة الضغوط من خلال تهيئة العامل على مقاومة التغيير.

– التطعيم الانفعالي: على خلفية التطعيم الطبي لتقوية مناعة الجسم تتجه هذه التقنية إلى تطعيم الانفعالات لتقوية مواجهة الضغوط، كأن نضع العامل في موقف ضاغط محتمل ونترك له الفرصة لمواجهة هذا الموقف مما يجعله قادرا على مواجهته مستقبلا.

– إعادة البرمجة الذهنية: تعتمد هذه التقنية على إعادة صياغة الأفكار ووضع آليات لتقييمها ومراقبته وتجنب النظرة السلبية للذات والآخرين.

– الاسترخاء: تساعد هذه التقنية العامل على إعطاء وقت لسماع جسمه وتفريغ الشحنات الضاغطة عبر تمارين الاسترخاء، سواء بعد الإحساس بالتعب أو بعد كل يوم عمل. (عسكر، 1982، ص135)

خلاصة:

يعتبر الاحتراق النفسي من بين الاضطرابات التي اهتم بدراستها الكثير من الباحثين ذلك لأنها قد تهدد العاملين في العديد من المجالات، فهو وليد المعاناة التي يفرضها واقع العمل في يومنا هذا. كما يمكن أن يكون الاحتراق النفسي بمثابة بوابة يدخل من خلالها الموظف إلى اضطرابات أخرى أكثر خطورة.

كما نستخلص أيضا أن الإصابة بالاحتراق النفسي تكون نتيجة للضغوط النفسية الشديدة والمستمرة الناتجة عن المؤثرات المرتبطة بالعمل، وضعف الاستعدادات والخصائص الشخصية للموظف في التعامل مع الضغوط والمواقف المختلفة التي يواجهها في العمل.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة

- الدراسة الاستطلاعية
- الدراسة الأساسية
- أدوات الدراسة
- مقياس الرضا الوظيفي
- مقياس الاحتراق النفسي
- الأساليب الإحصائية المستخدمة

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية الجانب الذي يتمكن فيه الباحث من جمع البيانات والمعلومات على طبيعتها من أرض الواقع، وفي هذا الفصل سيتمّ التطرّق إلى عرض الإجراءات المنهجية والأساليب البحثية التي استخدمناها لتحقيق غرض الدراسة من خلال الوقوف على أهداف الدراسة الاستطلاعية والعينة المعتمدة فيها وكذا الدراسة الأساسية وأدواتها بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سنعرض لها بالتفصيل في هذا الفصل.

1. الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية في أي بحث علمي إلى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها، وتساعد في التعرف على خصائص عينة الدراسة والتعرف على أهم الفرضيات التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي، وكذا التأكد من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة بغرض تكييفها على عينة ومجتمع البحث. (إبراهيم، 2000، ص38)

1.1. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- اختيار عينة الدراسة الاستطلاعية.
- التعرف على مجتمع الدراسة الحالية والمتمثل في عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا.
- التحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الحالية والمتمثلة في كل من مقياس الرضا الوظيفي لمنسوتا ومقياس الاحتراق النفسي لماسلاش.
- معرفة مدى وضوح عبارات المقياسين لعينة الدراسة.

2.1. العينة الاستطلاعية:

تعد عينة الدراسة الأساسية وطريقة اختيارها عملية أساسية في البحث العلمي، حيث تعرّف العينة على أنها المجموعة الجزئية التي يقوم بها الباحث بتطبيق الدراسة عليها وتكون ممثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي. فمن خلال التعريف نلاحظ أن العينة ليست أي جزء من المجتمع وإنما الجزء الذي يمثل المجتمع في الخاصية المدروسة. (رزقي وآخرون، 2017، ص282)

وتختار العينة بطريقتين: الطريقة العشوائية والطريقة القصدية، ففي الطريق الأولى تُختار العينة عشوائيا ودون اهتمام كبير عند الاختيار، أما في الطريقة الثانية فيتم اختيار العينة بدقة ووفق شروط معينة لابد من توفرها فيها وهي الطريقة التي تم اعتمادها في الدراسة الحالية. وتستخدم العينة القصدية للحصول على معلومات من شريحة محدّدة قادرة على توفير المعلومات إما بسبب موقعهم أو لأن بعض المعايير التي وضعها الباحث تتوفر فيهم، حيث يتم اختبار وحدات العينة بناء على الخبرات في الموضوع المدروس. (خليفي وآخرون، 2017، ص289)

وهو نفس ما اعتمدناه في بحثنا هذا، حيث توجهنا في اختيار العينة إلى فئة معينة ذات علاقة مباشرة بموضوعنا هنا وهم عمال المراكز النفسية والعقلية بولاية المدية، ولنكون أكثر دقة انتقينا عينتنا من العمال التابعين (للمركز النفسي والتربوي للأطفال المتخلّفين ذهنيا ببلدية ذراع السمار) و(المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعوقين ذهنيا ببلدية تمزقيدة).

وقد بلغ حجم العينة الإجمالي 60 فردا موزعة كما يلي: 30 فردا من مركز ذراع السمار و30 فردا من مركز تمزقيدة، كما انقسمت العينة بحسب الجنس مناصفة بين الذكور والإناث أي 30 عاملا ذكرا و30 عاملة أنثى، اختلفت مواصفاتهم بحسب

العمر والمستوى والخبرة المهنية والوظيفة، وهو ما يمكن تفصيله أكثر في الجداول الآتية:

- **توزيع العينة حسب الجنس:**

جدول رقم (1) يبين توزيع العينة حسب الجنس

	العدد	النسبة المئوية
ذكور	30	%50
إناث	30	%50

- **توزيع العينة حسب المستوى:**

جدول رقم (2) يبين توزيع العينة حسب المستوى

	العدد	النسبة المئوية
بكالوريا	7	%11.6
ليسانس	30	%50
ماستر	23	%38.3

- **توزيع العينة حسب الخبرة المهنية:**

جدول رقم (3) يبين توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	15	%25
أكثر من 5 سنوات	45	%75

كما تميزت عينتنا أيضا باختلاف مراكزها الوظيفية، إذ توزعت بين: ممرض، مشرف تربوي، أخصائي أرطفوني، أخصائي نفسي عيادي، مربي متخصص.

2. الدراسة الأساسية:

1.2. منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرفه الزوبعي (1974) بأنه كلّ استقصاء ينصبّ على ظاهرة من الظواهر التعليمية أو النفسية كما هي في الحاضر، بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين الظواهر التعليمية أو النفسية أو الاجتماعية الأخرى. (تركي، 1984، ص129).

2.2. مجالات الدراسة:

- **المجال المكاني:**

المجال المكاني هو الذي طبق فيه كل من مقاييس الدراسة الحالية كان بمركزين من بولاية المدية وهما: المركز النفسي التربوي للأطفال المتخلفين ذهنيا بالجهة الغربية لولاية المدية طريق 15 ديسمبر المؤدي إلى ذراع السمار، والمركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعوقين ذهنيا ببلدية ذراع السمار.

- **المجال الزماني:**

امتدت فترة الدراسة من شهر سبتمبر 2022 إلى شهر ماي 2022، أما فيما يخص فترة تطبيق المقياس في الدراسة الأساسية فكانت من 12 إلى 20 من شهر مارس 2023.

- **مجتمع الدراسة:**

مجتمع الدراسة حسب عودة وملكاوي (1992) هو جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث. وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمّم عليها نتائج دراسته. (عباس وآخرون، 2006، ص217)

ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من عمال المراكز النفسية التربوية بكل من مركزي تمزقيدة وذراع السمار بولاية المدية والبالغ عددهم 60 عاملا وعاملة، تراوحت مستوياتهم العلمية بين ثانوي وجامعي (بكالوريا، ليسانس، ماستر) كما اختلفت مراكزهم المهنية بين مربي ومدرب وأخصائي نفسي وأرطوفوني...

حيث تمثلت المهمة الموكلة لهذه العينة في الإجابة على مجموعة من الاستبيانات المتعلقة بمقياسي مينسوتا وماسلاش للرضا الوظيفي والاحتراق النفسي، والتي اعتمدنا عليها كقاعدة بيانات للدراسة والتحليل وبالتالي الإجابة عن إشكالية البحث.

3. أدوات الدراسة:

1.3. مقياس الرضا الوظيفي:

أ. وصف المقياس:

اعتمدنا في هذه الدراسة على مقياس الرضا الوظيفي الذي أعده ويلز وزملاؤه سنة 1967 والذي صمّم في جامعة مينسوتا لدراسة الرضا الوظيفي. ويتكون من 57 فقرة تقيس الرضا الوظيفي في 6 أبعاد هي:

- الوظيفة نفسها: ويقصد بها أهمية الوظيفة ومسؤوليات شاغلها ومكانته الاجتماعية وظروف العمل.
- العلاقة بالعاملين: ويقصد به التعاون والاحترام المتبادلين والقيادات الإدارية ورؤساهم وزملاؤهم ومرؤوسيهم والدعم النفسي الذي يوفره لهم رؤساؤهم.
- الراتب والحوافز المادية: ويقصد به الراتب الشهري مقارنة مع أهمية الوظيفة والجهد المبذول ومدى كفايته لتغطية تكاليف المعيشة.
- الأمن والاستقرار الوظيفي: ويقصد به التثبيت في الوظيفة والخدمة الدائمة واهتمام الإدارة في معالجة الشكاوي وتحسين الظروف الوظيفية.
- الإدارة المباشرة والإشراف: ويقصد به أسلوب الرئيس المباشر في التخطيط واتخاذ القرارات والتوجيه لإنجاز العمل والتقويم للأداء.
- النمو المهني والتقدم الوظيفي: ويقصد به فرص التدريب وتنمية المهارات والحصول على موقع قيادي أفضل والمشاركة في التخطيط.

وتم تعيين نمط الإجابة على كل فقرة في خمسة بدائل هي: (راضي جدا، راضي، لا أستطيع، غير راضي، غير راضي جدا).

جدول رقم (4) يوضح أبعاد مقياس الرضا الوظيفي

البعد	توزيع الفقرات	العدد
الوظيفة نفسها	49.48.36.3.2.1	6
العلاقة بالعاملين	28.19.18.17.16.15.14.13.12.11.10	11
الرواتب والحوافز المادية	56.27.26.25.24.23.22.21.20.4	10
الأمن والاستقرار النفسي	35.34.31.30.29	5
الإدارة المباشرة والإشراف	47.46.45.44.43.42.41.40.39.38.	13

	37.33.32	
النمو المهني والتقدم الوظيفي	57.55.54.53.52.51.50.9.8.7.6.5	12
المجموع		57

جدول رقم (5) يوضح بدائل مقياس الرضا الوظيفي

البدائل	راضي جدا	راضي	لا أستطيع	غير راضي	غير راضي جدا
الدرجة	5	4	3	2	1

ب. الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي:

1. **الصدق:** صدق ارتباط البنود بالدرجة الكلية. تم استخدام معامل الارتباط بين درجات البنود والدرجة الكلية للمقياس، والنتائج مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم(6): يبين نتائج حساب ارتباط البنود بالدرجة الكلية للمقياس

البند	معامل الرتباط	البند			معامل الارتباط
01	0.523**	20	0.411*	39	0.555
02	0.626*	21	0.855**	40	0.411
03	0.758*	22	0.562*	41	0.557**
04	0.665**	23	0.522**	42	0.628*
05	0.321	24	0.662*	43	0.633*
06	0.628*	25	0.288	44	0.588*
07	0.644*	26	0.433	45	0.885**
08	0.664**	27	0.354	46	0.699**
09	0.466	28	0.522*	47	0.647*
10	0.540*	29	0.679**	48	0.577**
11	0.455**	30	0.687**	49	0.245

12	0.288	31	0.633*	50	0.236
13	0.425	32	0.648*	51	0.421
14	0.365	33	0.637**	52	0.355
15	0.332	34	0.235	53	0.522*
16	0.422*	35	0.325	54	0.697*
17	0.529**	36	0.234	55	0.412
18	0.663*	37	0.658*	56	0.352
19	0.266	38	0.574**	57	0.245
15	0.332	34	0.235	53	0.522*
16	0.422*	35	0.325	54	0.697*
17	0.529**	36	0.234	55	0.412

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم الارتباط بين البنود والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي تراوحت ما بين (0.233 و 0.765) مما يدل على أنها دالة عند مستوى دلالة (0.01 و 0.05). ومنه فالمقياس صادق.

2. الثبات: تم استخدام معامل ألفا لكرونباخ، والنتائج مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (7): يبين نتائج حساب معامل ألفا لكرونباخ

	قيمة معامل ألفا لكرونباخ
مقياس الرضا الوظيفي	**0.795**

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل ألفا لكرونباخ قدرت بـ(0.795) وهي قيمة عالية جدا، مما يدل على أن المقياس ثابت.وبما أن المقياس صادق وثابت فإنه يصلح لتطبيقه على الدراسة الحالية.

2.3. مقياس الاحتراق النفسي:

أ. وصف المقياس:

اعتمدنا في دراستنا على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الذي تم وضعه من قبل كريستينا ماسلاش وزميلتها سوزان جاكسون سنة 1986 لقياس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجالات الخدمات الإنسانية والاجتماعية.

يتكون المقياس من 22 فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته، والتي تقيس ثلاثة أبعاد رئيسة للاحتراق النفسي هي:

- الاستنزاف الانفعالي: يقيس مستوى الإجهاد المهني والتوتر الانفعالي لدى الفرد نتيجة عمله.
- تبلّد المشاعر: يقيس أحاسيس ولامبالاة الفرد نتيجة عمله.
- نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: ويقيس كفاءة ورضا الرفد عن عمله.

وتتوزع فقرات المقياس حسب كل بعد من هذه الأبعاد كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (8) يوضح توزيع الفقرات على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاث

البعد	توزيع الفقرات	العدد
الاستنزاف الانفعالي	20.16.14.13.8.6.3.2.1	9 فقرات
تبلد المشاعر	22.15.11.10.5	5 فقرات
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	21.19.18.17.12.9.7.4	8 فقرات
المجموع الكلي		22 فقرة

جدول رقم (9) يوضح مقياس الاحتراق النفسي

الدرجة	البدائل (التكرارات)
0	أبدا
1	يحدث بضع مرات في السنة
2	يحدث مرة في الشهر
3	يحدث بضع مرات في الشهر
4	يحدث مرة واحدة في الأسبوع
5	يحدث بضع مرات في الأسبوع
6	يحدث يوميا

جدول رقم (10) يوضح مستويات الاحتراق النفسي

الأبعاد	مرتفع	معتدل	منخفض
الاستنزاف الانفعالي	30 فأكثر	من 18- 29	17 فأقل
تبلد المشاعر	12 فأكثر	من 6- 11	5 فأقل
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	33 فأقل	من 34- 39	40فأكثر

ب. الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي:

1. الصدق: صدق ارتباط البنود بالدرجة الكلية، تم استخدام معامل الارتباط بين درجات البنود والدرجة الكلية للمقياس، والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): يبين نتائج حساب ارتباط البنود بالدرجة الكلية للمقياس

البند	معامل الرتباط	البند	معامل الارتباط
01	0.725*	21	0.548*
02	0.354	31	0.633**
03	0.588*	41	0.342
04	0.624*	51	0.233

05	0.489	61	0.258
06	0.235	71	0.425**
07	0.547**	81	0.679*
08	0.568*	19	0.622*
09	0.410	20	0.356
10	0.658**	21	0.429*
11	0.765*	22	0.588*

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم الارتباط بين البنود والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي تراوحت ما بين (0.235 و 0.885) مما يدل على أنها دالة عند مستوى دلالة (0.01 و0.05). ومنه فالمقياس صادق.

2. الثبات: تم استخدام معامل ألفا لكرونباخ، والنتائج مدونة في الجدول التالي:

جدول رقم (12): يبين نتائج حساب معامل ألفا لكرونباخ

	قيمة معامل ألفا لكرونباخ
مقياس الاحتراق النفسي	**0.822**

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل ألفا لكرونباخ قدرت بـ(0.822) وهي قيمة عالية جدا، مما يدل على أن المقياس ثابت.وبما أن المقياس صادق وثابت فإنه يصلح لتطبيقه على الدراسة الحالية.

3. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- نظام الحزمة الإحصائية الاجتماعية (Spss).
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

- اختبار الفروق ت (T– test) لمجموعتين غير متساويتين وغير متجانستين.
- اختبار الفرق ت (T– test) لمجموعتين متساويتين وغير متجانستين.
- معامل الارتباط بيرسون.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way).
- اختبار فروق المتوسطات شيفي (Cheffe).

الفصل الخامس:

عرض ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

- عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة
- تفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

1-عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة:

1-1- عرض وتحليل نتيجة اختبار الفرضية العامة:

والتي تنص على أنه " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا. وبعد تطبيق معامل الارتباط بيرسون، تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (13) يبين نتائج استخدام معامل الارتباط بيرسون.

	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية (sig)	مستوى الدلالة	النتيجة (الدلالة الإحصائية)
الرضا الوظيفي	60	221.2568	8.3652	-0.802**	0.000	0.05	دالة
الاحتراق النفسي	60	80.3652	3.1147				

من خلال الجدول رقم(13) وبعد تطبيقنا لاختبار معامل الارتباط بيرسون على مقياسي الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا.قدرت قيمته بـ(0.802) وهو ارتباط عكسي قوي بين المتغيرين، وبمتوسط حسابي لمتوسط للدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي قدرت قيمته بـ(221.2568) وبانحراف معياري بلغت قيمته بـ(8.3652)، أما قيمة المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للاحتراق النفسي بلغت بـ(80.3652) وبانحراف معياري قدر بـ(3.1147) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000) وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05).

نستنتج أنه تحققت الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة ارتباطية عكسية قوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط الدرجة الكلية للرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا.

1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

والتي تنص على أن " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الجنس. وبعد تطبيق اختبار الفروق ت (t-test) لمجموعتين غير متساويتين وغير متجانستين، تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (14): يبين نتائج اختبار الفروق ت (t-test) لمجموعتين متساويتين وغير متجانستين

		حجم العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة اختبار ت	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية (sig)	مستوى الدلالة	النتيجة (الدلالة الإحصائي)
الرضا الوظيفي	ذكر	30	234.2563	3.26570	1.3658	58	0.000	0.05	دالة
	أنثى	30	208.7598	6.25481					
الاحتراق النفسي	ذكر	30	77.2568	7.68579	2.768-	58	0.253	0.05 أو 0.01	غير دالة
	أنثى	30	83.4736	4.29763					

يتضح من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لفئة عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا الذكور فيما يخص الرضا الوظيفي تقدر بـ(234.2563) وبانحراف معياري قدر بـ (3.26570)، وهي أكبر من قيمة المتوسط الحسابي لفئة عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا الإناث فيما يخص الرضا الوظيفي والتي قدرت بـ (208.7598) وبإنحراف معياري بلغت قيمته بـ (6.25481)، كما بلغت قيمة الإختبار ت (t-test) لمجموعتين متساويتين وغير متجانستين بـ(1.3658) عند درجة حرية (58)، وبدلالة إحصائية (sig) بلغت قيمتها بـ (0.000)، مما يدل على أنها دالة عند مستوى دلالة (0.05).

ومنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور

ومن جهة أخرى نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لفئة عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا الذكور فيما يخص الاحتراق النفسي تقدر بـ(77.2568) وبانحراف معياري قدر بـ (7.68579)، وهي أقل من قيمة المتوسط الحسابي لفئة عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا الذكور فيما يخص الاحتراق النفسي والتي قدرت بـ (83.4736) وبانحراف معياري بلغت قيمته بـ (4.29763)، كما بلغت قيمة الاختبار ت (t-test) لمجموعتين متساويتين وغير متجانستين بـ(2.768) عند درجة حرية (58)، وبدلالة إحصائية (sig) بلغت قيمتها بـ (0.253)، مما يدل على أنها غير لا دالة عند مستوى دلالة (0.05). ومنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الجنس.

ومما سبق نستنتج أنه توجد فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الجنس، ولصالح الذكور. كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الجنس.

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

والتي تنص على أن " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الخبرة المهنية (أقل من 5 سنوات/ أكثر من 5 سنوات).

وبعد تطبيق اختبار الفروق ت (t-test) لمجموعتين غير متساويتين وغير متجانستين، تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (15): يبين نتائج اختبار الفروق ت (t-test) لمجموعتين متساويتين وغير متجانستين

		حجم العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة اختبار ت	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية (sig)	مستوى الدلالة	النتيجة (الدلالة الإحصائي)
الرضا الوظيفي	أقل من 5 سنوات	15	212.9569	5.65987	-2.3746	58	0.015	0.05	دالة
	أكثر من 5 سنوات	45	229.5567	4.29730					
الاحتراق النفسي	أقل من 5 سنوات	15	86.3894	9.37441	3.548-	58	0.000	0.05	دالة
	أكثر من 5 سنوات	45	74.341	8.25521					

يتضح من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لفئة عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا ذوو خبرة مهنية أقل من 5 سنوات فيما يخص الرضا الوظيفي تقدر بـ(212.9569) وبانحراف معياري قدر بـ (5.65987)، وهي أقل من قيمة المتوسط الحسابي لفئة عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا ذوو خبرة مهنية أكثر من 5 سنوات فيما يخص الرضا الوظيفي والتي قدرت بـ (229.5567) وبانحراف معياري بلغت قيمته بـ (2.3746)، كما بلغت قيمة الاختبار ت (t-test) لمجموعتين غير متساويتين وغير متجانستين بـ(2.3746-) عند درجة حرية (58)، وبدلالة إحصائية (sig) بلغت قيمتها بـ (0.015)، مما يدل على أنها دالة عند مستوى دلالة (0.05).

ومنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الخبرة المهنية.ولصالح ذوو خبرة مهنية أقل من 5 سنوات.

ومن جهة أخرى نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي لفئة عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا ذوو خبرة مهنية أقل من 5 سنوات فيما يخص الاحتراق النفسي تقدر بـ(86.3894) وبانحراف معياري قدر بـ (9.37441)، وهي أقل من قيمة المتوسط الحسابي لفئة عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا ذوو خبرة مهنية أكثر من 5 سنوات فيما يخص الاحتراق النفسي والتي قدرت بـ (74.341) وبانحراف

معياري بلغت قيمته بـ (8.25521)، كما بلغت قيمة الاختبار ت (t-test) لمجموعتين غير متساويتين وغير متجانستين بـ(-3.548) عند درجة حرية (58)، وبدلالة إحصائية (sig) بلغت قيمتها بـ (0.000)، مما يدل على أنها دالة عند مستوى دلالة (0.05). ومنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الخبرة المهنية. ولصالح ذوو خبرة مهنية أكثر من 5 سنوات.

ومما سبق نستنتج أنه توجد فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الخبرة المهنية ولصالح الأقل من 5 سنوات، كما أنه توجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الخبرة المهنية ولصالح الأكثر من 5 سنوات.

1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

والتي تنص على أن " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير المستوى (أقل من البكالوريا/ ليسانس/ ماستر).

ولاختبار صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way). والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم(16): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way)

	المجموعات	مجموع التباين	درجة الحرية	متوسط التباين	القيمة F	الدلالة الاحصائية
الدرجة الكلية	داخل المجموعات	4320.576	2	2160.288	66.747	0.152
	ما بين المجموعات	1488.812	56	32.365		
	كلي	5809.388	58			

من خلال الجدول رقم (16) وللمقارنة بين متوسطات فئات المستوى الثلاث لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا في الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way) الذي قدر في الدرجة الكلية

لمقياس الرضا الوظيفي بـ(66.747) عند مستوى الدلالة (0.152)، وبما أن مستوى دلالته أكبر من (0.05) فهذا يعني أنه لا توجد فروق بين متوسطات الفئات.

أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير المستوى (أقل من البكالوريا/ ليسانس/ ماستر).

ومنه نرفض الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير المستوى (أقل من البكالوريا/ ليسانس/ ماستر). ونقبل الفرضية الصفرية القائلة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير المستوى (أقل من البكالوريا/ ليسانس/ ماستر). كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير المستوى (أقل من البكالوريا/ ليسانس/ ماستر).

ولاختبار صحة الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way). والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم(17): يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way)

	المجموعات	مجموع التباين	درجة الحرية	متوسط التباين	القيمة F	الدلالة الاحصائية
الدرجة الكلية	داخل المجموعات	3856.267	2	3215.255	62.325	0.000
	ما بين المجموعات	1236.258	56	29.328		
	كلي	5092.525	58			

من خلال الجدول رقم (17) وللمقارنة بين متوسطات فئات المستوى الثلاث لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا المختلفة في الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova one way) الذي قدر في الدرجة الكلية لمقياس مستوى الطموح بـ(62.325) 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(أولى ليسانس/ ثانية ليسانس/ ثالثة ليسانس) فيما يخص الاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا وهذا عند مستوى دلالة (0.05). ولتحديد المجموعة الأكثر احتراقا نفسيا عند هؤلاء العمال أعضاء العينة حسب مستواهم الدراسي، يتم استخدام اختبار الفروق بين عدة متوسطات (شيفيه)، والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (18) يبين نتائج حساب معامل اختبار شيفيه

	المستوى الدراسي		الفروق بين المتوسطات	الدلالة الاحصائية
الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي	1	2	-3.3333	0.000
		3	-19.35470*	0.000
	2	1	3.33333	0.000
		3	-22.68803*	0.000
	3	1	19.35470*	0.000
		2	22.68803*	0.000

نلاحظ أن التلاميذ أعضاء العينة ذوو المستوى الدراسي في المجموعة رقم (3) أي (ماستر) أكثر فاعلية ذاتية مقارنة مع البقية وهذا حسب الدرجة الكلية. ثم تأتي بعدها المجموعة رقم (2) أي (ليسانس) لتأتي في الأخير المجموعة رقم (1) أي (أقل من بكالوريا).

2. تفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

سيتم مناقشة نتائج الدراسة في ضوء ما تم الوصول إليه من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية بالاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss). ويفسر الباحث ما تم الوصول إليه من نتائج على النحو التالي:

1.2. تفسير ومناقشة الفرضية العامة:

بغرض معالجة الفرضية العامة والتي تنص على وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا بولاية المدية؛ تم استخدام معامل الارتباط بيرسون. وقد أظهرت النتائج بأنه توجد علاقة ارتباطية عكسية

قوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط الدرجة الكلية للرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا بولاية المدية.

وتوافقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (محمد مقلد 2017) والتي أثبتت وجود ارتباط عكسي ما بين محاور الاحتراق النفسي والرضا عن الوظيفة، ودراسة (علي محمد الوليد 2003) التي أثبتت وجود علاقة ارتباطية عكسية.

وتعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي، حيث كلما زادت مستويات الرضا الوظيفي لدى العمال كلما قلت مستويات الاحتراق النفسي، أي كلما كان العامل يشعر بالرضا بشكل عام تجاه عمله بسبب تحقيق احتياجاته ورغباته في العمل ووجود فرص لاكتساب مهارات جديدة وتكون وسيلة لحصوله على الترقيات ومكافآت مالية بالإضافة إلى تقليل الضغوطات والأعباء على العامل... كل هذه العوامل تساهم في شعور العامل بالرضا الوظيفي ما يؤدي إلى التقليل من الإصابة بالاحتراق النفسي و العكس صحيح. فكلما تدهورت الأوضاع المهنية عند العامل ماديا ومعنويا وقلت فرص المكافآت والترقية سقط في حالة الشعور بالنقص والتبلّد ومنه الإصابة بالاحتراق النفسي.

2.2. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

بغرض معالجة الفرضية الأولى والتي تنص على أنه توجد فروق دالّة إحصائيا في الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا بالمدية تُعزى لمتغيّر الجنس، وبعد تطبيق اختبار (T–test) لمجموعتين غير متساويتين وغير

متجانستين أظهرت النتائج بأنه توجد فروق دالّة إحصائيا في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا بالمدية لمتغيّر الجنس ولصالح الذكور، كما أنه لا توجد فروق دالّة إحصائيا في الاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا بالمدية تُعزى لمتغيّر الجنس.

ومنه فقد توافقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة فوزية محمد الحمالي وعبد الحميد سعيد (2003) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغيّر الجنس في الاحتراق النفسي.

وجاءت نتائج دراستنا عكس ما توصلت إليه دراسة عبد الفتاح بوخمخم وعمارة شريف (2011) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات جلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تُعزى لمتغير الجنس ودراسة الخرابشة وعربيات (2005) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث.

وتعزو الباحثتان هذه النتيجة أي الرضا الوظيفي الذي يشعر به الذكور أكثر من الرضا الوظيفي الذي تشعر به الإناث؛ إلى أن المدرسين الذكور يقومون بأعمال أقل أهمية وأقل جهدا من المدرسات الإناث، فالإناث بعد استكمال ساعات العمل الرسمي من الصعب عليهن الخروج من المنزل بسبب المسؤولية الموكلة وواجباتهم تجاه الزوج والأبناء، على عكس الذكور الذين تكون لهم فرصة كبيرة في الترويح عن النفس من خلال الرحلات المبرمجة وتكوين علاقات اجتماعية مميزة في العمل وخارج نطاق العمل.

كما أن المدرسين الذكور في هذه المراكز لديهم كفاءة عالية في التعامل مع الآخرين مما يحقق لهم التوافق المهني، على عكس المدرسات الإناث اللواتي قد يتعرضن إلى بعض المضايقات والتحرشات التي تكون عائقا في تأدية مهامهن على أكمل وجه.

3.2. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

بغرض معالجة الفرضية الثانية والتي تنصّ على وجود فروق ذات دلالة (أقل من خمس سنوات/ أكثر من خمس سنوات)، وبعد تطبيق الفروق (T-test) لمجموعتين غير متساويتين وغير متجانستين تحصلنا على النتائج الآتية:

توجد فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية والتربوية للمعاقين عقليا بولاية المدية تعزى لمتغير الخبرة المهنية ولصالح الأقل من خمس سنوات، كما أنه توجد فروق دالة إحصائيا في والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية والتربوية للمعاقين عقليا بولاية المدية تعزى لمتغير الخبرة المهنية ولصالح الأكثر من خمس سنوات.

حيث توافقت نتائج الدراسة مع دراسة الخرابشة وعربيات (2005) ودراسة القربوني وعبد الفتاح (1998) ودراسة علي محمد الوليدي (2003).

وتعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى أن المدرسين حديثي الخبرة الأقل من خمس سنوات يشعرون بالرضا الوظيفي أكثر من زملائهم القدامى لكونهم حديثين في العمل ولازالت لديهم قدرات ومهارات متجددة، كما أنهم يسعون لتطوير وإظهار أنفسهم أمام المسؤولين ليتحصلوا على أعلى المراتب. على عكس الموظفين القدامى الأكثر من خمس سنوات خبرة، حيث أنهم يشعرون بالاحتراق النفسي أكثر بسبب طول المدة في العمل حيث أنهم استنزفوا كل طاقاتهم وقدراتهم، بالإضافة إلى الضغوطات والمصاعب التي يتعرضون لها وأيضا عدم رضاهم عن نظام الرواتب والحوافز، وأن نظام الحوافز غير كافٍ وغير مقنع... فينتج عن ذلك كله عدم رضا عن العمل المكلف به.

4.2. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

بغرض معالجة الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية والتربوية للمعاقين عقليا بولاية المدية تعزى لمتغير المستوى (أقل من البكالوريا/ ليسانس/ ماستر)، وبعد استخدام اختبار

تحليل التباين الأحادي أظهرت النتائج وجود (أقل من البكالوريا/ ليسانس/ ماستر)، كما أظهرت النتائج أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية والتربوية للمعاقين عقليا بولاية المدية تعزى لمتغير المستوى ولصالح الماستر ثم الليسانس ثم أقل من البكالوريا.

وتوافقت نتائج دراستنا مع دراسة علي محمد الوليدي (2003) التي أشارت إلى أنه لا توجد فروق فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المستوى، ودراسة بوخمخم عبد الفتاح وعمارة شريف (2011) التي أشارت أيضا إلى عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المستوى.

كما توافقت أيضا نتائج دراستنا مع دراسة مع دراسة زابل وزابل (zabel et zabel 2001) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير المستوى ولصالح حملة شهادة الماستر.

وتعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى أن حاملي شهادة الماستر يشعرون بالاحتراق النفسي أكثر من زملائهم حاملي شهادة الليسانس والأقل من البكالوريا، وهي الأمر الذي يرجع عدة عوامل منها طبيعة ألأعمال الموجهة إليهم كونهم ذوي مستوى دراسي عالٍ فتوكل لهم الأعمال الخاصة والصعبة/ كما يفرض عليهم القيام بمجهودات كبيرة مع التلاميذ المعاقين، كما يجب أن يكونوا دائما نشيطين ومستعدين إلى أي حالة تصيب التلاميذ المعاقين.

هذا المجهود الكبير الذي يتسبّب لهم في إرهاق نفسي وتعب دائم، بالإضافة إلى عدم شعورهم بالرضا عن الراتب والحوافز المادية مقارنة بهذا العمل الذي يقومون به، حيث أنهم يطمحون دائما إلى الترقية والوصول إلى الأماكن العليا على عكس المدرسين ذوى المستوى الأقل، فهم يشعرون باحتراق نفسي أقل بسبب قلة ألأعمال الموكلة لهم، كما لا يتعرضون لضغوطات كبيرة في العمل مقارنة مع حاملي شهادة الماستر.

الاستنتاج العام

نستنتج من خلال دراستنا لموضوع الرضا الوظيفي عند عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا وعلاقتها بالاحتراق النفسي ما يلي:

1. وجود علاقة ارتباطية عكسية قوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط الدرجة الكلية للرضا الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا.
2. وجود فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الجنس.
3. وجود فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الخبرة المهنية ولصالح الأقل من خمس سنوات، كما أنه توجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير الخبرة المهنية ولصالح الأكثر من خمس سنوات.
4. وجود فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير المستوى (أقل من البكالوريا، ليسانس، ماستر)، كما أنه توجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي لدى عمال المراكز النفسية التربوية للمعاقين عقليا تعزى لمتغير المستوى (أقل من البكالوريا، ليسانس، ماستر).

خاتمة

في ختام هذه الدراسة التي تناولت ظاهرتي الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي عند عمال المراكز النفسية والتربوية؛ تمكنا من الوقوف على النتائج الآتية:

1. يعد العمل محور الحياة المعاصرة والإنسان دعامته الأولى في كل المجالات الاقتصادية والتجارية والخدماتية.
2. إن علاقة العامل مع وظيفته والبيئة التي يشتغل بها تؤدي إلى توليد نوع من المشاعر تتراوح بين الرضا والارتياح أو القلق والانزعاج، الأمر الذي يختلف من عامل إلى آخر بحسب طبيعته النفسية ومدى توافق الجهد والربح عنده.
3. نظرا لأهمية الإنسان والعمل معا لاسيما في حياتنا المعاصرة اهتم الكثير من الباحثين والمختصين بكل ما يشغل نفسية العمال والأحاسيس التي تنشأ من علاقته مع وظيفته، ومن المواضيع التي تدرس ذلك نجد الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي.
4. الرضا الوظيفي حالة من الارتياح والتوافق بين العامل ومهنته، وبين الجهد المبذول فيها و الربح المحقق منها سواء كان ماديا كالأجر والحوافز أو معنويا كالترقية والمكانة الاجتماعية.
5. الاحتراق النفسي حالة من القلق والتوتر المرضي ينشأ عن اللاتوازن بين ما يقوم به العامل وما يحققه، ما يؤدي إلى شعوره بالاستنزاف العاطفي وتبلّد الأحاسيس وتوقف الرغبة لديه في الإنجاز الشخصي.
6. من خلال دراستنا لظاهرتي الرضا والاحتراق على عينة من عمال المراكز النفسية والتربوية للمعاقين عقليا بولاية المدية، لاحظنا اختلاف مشاعر العمال بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي وفق المتغيرات الثلاثة: (الجنس، الخبرة، المستوى).

7. في متغير الجنس توصلنا إلى أن فئة العمال الذكور أكثر رضا من فئة العمال الإناث، بسبب اختلاف حجم الجهد المبذول وطبيعته. أما عن الاحتراق النفسي فلا فرق بينهما.
8. في متغير الخبرة المهنية توصلنا إلى وجود فورق في الرضا الوظيفي بين الموظفين الأحدث والأقدم لصالح ذوي الخبرة القليلة (أقل من 5 سنوات)، ما يعني بالضرورة وجود فروق بينها أيضا في الاحتراق النفسي لصالح ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من 5 سنوات).
9. في متغير المستوى التعليمي توصلنا إلى عدم وجود أي فروق في الرضا الوظيفي بين العينات التي اختلف مستواها من البكالوريا إلى الليسانس والماستر، أما في الاحتراق النفسي فالفرق موجودة بينها الأقل مستوى (أقل من البكالوريا) إلى الأعلى مستوى (ليسانس وماستر)، فكلما زاد المستوى التعليمي زاد الجهد المبذول والرغبة في النجاح والارتقاء ما يؤدي إلى الاحتراق النفسي.

الاقتراحات:

1. الاهتمام أكثر بموضوع الرضا الوظيفي عند العمال باعتباره خطوة مهمة نحو الأداء والجودة المهنية.
2. توجيه الطلبة أكثر نحو مزيد من البحوث في موضوعي الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي وفي شتى التخصصات.
3. ربط علاقات بين الجامعة والمؤسسات المختلفة من أجل تسهيل الاطلاع على العينات ودراستها.
4. توفير الحماية اللازمة للموظفين في المراكز التربوية البيداغوجية للمعاقين عقليا لاسيما الإناث منهم.

التوصيات:

1. إجراء دراسات معمقة حول الأسباب المؤدية للاحتراق النفسي.
2. إجراء دورات تكوينية وأخرى ترويحية لعمال القطاع قصد تخفيف الضغوط.
3. تطوير المهارات الأدائية لعمال القطاع تجعلهم أكثر استبصارا بموضوع الاحتراق النفسي.
4. توفير قدر مناسب من الحرية للموظفين في اتخاذ القرارات وإعطائهم فرصة في المشاركة والتخطيط وإدارة العمل.

قائمة المراجع

أولا: المراجع

1. ابن منظور (2016)، لسان العرب، دار المعارف، القاهرة.
2. البارودي منال (2015)، الرضا الوظيفي وقت التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، القاهرة.
3. بهنسي فايزة محمد رجب (2011)، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء، ط1، الاسكندرية.
4. تركي رابح (1984)، مناهج البحث في علوم التربية وعلم النفس، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط1، الجزائر.
5. خليل عباس محمد وآخرون (2006)، مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس،دار المسيرة، ط1، عمان.
6. طه فرج عبد القادر، راغب مصطفى (2010)، مقياس الاحتراق النفسي المهني، دار الكتب والوثائق القومية، ط1، القاهرة.
7. عبد اللطيف عصام (2015)، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، نيولينك للنشر والتدريب، ط1، القاهرة.
8. عبد المجيد إبراهيم مروان (2000)، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، ط1، عمان.
9. عسكر علي، العريان جعفر يعقوب (1982)، السلوك البشري في مجالات العمل، منشورات السلاسل، (د.ط)، الكويت.
10. عمر أحمد مختار (2008)، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، ط1، القاهرة، م1.
11. محمد مصطفى (2018)، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس، ط1، عمان.

ثانيا: الرسائل الجامعية

12. ابن خرور خير الدين (2011)، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية – دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات ولاية تبسة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

13. أبو بكر سعدة عبد الواحد (2018)، الاحتراق النفسي لدى العاملين في مستشفيات مدينة بنغازي وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير، جامع بنغازي، ليبيا.

14. أبو زيد فاطمة حسين علي (2017)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.

15. إسماعيل يوسف (2018)، الاحتراق النفسي وعلاقته بسمات الدافعية الرياضية لدى مدربي كرة القدم في الجزائر، رسالة دكتوراه، جامعة مستغانم، الجزائر.

16. جرار سنابل أمين (2011)، الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير، جامعة نابلس، فلسطين.

17. الحاتمي سليمان بن علي (2014)، الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظهران بسلطنة عمان، رسالة ماجستير، جامعة نزوى.

18. الزهراني بن عثمان ليلى (2008)، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

19.ستي سيد أحمد (2017)، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل – دراسة لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة، رسالة دكتوراه، جامعة مولاي مصطفى، سعيدة.

20.سراي مهدي (2012)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي لدى أساتذة المرحلتين المتوسطة والثانوية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر2.

21.سماني مراد (2012)، استراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الاحتراق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران، رسالة ماجستير، جامعة وهران، الجزائر.

22.الضمور ختام علي (2008)، الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة وأثره في طريقة تعامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر الأمهات العاملات في محافظة الكرك، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة.

23. طايبي نعيمة (2013)، علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسدية، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر2.

24.عبد الرحيم إيمان عبد الله (2019)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء المهني لدى العاملين بمجمع خدمات الجمهور – محلية أم درمان، رسالة ماجستير، جامعة السودان.

25.العبودي فاتح (2008)، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي – دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.

26.العزيز عز الدين محمد (2018)، الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين وعلاقته بالأداء المهني، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.

27.كريبع محمد (2010)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المدربين، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

28.كلتين أحلام (2019)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالضغوط المهنية واستراتيجيات المواجهة عند الممرضين، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر2.

29.مدور ليلى (2019)، فعالية برنامج إرشادي (معرفي – سلوكي) في تنمية بعض متغيرات الشخصية للتخفيف من الاحتراق النفسي لدى عينة من أساتذة التعليم المتوسط، رسالة دكتوراه، جامع باتنة1، الجزائر.

30.معلوم ليلى (2015)، الضغط المهني وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي والسمعي، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو.

31.ملال خديجة (2010)، تقنين مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش وجاكسون في الوسط شبه الطبي، رسالة ماجستير، جامعة وهران، الجزائر.

32.منصوري نبيل (2011)، مفهوم الذات وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لحكام كرة القدم، رسالة ماجستير.

33.نصراوي صباح (2016)، تكييف مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي MBI على البيئة الجزائرية، رسالة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.

34.نواوي إيناس فؤاد (2001)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

35.هشلمون شاعر محمد (2019)، جودة الحياة وعلاقتها بكل من الاحتراق النفسي ومنغصات الحياة اليومية والتفكير اللاعقلاني لدى معلمي المرحلة الثانوية في محافظة الخليل، رسالة ماجستير، جامعة الخليل.

36. الهملان أمل فلاح فهد (2008)، الاحتراق النفسي والمساعدة الاجتماعية وعلاقتهما باتجاه العاملين في الكويتيين نحو التقاعد المبكر، رسالة ماجستير، جامعة الزقازيق، مصر.

37. هواري معروف (2017)، الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية – دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي وهران، رسالة دكتوراه، جامعة وهران2، الجزائر.

ثالثا: المجلات والدوريات

38. أمين فايق أميرة (2016)، الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين الاحتراق النفسي والعلاقات الأسرية لدى الموظفين الإداريين بالمحاكم على الجنسين، المجلة المصرية لعلم النفس الإكلينيكي والإرشادي، م4، ع1.

39. برنية طروم علي (2014)، الرضا الوظيفي – مفهومه وعوامله ونظرياته، المجلة الأكاديمية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الزاوية، ع5.

40. بلقاضي الأمين (2022)، سبل وآليات تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المنظمة، مجلة دفاتر البحوث العلمية، الجزائر، م1، ع22.

41. حنفي علي عبد النبي (2002)، مشكلات المعاقين سمعيا كما يدركها معلمو المرحلة الابتدائية في ضوء بعض المتغيرات، مجلة كلية التربية، م12، ع35.

42. الخرابشة عمر، عربيات أحمد (2005)، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية بسلطنة عمان، مجلة دراسات عربية في علم النفس، ع25.

43. خليل مراد، حساني مسعود (2017)، الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسات والمنشآت الرياضية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكر، الجزائر، ع48.

44.زاوي آمال، مزيان محمد (2018)، مستوى الاحتراق النفسي عند ممرضي مصلحة الاستعجالات وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة آفاق للعلوم، جامعة وهران، ع11.

45.الزويدي محمد حمزة (2007)، مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، م23، ع189.

46.سايح أسماء وآخرون (2018)، علاقة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بالاحتراق النفسي لدى مربي الأطفال المعاقين ذهنيا – دراسة ميدانية على عينة من المربين بالمركز النفسي البيداغوجي بالبويرة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، م7، ع27.

47.الشمري سالم عواد (2009)، الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي – دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، ملتقى البحث العلمي، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

48.عتيق منى وآخرون (2022)، التكفل النفسي والتربوي بالأطفال ذوي الإعاقة الذهنية بالمراكز النفسية البيداغوجية – دراسة ميدانية بمراكز الإعاقة الذهنية بولاية عنابة، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، م19، ع1.

49.عدنان فرح (2001)، الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر، مجلة الدراسات الجامعية الأردنية، ع2.

50.عزون زهية، عيسى فوزية (2011)، الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين بمصلحة أرشيف جامعات ولايتي الجزائر والبليدة، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة خميس مليانة، الجزائر، ع1.

51.العمد مجد مروان، الشورة محمد سليم (2018)، أثر الإثراء الوظيفي في أداء العاملين من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط – دراسة تطبيقية على هيئة الإعلام في الأردن، مجلة المثقال للعلوم الإدارية، م4.

52.القربوني إبراهيم، فيصل عبد الفتاح (1998)، الاحتراق النفسي لدى عينة معلمي الطلاب العاديين ومعلمي الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة كلية التربية، ع15.

53.قيرع فتحي، يبرير سعد الله (2022)، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات الفردية – دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم الابتدائي، مجلة أبحاث، ع1.

54.مدوري يمينة (2022)، الاحتراق النفسي – قراءة في الأدبيات السيكولوجية، مجلة نوميروس الأكاديمية، جامعة سكيكدة، الجزائر، م3، ع1.

55.مقلد محمد عبد الحميد (2018)، الرضا الوظيفي والسمات الشخصية وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى معلمي السباحة، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، ع113.

56.النعاس عمر مصطفى (2018)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الثانوي بمدينة مصراتة، مجلة كلية الآداب، جامعة مصراتة، ع119.

الملاحق

مقياس الرضا الوظيفي

استبيان خاص بمتطلبات مذكرة التخرج ماستر

تخصص: علوم التربية – إرشاد وتوجيه

سيدي العامل (ة) في إطار التحضير لمذكرة ماستر تخصص إرشاد وتوجيه نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، وعليه نرجو منكم وضع علامة (X) أما الخانة التي ترونها مناسبة لكم. ولكم منا فائق الشكر والاحترام.

1. البيانات الشخصية:

- الجنس: ذكر ( ) أنثى ( )
- العمر: أقل من ثلاثين سنة ( ) أكثر من ثلاثين سنة ( )
- نوع الوظيفة:.....
- المؤهل العلمي:.....
- الخبرة المهنية: تحت خمس سنوات ( ) فوق خمس سنوات ( )

السؤال	راضي جدا	راضي	لا أستطيع	غير راضي	غير راضي جدا
1. أهمية العمل الذي أقوم به					
2. وضوح مسؤوليات الوظيفة					
3. ملاءمة الوظيفة لمؤهلاتي وخبراتي وقدراتي					
4. إشباع الوظيفة لحاجاتي وطموحاتي					
5. الفرص التي تتيحها الوظيفة لاكتساب معارف ومهارات جديدة					
6. الفرص المتاحة للمشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالعمل					
7. الفرص المتاحة للابتكار والإبداع في العمل					
8. الاستقلالية والرقابة الذاتية في العمل 9. الفرص المتاحة لتطبيق آرائي وأفكاري الخاصة في العمل					
10.الإثارة والتنوع في العمل					
11.التعاون السائد بين العاملين في إنجاز العمل					
12.الاحترام والتقدير المتبادل بين العاملين					
13.روح التسامح بين العاملين					
14.عدم التحيّز في المعاملة بين العاملين					
15.درجة الانسجام والتفاهم بين العاملين					
16.الصدق واللطف في التعامل بين العاملين					
17.حرص العاملين على تبادل الزيارات في المناسبات والأعياد					
18.مشاركة العاملين بعضهم بعضا في حل مشكلاتهم الشخصية					
19.الفرص المتاحة لإقامة صداقات مع العاملين					
20.علاقاتي مع لاعاملين بشكل عام					
21.كفاية الراتب لمقابلة احتياجاتي					
22.الراتب مقارنة بالجهد الذي أبذله في العمل					
23.الراتب مقارنة مع أهمية العمل					

24.الراتب مقارنة برواتب الزملاء الآخرين					
25.الرفاهية التي يوفرها الراتب					
26.المكافآت والحوافز الإضافية					
27.مقدار الزيادة السنوية على الراتب					
28.المزايا الأخرى (ادخار، تأمين صحي، تأمين على الحياة، السكن)					
29.الشعور بالاستقرار النفسي					
30.فرص التثبيت في الخدمة العامة					
31.دور الوظيفة في تأمين مستقبلي					
32.الطريقة التي يتم بها التعيين بوظيفتي أو النقل منها وإليها					
33.النزاهة والموضوعية لدى الإدارة في تطبيق الأنظمة والتعليمات واتخاذ القرار					
34.حرص الإدارة على الاحتفاظ بالعاملين الأكفاء					
35.اهتمام الإدارة بسماع شكاوي العاملين وتظلماتهم ومحاولة إنصافهم					
36.الموضوعية والبعد عن المزاجية في الاستغناء عن خدمة العمل					
37.شروط العمل وظروفه					
38.القوانين والتعليمات التي تحكم العمل					
39.قدرة الرئيس المباشر على التوجيه والمتابعة					
40.العدل والمساواة في معاملة العمال					
41.وضوح التعليمات الصادرة من الإدارة					
42.اهتمام الإدارة بالعاملين					
43.اهتمام الرئيس المباشر بالإدارة والمقترحات المتعلقة بالعمل					
44.تقبل الرئيس المباشر للنقد البناء					
45.الاحترام والتقدير الذي أحصل عليه من رئيسي المباشر لقاء أدائي المميز					
46.تفهم الإدارة للظروف الفردية للعاملين واحترام مشاعرهم					

47.كفاءة الرئيس المباشر وقدراته					
48.تقدير واحترام الإدارة للموظف المتميز					
49.معايير الترقية					
50.مدى ارتباط الترقيات بالكفاءة وإتقان العمل					
51.تكافؤ الفرص في الترقية					
52.الفرص للتأهيل واكتساب خبرة متخصصة					
53.فرص العضوية في مجالس ولجان عليا					
54.الفرص المتاحة للمشاركة في التخطيط وصناعة القرارات المتعلقة بالسياسة العامة للمؤسسة					
55.فرص المشاركة في ندوات ومؤتمرات محلية ذات علاقة بالعمل					
56.الفرص المتاحة للحصول على مزايا مادية ومعنوية واجتماعية					
57.فرص العضوية في هيئات عليا محلية ودولية في مجال العمل					

مقياس الاحتراق النفسي

استبيان خاص بمتطلبات مذكرة التخرج ماستر

تخصص: علوم التربية – إرشاد وتوجيه

عنوان المذكرة:

سيدي العامل (ة) في إطار التحضير لمذكرة ماستر تخصص إرشاد وتوجيه نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، وعليه نرجو منكم وضع علامة (X) أما الخانة التي ترونها مناسبة لكم. ولكم منا فائق الشكر والاحترام.

1. البيانات الشخصية:

- الجنس: ذكر ( ) أنثى ( )
- العمر: أقل من ثلاثين سنة ( ) أكثر من ثلاثين سنة ( )
- نوع الوظيفة:.....
- المؤهل العلمي:.....
- الخبرة المهنية: تحت خمس سنوات ( ) فوق خمس سنوات ( )

البنود	أبدا	عدة مرات في السنة	مرة في الشهر	عدة مرات في الشهر	مرة في الأسبوع	عدة مرات في الأسبوع	يوميا
1. أشعر بأن عملي أنهكني نفسيا							
2. ينفذ صبري في نهاية يوم العمل							
3. أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح وعلي مواجهة يوم آخر في العمل							
4. أقدر بسهولة أن أفهم ما يشعر به مرضاي/تلاميذي/طلبتي							
5. أشعر أني أعامل بعض المرضى/التلاميذ/الطلبة بغير إنسانية كما لو كانوا أشياء							
6. العمل مع المرضى/التلاميذ/الطلبة طوال اليوم يتطلب قدرا كبيرا من الجهد							
7. أتعامل مع مشاكل مرضاي/تلاميذي/طلبتي بفعالية							
8. أشعر أن عملي هو من يحطمني							
9. من خلال عملي أشعر بأن لدي تأثيرا إيجابيا على الناس							
10. أصبحت أكثر قسوة اتجاه الناس منذ أن بدأت هذا العمل							

11. أخشى أن هذا العمل يجعلني شخصا غير مكترث							
12. أشعر بأنني مفعم بالحيوية							
13. أشعر أنني محبط بسبب عملي							
14. أشعر أنني أعمل بصعوبة جدا في وظيفتي							
15. حقيقة لا يهمني ما يحدث للبعض من مرضاي/تلاميذي/طلبتي							
16. العمل في اتصال مباشر مع المرضى/التلاميذ/الطلبة يسبب لي ضغطا كبيرا							
17. أنا قادر بسهولة أن أخلق جوا مريحا مع مرضاي/زبائني							
18. أشعر بالانتعاش عندما أكون قريبا من مرضاي/تلاميذي/طلبتي في العمل							
19. أنجز الكثير من الأشياء القيّمة في هذا العمل							
20. أشعر وكأني أقترب من نهايتي							
21. في عملي أتعامل مع المشاكل الانفعالية بكل هدوء							
22. لدي انطباع بأن بعض مرضاي/تلاميذي/طلبتي يحملونني مسؤولية البعض من مشاكلهم							

07.82.79.45.45

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
التاريخ: 2023/02/19
الرقم: 80/ك ع إ إ /2023

Ministère de L'Enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique
Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des Sciences Humaines et Sociales

تسهيل مهمة

الى السيد:

يتشرف قسم العلوم الاجتماعية الطلب من سيادتكم الترخيص بدخول مؤسستكم الموقرة.

للطالب(ة): ..حميريشة..جنات..علي...

المسجل(ة) بالسنة: 2023/2022

تخصص: ماستر:...ارشاد..وتوجيه...، تحت رقم: 181838039107

وذلك في اطار لإجراء بحث علمي ميداني

خلال المدة من: 2023/02/15 إلى: 2023/03/05

بمؤسسة: مدرسة المفتش..السيد..كوحي..الاخضار..الجوهرة..دهيماطية

الرجاء تمكينه(ها) من الدخول مؤسستكم الموقرة خلال المدة المعبر عنها وذلك فيما تسمح به القوانين الداخلية للمؤسسة.

حرر بالمدية: 2023/02/19

القســـــم

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية
02
قسم العلوم الإجتماعية
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

التاريخ: 2023/02/14

الرقم: 2023/ك ع ا ا /

Ministère de L'Enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique

Université Yahia Farès de Médéa

Faculté des Sciences Humaines et Sociales

تسهيل مهمة

الى السيد:

يتشرف قسم العلوم الاجتماعية الطلب من سيادتكم الترخيص بدخول مؤسستكم الموقرة.

للطالب(ة): ...نسرين... شعبان.....

المسجل(ة) بالسنة: 2023/2022

تخصص: ماستر: ...إرشاد وتوجيه، تحت رقم: 181832039198 .

وذلك في اطار لإجراء بحث علمي ميداني

خلال المدة من: 25/02/2023 إلى: 05/03/2023

بمؤسسة: المركز البيداغوجي للأطفال المعوقين ذهنيا بالمدية

الرجاء تمكينه(ها) من الدخول مؤسستكم الموقرة خلال المدة المعبر عنها وذلك فيما تسمح به القوانين الداخلية للمؤسسة.

حرر بالمدية: 14/02/2023

القســـــم

المركز البيداغوجي للأطفال المعوقين ذهنيا بالمدية

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية 02 كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
التاريخ: 14/02/2023
الرقم: ك ع إ إ /2023

Ministère de L'Enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique
Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des Sciences Humaines et Sociales

تسهيل مهمة

الى السيد:

يتشرف قسم العلوم الاجتماعية الطلب من سيادتكم الترخيص بدخول مؤسستكم الموقرة.

الطالب(ة): ..حسريشة..حنطالي...

المسجل(ة) بالسنة: 2023/2022

تخصص: ماستر: إرشاد وتوجيه... تحت رقم: 181838039107

وذلك في اطار لإجراء بحث علمي ميداني

خلال المدة من: 12/03/2023 إلى: 30/03/2023

بمؤسسة: ...المركز..المتخصص..للأطفال..المعوقين..ذهنيا تمرفيت

رجاء تمكينه(ها) من الدخول مؤسستكم الموقرة خلال المدة المعبر عنها وذلك فيما تسمح به القوانين الداخلية للمؤسسة.

حرر بالمدية: 14/02/2023

القسم

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية 02
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 02

0296.01.98.27

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
التاريخ: 14/02/2023
الرقم: 14/ك ع إ إ /2023

Ministère de L'Enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique
Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des Sciences Humaines et Sociales

تسهيل مهمة

الى السيد:

يتشرف قسم العلوم الاجتماعية الطلب من سيادتكم الترخيص بدخول مؤسستكم الموقرة.

للطالب(ة): ...نسرين...شعبان.....

المسجل(ة) بالسنة: 2023/2022

تخصص: ماستر: ...ارشاد وتوجيه... تحت رقم: 181839039498

وذلك في اطار لإجراء بحث علمي ميداني

خلال المدة من: 13/03/2023 إلى: 20/03/2023

بمؤسسة: ...المركز النفسي البيداغوجي للأطفال المعوقين ذهنيا تمرقيدة

الرجاء تمكينه(ها) من الدخول مؤسستكم الموقرة خلال المدة المعبر عنها وذلك فيما تسمح به القوانين الداخلية للمؤسسة.

حرر بالمدية: 14/02/2023

مديرة المركز
بوهالي نسيمة

القسم

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية