

## الإحترق الوظيفي لدى العاملين الإداريين في كلية الآثار جامعة

سامراء

م. عبدالرسول سعد صالح

كلية الامام الجامعة

abdulrasool@alimamunc.edu.iq

م.م يحيى فاروق كريم

قسم تربية سامراء

yayafarooq233@gmail.com

الباحث: أحمد حسين علي

قسم تربية سامراء

Ahm76koka@gmail.com

## الملخص:

يهدف البحث الحالي إلى قياس مستوى الإحترق الوظيفي في ميدان التعليم العالي في كلية الآثار/ جامعة سامراء (عينة من الموظفين الإداريين) وقد تناول البحث عرض إطار نظري لأبرز ما قدمه الباحثون بشأن متغيرات البحث ، فضلاً عن إطار عملي تحليلي ، وتتكون عينة البحث من (٣٤) موظف وموظفة ، وجمعت البيانات بواسطة استبيان مكون من (١٥) فقرة موزعة على ثلاثة محاور ( الانهك النفسي وتجرد الاحاسيس وضعف الانجاز الشخصي ) وتحقق من ثباته باستخدام معادلة ألفا - كورنباخ اذ بلغ معامل ثباته (٠,٧٩) .  $\alpha-k$  ، وتم تحليل النتائج حاسوبياً باستخدام الرزم الإحصائية (SPSS) ، وأظهرت النتائج ان العاملين يعانون درجات متوسطة من الإحترق الوظيفي على بعدي ( تجرد الاحاسيس وضعف الانجاز الشخصي ) ، أما على بعد (الانهك النفسي) فقد أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الإحترق الوظيفي لديهم

**الكلمات المفتاحية:** الإحترق الوظيفي ، الانهك النفسي ضعف الانجاز الشخص ، تجرد الاحاسيس

## Job burnout among administrative workers at the Faculty of Archeology Samarra University

Ma. Abdul Rasoul Saad Saleh  
Imam University College  
abdulrasool@alimamunc.edu.iq  
Eng. Yahya Farouk Karim  
Samarra Education Department  
yayafarooq۲۳۳@gmail.com  
Researcher: Ahmed Hussein Ali  
Samarra Education Department  
Ahm۷۶koka@gmail.com

### Summary:

The current research aims to measure the level of job burnout in the field of higher education at the Faculty of Archeology / University of Samarra (a sample of administrative staff). The data was collected by a questionnaire consisting of (١٥) items distributed on three axes (psychological exhaustion, detachment of feelings and poor personal achievement) and verified its stability using the alpha-Kornbach equation, as its stability coefficient reached (٠,٧٩).  $\alpha$ -k, and the results were analyzed Computerized using statistical packages (SPSS), and the results showed that workers suffer from moderate degrees of job burnout on the two dimensions (detachment of feelings and poor personal achievement), while on the dimension (psychological exhaustion), the results showed a high level of job burnout.

**Keywords:** job burnout , psychological exhaustion , poor personal achievement deprivation of feelings .

## مقدمة :

يعد الإحترق الوظيفي حالة نفسية سلبية تصيب الفرد نتيجة لضغوطات العمل والتي تؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا لدى الفرد عن مستوى الانجاز الذاتي مما يؤدي إلى استنفاد للطاقة الجسمية والعقلية لدى الفرد ويعرف الإحترق الوظيفي على أنه الاضطراب المزمن الذي يصيب الموظف نتيجة المواقف والنظرة السلبية والخلل المزمن والتشاؤم تجاه العمل والعاملين ، ويعد هيربرت المحلل النفسي الأميركي أول من ادخل مصطلح الإحترق إلى الاستخدام الأكاديمي نتيجة للدراسة التي أعدها فيما يخص الحالة النفسية للمتمردين الذين يعانون من حالة نفسية في عيادته في نيويورك وذلك في عام (١٩٧٤ م) ، وقد تناولت عالمة النفس ( كرستين ) الاستاذة الجامعية في مدينة بيركلي في الولايات المتحدة الأميركية هذا المصطلح عام (١٩٧٦) ونقلتها إلى المتخصصين في مجال الصحة والخدمة الاجتماعية ، ومن حينها لقيت ( كرستين ) اهتماماً كبيراً كونها أضحت أحد الخبراء في مجال الإحترق الوظيفي .

والإحترق الوظيفي هو حالة نفسية سلبية تصيب الفرد نتيجة لضغوطات العمل ، والتي تؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا لدى الفرد عن مستوى الانجاز الذاتي ، مما يؤدي إلى استنفاد للطاقة الجسمية والعقلية لدى الفرد (فتحي عكاشة، ١٩٩٩: ٩٦، ٩٧).

في عام ١٩٦٩ ، في مقاله بعنوان " قواعد العلاج المجتمعي للشباب البالغين من المجرمين " ، أشار طبيب الأمراض النفسية هارلود برادلي ، لأول مرة ، إلى نوع من أنواع الضغوط الخاصة المتعلقة بالعمل تحت مسمى الإحترق النفسي . وفي عام ١٩٧٤ ، استخدم المحلل النفسي هيربرت فروودنبرجر ، هذا المصطلح من جديد ، وقد ذكر فروودنبرجر ، في هذا الصدد ، قائلاً : " بصفتي محللاً نفسياً وطبيباً ممارساً ، أدركت أن الأشخاص ، في بعض الأحيان ، يقعون ضحايا للحرائق تماماً مثل المباني . فتحت وطأة التوترات الناتجة عن الحياة في عالمنا المعقد ، تستهلك مواردهم الداخلية في إطار العمل بفعل النيران ، تاركة فقط فراغاً داخلياً هائلاً ، حتى وإن بدا الغلاف الخارجي سليماً إلى حد ما .

## خطة البحث :

سيتم التطرق في بحثنا إلى عدة مطالب هي :

المطلب الأول - منهجية البحث .

المطلب الثاني - الدراسات السابقة .

المطلب الثالث - مدخل مفاهيمي (الإحترق الوظيفي) .

المطلب الرابع - الاطار الميداني .

المطلب الأول - منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث :

وتتمثل في مدى إنتشار ظاهرة الإحترق الوظيفي ، لدى الموظفين الإداريين العاملين في الدوائر المختلفة - كلية الآثار جامعة سامراء؟ إنموذجا - ، إن المتابع لمنظمتنا الحكومية يلمس ويشعر بكبر



حجم البيروقراطية والنمطية في التعامل مع الموظفين من جهة ، وفي تقديم الخدمات التقليدية من جهة أخرى ، حيث أن معظم الأجهزة الحكومية تدار بالقوانين واللوائح والقواعد ، و مما لا شك فيه أن هذه النمطية والروتينية في منظماتنا لها دور كبير في ظهور (الإحتراق الوظيفي) لدى موظفي القطاع العام على وجه التحديد، ولقد أولى الباحثون هذه الظاهرة الكثير من الاهتمام وتناولوها بدراسات عديدة في الدول الغربية لما لها من دور كبير على إنتاجية الموظفين إلا أنها لم تنل أي اهتمام من قبل الباحثين وهذا اوجب إجراء هذه الدراسة للتعرف على الإحتراق الوظيفي ووضع مشكلة البحث والتي يمكن صياغتها في السؤال التالي: ما مدى انتشار ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في كلية الاثار جامعة سامراء؟

#### ثانيا : أهمية البحث :

يمكن إجمال أهمية البحث وإبرازها بما يلي :

أ - على الرغم من تطرق العديد من الباحثين لموضوع الإحتراق الوظيفي إلا أن الدراسات التي تطرقت لهذا الموضوع لما تعطي الموضوع حقه وان القيام بمثل هذا البحث سوف يضيف معلومات جديدة في مجال السلوك الإداري في المجال الاداري ، و من هنا يكتسب هذا البحث أهميته لمحاولته سد العجز في هذا المجال في أدبيات الإدارة العربية بشكل عام و المحلية بشكل خاص.

ب - إن هذا البحث يعد أداة لمنظمات السلطة الوطنية الخدمية المدنية من حيث اقتراح أفكار جديدة تفيد في عملية التطوير الإداري و تطوير العنصر البشري من حيث استحداث استراتيجيات جديدة للتعامل مع الموظفين و لغرض التعرف على العوامل التي تؤثر على مستوى ادارى العاملين ومنها العوامل الصحية والنفسية.

#### ثالثا : فرضية البحث :

يهدف البحث إلى التعرف على مدى إنتشار ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في كلية الاثار جامعة سامراء .

#### رابعا : أسلوب البحث :

أعتمد البحث المنهج الوصفي في دراسة متغيرات البحث عبر استخدام الأسلوب التطبيقي والبحث الاستطلاعي المتضمن استخدام العديد من الطرق والمعالجات الإحصائية ذات العلاقة بموضوع البحث.

#### خامسا : مجتمع وعينة البحث :

تم اعتماد كلية الاثار في جامعة سامراء لتطبيق بحثنا لغرض الحصول على البيانات المطلوبة من خلال استمارة الاستبانة ، أما عينة البحث فهم (الموظفين المكلفين بمهام ادارية) في كلية الاثار ولهذا تم استخدام العينة القصدية، وقد بلغ عدد استمارة الاستبانة الموزعة على عينة البحث (٤٥) استبانة ، وقد تم استرجاع (٣٩) منها ، وبعد فحص الاستبانات لبيان مدى صلاحيتها

للتحليل الاحصائي، تم استبعاد (٥) استبانات وذلك بسبب عدم استكمالها لشروط التحليل، وبهذا يصبح إجمالي عدد الاستبانات الصالحة لعملية التحليل الاحصائي (٣٤) استبانة ، و الجدول (١) يصف العينة .

جدول (١) خصائص عينة البحث

| ت | المعلومات         | التصنيف          | التكرار | النسبة المئوية |
|---|-------------------|------------------|---------|----------------|
| ١ | الجنس             | ذكر              | ٣٢      | %٩٤            |
|   |                   | انثى             | ٢       | %٦             |
|   | المجموع           |                  | ٣٤      | %١٠٠           |
| ٢ | الحالة الاجتماعية | متزوج            | ٢٧      | %٧٩            |
|   |                   | اعزب             | ٧       | %٢١            |
|   |                   | مطلق             | ٠       | %٠             |
|   | المجموع           |                  | ٣٤      | %١٠٠           |
| ٣ | العمر             | ٣٠ فأقل - ٤٠ سنة | ٩       | %٢٦            |
|   |                   | ٤١ - ٥٠ سنة      | ١١      | %٣٣            |
|   |                   | ٥١ - ٦٠ سنة      | ١٢      | %٣٥            |
|   |                   | ٦٠ سنة فأكثر     | ٢       | %٦             |
|   | المجموع           |                  | ٣٤      | %١٠٠           |
| ٤ | مدة الخدمة        | ٥ - ١٠ سنوات     | ١٣      | %٣٨            |
|   |                   | ١١ - ١٥ سنة      | ٩       | %٢٦            |
|   |                   | ١٦ - ٢٠ سنة      | ٦       | %١٨            |
|   |                   | ٢١ - ٢٥ سنة      | ٣       | %٩             |
|   |                   | ٢٥ سنة فأكثر     | ٣       | %٩             |
|   | المجموع           |                  | ٣٤      | %١٠٠           |
| ٥ | المؤهل العلمي     | دبلوم            | ٣       | %٩             |
|   |                   | بكالوريوس        | ١٥      | %٤٤            |
|   |                   | دبلوم عالٍ       | ٠       | %٠             |
|   |                   | ماجستير          | ١٠      | %٢٩            |
|   |                   | دكتوراه          | ٩       | %١٨            |
|   | المجموع           |                  | ٣٤      | %١٠٠           |

المصدر - اعداد الباحث بالاستناد إلى بيانات الاستبانة

سادسا : أدوات جمع البيانات والمعلومات :

أ - المراجع والمصادر العلمية : تم الإعتماد في بحثنا على العديد من الكتب ذات التخصص ورسائل الماجستير والأطاريح الجامعية ذات العلاقة بطبيعة بحثنا فضلا عن استعمال

شبكة الانترنت في الحصول على المعلومات التي تفيد البحث وكما مثبته في قائمة المصادر.

ب - الاستبانة : تم اعتمادها كأداة رئيسة في جمع البيانات، اذ تم عرض استبانة أولية على أساتذة محكمي إستمارة الاستبيان ، وتم الحصول على استبانة معدلة في صورتها النهائية بعد إجراء التعديلات عليها ، حيث استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي ( Five-Likert Scale) في طرح أسئلة الاستبيان ومقياس درجات الإجابة .

#### المطلب الثاني - الدراسات السابقة

لقد تم رصد عدد من البحوث و الدراسات النظرية والميدانية التي تناولت الموضوع و فيما يلي عرض لعدد منها مرتبة حسب الفترة الزمنية :

##### أولاً : الدراسات العربية :

أ - دراسة رمضان ، (١٩٩٩) ، " ظاهرة الإحترق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية " ، تم التطرق في هذه الدراسة إلى أسباب الإحترق النفسي وأساليب التكيف لدى الموظفين في مقرات الوزارات الفلسطينية ، في وتوضيح آلية العلاقة بين ظاهرة الإحترق النفسي وأساليب التكيف وعدد من المتغيرات الديموغرافية ( الجنس ، المؤهل العلمي ، الخبرة ، الحالة الاجتماعية ، المركز الوظيفي ) ، وبلغ مجتمع الدراسة (١٧٥٤) موظف ، تم اختيار ( ٣٦٠ ) موظفا كعينة بطريقة عشوائية بنسبة ٢٠% من المجتمع الأصلي ، وقد تم استخدام الاستبانة لمقياس الإحترق النفسي ، وكان من أهم نتائج البحث ، مستوى انتشار ظاهرة الإحترق النفسي لدى الموظفين في مقرات الوزارات الفلسطينية طبيعاً على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد الشعور ، في حين كانت بنسبة عالية على بعد نقص الشعور بالإنجاز ، وتوصلت لعدة توصيات كان أبرزها زيادة الاهتمام بمتابعة الإنجاز وتعزيزها لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، ودراسة الأسباب الكامنة وراء ظهور مستوى إحترق نفسي على بعد تبلد الشعور ، وضرورة توفير فرص متكافئة للترويج عن النفس لدى جميع العاملين في وزارات السلطة وعدم اقتصرها على فئة محددة .

ب - دراسة دردير ، ( ٢٠٠٧ ) " الإحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط ( أ ، ب ) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات " ، عمدت هذه الدراسة إلى معرفة نسبة التأثير لنمط الشخصية ( أ ، ب ) على مستوى الإحترق النفسي للمعلمين ومدى الاثر لأساليب مواجهة المشكلات على مستوى الإحترق الوظيفي للمعلمين ، والتعرف على تأثير كل من المرحلة التعليمية ، وتمثلت الدراسة من ٢٤٠ معلم ومعلمة بالمرحلة الابتدائية والإعدادية والثانوية ، من بعض مدارس الفيوم في مصر ، وأستخدمت الدراسة الأدوات ومقياس نمط الشخصية التالية : مقياس الإحترق الوظيفي للمعلمين ، وتوصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج ، أبرزها وجود فروق دالة بين ذوي النمط (أ) و(ب) في الدرجة الكلية للإحترق



النفسي في إتجاه ذوي النمط (أ) ، ووجود فروق دالة في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي لدى ذوي النمط (أ) بين المعلمين الذين يستخدمون أساليب التماس العون ، وبين المعلمين الذين يستخدمون الأساليب السلبية في إتجاه مستخدمي أساليب التماس العون ، وكانت من أهم التوصيات الاهتمام بإعداد البرامج الإرشادية التي من شأنها التخفيف من حدة الإحتراق النفسي ، والاهتمام بإعداد البرامج الإرشادية التي من شأنها التخفيف من حدة صفات النمط (أ) ، والاهتمام بالدورات التدريبية النفسية ، إلى جانب الدورات العلمية التي تقدم للمعلمين .

ثانيا : الدراسات الأجنبية :

#### A. Babcock (٢٠٠٣) , " Burnout Among Licensed Master Level (١) Social Workers in Maine".

عمدت الدراسة إلى التعرف على الإحتراق الوظيفي لدى الباحثين الاجتماعيين حاملي شهادة الماجستير حيث بلغ حجم عينة الدراسة (٦٠٠) عامل إجتماعي تم في (Maine) اختيارهم عشوائيا من قائمة بأسماء الباحثين المسجلين لدى مكتب ولاية ماين الولايات المتحدة الأمريكية وكان عدد المستجيبين للدراسة ٢٠٨ مبحوث بما نسبته ٣٥% ، استخدمت الدراسة آليتين لقياس مستوى الإحتراق الوظيفي وآلية ثالثة للتعرف على عوامل الوقاية والعوامل الديموغرافية المؤثرة على مستويات الإحتراق .

وكانت من أهم نتائج الدراسة ، أن مستوى الإحتراق لدى المستجيبين معتدلا على البعدين الأول والثاني للاحتراق الوظيفي ، حيث لم تسجل أي حالة للاحتراق المرتفع في حين كان هناك ما نسبته ١٤ - ٢٥% من إحتراق متوسط ، وفي البعد الثاني للاحتراق الوظيفي كان هناك بعضا لنقاط ، والتي سجلت مستوى مرتفع شملت الصراع ، وسوء التغذية الراجعة ، وغموض الدور ، ومن أهم التوصيات ، على الباحثين الاجتماعيين العمل دائما على تطوير أنفسهم لمواجهة خطر الإحتراق ، لأن نتائج الدراسة قد تكون غير واقعية نظرا لعدم إستجابة عدد كبير من المبحوثين .

#### B. Doganer & Alparslan (٢٠٠٩) , " Relationship between levels of burnout of midwives who work in Sivas, Turkey province center and identified socio-demographic characteristics"

هدفت هذه الدراسة الاستكشافية إلى التعرف على العلاقة ما بين بعض العوامل الاجتماعية الديموغرافية والمهنية ، ومستويات الإحتراق النفسي لدى القابلات العاملات مركز مقاطعة شرق تركيا (سايفاس) ، تكون مجتمع الدراسة من ٢٥٧ قابلة ، تم تطبيق الدراسة على ١٤٧ قابلة فقط بعد أن تم استثناء ١١٠ قابلة لعدم رغبتهم في المشاركة في أو لخروجهم لإجازات أمومة أو غيرها ، وتم استخدام استبانة مكونة من ٢٨ فقرة وزعت على عينة الدراسة ، وكان من أهم نتائج الدراسة ، هناك تأثير على مستوى الإحتراق النفسي يعود للعوامل الديموغرافية الاجتماعية ، وكان من أهم توصيات الدراسة ، تقديم النصح والإرشاد للطلبة عندما يقرروا اختيار مصيرهم المهني ، ووضع

جدول المناوبة في العمل بشكل يناسب احتياجات القابات الشخصية ، وإعطاء دورات مهنية صحية للقابات لتحسين مهاراتهم المهنية .

### المطلب الثالث - مدخل مفاهيمي ( الإحتراق الوظيفي )

أولاً : لمحة تاريخية :

يعد هربت المحلل النفسي الأميركي ، أول من أدخل مصطلح الإحتراق إلى الاستخدام الأكاديمي نتيجة للدراسة التي أعدها فيما يخص الحالة النفسية للمتمردين الذين يعانون من حالة نفسية في عيادته في نيويورك ، وذلك في عام ( ١٩٧٤ م ) ، وقد تناولت عالمة النفس ( كرستين ) الأستاذة الجامعية في مدينة بيركلي في الولايات المتحدة الأميركية هذا المصطلح عام ( ١٩٧٦ ) ونقلتها تجربتها إلى المتخصصين في مجال الصحة والخدمة الاجتماعية ومن حينها لقيت ( كرستين ) اهتماماً كبيراً كونها أضحت أحد الخبراء في مجال الإحتراق الوظيفي ، وبدأت بعدها بإعداد الكثير من التقارير والكتب التي تخص هذا المصطلح وتوضيح مضامينه ووضع المقاييس اللازمة له ، وقد أتفق أغلب العلماء على أن الإحتراق هو شكل وتوضيح آخر للإجهاد متضمناً حالة نفسية سلبية تجاه الآخرين ، وقد ينتج نتيجة للضغوط الخارجية التي تؤدي بالفرد إلى إنتهاج أسلوب سلبي يناهض أسلوبه الطبيعي ( Schaufeli ٢٠٠٩ : ٢٠٦ ) ، وبعد الدراسات الحديثة تبين أن الكثير من الشركات ولا سيما الأمريكية وصلت تكاليفها الناتجة من ضغوط العمل إلى ( ٣٥٠ ) بليون دولار أميركي تمثلت بـ ( الغياب عن العمل ، الإجهاد النفسي ، الإكتئاب الداخلي ، عدم الرضا الوظيفي ، انخفاض الانتاجية ) .

### ثانياً : مفهوم الإحتراق الوظيفي :

هو حالة نفسية سلبية تصيب الفرد نتيجة لضغوطات العمل ، والتي تؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا لدى الفرد عن مستوى الإنجاز الذاتي مما يؤدي إلى إستنفاد للطاقة الجسمية والعقلية لدى الفرد (فتحي عكاشات ، ١٩٩٩ ، ٩٦) ، ويعرف الإحتراق الوظيفي على أنه الإضطراب المزمن الذي يصيب الموظف نتيجة المواقف والنظرة السلبية والخلل المزمن والتشاؤم تجاه العمل والعاملين ( رمزي ، ٢٠٠٠ ، ١٣ ) ، وينظر آخرون إلى الإحتراق الوظيفي إلى أنه التغير السلبي الذي يحصل في علاقات الموظف وأقرانه نتيجة الضغط الزائد الذي يقوم به الفرد والذي يفوق قدرته ( علي حمدي ، ٢٠٠٨ : ٩٧ ) .

ويرى الباحث بأن الإحتراق الوظيفي هو حالة نفسية يصل إليها الفرد عندما يكون في حالة من التوتر والإضطراب نتيجة الضغوطات وإنخفاض في مستوى إنتاجيته ، ووفقاً لما تم طرحه يمكن أن يتكون الإحتراق الوظيفي من ثلاث أبعاد هي ( Ghorpade ، ٢٠٠٧ ، ٢٤١ ) :

أ - الانهك النفسي : ويتمثل الإنهك النفسي بفقدان الثقة بالنفس وإنعدام العواطف والروح المعنوية وإنخفاض بمستوى الدافع والحافز الداخلي مما يولد الإحباط النفسي لدى العاملين ، ويصل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يشعر أنه غير قادر على الإستمرار وتأدية



مسؤولياته كما كان في الشكل السابق ، ويحدث هذا الأمر عادة عندما يشعر بالخوف والهلع وعدم القدرة على الاستمرار.

ب - تجرد الأحاسيس : هي مرحلة يصبح فيها الموظف يستخدم القسوة ويتصف باللامبالاة ويكون متشائم وغير مكترث لما يحدث ويلقي اللوم على الآخرين سواء داخل الشركة أم خارجها ، وهنا يكون الموظف في حالة عدم الرغبة في التحدث مع الآخرين ويفضل الجلوس لوحده لفترات طويلة مما يصيب العلاقات الشخصية الحميمة بالإنفكاك والإحباط .

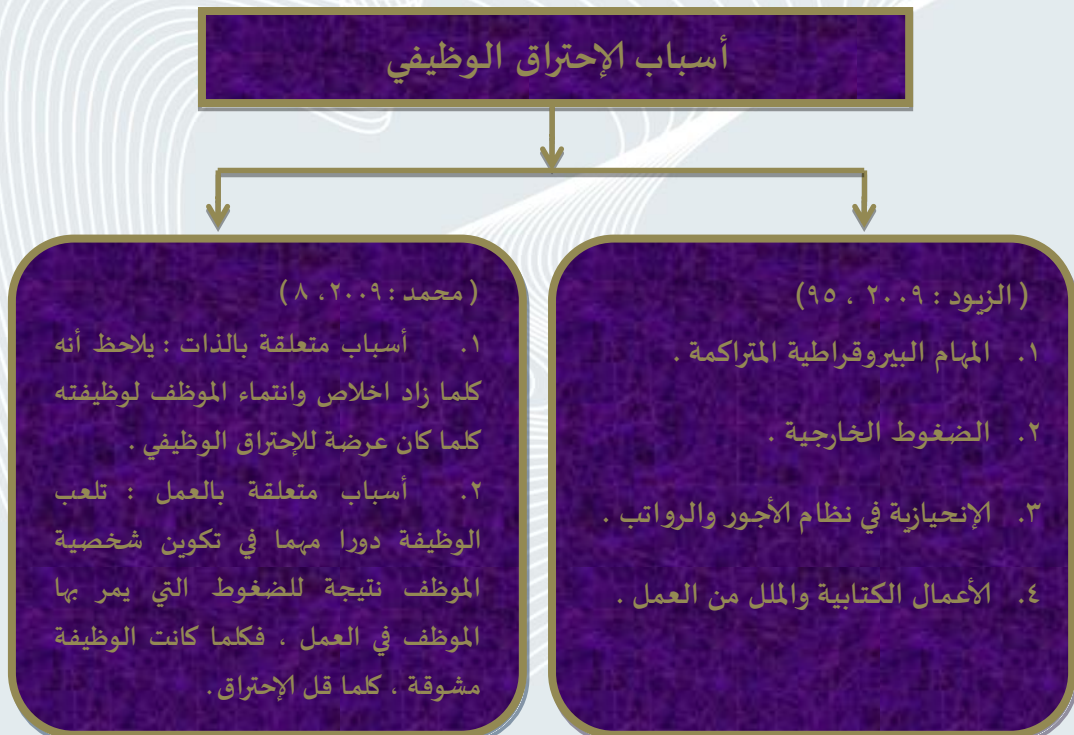
ت - ضعف الإنجاز الشخصي : هو شعور الموظف بالخلل وتدني مستواه وطاقته الإيجابية والشعور

بالفشل وخيبات الأمل مما يؤدي إلى فقدان الثقة بالنفس .

ثالثاً : أسباب الإحترق الوظيفي :

يمكن النظر إلى أسباب الإحترق الوظيفي حسب وجهات النظر المختلفة للكتاب والباحثين ، ولكن تبقى الأسباب الرئيسية متمثلة بالإحباط النفسي والقهر لفترات طويلة من الزمن وضغوط العمل وغياب العدالة في نظام الأجور والرواتب ، ويمكن توضيح الأسباب كما في الشكل (١) .

الشكل (١) أسباب الإحترق الوظيفي



المصدر - من إعداد الباحث بالإعتماد على المصادر أعلاه

## رابعاً : مؤشرات الإحترق الوظيفي :

يشير إبراهيم إلى وجود مؤشرات تشير إلى أن الموظف يمر بمرحلة الإحترق الوظيفي وهي كالآتي :

- أ - إرتباطات العمل الدائمة : وتشير إلى إنشغال الموظف في إنهاء أعماله اليومية المدونة في مذكرته ، وعادة ما ينهمك الموظف بعمله تارك خلفه الأمور العاطفية والمجاملات حيث تركيزه حول نجاح عمله بأفضل صورة .
  - ب - العمل وفق قاعدة ( يجب وينبغي ) : في ظل هذه القاعدة يتوقع الموظف على نفسه ولا يجد الفرصة في التعامل مع الآخرين ، وكلما يحاول التعاون معهم يجد ذلك الأمر ليس بالأمر الهين .
  - ت - تأجيل الأعمال المفرحة : ترتبط هذه الأمور بالأنشطة الإجتماعية المبهجة حيث يرى الفرد بأن تأجيل الأنشطة المفرحة أولى ، وليس هناك الوقت الكافي للاحتفالات والفرح وهذا يزيد من عملية الإحترق .
  - ث - الإدمان في العمل : ويشير هذا المصطلح إلى جدية الفرد في العمل وعدم الإكتراث لما يحصل حوله متناسياً أهمية الراحة النفسية والجسدية في العمل لذا يجد الفرد أن كل شيء مهماً ولا يمكن التهاون به ولا يجد الفرصة لغرض الترويح عن النفس حتى يجدد نفسه غارقاً في الإحترق الوظيفي .
- وترى (فريدة أقارب ، ٢٠٠٩ : ٦٥) بأنه يمكن تقسيم مؤشرات الإحترق الوظيفي إلى أربعة مستويات هي :
- الشكل (٢) مستويات الإحترق الوظيفي



المصدر: إعداد الباحث

## المطلب الرابع: الاطار الميداني:

أولاً: ميدان البحث ومسوغات الاختيار:

لغرض استيفاء الخصائص المميزة للكلية ميدان البحث سيتم عرض أهم خصائصها وهي كما موضحة في الجدول في الجدول (٢).

أما أسباب إختيار ميدان البحث فهي كالآتي:

- أ - أهمية الدور الذي تؤديه الجامعات في بناء المجتمع بشكل عام والجامعة المستهدفة من البحث والمتمثلة بجامعة سامراء على وجه خاص .
- ب - تعدد من المجتمعات المتميزة والمتعاونة والمتفهمة للأعمال الدراسية .
- ت - تعمل هذه المنظمات في ظل ظروف الأزمات وفي الظروف الإعتيادية دون توقف .

الجدول (٢) خصائص الكلية المبحوثة

| الخصائص الكلية               | سنة التأسيس | عدد الاقسام | عدد التدريسين | عدد الموظفين | عدد الطلبة |
|------------------------------|-------------|-------------|---------------|--------------|------------|
| كلية التربية<br>جامعة سامراء | ٢٠١٠        | ٥           | ٢٧            | ٣٤           | ٤٤٩        |

المصدر: شعبة التسجيل في كلية الآثار/ جامعة سامراء ٢٠١٨ - ٢٠١٩

ثانياً: عرض واقع ابعاد الإحتراق الوظيفي وتحليل إجابات المبحوثين:

أ - الانهك النفسي:

جاءت الإجابات بشأن هذا البعد ، كما في الجدول (٣) إذ بلغ الوسط الحسابي الإجمالي متوسط المتوسطات (٤,٠٦) درجات وبإنحراف معياري بلغ (٠,٩٠٨) مما يدل على مستوى التشتت في آراء العينة المبحوثة ، وقد جاء أعلى وسط حسابي متمثلاً بالفقرة (١) والمتعلقة بشعورهم باستنفاد كامل طاقتهم في نهاية اليوم الذي يقضونه في عملهم كان مقداره (٤,٣١)، بإنحراف معياري قدره (٠,٨٨) وهو أقل نسبة تشتت وبلغت قيمة شدة الإجابة على مساحة المقياس (٠,٨٠٨) ، وهذا ما يؤكد على إتفاق أفراد العينة بأن العاملين في كليتهم يشعرون بالإنهك النفسي ، وفيما يخص أقل متوسط حسابي فقد تمثلت بالفقرة (٣) والتي نصت على ( التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر) ، إذ جاءت بمتوسط حسابي قدره (٣,٨٣) درجات ، وبإنحراف معياري (٠,٩٦) ، وهذا يعني أن درجة التشتت أعلى ، إلا أن هذا المتوسط الحسابي أعلى من المتوسط الفرضي والذي قدره (٣).

ب - تجرد الأحاسيس:

حققت الفقرة (١٠) والتي تدور حول شعورهم بأن المراجعين يلومونهم على بعض المشاكل التي يعانون منها ، أعلى متوسط حسابي وكما في الجدول (٣) ، إذ بلغت قيمة المتوسط لهذه الفقرة



(٤,٠١) درجة ، وهو بمستوى عال جدا، وقد بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرة (١,٠٨) بينما بلغت شدة الإجابة على مساحة المقياس لها (٠,٨٢) ، وقد جاءت الفقرة (٧) والتي تنص على ( أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ أن بدأت هذا العمل) بأقل متوسط حسابي فقد بلغ (٣,٩) ، و بانحراف معياري قدره (١,٠٦) ، وبلغت شدة الإجابة على مساحة المقياس لهذه الفقرة (٠,٧٥) ، ووفقا لجدول (٣) فإن قيمة هذه الفقرة تعد عالية لكونها جاءت أعلى من المتوسط الفرضي ، بينما بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لهذه البعد وفقا لاستجابة العينة (٣,٧٤) ، و بانحراف معياري إجمالي (١,٠٢) ، بينما كانت قيمة شدة الإجابة على المساحة المقياس الإجمالية (٠,٧٨) ويمكن تفسير هذه النتيجة على أنه متوسط معياري يوصف حسب الجدول (٣) بأنه عالي ، ويشير ذلك إلى على أن الموظفين قادرين على إعطاء رؤية واضحة تعكس مدى معاناتهم من الإحترق على هذا البعد.

جدول (٣) التوزيع التكراري والوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الإجابة لأفراد العينة  
لابعاد الإحترق الوظيفي

| البعد              | الفقرات | تكرارات الاجابات |        |         |        |         | الوسط الحسابي الموزون | الانحراف المعياري | شدة الاجابة |
|--------------------|---------|------------------|--------|---------|--------|---------|-----------------------|-------------------|-------------|
|                    |         | دائماً           | غالباً | احياناً | نادراً | اطلاقاً |                       |                   |             |
| الإنهاك النفسي     | X١      | ١٠               | ١٤     | ٦       | ٣      | ١       | ٤,٣١                  | ٠,٨٨              | ٠,٨٦        |
|                    | X٢      | ١٠               | ١٥     | ٦       | ٢      | ١       | ٤,٠٠                  | ٠,٩١              | ٠,٨٠        |
|                    | X٣      | ٨                | ١٦     | ٧       | ٣      | ٠       | ٣,٨٣                  | ٠,٩٦              | ٠,٧٦        |
|                    | X٤      | ٦                | ٨      | ١٠      | ٦      | ٤       | ٤,٠٨                  | ٠,٨٩              | ٠,٨١        |
|                    | X٥      | ٨                | ١٢     | ١١      | ٣      | ٠       | ٤,٠٩                  | ٠,٩٠              | ٠,٨١        |
|                    | المعدل  |                  |        |         |        |         | ٤,٠٦                  | ٠,٩٠٨             | ٠,٨٠٨       |
| تجرد الأخلاقي      | X٦      | ٨                | ١٢     | ٦       | ٦      | ٢       | ٤,٠٠                  | ١,٠٤              | ٠,٨٠        |
|                    | X٧      | ٧                | ١٤     | ٩       | ٢      | ٢       | ٣,٩                   | ١,٠٦              | ٠,٧٨        |
|                    | X٨      | ٩                | ١٤     | ٧       | ٣      | ١       | ٣,٩٣                  | ٠,٩٢              | ٠,٧٨        |
|                    | X٩      | ٥                | ٥      | ١٠      | ٩      | ٥       | ٣,٧٥                  | ١,١               | ٠,٧٥        |
|                    | X١٠     | ٩                | ١١     | ٩       | ٤      | ١       | ٤,٠١                  | ١,٠٨              | ٠,٨٢        |
|                    | المعدل  |                  |        |         |        |         | ٣,٧٤                  | ١,٠٢              | ٠,٧٨        |
| ضعف الإنجاز الشخصي | X١١     | ١٢               | ١٤     | ٦       | ٣      | ١       | ٤,٠٩                  | ٠,٩٠٧             | ٠,٨١        |
|                    | X١٢     | ١٢               | ١٠     | ٦       | ٤      | ٢       | ٣,٧٣                  | ١,٠٤              | ٠,٧٤        |
|                    | X١٣     | ٨                | ١٦     | ٦       | ٣      | ١       | ٣,٨١                  | ١,٠٧              | ٠,٧٦        |
|                    | X١٤     | ٨                | ٦      | ١٤      | ٤      | ٢       | ٤,٠٩                  | ١,٠٥              | ٠,٨١        |
|                    | X١٥     | ٩                | ٢٠     | ٤       | ١      | ٠       | ٤,١١                  | ١                 | ٠,٨٢        |
|                    | المعدل  |                  |        |         |        |         | ٣,٩٧                  | ١,١٢              | ٠,٧٨        |

النتائج مستخرجة من تطبيق برنامج SPSS

**ت - ضعف الإنجاز الشخصي :**

إذ يظهر الجدول (٣) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والوسيط وشدة الإجابة المتعلقة باستجابة أفراد العينة المبحوثة ، لقد حقق هذا المتغير وسطاً حسابياً مقداره (٣,٩٧) بدرجة انحراف معياري (١,١٢) مما يدل على مستوى التشتت في آراء عينة البحث ، وبما أن الوسط الحسابي أعلى من الوسط الفرضي فإن هذا يشير إلى أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال مما يعكس معاناتهم من إحتراق وظيفي على هذا البعد وهذا ما يدل عليه شدة الإجابة فإنها بلغت (٠,٧٨) ، وهو أيضاً مستوى عال نسبياً ، وأما الفقرة (١٥) (أشعر أنني من خلال عملي أؤثر سلباً في حياة الآخرين) ، فقد حققت أعلى وسطاً حسابياً مقداره (٤,١١) درجة للمقياس المؤلف من (٥) درجات ، بينما الفقرة (١٢) والتي تبين الصعوبة التي يواجهها أفراد العينة في تهيئة الجو المناسب لأداء عملهم على أكمل وجه فإنها جاءت بأقل وسط حسابي ، إذ بلغ (٣,٧٣) درجات .

**ثالثاً : نتائج البحث :**

إن العاملين في الوظائف الإدارية في كلية الآثار بجامعة سامراء يعانون بصفة عامة درجات متوسطة من الإحترق الوظيفي على مستوى بعدي (تجرد الأحاسيس وضعف الإنجاز الشخصي) ، أما على مستوى بعد (الإنهاك النفسي) فقد أظهرت النتائج إرتفاع مستوى الإحترق الوظيفي لدى المبحوثين .

**رابعاً : التوصيات :**

- أ - ضرورة اهتمام أصحاب القرار في الكلية المبحوثة بهذه الظاهرة من خلال تبني استراتيجيات تكسر الجمود والصرامة والروتين الملاحظ في الأعمال الحكومية ، وتبني سياسة التدوير بحيث لا يمكث الموظف في وظيفته أكثر من ٥ سنوات فمن المعاناة فعلاً .
- ب - العمل على إهتمام الكليات بالجانب الترفيهي لموظفيها أي استحداث برامج ترفيهية من شأنها تجديد طاقات الموظفين ، هذا بالإضافة إلى تقوية العلاقات الإجتماعية والمساندة الإجتماعية ما بين زملاء العمل .
- ت - إقامة دورات إدارية مركزة وبشكل دوري للموظفين في مختلف المستويات الإدارية في فن الإدارة والتعامل وتفويض الصلاحيات ورفع معنويات موظفيهم من خلال تبني سياسات متنوعة من الحوافز المعنوية كشهادات الشكر والتقدير أو بالتعزيز اللفظي مما سيؤثر في نفسياتهم .
- ث - النظر في أسلوب توزيع الأعمال بين الموظفين على أساس إعادة تصميم الوظائف وبما يتفق ومواصفات الفرد والعمل ومراعاة العدل والمساواة في توزيع الأعباء على الموظفين ، بحيث يكون هدف إعادة التصميم تخفيف الأعباء أو إثراء للوظيفة لزيادة الشعور بالمسؤولية والصلاحيات الممنوحة والاستقلالية ، أو خلق حالة من التعاون الحماسي والمشاركة عن طريق التدوير الوظيفي أو أداء الوظيفة بالتناوب للتغلب على الشعور بالوحدة والعزلة و الملل .



## المصادر والمراجع

- أ - رمضان ، جهاد ، ١٩٩٩ ، " ظاهرة الإحترق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية " جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين ، رسالة ماجستير غير منشورة .
- ب - محمد فتحي عكاشة ، ١٩٩٩ ، علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية الأسكندرية مصر .
- ت - دردير ، نشوة ، ٢٠٠٧ " الإحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ) ، ب ) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات " ، جامعة الفيوم ، ج.م.ع ، رسالة ماجستير غير منشورة .
- ث - جابر ، رمزي ، ٢٠٠٠ ، " دراسة تقويمية لظاهرة الإحترق النفسي للمدرّب " ، مجلة جامعة الأقصى ، المجلد الحادي عشر ، العدد الأول ، يناير .
- ج - علي حمدي ، ٢٠٠٨ ، سيكولوجية الإتصال وضغوط العمل ، دار الكتاب الحديث القاهرة مصر .
- ح - الزيودي ، محمد حمزة ، ٢٠٠٧ ، " مصادر الضغوط النفسية والإحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات " ، جامعة مودة ، مجلة جامعة دمشق - المجلد ٢٣ - العدد الثاني .
- خ - أبو العلا ، محمد ، ٢٠٠٩ ، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير ، فلسطين .
- د - فريدة أقارب ، ٢٠٠٩ ، أثر صراع وغموض الدور المهني على الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الجزائر - قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا .
- ذ - Ghorpade, Jai, Jim Lackritz, Gangaram Singh (٢٠٠٧), Burnout and personality: evidence from academia, San Diego State University, journal of career assessment, vol ١٥ no. ٢, may ٢٤٠-٢٥٠.
- ر - Babcock, Jesse H., (٢٠٠٣), " Burnout Among Licensed Master Level Social Workers in Maine" masterstudy , University of Southern Maine.
- ز - Alparsalan , Ozgur & Doganer , Gulbahtiyar , (٢٠٠٩) " Relationship between levels of burnout of midwives who work in Sivas, Turkey province center and identified socio-demographic characteristics" International Journal of Nursing and Midwifery Vol. ١ (٢) pp. ١٩٠-٢٨٠, Available.
- س - online <http://www.academicjournals.org/ijnm>.
- ش - Schaufeli, Wilmar B., Michael P. Leiter, Wolfville, Canada, and Christina, (٢٠٠٩),
- ص - Burnout: ٣٥ years of research and practice, Emerald Group Publishing Limited, Career Development International, Vol. ١٤ No. ٣.

## ملحق رقم (١)

بسم الله الرحمن الرحيم

م/استبانة

الاخ الفاضل - الأخت الفاضلة: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...  
 إن من دواعي سرورنا أن نضع بين أيديكم الاستبانة ، والتي تم إعدادها إلى  
 دراسة ( دراسة وصفية لأراء عينة من الموظفين في كلية الآثار جامعة سامراء ) وذلك  
 لغرض الحصول على إجاباتكم راجين توشي الدقة والموضوعية عند الإجابة أملين أن  
 نخرج بنتائج تخدم مسيرتنا العلمية في قطاعنا التعليمي وخدمة مجتمعنا الحبيب ،  
 وذلك بفضل ما ستقدمونه من إجابات ، ولكي تكتمل الصورة يرجى ملاحظة ما يأتي :-  
 أ - إن الاجابات ستستخدم فقط لأغراض علمية بحثية فلا توجد هناك حاجة  
 الى ذكر الإسم .

ب - يرجى أن تكون الإجابات على أساس الواقع الفعلي الموجود وليس على أساس  
 ما ترونه مناسباً .

ت - يرجى وضع الإجابة الخاصة بكل فقرة في المكان المخصص لها .  
 شاكرين لكم سلفاً جهودكم المباركة وحسن تعاونكم معنا ..ومن الله التوفيق .  
 المعلومات التعريفية بعينة الدراسة :

يرجى وضع علامة (✓) في المربع المناسب لكل فقرة :

١.النوع الإجتماعي : ☐ ذكر ☐ أنثى ☐

٢.العمر:

☐ (٣٠) سنة فأقل ☐ (٤٠-٣١) ☐ (٥٠-٤١) ☐ (٦٠-٥١) ☐ (أكثر من ٦٠)

٣.عدد سنوات الخدمة :

☐ أقل من (٧-٣) ☐ (١٠ فأكثر) ☐

٤.المؤهل العلمي :

☐ إعدادية ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم عالي ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

## مقاييس (أبعاد) الإحتراق الوظيفي

ضع/ي علامة (x) أمام كل فقرة حسب ما يتناسب وشعورك نحو وظيفتك

| البعد              | الفقرات                                                        | دائماً | غالباً | أحياناً | نادراً | إطلاقاً |
|--------------------|----------------------------------------------------------------|--------|--------|---------|--------|---------|
| النفسي<br>الإنهياك | أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي     |        |        |         |        |         |
|                    | أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر         |        |        |         |        |         |
|                    | التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر                     |        |        |         |        |         |
|                    | أشعر بالضجر والملل بسبب عملي                                   |        |        |         |        |         |
|                    | أشعر أنني ابذل جل جهدي في عملي مما يجعلني محبط.                |        |        |         |        |         |
| الأحاسيس<br>تجرد   | أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها |        |        |         |        |         |
|                    | أصبحت شخصاً قاسياً على الناس منذ بدأت هذا العمل                |        |        |         |        |         |
|                    | أشعر أن هذا العمل يسبب لي قسوة وتبلداً في مشاعري               |        |        |         |        |         |
|                    | إنني لا أهتم بما يحدث للآخرين                                  |        |        |         |        |         |
|                    | أشعر أن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها    |        |        |         |        |         |
| ضعف الإنجاز الشخصي | لا أستطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعين تجاه مهنتي                |        |        |         |        |         |
|                    | أواجه صعوبة في تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه      |        |        |         |        |         |
|                    | أشعر بالإنزعاج من خلال عملي وتعاملي مع المراجعين               |        |        |         |        |         |
|                    | لم أحقق أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل                |        |        |         |        |         |
|                    | أشعر أنني من خلال عملي أؤثر سلباً في حياة الآخرين              |        |        |         |        |         |