

## Research Paper

# واقع الاحتراق الوظيفي لدى القائمين على الأنشطة الرياضية في الجامعات الحكومية

ببغداد واسبابه

هدى محمد سليمان

[huda.m.suleman@uotechnology.edu.iq](mailto:huda.m.suleman@uotechnology.edu.iq) كلية الهندسة المعمارية - الجامعة التكنولوجية

This open-access article is available under the Creative Commons Attribution 4.0 (CC BY 4.0) International License, which allows for unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided that the original work is properly cited

DOI: <https://doi.org/10.37655/uaspesj.2025.160671.1280>

Submission Date 2025-05-24

Accept Date 2025-06-22

## المستخلص

هدفت الدراسة للتعرف على واقع انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مجال النشاط الرياضي في الجامعات الحكومية في بغداد بين إدارة وأشراف وتدريب لفرق الكليات والجامعات وتحديد أسباب ومصادر انتشارها وطرق علاجها، تكون مجتمع الدراسة من (347) من العاملين على الأنشطة الرياضية، وتمثل (100) % من مجتمع الأصل وتم اختيارهم بطريقة عمدية، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي لملاءمته لمشكلة البحث، تضمنت إجراءات البحث الاطلاع على المصادر العربية والأجنبية وإجراء المقابلات مع الخبراء والمختصين لتحديد محاور البحث وإعداد استمارة الاستبيان المكونة من ثلاثة محاور، الأول للمعلومات الشخصية والثاني مقياس الاحتراق الوظيفي والأخير مصادر الاحتراق الوظيفي وتم استخراج معاملات الصدق والثبات والموضوعية ثم التجربة الاستطلاعية والرئيسية وتفرغ ومعالجة البيانات باستخدام البرنامج spss للحصول على النتائج وعرضها ومناقشتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وصولاً لتحقيق أهداف البحث ..

أهم نتائج الدراسة: يعاني افراد العينة من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي بمحوري (الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية) ومستوى منخفض لمحور (الإنجاز الشخصي) وتوصلت الدراسة لوجود علاقة عكسية بين صلاحيات العمل وقلة التعزيز الايجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي، وعلاقة طردية بين انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأوصت الدراسة: بتبني القيم الدينية في المعاملات بين الزملاء في العمل، وضرورة اهتمام أصحاب القرار بظاهرة الاحتراق والعمل على التخفيف من حدة انتشارها وتبني استراتيجيات تكسر الجمود والروتين كسياسة التدوير الوظيفي والاهتمام بالجانب الترفيهي، والاهتمام بالحوافز بأنواعها.

**الكلمات المفتاحية:** الاحتراق الوظيفي، الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، نقص الشعور بالإنجاز، ضغوط العمل.

## The reality of job burnout among those in charge of sports activities in public universities in Baghdad and its causes.

Huda Mohammed Suleiman

Faculty of Architecture- Student Activities University of Technology

## Abstract

The study aimed to identify the reality of the prevalence of burnout among workers in the field of sports activities in public universities in Baghdad, including management, supervision, and training of college and university teams, and to identify the causes and sources of its spread and methods of treatment. The study population consisted of (347) workers in sports activities, representing (100)% of the original population, and they were deliberately selected. The researcher used the descriptive survey method due to its suitability to the research problem. The research procedures included reviewing Arab and foreign sources and conducting interviews with experts and specialists to determine the research axes and preparing a questionnaire consisting of three axes: the first for personal information, the second for the burnout scale, and the last for the sources of burnout. The coefficients of validity, reliability, and objectivity were extracted, followed by the exploratory and main experiment, and data transcribing and processing using the SPSS program to obtain the results, present them, and discuss them using appropriate statistical methods to achieve the research objectives.

The most important results of the study: Sample members suffer from an average level of burnout in the axes (emotional stress and inhumanity) and a low level in the axis (personal achievement). The study concluded that there is an inverse relationship between work powers and lack of

**Keywords:** Job burnout, emotional stress, dehumanization, lack of a sense of accomplishment, work pressures.

## 1- التعريف بالبحث

### 1-1 المقدمة وأهمية البحث

بالرغم مما يشهده العالم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على جوانب الحياة المختلفة، إلا أن وصف الكثير من الباحثين للقرن الحالي بأنه عصر الاحتراق الوظيفي فهو مرض عصري شائع، ما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ويحمل تناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي في حال استمرارها للنتيجة المأساوية (الاحتراق الوظيفي) واكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة في مجال التطوير الإداري لأنه من المشكلات الإدارية المهمة التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية وهو مؤشر لمرور المنظمة بأزمة يمكن أن تؤدي إلى التدهور والانحدار والفشل على المدى الطويل لأثاره السلبية على المنظمة والعاملين بها.<sup>(1)</sup>

والاحتراق الوظيفي هو مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبديل الشخصي والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني، ويحدث عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة الإنسان وطبيعة العمل الذي ينخرط في أدائه وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق الوظيفي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله، وتتداخل ظاهرة الاحتراق الوظيفي مع ظواهر أخرى منها اتجاهات الفرد نحو المهنة والرضا الوظيفي وكفايات الموظف والتفاعل الاجتماعي والسلطة الإدارية وبالتالي للاحتراق الوظيفي الذي يظهر بوضوح في الوظائف الإدارية<sup>(2)</sup>

ومن خلال رؤية الباحثة ظروف العمل النفسية والاجتماعية والمهنية في مجال الأنشطة الطلابية الرياضية لاحظت عدم اتباع أساليب التغيير أو التطوير في ادارتها لذا فهي تشكل حقلا خصبا لنشأة ظاهرة الاحتراق الوظيفي ويصبح العاملين في هذا المجال فريسة سهلة لأسلوب ونظام العمل غير المرن وبالتالي يعرضه للاحتراق الوظيفي الذي يقترن بالآثار التنظيمية والشخصية السلبية سواء على مستوى الموظف أو الإدارة التي يعمل بها حيث إن الاحتراق الوظيفي قد يكون سبب رئيسي لمشكلات انخفاض الأداء وكثرة الغياب والأخطاء وضعف الانتماء وعدم الرضا والعدوانية والتخريب، من هنا فلا بد من دراسة هذه الظاهرة ومعرفة اسبابها والعمل على مكافحتها.

### 1-2 مشكلة البحث

إن من أهم أهداف اقسام النشاطات الطلابية في الجامعات هو تحديد منهاج وخطة عمل تشمل جميع النشاطات اللاصفية منها (الأنشطة الرياضية والكشفية، الفنية، الثقافية، الدينية، والاجتماعية) وفيما يخص الأنشطة الرياضية فأنها تعمل على اعداد وتنظيم البطولات لجميع الفعاليات الرياضية ومشاركة الطلبة فيها .

ومن خلال النظر لأقسام الأنشطة الطلابية وخاصة النشاط الرياضي في الجامعات الحكومية في بغداد لوحظ ضعف في المهام الإدارية نتيجة النمطية في اقامة وتنظيم والمشاركة في البطولات وتقديم الخدمات التي تدار معظمها بالقوانين واللوائح والقواعد التقليدية على مستوى التفاصيل، ومما لا شك فيه أن هذه النمطية والروتينية في العمل لها عظيم الدور في التأثير على أداء العاملين في تلك الاقسام وبالتالي اداء متباين ومتدني لهم ثم تبدأ هنا ظاهرة الاحتراق الوظيفي بالظهور لديهم وبالتالي تؤثر على اداء تلك الاقسام , لذا ارتأت الباحثة من واقع عملها ضمن النشاطات الطلابية في الجامعة التكنولوجية ضرورة إجراء هذه الدراسة للتعرف على مدى انتشار هذه الظاهرة والعوامل المؤدية لانتشارها وكيف يمكن العمل للحد من انتشارها وتخفيف أثرها على أداء العاملين في هذا المجال .

### 1-3 أهداف البحث

1. التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى القائمين على الأنشطة الرياضية لبعض الجامعات الحكومية في بغداد.

2. التعرف على المصادر المؤدية لانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي والعلاقة بينهما لدى عينة البحث.

### 1-4 مجالات البحث

1-4-1 المجال البشري : عينة من العاملين في مجال النشاط الرياضي في الجامعات المشمولة بالدراسة في بغداد

1-4-2 المجال أزماني : الفترة من ( 1 / 12 / 2024 ) ولغاية ( 1 / 4 / 2025 ).

<sup>(1)</sup> ضيف الله النفعي: الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد و الادارة، مجلد14، عدد 1، 2000، ص 55-88 .

<sup>(2)</sup> سعد عبدالله الكلابي و مازن فارس رشيد، الاحتراق الوظيفي : دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالملكة العربية السعودية ، مجلة جامعة الملك سعود، م 13، العلوم الإدارية 1 ، 2001، ص113.

### 1-4-3 المجال المكاني : مواقع الجامعات المشمولة بالدراسة.

#### 1-5 تحديد المصطلحات:

- **الاحتراق الوظيفي:** حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق والتعب نتيجة أعباء إضافية يشعر الفرد أنه لا يتحملها و ينعكس ذلك على العاملين والمتعاملين معهم وعلى مستوى أدائه لعمله.<sup>(3)</sup>
- **الإجهاد الانفعالي:** هو شعور بالإرهاك الانفعالي والعقلي بسبب عبء العمل الذي يعاني منه الموظف بممارسته لمسؤولياته المهنية، فعندها يصبح غير قادر على العطاء الذي عهد به.<sup>(4)</sup>
- **تبدل الشعور أو عدم الإنسانية:** هو حالة الموظف الذي يتولد لديه شعور سلبي ومواقف ساخرة تجاه أدائه لعمله ( اللامبالاة) ويقاس بدرجات ثلاث حسب مقياس ماسلاك (عال، معتدل، متدن)<sup>(5)</sup>
- **نقص الشعور بالإنجاز:** هو ميل الموظف إلى تقييم ذاته بطريقة سلبية لأدائه لعمله وفقدان السعادة والرضا بعمله ويقاس بدرجات ثلاث حسب مقياس ماسلاك ( عال، معتدل، متدن)<sup>(6)</sup>
- **ضغوط العمل:** هي حالة تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العامل الشخصية تسبب خلافا في الاتزان البدني والنفسي تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.<sup>(7)</sup>
- **القائمين على الأنشطة الرياضية:** هم جميع الكوادر الموجودة ( تدريسي، اداري , موظف) ضمن اقسام الأنشطة الرياضية في الجامعات ويمارس عمله في تدريب او اقامة النشاطات الرياضية الطلابية الداخلية والخارجية.

### 2- منهج البحث واجراءاته الميدانية

#### 1-2 منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي العلاقات الارتباطية بأسلوب لملاءمته مع طبيعة البحث .

#### 2-2 مجتمع البحث وعينه

تمثل مجتمع البحث من العاملين في قسم النشاطات الطلابية في الجامعات الحكومية في بغداد وهي (جامعة بغداد , الجامعة المستنصرية, الجامعة التكنولوجية, جامعة النهرين, الجامعة العراقية) تم اختيار مجتمع الدراسة بالطريقة العمدية والبالغ عددهم (347) موزعين بين إدارة وأشراف وتدريب لفرق الكليات وهي تمثل (100) % من مجتمع الأصل تم اختيار (45) كعينة استطلاع لاختبار الاتساق الداخلي وثبات الإستبانة. وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة للاختبار تم تعميم الاستبيان باستخدام موقع (Googl Forms) على عينة الدراسة البالغة (302) وتم الحصول على ( 258) اجابة بنسبة استرداد (85) % وكما مبينه تفاصيل عينة البحث في الجدول (1)

جدول (1) يبين تفاصيل عدد عينة الدراسة

عدد القائمين على النشاط الرياضي				اسم الجامعة
الكلية	عينة الدراسة	عينة الاستطلاع	عدد الاجابات المستردة	
122	104	18	86	بغداد
100	88	12	75	المستنصرية
43	38	5	34	التكنولوجية
57	52	5	45	العراقية
25	20	5	18	النهرين
347	302	45	258	المجموع الكلي للجامعات

<sup>(3)</sup> عمر محمد الخرايشة , احمد عبد الحليم عريبات: الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية و الإنسانية ، مجلد 17 ، عدد 2, 2005 ، ص 292.

<sup>(4)</sup> مالك احمد الرشدان: الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات، أبحاث اليرموك-سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 13، عدد2, 1997، ص 37.

<sup>(5)</sup> مهدي عبد السلام عبد العلي: مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين و نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين ، 2003، ص63.

<sup>(6)</sup> هند عبدالله الحراتوي : مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 1991، ص62.

<sup>(7)</sup> جريندريج جيرالد؛ بارون روبرت؛ تعريب ومراجعة رفاعي رفاعي وبسيوني إسماعيل: إدارة السلوك في المنظمات، الرياض، دار المريخ للنشر، 2004، ص56.

## 3-2 أدوات البحث ووسائل جمع المعلومات

(الاستبانة- المصادر والمراجع والدراسات العلمية السابقة- الزيارات الميدانية - جمع البيانات وتفرغها من موقع (Googl Forms) - الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت)- الحقيبة الإحصائية (SPSS).

## 3-2 أداة الدراسة

تم إعداد استبانة الدراسة ل (ماسلاك وجاكسون) والمتكونة من محورين :

**المحور الأول : هو مقياس الاحتراق الوظيفي ويتكون من (3) مجالات هي:**

( الإجهاد الانفعالي ويتكون من (9) عبارات, عدم الإنسانية ويتكون من (5) عبارات, الإنجاز الشخصي ويتكون من (7) عبارات) وبذلك يكون مجموع عبارات مقياس الاحتراق الوظيفي (21) عبارة واستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة ، موافق ، محايد ، غير موافق، غير موافق بشدة ) وعليه فإن الدرجة العالية في الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية والدرجة المنخفضة في الانجازات الشخصية تعني أن الفرد يعاني من الاحتراق الوظيفي واستخدام مقياس بثلاث درجات ( الدرجة الأولى مستوى منخفض من الاحتراق الوظيفي والدرجة الثانية مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي والدرجة الثالثة مستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي) بحيث إجابات العينة التي ما بين المستويين ( الموافق بشدة و موافق ) تعني مستوى مرتفع من الاحتراق والإجابة الواقعة على مستوى (محايد) تعكس مستوى متوسطا من الاحتراق أما الإجابات على المستويين (غير موافق وغير موافق بشدة) تعكس مستوى منخفضا من الاحتراق .

**المحور الثاني يتعلق بأسباب الاحتراق الوظيفي لدى العينة :** ويتكون من (5) مجالات (صلاحيات العمل ويتكون من (6) عبارات - العلاقات الاجتماعية ويتكون من (8) عبارات - ضغط العمل ويتكون من (9) عبارات - صراع القيم ضغط العمل ويتكون من (8) عبارات - قلة التعزيز الايجابي ويتكون من (9) عبارات

وبذلك يكون مجموع العبارات (40) عبارة , وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لاستجابات العينة وحسب الجدول (2) وبذلك يكون الوزن النسبي 20% يتناسب مع الاستبانة.

**جدول (2) درجات مقياس ليكرت**

الاجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق
الدرجة	1	2	3	4	5

**2- 4 صدق الاستبانة:** وهو أن تقيس الاستبانة ما وضعت لقياسه، وللتأكد من ذلك استخدمت طريقتين:

**1- صدق المحكمين:** تم عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء المختصين والبالغ عددهم (6) في الادارة الرياضية (\*) وتم إعادة صياغة بعض العبارات وتعديلها وفق ملاحظاتهم .

**2- صدق المقياس:** وذلك من خلال:

**أولاً: الاتساق الداخلي:** هو مدى اتساق كل عبارة مع المجال الذي تنتمي إليه وحسابه من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه .

**جدول (3) يبين معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المقياس والدرجة الكلية للمجال**

ت	المجال الأول: الاحتراق الوظيفي ويتضمن الأبعاد التالية:
أولاً: الإجهاد الانفعالي	
العبارة	معامل سبيرمان (Sig.)
1 أشعر بأنني استنزفت عاطفياً	0.495 *0.000
2 أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.	0.591 *0.000
3 أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر	0.527 *0.000
4 التعامل مع زملائي والطلبة طوال اليوم يسبب لي التوتر	0.626 *0.000
5 أشعر بالضجر والملل بسبب عملي.	0.572 *0.000
6 أشعر بالإحباط في عملي.	0.481 *0.000
7 أشعر أنني أبذل جل جهدي في عملي.	0.330 *0.014
8 التعامل مع زملائي والطلبة بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً علي	0.554 *0.000
9 أشعر بالاختناق وقرب النهاية.	0.630 *0.000
ثانياً: عدم الإنسانية	
10 أشعر بأنني أعامل البعض من زملاء العمل والطلبة كأنهم جمادات لا حياة فيها.	0.765 *0.000

(\*) انظر ملحق (1)



*0.000	0.713	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل.	11
*0.000	0.648	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلدا في مشاعري.	12
*0.000	0.704	إنني في الواقع لا أعيا بما يحدث للآخرين.	13
*0.000	0.533	أشعر أن زملائي في العمل يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها	14
ثالثا: الانجاز الشخصي			
*0.002	0.413	أستطيع أن أفهم كيف يشعر زملائي والطلبة تجاه مهنتي.	15
*0.000	0.589	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة الآخرين	16
*0.001	0.458	أشعر بالنشاط والحيوية	17
*0.001	0.469	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	18
*0.000	0.673	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملتي مع الطلبة	19
0.012*	0.334	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية	20
*0.000	0.755	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل	21
المجال الثاني : مصادر الاحتراق الوظيفي ويتضمن الابعاد التالية:			
اولا: صلاحيات العمل			
*0.003	0.410	لدي قدر كاف من التحكم في وظيفتي	1
0.000	0.585	حجم الأعمال التي أقوم بها تتناسب مع قدراتي و طموحاتي.	2
0.000	0.596	هناك مجالا كافيا من السلطة والصلاحيات متاح لي لأداء مهام وظيفتي.	3
0.000	0.695	يفوضني رئيسي لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل.	4
0.000	0.704	تتاح لي أحيانا فرص للمشاركة في اتخاذ بعض القرارات المتعلقة بالعمل.	5
*0.000	0.639	يمكنني تنفيذ قرارات خاصة بعملي بدون الرجوع إلى رؤسائي في العمل.	6
ثانيا: العلاقات الاجتماعية			
*0.001	0.471	لا يمكنني التوجه إلى رئيسي في العمل عند مواجهة مشكلة ما	7
*0.000	0.580	لا يمد الزملاء يد المساعدة لي (وللآخرين) عند الحاجة.	8
*0.009	0.351	العلاقات الرسمية سائدة في أجواء العمل	9
*0.000	0.696	الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العاملين	10
*0.000	0.532	لا يوجد تنسيق وتعاون مشترك بين الزملاء في الأقسام المختلفة في عملي.	11
*0.002	0.424	لا أتبادل الزيارات والاتصالات والمجاملات مع زملائي خارج العمل.	12
*0.000	0.509	لا أشعر بأنني منتمي اجتماعيا لزملائي ومكان عملي.	13
*0.042	0.260	أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادية والمصالح الشخصية .	14
ثالثا: ضغط العمل			
*0.000	0.497	أضطر للتأخر في العمل أو انجاز بعض أعمالي في المنزل	15
*0.000	0.714	أشعر بالتعب والإنهاك عند نهاية الدوام الرسمي.	16
*0.000	0.795	إن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية	17
*0.000	0.738	أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة	18
*0.000	0.786	لا أتمكن من حضور المناسبات الاجتماعية بسبب أعباء العمل.	19
*0.000	0.650	أنا مسؤول في نفس الوقت عن عدة واجبات أو مشروعات غير مرتبطة ببعضها	20
*0.000	0.641	أحيانا تكون المهام المسندة لي معقدة أو صعبة	21
*0.000	0.551	أعاني من ازدحام وتواجد الطلبة وسوء تصميم مكان العمل	22
*0.000	0.613	أشعر بالاكتناب وضيق الصدر أثناء أدائي لمهام عملي	23
رابعا: صراع القيم			
*0.001	0.458	يطلب مني أداء أعمال تتناقض مع القيم والمبادئ التي أحمليها	24
*0.000	0.741	تنطوي وظيفتي على أداء أعمال قد ترضي بعضهم ولا ترضي البعض الآخر.	25
*0.000	0.746	أشعر بوجود ولاءات أخرى تسيطر على العلاقات الاجتماعية والوظيفية في العمل	26
*0.000	0.606	هناك تمييز بين القائمين على الأنشطة الرياضية ولا يقوم على أسس موضوعية	27
*0.000	0.638	الثقافة والقيم السائدة في عملي لا تشعرني بالراحة والالتزام له.	28
*0.000	0.786	أعمل في ظل سياسات وقوانين تتعارض مع قيمتي.	29
*0.000	0.669	هناك اختلاف في قيم زملائي الدينية والسياسية مما يؤثر على علاقاتهم في العمل	30
*0.000	0.759	هناك توتر في علاقات الموظفين يرجع لاختلاف ولاعائهم الأخرى .	31

خامسا: قلة التعزيز الايجابي			
32	0.685	*0.000	هناك فرص للحصول على حوافز معنوية (كتب شكر وتقدير .. الخ ) في عملي.
33	0.699	*0.000	الترقية في عملي تتم بعدالة وموضوعية ومرتبطة بالأداء ومحفزة لي.
34	0.716	*0.000	يتناسب راتبتي مع حجم أدائي في عملي وهو محفز لي.
35	0.710	*0.000	العلاوات التي أحصل عليها في عملي محفزة ومرتبطة بالأداء.
36	0.752	*0.000	فرص الترقية والتقدم الوظيفي في عملي متوفرة.
37	0.565	*0.000	يمنحني العمل مكانة اجتماعية مرضية.
38	0.688	*0.000	تمنح حوافز تشجيعية في العمل تحفزنا على الابتكار والإبداع.
39	0.605	*0.000	هناك تقدير لجهودتي وعملي من قبل الادارة والرؤساء.
40	0.758	*0.000	تسعى الإدارة دوما لإكسابنا مهارات جديدة من خلال برامج تدريبية وتطويرية.

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$

ثانياً: الصدق البنائي: هو لقياس مدى تحقق الأهداف التي تريد الاستبانة الوصول إليها، ومدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبانة.

جدول (4) معامل الارتباط بين كل من مجالي الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.

ت	المجال	معامل سبيرمان	Sig
1	مقياس الاحترق الوظيفي	0.812	*0.000
2	مصادر الاحترق الوظيفي	0.923	*0.000

\* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$

2- 5 ثبات الاستبانة: تحققت الباحثة من ثبات الاستبانة من خلال:

أ- معامل ألفا كرونباخ: استخدمت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وكما مبين في جدول (5)

جدول (5) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

ت	المجال	معامل ألفا كرونباخ	الثبات*
1	الإجهاد الانفعالي	0.726	0.852
2	عدم الإنسانية	0.689	0.830
3	الإنجاز الشخصي	0.677	0.823
	مقياس الاحترق الوظيفي	0.686	0.828
4	صلاحيات العمل	0.723	0.851
5	العلاقات الاجتماعية	0.599	0.774
6	ضغط العمل	0.860	0.928
7	صراع القيم	0.833	0.913
8	قلة التعزيز الايجابي	0.880	0.938
	مصادر الاحترق الوظيفي	0.850	0.922
	جميع مجالات الاستبانة	0.844	0.919

\*الثبات = الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ

يتضح من جدول (5) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ وقيمة الثبات مرتفعة لكل مجال من مجالات الاستبانة كذلك لجميع عبارات الاستبانة وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع.

ب- طريقة التجزئة النصفية: وذلك باستخدام معادلة سبيرمان براون والنتائج موضحة في جدول (6).

جدول (6) طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

ت	المجال	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
1	الإجهاد الانفعالي	0.828	0.822
2	عدم الإنسانية	0.690	0.645
3	الإنجاز الشخصي	0.744	0.691
	مقياس الاحترق الوظيفي	0.865	0.864
4	صلاحيات العمل	0.812	0.803
5	العلاقات الاجتماعية	0.654	0.654
6	ضغط العمل	0.923	0.911
7	صراع القيم	0.836	0.832
8	قلة التعزيز الايجابي	0.888	0.860
	مصادر الاحترق الوظيفي	0.945	0.936
	جميع مجالات الاستبانة	0.918	0.915

يتضح من جدول (6) أن قيمة معامل الارتباط (سبيرمان براون) مقبول ودال إحصائي وتكون الاستبانة بصورتها النهائية وتأكد صدقها وثباتها وصلاحياتها لتحليل النتائج .

## 2- التجربة الاستطلاعية

قامت الباحثة بإجراء التجربة الاستطلاعية بتاريخ 2025/1/12، واختارت عينة مكونة من (45) فرداً عشوائياً من أفراد مجتمع البحث الكلي وكان الغرض من التجربة الاستطلاعية هو :

- 1- التعرف على مدى تفهم أفراد عينة التجربة الاستطلاعية لعبارات الاستبانة .
  - 2- الوقت المستغرق للإجابة على الاستبانة.
  - 3- العوامل والمعوقات التي قد تظهر عند تنفيذ التجربة الرئيسة والعمل على إيجاد الحلول لها.
- وقد تحققت أغراض التجربة الاستطلاعية في إن فقرات المقياس كانت واضحة لأفراد عينة التجربة الاستطلاعية، فضلاً عن إن الوقت المستغرق للإجابة على فقرات المقياس هو (5-7) دقائق.

## 2- التجربة الرئيسة

قامت الباحثة بإجراء التجربة الرئيسة من خلال تعميم الاستبيان باستخدام موقع (Googl Forms) على عينة الدراسة البالغة (302) وتم الحصول على ( 258 ) اجابة بتاريخ 2025/1/30, تم تفرغها وتهيئتها لغرض استخدام الاساليب الاحصائية والحصول على النتائج لعرضها وتحليلها ومناقشتها.

## 2- الوسائل الإحصائية

استخدمت الباحثة برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات ومنها الأدوات الإحصائية التالية ( النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي - اختبار ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية - معامل ارتباط سبيرمان لقياس درجة الارتباط - اختبار الإشارة - اختبار مان وتني - اختبار كروسكال - والاس لمعرفة فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر .

## 3- عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها

### 1-3 عرض النتائج لمقياس الاحتراق الوظيفي

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة إذا كان متوسط درجة الاستجابة وصل الى درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا والنتائج موضحة في جدول (7).

جدول (7) نتائج مقياس الاحتراق الوظيفي

ت	وسط حسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	Sig	الرتبة
مجال الاجهاد الانفعالي					
1	3.12	62.34	1.22	0.111	4
2	3.52	70.43	6.03	*0.000	2
3	3.28	65.58	2.65	*0.004	3
4	2.78	55.50	-4.23	*0.000	6
5	2.61	52.30	-5.67	*0.000	8
6	2.74	54.88	-4.29	*0.000	7
7	3.91	78.19	10.45	*0.000	1
8	2.91	58.11	1.69	*0.045	5
9	2.35	47.00	-8.02	*00.000	9
المجال ككل		60.45	1.22	0.112	
ت	وسط حسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	Sig	الرتبة
مجال عدم الإنسانية					
1	2.36	47.24	- 7.28	*0.000	2
2	2.07	41.40	- 10.79	*0.000	4
3	2.28	45.66	- 8.25	*0.000	3
4	2.04	40.70	- 11.46	*0.000	5
5	2.83	56.65	- 1.53	*0.000	1
المجال ككل		46.36	- 10.69	*0.000	
ت	وسط حسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	Sig	الرتبة
مجال الإنجاز الشخصي					
1	3.69	73.77	10.69	*0.000	6
2	3.83	76.59	11.28	*0.000	2

4	*0.000	9.78	74.75	3.74	3
1	*0.000	12.50	78.06	3.90	4
7	*0.000	9.27	73.64	3.68	5
5	*0.000	9.73	74.50	3.72	6
3	*0.000	10.57	76.51	3.83	7
	*0.000	11.87	75.39	3.77	المجال ككل

من جدول (7) يتبين ما يلي:

1- أن المتوسط الحسابي لمجال الاجهاد الانفعالي بلغ (3.02) ومتوسط نسبي بلغ (60.45) درجة وبلغ اختبار الاشارة (1.22) وبنسبة خطأ (0.112) لذلك يعتبر مجال " الإجهاد الانفعالي " غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05) مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) اي هناك موافقة متوسطة تقريباً (المحايد) من قبل أفراد العينة على عبارات هذا المجال، وعليه فإن العينة غير قادرة على إعطاء رؤية واضحة تعكس مدى معاناتهم من الاحتراق على هذا البعد.

2- بلغ المتوسط الحسابي لمجال عدم الانسانية: (2.32) ومتوسط نسبي بلغ (46.36) درجة وبلغ اختبار الاشارة (- 10.69) وبنسبة خطأ (0.000) ويعتبر دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) لذا فإن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال تختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) اي هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على عبارات هذا المجال مما يعكس عدم معاناتهم من احتراق على هذا البعد.

3- بلغ المتوسط الحسابي لمجال الإنجاز الشخصي (3.77) ومتوسط نسبي بلغ (75.39) درجة وبلغ اختبار الاشارة (11.87) وبنسبة خطأ (0.000)، وهو يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة المحايدة (3) اي هناك موافقة من أفراد العينة على عبارات المجال مما يعكس عدم معاناتهم من احتراق وظيفي على هذا البعد حيث إن هذا البعد معكوس بمعنى أن الموافقة تعني احتراق منخفض. وللتعرف على جميع عبارات المجال الاول لمقياس الاحتراق الوظيفي تم استخدام اختبار الاشارة لمعرفة إذا كان درجة الاستجابة وصلت لدرجة الموافقة المتوسطة (الحيد) وهي (3) أم لا وذلك بعد عكس إجابات العينة على عبارات المجال الثالث بافتراض عكس مضمون العبارات حتى تكون في نفس اتجاه عبارات المجالين الأول والثاني لأن عبارات هذا المجال معكوسة والموافقة على عباراته تعكس عدم معاناتهم من الاحتراق بعكس الموافقة على البعدين الأول والثاني والتي تعني معاناة المبحوث من احتراق وكانت النتائج كما موضحة في جدول (8)

جدول (8) المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لعبارات المجال الاول

Sig	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	عبارات الاحتراق الوظيفي
0.000	9.09-	51.80	2.59	

المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $a = 0.05$  \*

من جدول (8) يتضح ان جميع عبارات المجال الاول دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 اي أن متوسط درجة الاستجابة لعبارات المجال الأول انخفضت عن درجة الموافقة المتوسطة المحايد (3) وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على جميع عبارات المقياس.

- تصنيف العينة طبقاً لمعاناتهم من الاحتراق الوظيفي على أبعاده الثلاثة حيث إن هذه الدراسة تسعى لمعرفة درجة الاحتراق لهم ولأن التحليل بالطريقة أعلاه لا يفي بهذا الغرض ويعطي نتيجة عامة عن آرائهم لعبارات المقياس عمدت الباحثة لتحليل مقياس الاحتراق الوظيفي بطريقة أخرى حيث تم إعطاء وزن للإجابات من 1-5 وبذلك تكون أعلى درجة في البعد الأول (الإجهاد الانفعالي) تنتج من ضرب عدد عبارات المجال (9) في وزن أعلى إجابة (5) فتكون أعلى درجة في الاجهاد الانفعالي (45)، وبنفس الطريقة يمكننا حساب الدرجات العالية في المجال الثاني عدم الانسانية ( $5 \times 5 = 25$ ) والمجال الثالث الانجاز الشخصي ( $5 \times 7 = 35$ ) ولتحديد مستويات الاحتراق الوظيفي على أبعاده الثلاثة في العينة محل الدراسة ، يوضح الجدول رقم (9) نسبة المستجيبين في كل درجة من درجات الاحتراق، حيث قسمت درجات الاحتراق إلى (منخفض، متوسط، مرتفع) وقسمت على أساس (3/1) المجموع الكلي للمقياس الفرعي، وإن أعلى درجة من الإجهاد الانفعالي كانت (45) وبقسمة هذه الدرجة على (3) ( $45 \div 3 = 15$ ) وبذلك ينتج ثلاث فئات من الاحتراق (منخفض، متوسط ، مرتفع) ويكون نطاق الإجابات في كل فئة هو (0-15)، (16-30)، (31-45) على التوالي وبنفس الطريقة قسمت درجات الاحتراق إلى لمجالي عدم الإنسانية، الانجاز الشخصي وتصنيف العينة على مستويات الاحتراق .



### جدول رقم (9) مستويات الاحتراق الوظيفي

نسبة المستجيبين (درجة الاحتراق)						مجالات الاحتراق
احتراق مرتفع (45 -31)		احتراق متوسط (30-16)		احتراق منخفض (15 -0)		الاجهاد الانفعالي
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
26.7	69	70.5	182	2.7	7	
احتراق مرتفع ( 25 - 17)		احتراق متوسط (16 - 9)		احتراق منخفض (8 - 0)		عدم الانسانية
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
15.9	41	57.4	148	26.7	69	
احتراق مرتفع (0 - 12 )		احتراق متوسط (13 - 24 )		احتراق منخفض (35 – 25)		الانجاز الشخصي *
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
0	0	26.4	68	73.6	190	

وعليه فإن تصنيف العينة وفق معاناتهم من الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة يوضحها جدول (10)  
جدول (10) يبين تصنيف العينة طبقاً لمعاناتهم من الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة معاً.

البعد	الاحتراق الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
الاجهاد الانفعالي	منخفض	8	3.1
عدم الانسانية	متوسط	216	83.7
الانجاز الشخصي	مرتفع	34	13.2
المجموع		258	100.0

مما سبق نستنتج أن 83.7 % من العينة يعانون من احتراق وظيفي متوسط وأن 13.2 % من العينة يعانون من ارتفاع في الاحتراق الوظيفي و 3.1% يعانون من احتراق وظيفي منخفض.

### 2-3 مناقشة نتائج مقياس الاحتراق الوظيفي

من خلال عرض النتائج تعزو الباحثة هذه النتائج الى :

**أولاً- الإجهاد الانفعالي:** أن نسبة (70.5 %) من العينة تعاني من احتراق متوسط ونسبه 26.7% تعاني من احتراق وظيفي مرتفع وما نسبته (2.7 %) من احتراق وظيفي منخفض ووجود نسبة لا يستهان بها من العينة أظهرت (70.5 %) من الاحتراق لبعد الإجهاد الانفعالي مما يعني أن لديهم قدر من إجهاد انفعالي ونفسي وتعزو الباحثة ذلك لطبيعة عمل العينة والتي تتعامل مباشرة مع الطلبة، بالإضافة لطبيعة مهمة التدريس والتدريب التي تدار غالباً بلوائح وقوانين مما يشعرهم بالضجر والملل من وظائفهم التي تخلو من الإبداع والابتكار وتسيطر عليها الرتابة والنمطية وتطابقت هذه النتيجة مع دراسة (علي شويل، 2000)<sup>(8)</sup>، (سعد عبدالله؛ مازن فارس، 2001)<sup>(9)</sup>، (عمر محمد؛ احمد عبد الحليم، 2005)<sup>(10)</sup> هذا التشابه بسبب ظروف وبيئة العمل في المؤسسات الحكومية، إضافة أن طبيعة عمل عينة الدراسات تفرض عليهم تعاملات أكبر مع الافراد .

**ثانياً - عدم الإنسانية:** وفق النتائج فإن (57.4%) من العينة تعاني من احتراق متوسط و (26.7%) يعانون من احتراق وظيفي منخفض و (15.9 %) يعانون من احتراق وظيفي مرتفع. وعليه فإن العينة تعاني من احتراق وظيفي متوسط على بعد عدم الإنسانية، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن أكثر مصادر الاحتراق الوظيفي هي العلاقات مع الآخرين كالمدير وزملاء العمل والطلبة، التعامل المباشر مع مدير ممتاز ومتعاون له دوره في خفض درجة المعاناة من الاحتراق في حين إذا كان ضعيفاً فإنه مما لا شك

<sup>(8)</sup> علي بن شويل القرني: الإعلام و الاحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود ، الرياض، 2000، 63.

<sup>(9)</sup> سعد عبدالله الكلاي ؛ مازن فارس رشيد: الاحتراق الوظيفي : دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية ، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد 13، العدد 1 ، 2001، ص113.

<sup>(10)</sup> عمر محمد الخرابشة؛ احمد عبد الحليم عربيات: الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية و الإنسانية ، مجلد 17 ، عدد 2، 2005، ص 292.

فيه سيكون مصدرا للاحتراق حيث يميل المرؤوسون لتكوين انطباعات سلبية عنه والتعامل معه بأقل جدية وأكثر سخرية خصوصا اذا كان المدراء يجهلون أساليب وفنون الإدارة العلمية الصحيحة الحديثة مما يؤثر على طبيعة علاقاتهم مع مرؤوسيه وبالتالي على أدائهم لأعمالهم ومعاناتهم من الاحتراق، إضافة إلى طبيعة العلاقات الرسمية السائدة ما بين زملاء العمل وتطابقت هذه النتائج مع دراسة (مهند عبد سليم، 2003)<sup>(11)</sup>، (علي شويل، 2000)<sup>(12)</sup> و(عمر محمد ؛ احمد عبد الحليم، 2005)<sup>(13)</sup>، وهذا التشابه في النتائج نتيجة تشابه ظروف وبيئة عمل العينة.

**ثالثا- الإنجاز الشخصي:** أن (73.6%) من العينة تعاني من احتراق منخفض ونسبه (26.4%) متوسط وتعزو الباحثة ذلك لوضوح الأعمال الإدارية المناطة بهم والتي لا تتضمن تعقيدات فالمهام الإدارية واضحة ومفهومة من قبل أفراد العينة ولا تشكل عبئا ثقيلا عليهم أثناء ممارستهم لمسؤولياتهم ومهامهم لدرجة يشعرون بالتعب الشديد الذي يثنيه عن العطاء وعليه تقيمه لأدائه وقدراته وإمكاناته ايجابي، تطابقت هذه النتائج مع دراسة (مهند عبد سليم، 2003) و(سعد عبدالله؛ مازن فارس، 2001) وهذا التشابه في النتائج لتشابه بيئة وظروف عمل عينة الدراسة، واختلفت النتائج مع دراسة (جهاد عبد الفتاح ، 1999)<sup>(14)</sup> التي أظهرت مستوى عال من الاحتراق على هذا البعد وذلك لمحدودية الموارد المتاحة للعينة التي تعيق تنفيذ الخطط والقرارات وعينة دراسة رمضان من مستويات إدارية عليا يقع على عاتقها مسؤولية اتخاذ قرارات وتخطيط أكثر من عينة هذه الدراسة.

### 3-3 عرض ومناقشة مصادر الاحتراق الوظيفي وعلاقة الارتباط بين درجة الاحتراق الوظيفي ومصادره

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة وصل لدرجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3) أم لا والنتائج موضحة في جدول (11).

جدول (11) يبين مصادر الاحتراق الوظيفي

ت	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	Sig	الرتبة
اولا : مجال صلاحيات العمل					
1	3.91	78.14	11.74	*0.000	1
2	3.55	71.01	6.75	*0.000	2
3	3.27	65.45	4.01	*0.000	5
4	3.42	68.45	5.92	*0.000	4
5	3.53	70.70	8.40	*0.000	3
6	2.83	56.61	2.29-	*0.000	6
المجال ككل		3.42	68.43	8.15	*0.000
ثانيا : مجال انعدام العلاقات الاجتماعية					
ت	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	Sig	الرتبة
1	2.33	46.59	8.93 -	*0.000	6
2	2.32	46.36	9.01 -	*0.000	7
3	3.31	66.25	4.90	*0.000	1
4	3.09	61.71	0.74	*0.000	2
5	2.61	52.30	5.76 -	*0.000	4
6	2.39	47.87	8.27 -	*0.000	5
7	2.29	45.89	9.21 -	*0.000	8
8	2.77	55.41	3.62 -	*0.000	3
المجال ككل		2.64	52.80	0.48 -	*0.000
ثالثا : مجال ضغط العمل					

<sup>11</sup> ( مهند عبد سليم عبد العلي: مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين و نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين ، 2003، ص63.

<sup>12</sup> ( علي بن شويل القرني: مصدر سبق ذكره، ص63.

<sup>13</sup> ( عمر محمد الخرابشة؛ احمد عبد الحليم عربيات: مصدر سبق ذكره، ص292.

<sup>14</sup> ( جهاد عبد الفتاح صالح رمضان: ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين ، 1999، ص59.

الرتبة	Sig	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	ت
3	*0.317	0.48 -	59.77	2.99	1
1	*0.000	5.76	69.07	3.45	2
8	*0.000	5.09 -	53.36	2.67	3
4	*0.096	1.30 -	59.38	2.97	4
7	*0.001	3.29 -	56.00	2.80	5
2	*0.085	1.37	62.02	3.10	6
5	*0.312	0.49 -	59.22	2.96	7
6	*0.006	2.53-	56.81	2.84	8
9	*0.000	7.04 -	50.27	2.51	9
	*0.018	11.81 -	58.43	2.92	المجال ككل
رابعاً: مجال صراع القيم					
الرتبة	Sig	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	ت
8	*0.000	11.81 -	39.45	1.97	1
4	0.341	0.41	60.70	3.04	2
3	0.418	0.21	61.47	3.07	3
1	*0.003	2.73	64.30	3.21	4
6	*0.001	3.06 -	56.34	2.82	5
7	*0.000	8.54 -	47.27	2.36	6
5	0.205	0.82 -	58.44	2.92	7
2	*0.039	1.76	62.17	3.11	8
	*0.006	2.52 -	56.32	2.82	المجال ككل
خامساً: مجال التعزيز الإيجابي					
الرتبة	Sig	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	ت
4	*0.000	3.96 -	52.02	2.60	1
6	*0.000	5.67 -	50.23	2.51	2
8	*0.000	9.60 -	43.72	2.19	3
9	*0.000	9.87-	43.11	2.16	4
5	*0.000	5.34 -	50.94	2.55	5
1	*0.000	6.41	67.39	3.37	6
7	*0.000	8.20	46.74	2.34	7
2	*0.002	2.81	63.04	3.15	8
3	0.242	0.70 -	57.44	2.87	9
	*0.000	5.68 -	52.74	2.64	المجال ككل

يتضح من الجدول (11) ما يلي:

1- موافقة أفراد العينة على مجال صلاحيات العمل الممنوحة لهم وتعزو الباحثة ذلك لطبيعة الأعمال الإدارية في مكان عملهم والتي تتسم بالوضوح فكل فرد يعرف مسؤولياته وما هو نطاق عمله، فالأعمال الإدارية تدار وتنفذ بناء على لوائح وتعليمات وقوانين ثابتة وواضحة للجميع وتتصف عملية اتخاذ القرارات بالمركزية فالقرارات تصدر من الإدارة العليا وتعمم عليهم ولا علاقة لهم بأخذ القرار لذا تشعر العينة بأن الصلاحيات الممنوحة لهم بحكم القانون كافية، ولإيجاد معامل سبيرمان والارتباط بين صلاحيات العمل والاحتراق الوظيفي تم عكس استجابة العينة بافتراض عكس معنى عبارات المجال مما يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي فكلما زادت الصلاحيات الممنوحة لهم قل الشعور بالاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وهذا يتفق مع ما أشار إليه (علي عسكر، 1988)<sup>(15)</sup> بأن عدم إتاحة الفرصة للأفراد للمشاركة في اتخاذ القرارات يشعروهم بالمعاناة والسلبية وانخفاض أدائهم ولا يقوم الفرد بتحسين أدائه ويعزف عن إعطاء الاقتراحات المفيدة للمنظمة

<sup>15</sup> ( علي عسكر البلوشي؛ أحمد عباس عبد الله: مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت ، م 16 ، ع 4 ، 1988، ص 63.

وتدني مستوى رضاهم لشعورهم بعدم الاهتمام من قبل المنظمة وشعورهم بالعجز أو فقدان التحكم في عملهم عندما لا يستطيعون التأثير على الأحداث المهمة بوظيفتهم والجدول (12) يوضح النتائج.

جدول (12) يبين معامل الارتباط بين صلاحيات العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	Sig
الإجهاد الانفعالي	- 0.312	*0.000
عدم الإنسانية	- 0.205	*0.000
الإنجاز الشخصي	- 0.409	*0.000
مقياس الاحتراق الوظيفي	- 0.471	*0.000

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الاحتراق الوظيفي لدى العينة وانعدام العلاقات الاجتماعية وعدم الموافقة على عبارات هذا المجال، وتعزو الباحثة ذلك للحقيقة أن الإنسان في مجتمعا بطبيعته كائن اجتماعي ووجود العلاقات الإنسانية والاجتماعية ينعكس على بيئة العمل ووجود العلاقات غير الرسمية بجانب العلاقات الرسمية، وللتعرف على الارتباط بين مجال انعدام العلاقات الاجتماعية والاحتراق الوظيفي نلاحظ جدول (13)

جدول (13) يبين معامل ارتباط انعدام العلاقات الاجتماعية والاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	Sig
الإجهاد الانفعالي	0.476	*0.000
عدم الإنسانية	0.418	*0.000
الإنجاز الشخصي	0.225	*0.000
مقياس الاحتراق الوظيفي	0.485	*0.000

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

يبين جدول (13) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين انعدام العلاقات الاجتماعية ودرجة الاحتراق الوظيفي وتري الباحثة أنه كلما كان العاملون في المجال الرياضي متعاونين وعلاقتهم طيبة كلما قل الاحتراق الوظيفي وهذا يتفق مع ما توصلت اليه دراسة (Walsch & Lavan:1981) (16) التي أشارت إلى أن علاقة الرئيس والمرووس اذا كانت قائمة على التعسف والأنانية وعدم الاهتمام بأمور الآخرين فإن مجال حدوث الاحتراق الوظيفي كبير جدا مما يضر بمصالح المنظمة والأفراد ودراسة (leiter & Maslach:1997) (17) أشارت وجود علاقة ايجابية بين المدير غير المرح والإنهاك العاطفي والتقليل من الانجازات الشخصية وتكون سلبية بين المدير المرح وعدم الإنسانية وإيجابية بين التفاعل مع الزملاء والمراجعين والانجازات الشخصية وعلاقة قوية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي بحيث كلما زادت المساندة الاجتماعية قلت الشكاوى المرتبطة بصحة الأفراد.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الاحتراق الوظيفي للعينة وضغط العمل وعدم موافقتهم على عبارات هذا المجال لذا هم لا يعانون من ضغط عمل وتعزو الباحثة ذلك لوضوح الأعمال الإدارية وعدم تعقدها ولا يعانون بشكل مستمر ويومي منه إنما بشكل موسمي في فترة اقامة البطولات الرياضية ويتلاشى بمرورها ولا يشعرون به، وللتعرف على معامل الارتباط بين مجال ضغط العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي نلاحظ جدول(14).

جدول (14) يبين معامل ارتباط ضغط العمل والاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	Sig
الإجهاد الانفعالي	0.628	*0.000
عدم الإنسانية	0.476	*0.000
الإنجاز الشخصي	0.225	*0.000
مقياس الاحتراق الوظيفي	0.634	*0.000

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

<sup>16</sup> ) Walsch H, Lavan H: Inter- Relationships between Organizational Commitment and Job Characteristics and Organizational Climate, Human Relations , 34,1981 , pp1079-1089

<sup>17</sup>) Maslach Christina , Michael P Leiter:The Truth About Burnout, How Organizations Cause Personal Stress and What To DO About It. San Francisco, Jossey-Bass Publishers, 1997,p56.

يبين جدول (14) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي فكلما زاد ضغط العمل زادت المعاناة من الاحتراق بأبعاده الثلاثة وهذه النتيجة منطقية لأن زيادة العمل تعني زيادة المسؤوليات مما يؤدي للشعور بالإرهاك والاحتراق وهذا يتفق مع دراسة كلا من (Maslach CC, Jackson S, 1997)<sup>(18)</sup> ودراسة (يوسف حرب ، 1998)<sup>(19)</sup> إذ توصلنا إلى أن لضغوط العمل دور كبير في شعور الموظفين بالاحتراق.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى العينة وصراع القيم وعدم موافقتهم على عبارات هذا المجال وانهم لا يعانون من صراع للقيم وتعزو الباحثة ذلك للقيم الدينية والعقائدية والعشائرية القوية التي يعملون تحت ظلها، وللتعرف على معامل الارتباط بين مجال صراع القيم والاحتراق الوظيفي نلاحظ جدول (15).

جدول ( 15 ) يبين معامل ارتباط صراع القيم والاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	Sig
الإجهاد الانفعالي	0.468	*0.000
عدم الإنسانية	0.464	*0.000
الإنجاز الشخصي	0.350	*0.000
مقياس الاحتراق الوظيفي	0.577	*0.000

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

يبين جدول (15) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين صراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي، فكلما زادت حدة صراع القيم بين الموظفين كلما زادت درجة الاحتراق الوظيفي وتنسجم النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Maslach CC, Jackson S, 1997)<sup>(20)</sup> بوجود علاقة طردية بين صراع القيم والاحتراق الوظيفي.

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وقلة التعزيز الإيجابي وعدم رضا العينة عن أنظمة التعزيز والحوافز المعمول بها، وذلك لجمود وصعوبة نظام الترقيات المعمول به، وجمود سلم الرواتب الذي لا يتناسب مع المعيشة من غلاء وضعف اهتمام الإدارة العليا بالتحفيز المعنوي وإهمال تطوير وتنمية قدرات العينة، وللتعرف على معامل الارتباط بين قلة التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي نلاحظ جدول (16).

جدول ( 16 ) يبين معامل ارتباط قلة التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي

المجال	معامل الارتباط	Sig
الإجهاد الانفعالي	- 0.350	*0.000
عدم الإنسانية	- 0.179	*0.002
الإنجاز الشخصي	- 0.271	*0.000
مقياس الاحتراق الوظيفي	- 0.380	*0.000

\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$

يبين جدول (16) أن معامل الارتباط بين قلة التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي (- 0.380) وبنسبة خطأ (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين قلة التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي فكلما قل التعزيز الإيجابي كلما زادت درجة الاحتراق الوظيفي وهذا يتفق مع ما أشار له (هنداوي : 1994)<sup>(21)</sup> بأن يتساوى الأجر والحوافز التي يحصل عليها الفرد مع الجهد المبذول والخدمات التي يقدمها، فإذا كانت الرواتب ضعيفة أو نظم الحوافز غير فاعلة ولا مناسبة فإنه يتولد شعور بالإحباط والقلق وعدم الرغبة لبذل الجهد ويحدث استنفاد عاطفي واختلاق الأساليب للتهرب من أداء المهام المطلوبة ويزداد الشعور بالعزلة مما يولد عدم الإنسانية وتنتابه حالات عدم الاهتمام ويكثر غيابه، وأن الحوافز المادية أو المعنوية إحدى الطرق التي من خلالها يقيس الأفراد مستوى أدائهم ونظرة الآخرين لهم وافتقار الوظائف لفرصة الترقى والتقدم والنمو الوظيفي أو الإحساس بأنها ضعيفة أو تحكمها معايير شخصية لا على أساس الكفاءة والجدارة تخلق انفعالات نفسية وسخط

<sup>18)</sup> Maslach CC, Jackson S: the Measurement of Experienced Burnout , Journal of Occupational Behavior, 2, 1981, pp 99-113

<sup>19)</sup> يوسف حرب محمد عودة : ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين ، 1998، ص 63.

<sup>20)</sup> Maslach CC, Jackson S: OP cit,P99.

<sup>21)</sup> وفية احمد فؤاد الهنداوي: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل ، الإداري ، ع 56 ، 1994 ، ص 89.



واللامبالاة وخمول وعزلة واستمرارها يولد استنفاد عاطفي وعدم الإنسانية ولذلك يحدث الاحتراق الوظيفي.

#### 4- الاستنتاجات والتوصيات

##### 4-1 الاستنتاجات

- 1- تعاني عينة الدراسة بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي لبُعدي الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية ، أما الانجاز الشخصي فقد أظهر انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم.
- 2- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي لأنه عدم المشاركة في اتخاذ القرارات يؤدي لشعورهم بالمعاناة والسلبية وتدني مستوى الرضا وشعورهم بالعجز بالتحكم في عملهم .
- 3- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين انعدام العلاقات الاجتماعية والاحتراق الوظيفي فالعلاقات الايجابية بين العينة ورؤسائهم من جهة وزملائهم من جهة أخرى تنعكس على رضاهم ونفسياتهم وبالتالي احتراقهم.
- 4- توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي.
- 5- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين صراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.
- 6- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين قلة التعزيز الايجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي.
- 7- أظهرت العينة قبولاً لمستوى الصلاحيات الممنوحة لهم ، لأن المستويات الإدارية لعينة الدراسة غير مسؤولة عن اتخاذ القرار وعليه يشعرون بكفاية الصلاحيات الممنوحة لهم بموجب اللوائح والقوانين .
- 8- العلاقات الاجتماعية موجودة وسائدة بين العينة وذلك حسب طبيعة المجتمع العراقي المترابط والاجتماعي.
- 9- أظهرت العينة عدم معاناتهم من ضغوط العمل لوضوح الأعمال الإدارية المناطة بهم وعدم تعقدها إلا أنها سجلت أقوى علاقة مع الاحتراق الوظيفي على بعد ( الإجهاد الانفعالي).
- 10- لا تعاني العينة من صراع القيم وذلك لطبيعة بيئة العمل التي تتسجم قيمها مع قيمهم .
- 11- أظهرت العينة عدم الرضا عن نظام التعزيز والحوافز وبمختلف أشكالها المتبعة في مجال عملهم.

##### ثانياً : التوصيات

- 1- تبني القيم والتعاليم الدينية في المعاملات فلو حرص الموظف أن يكون خلقه القرآن في تعامله مع رئيسه أو مرؤوسيه أو زميله وأن العمل عبادة قبل أن يكون وسيلة لكسب الرزق أو مكانة اجتماعية فإن ذلك حتماً سيخفف من حدة معاناته من الاحتراق الوظيفي.
- 2- تبني أصحاب القرار في الجامعات استراتيجيات تكسر الجمود والصرامة والروتين في العمل الحكومي كسياسة التدوير بحيث لا يمكث الموظف في وظيفته أكثر من 4 سنوات ودراسة الأسباب التي أدت لمعاناة الموظفين من الاحتراق على البعدين الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية.
- 3- اهتمام الجامعات بالجانب الترفيهي واستحداث برامج ترفيهية لتجديد طاقات الموظفين والخروج عن جو العمل والضغط، برحلات ترفيهية جماعية للموظفين وعوائلهم خلال العطل والمناسبات وتقوية العلاقات الاجتماعية .
- 4- إقامة دورات إدارية بشكل دوري للعاملين في المستويات الإدارية العليا في فن الإدارة العلمية وفن التعامل مع موظفيهم وتفويض الصلاحيات ورفع معنويات موظفيهم من خلال الحوافز المعنوية
- 5- إيجاد قنوات اتصال فاعلة تتيح للإدارة العليا التعرف على المصادر المسببة للاحتراق الوظيفي ليشعر العاملون بأن اقتراحاتهم وشكاويهم تصل إليهم وتؤكد دورهم في المشاركة في عملية صنع القرارات.
- 6- تقديم برامج وخدمات طبية وعلاجية للعاملين واتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة والاهتمام بالموظفين الجدد ومساعدتهم في الاندماج بالعمل وتحقيق التوازن بين طموحاتهم وواقع عملهم.
- 7- زرع روح التعاون بين الموظفين والعلاقات الاجتماعية الطيبة السائدة بين الموظفين .
- 8- توزيع الأعمال بما يتفق وصفات الفرد ومراعاة العدل والمساواة في توزيع الأعباء بينهم وإثراء الوظيفة لزيادة الشعور بالمسؤولية والصلاحيات الممنوحة لخلق حالة التعاون الحماسي والمشاركة عن طريق التدوير الوظيفي أو أداء الوظيفة بالتناوب للتغلب على الشعور بالوحدة والعزلة والملل وضغط العمل .
- 9- عقد دورات وتوزيع نشرات تثقيفية حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي وكيفية التعامل مع ضغوط العمل أو صراع القيم أو لتعزيز العلاقات الاجتماعية لتلافي الاحتراق الوظيفي.

10- تطوير نظم اختيار وتعيين تضمن متطلبات الوظيفة وخصائص وقدرات الأفراد لتحقيق التوافق بينهما لتحقيق الشعور بالرضا عن العمل والسعي لتطويرها من خلال الدورات التدريبية طبقا لاحتياجات الموظفين.

10- إعادة النظر في نظام الأجور والحوافز المادية والمعنوية ليشعر الموظف بالتقدير لجهوده .

#### المراجع

- جريندبرج جيرالد؛ بارون روبرت؛ تعريب ومراجعة رفاعي وبسيوني إسماعيل: إدارة السلوك في المنظمات، الرياض، دار المريخ للنشر، 2004.
- جهاد عبد الفتاح صالح رمضان: ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 1999.
- سعد عبدالله الكلابي؛ مازن فارس رشيد: الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد 13، العدد 1، 2001.
- سعد عبدالله الكلابي و مازن فارس رشيد، الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، م 13، العلوم الإدارية 1، 2001.
- ضيف الله عبدالله النفيعي: الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد و الإدارة، مجلد 14، عدد 1، 2000.
- علي بن شويل القرني: الإعلام و الاحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، الرياض، 2000.
- علي عسكر البلوشي؛ أحمد عباس عبد الله: مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، م 16، ع 4، 1988.
- عمر محمد الخرابشة، احمد عبد الحليم عربيات: الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية و الإنسانية، مجلد 17، عدد 2، 2005.
- عمر محمد الخرابشة؛ احمد عبد الحليم عربيات: الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية و الإنسانية، مجلد 17، عدد 2، 2005.
- مالك احمد الرشدان: الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات، أبحاث اليرموك-سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 13، عدد 2، 1997.
- مهند عبد السليم عبد العلي: مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين و نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003.
- مهند عبد سليم عبد العلي: مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقتها بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين و نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003.
- هند عبدالله الحرتاوي: مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 1991.
- وفيه احمد فؤاد الهنداوي: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، الإداري، ع 56، 1994.
- يوسف حرب محمد عودة: ظاهرة الاحتراق النفسي و علاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 1998.
- Maslach CC, Jackson S: the Measurement of Experienced Burnout , Journal of Occupational Behavior, 2, 1981.
- Maslach Christina , Michael P Leiter: The Truth About Burnout, How Organizations Cause Personal Stress and What To DO About It. San Francisco, Jossey-Bass Publishers, 1997.

- Walsch H, Lavan H: Inter- Relationships between Organizational Commitment and Job Characteristics and Organizational Climate, Human Relations , 34, 1981.

#### الملاحق

##### ملحق (1) أسماء الأساتذة الخبراء ودرجاتهم العلمية ومجال اختصاصهم ومكان عملهم

ت	اسم التدريسي	اللقب العلمي	التخصص	مكان العمل
1	د. سندس موسى جواد	استاذ دكتور	الادارة الرياضية	كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة للبنات_جامعة بغداد
2	د. صلاح وهاب شاكر	استاذ دكتور	الادارة الرياضية	كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة_جامعة بغداد
3	د. سلام حنتوش	استاذ دكتور	الادارة الرياضية	كلية التربية الاساسية - الجامعة المستنصرية
4	د. ثامر حماد رجة	استاذ دكتور	الادارة الرياضية	كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة_جامعة بغداد
5	د. وردة علي عباس	استاذ مساعد	الاختبارات والقياس	كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة للبنات_جامعة بغداد
6	د. فضيلة عباس	استاذ مساعد	ادارة اعمال	كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بغداد