

كلية " العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم النفس وعلوم التربية

الإحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي

دراسة ميدانية ببعض المدارس الابتدائية بولاية -الوادي-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في شعبة: علم النفس

تخصص: علم النفس المدرسي

إشراف الأستاذ(ة):

د/ هند غدايفي.

إعداد الطالبتين:

_ رتيبة بالهادي.

_ نور الهدى بحري.

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2024/06/10

أمام اللجنة المكونة من المعلمين:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيساً	جامعة الشهيد حمه لخضر	أستاذ دكتور	عاتكة غرغوط
مشرفاً ومقرراً	جامعة الشهيد حمه لخضر	دكتور	هند غدايفي
ممتحناً	جامعة الشهيد حمه لخضر	أستاذ دكتور	أحمد جلول

السنة الجامعية: 2024/2023

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم النفس وعلوم التربية

الإحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى

معلمي التعليم الإبتدائي

دراسة ميدانية ببعض المدارس الإبتدائية بولاية -الوادي-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في شعبة: علم النفس

تخصص: علم النفس المدرسي

إشراف الأستاذ(ة):

د/ هند غدايفي.

إعداد الطالبتين:

_ رتيبة بالهادي.

_ نور الهدى بحري.

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2024/06/10

أمام اللجنة المكوّنة من المعلمين:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيساً	جامعة الشهيد حمه لخضر	أستاذ دكتور	عاتكة غرغوط
مشرفاً ومقرراً	جامعة الشهيد حمه لخضر	دكتور	هند غدايفي
ممتحناً	جامعة الشهيد حمه لخضر	أستاذ دكتور	أحمد جلول

السنة الجامعية: 2024/2023

إهداء

أهدي هذا العمل إلى كل من كلله الله بالهبة والوقار
إلى من علمني العطاء بدون إنتظار، إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار...
أرجوا من الله أن يمد في عمره ليرى ثماراً قد حلن قطفها بعد طول إنتظار وستبقى كلماته
نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد....

"والدي العزيز"

إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب والحنان، إلى بسمة أهتدي بها
اليوم وفي الغد وإلى الأبد...

"والدتي العزيزة" أطال الله في عمرها.

إلى جميع إخوتي وأخواتي وأصدقائي وإلى كل من ساندني في إنجاز هذا العمل وبالأخص
أختي "أمال"

إلى كل من صاغوا لي من عملهم حروفاً ومن أفكارهم منارة تنير لنا مسيرة العلم والنجاح
"أساتذتي الكرام"

أهدي هذا العمل المتواضع راجية من المولى عز وجل أن يجد القبول والنجاح، أهديه إلى
كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلمي.

رتيبة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة
والسلام على رسول الله والحمد والشكر لله تعالى الذي أنار طريق العلم
وكان خير عون لي.

إلى المور المشرقة لي... إلى أحن وألطف أم... إلى "أمي الغالية"

وإلى عائلة "بحري" وأهلي وأصدقائي جميعاً

إلى الصديقة التي رافقتني في هذا العمل "رتيبة بالهادي"

وأختها التي مدت لنا يد المساعدة "أمال"

حفظها الله وأعطها ما تتمنى

نور الهدى

شكر وتقدير

الحمد لله جليل النعم، باعث الهمم، ذي الجود والكرم، جعل للعلم وطلابه منزلة

رفيعة، ثم الصلاة والسلام على خير البشير سيدنا محمد ﷺ.

بعد شكر الله "سبحانه وتعالى" على جزيل نعمه وكرمه، بأن وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع الذي نسأل الله تعالى أن ينفع به ويكون عوناً لنا على حسن طاعته.

فإننا نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لجامعة الشهيد "حمه لخضر" ممثلة برئيسها

وإدارتها وهيئات التدريس فيها لعطائها المستمر في خدمة أبنائها الطلبة.

وكما نتقدم بخالص الشكر والتقدير لأساتذتنا ومشرفتنا الجميلة الدكتورة "هند

غدايفي" حفظها الله لتكرمها بالإشراف على هذا العمل بكل إخلاص، حيث كانت

توجيهاتها السديدة وأراءها القيمة رغم إنشغالاتها، فلها كل الشكر والتقدير وزادها الله

علماً.

بشعورٍ غامرٍ بالتقدير والوفاء نتقدم بشكرنا الخالص العميق مقرونًا بجزيل

العرفان والإمتنان إلى كل من تفضل وأثرى جوانب هذا العمل سواء برأي أو

توجيه أو نصيحة

وإذا نسينا لا ننسى أن نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة "قسم علم

النفس".

رتيبة & نور الهدى

ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت الدراسة الحالية للكشف عن علاقة الإحترق النفسي بالأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي، ولتحقيق أهداف الدراسة والتأكد من فرضياتها استخدمت الباحثين مقياس الإحترق النفسي "البوبكر دبابي" ومقياس الأداء الوظيفي "الأحمد بالبقرة"، وجرى تطبيقهما على عينة متمثلة من (160) معلماً ومعلمة ببعض المدارس الابتدائية لولاية الوادي، حيث اختيرت هذه العينة بطريقة قصدية، كما واستخدمت الباحثين المنهج الوصفي الإرتباطي لتناسبه مع موضوع الدراسة، ولتحقق من فرضيات الدراسة تم الإعتماد على الأساليب الإحصائية والتي من بينها معامل إرتباط "سبيرمان" وإختبار "Z" وإختبار "مان وتي" اللابرامتري لعينتين مستقلتين.

بنيت هذه الدراسة على التساؤل الرئيسي المتمثل في " هل تُوجدُ علاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مُعلمي الطّور الابتدائي؟
وقد أسفرت النتائج على ما يلي:

- تُوجدُ علاقة ارتباطيه دالة احصائيا بين الاحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي.
- لا تُوجدُ فروق دالة احصائيا بين الذكور والاناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحترق النفسي.
- تُوجدُ فروق دالة احصائيا بين الذكور والاناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي.
- لا تُوجدُ فروق دالة احصائيا بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحترق النفسي تبعا للحالة الاجتماعية(متزوج/غير متزوج).
- تُوجدُ فروق دالة احصائيا بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي تبعا للحالة الاجتماعية (متزوج/غير متزوج).
- تُوجدُ فروق دالة احصائيا بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحترق النفسي تبعا للخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات).
- لا تُوجدُ فروق دالة احصائيا بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي تبعا للخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات).

Abstract:

The current study aims to investigate the relationship between burnout and job performance among elementary school teachers. The researchers utilized (Psychological Burnout) **Boubakar Debabi** and the (Job Performance) by **Ahmed Belbakarah** to achieve the study's objectives and confirm its hypotheses. These instruments were administered to 160 male and female teachers from elementary schools in ElOued. The sample was purposively selected. The researchers employed a descriptive-correlational research design to suit the study's topic. Statistical methods were used to verify the study's hypotheses, including Spearman's correlation coefficient, the t-test, and the Mann-Whitney U test for independent samples.

This study was built upon the main question: "Is there a relationship between burnout and job performance among elementary school teachers?"

The results are as follows:

- There is a statistically significant relationship at the ($\alpha \leq 0.05$) level of significance between burnout and job performance among primary school teachers.
- There are no statistically significant differences at the ($\alpha \leq 0.05$) level of significance between male and female primary school teachers on the burnout scale.
- There are no statistically significant differences at the ($\alpha \leq 0.05$) level of significance between male and female primary school teachers on the job performance scale.
- There are no statistically significant differences at the ($\alpha \leq 0.05$) level of significance among primary school teachers on the burnout scale based on marital status (married/unmarried).
- There are no statistically significant differences at the ($\alpha \leq 0.05$) level of significance among primary school teachers on the job performance scale based on marital status (married/unmarried)
- There are no statistically significant differences at the ($\alpha \leq 0.05$) level of significance among primary school teachers on the burnout scale based on professional experience
(less than 10 years/more than 10 years)
- There are no statistically significant differences at the ($\alpha \leq 0.05$) level of significance among primary school teachers on the job performance scale based on professional experience
(less than 10 years/more than 10 years)

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
V	إهداء
VII	شكر وتقدير
VIII	ملخص الدراسة باللغة العربية
IX	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
X	فهرس المحتويات
X	فهرس الجداول
XI	فهرس الأشكال
ب	مقدمة:
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
3	1- إشكالية الدراسة
4	2- فرضيات الدراسة
5	3- أهداف الدراسة
5	4- أهمية الدراسة
5	5- أسباب إختيار الموضوع
5	6- المفاهيم الأساسية للدراسة
7	7- الدراسات السابقة:
الفصل الثاني: الإحتراق النفسي	
18	تمهيد:
18	1- مفهوم الإحتراق النفسي
19	2- الإحتراق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات
20	3- أبعاد الإحتراق النفسي
21	4- أسباب الإحتراق النفسي
23	5- أعراض الإحتراق النفسي
24	6- مراحل حدوث الإحتراق النفسي
26	7- مستويات الإحتراق النفسي
26	8- النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي
32	9- كيفية الوقاية والتغلب على اضطراب الإحتراق النفسي
33	ملخص الفصل

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
35	تمهيد:
35	1- مفهوم الأداء الوظيفي
36	2- شروط الأداء الوظيفي
37	3- عناصر الأداء الوظيفي
39	4- محددات الأداء الوظيفي
40	5- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
41	6- أنواع الأداء الوظيفي
42	7- أهمية الأداء الوظيفي
43	8- تقييم الأداء الوظيفي (مفهومه وطرقه)
43	9- طرق تقييم الأداء الوظيفي
45	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
47	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
48	تمهيد:
48	1- منهج الدراسة
49	2- حدود الدراسة
49	3- عينة الدراسة
50	4- أدوات الدراسة
56	5- الاساليب الإحصائية المعتمدة لمعالجة فرضيات الدراسة
57	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة	
59	تمهيد:
59	1- عرض وتحليل نتائج الدراسة.
59	1-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
60	1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
60	1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
62	1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة
63	1-5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة
65	1-6- عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة
66	1-7- عرض وتحليل نتائج الفرضية السابعة
68	2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.
68	2-1- تفسير ومناقشة الفرضية الأولى

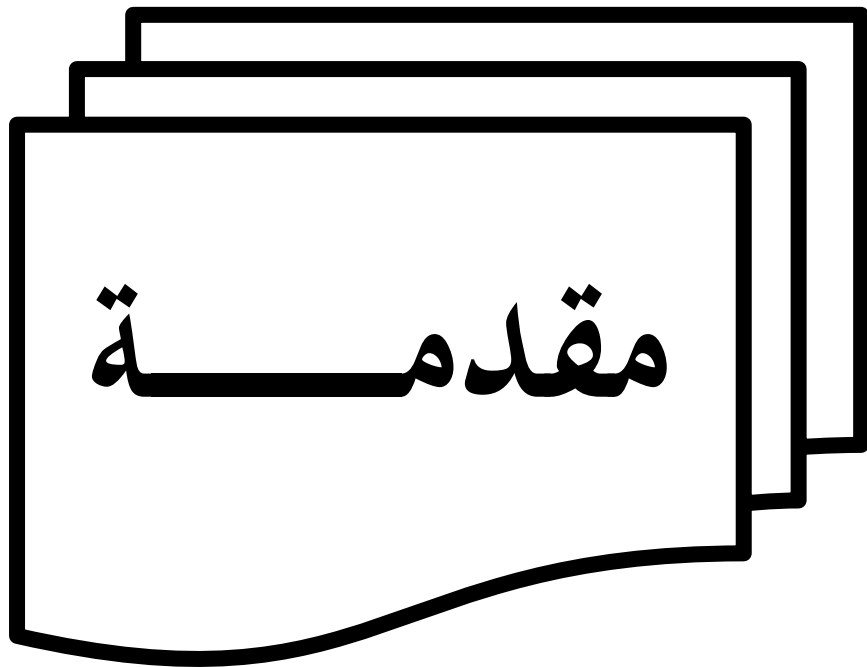
69	2-2- تفسير ومناقشة الفرضية الثانية
70	2-3- تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة
70	2-4- تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة
71	2-5- تفسير ومناقشة الفرضية الخامسة
71	2-6- تفسير ومناقشة الفرضية السادسة
73	2-7- تفسير ومناقشة الفرضية السابعة
75	خلاصة عامة
78	المراجع
82	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
49	عدد المعلمين في الدراسة الأساسية حسب الجنس.	01
50	عدد أساتذة التعليم الابتدائي في الدراسة حسب الحالة الاجتماعية (متزوج/عازب).	02
50	عدد المعلمين في الدراسة الأساسية حسب الخبرة.	03
51	معاملات الاتساق لألفا كرونباخ لمقياس الإحترق النفسي.	04
51	توزيع بنود مقياس الإحترق النفسي على الأبعاد (التفسيّة/ البدنية).	05
52	تصحيح مقياس الإحترق النفسي بأبعاده الخمسة (05).	06
53	كيفية منح الدرجات حسب البنود التي تحمل العبارات الإيجابية والسلبية.	07
54	معامل الاتساق لألفا كرونباخ لمقياس الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الابتدائي.	08
55	توزيع بنود مقياس الأداء الوظيفي على أبعاد الأداء والقدرات والإدراك.	09
55	درجات الإجابة على مقياس الأداء الوظيفي	10
59	دلالة إرتباط سبيرمان بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي.	11
60	دلالة الاختلاف بين متوسط رتب درجات الذكور ومتوسط رتب الإناث من أساتذة التعليم الابتدائي على مقياس الإحترق النفسي.	12
61	دلالة الاختلاف بين متوسط رتب درجات الذكور ومتوسط رتب درجات الإناث من أساتذة التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي.	13
63	دلالة الاختلاف بين متوسطي رتب درجات المتزوجين وغير المتزوجين من أساتذة التعليم الابتدائي على مقياس الإحترق النفسي.	14
64	دلالة الاختلاف بين متوسطي رتب درجات المتزوجين وغير المتزوجين من أساتذة التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي.	15
66	دلالة الاختلاف بين رتب درجات أساتذة التعليم الابتدائي على مقياس الإحترق النفسي تبعاً للخبرة المهنية.	16
67	دلالة الاختلاف بين رتب درجات أساتذة التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للخبرة المهنية.	14

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
26	مراحل الإحتراق النَّفسي.	01
27	نمذج "شواب" للاحتراق النَّفسي.	02
28	نمذج "شبرنس" للاحتراق النَّفسي.	03
31	مراحل الإستجابة للضَّغوط ومظاهرها في نمذج "سيلبي".	04
41	العوامل المؤثرة عَلَى الأداءِ الوظيفي.	05
62	مُتوسطي رُتب درجات الذَّكور والإناث من أساتذة التعليم الابتدائي عَلَى مقياسي الإحتراق النَّفسي والأداءِ الوظيفي.	06
65	متوسطي رُتب درجات المتزوجين وغير المتزوجين من أساتذة التعليم الابتدائي عَلَى مقياسي الإحتراق النَّفسي والأداءِ الوظيفي.	07
68	متوسط رُتب درجات أساتذة التعليم الابتدائي عَلَى مقياسي الإحتراق النَّفسي والأداءِ الوظيفي تَبَعاً للخبرة المهنية.	08



في ظل التغيرات والتطورات التي يشهدها العالم بين التعليم الركيزة الأساسية في تقدم ونمو أي مجتمع فالتعلم مهنة تتطلب الكثير من الصبر والتحمل على عاتق من يشغلها، وهذا ما يزيد من الضغوط والمشكلات النفسية التي يتعرض لها المعلم أو الأستاذ أثناء تأدية عمله، والتي تحمل مخلفات سلبية على شخصيته وأداءه الوظيفي، فتؤدي إلى ما يسمى بظاهرة الاحتراق النفسي والتي تعد من أخطر مشكلات العصر وأهمها، والإحترق النفسي مفهوم نسبيا، من حيث ظهوره في أوائل العقد السبعينيات من القرن العشرين حيث يعبر المحلل الأمريكي "هربرت فريد" أول من أشار إلى ظاهرة الإحترق النفسي على أنها حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للإعياء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طلقاتهم ثم قدم "ماسلاش" و"جاكسون" عملهم المشترك حول الإحترق النفسي وهو العمل الذي طورته "ماسلاش" بتصميم مقياس للاحترق النفسي حيث يطبقه الكثير من الباحثين، ومن هنا يتبين أن الاحتراق النفسي يؤدي إلى استنزاف بدني وارهاق عاطفي واضطرابات نفسية وأمراض سيكوسوماتية بالإضافة إلى أنه يؤثر سلبا على أداء الاستاذ واتجاهاته نحو مهنته وعلمه مردوده في التعليم (المهانية، 1995، 308) حيث أن الاحتراق النفسي يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي للعامل فالأداء الوظيفي له تأثير مباشر في إنتاجية أي مؤسسة (المدرسة) وقد حظي بالاهتمام الكبير من قبل الباحثين في ادارة الموارد البشرية، وتأسيسا على ما سبق انطلقنا في دراستنا حيث سلطنا الضوء على علاقة الاحتراق النفسي بالأداء الوظيفي لدى أساتذة المدرسة الابتدائية قد اشتملت دراستنا على جانبين هُما: جانب نظري وجانب تطبيقي

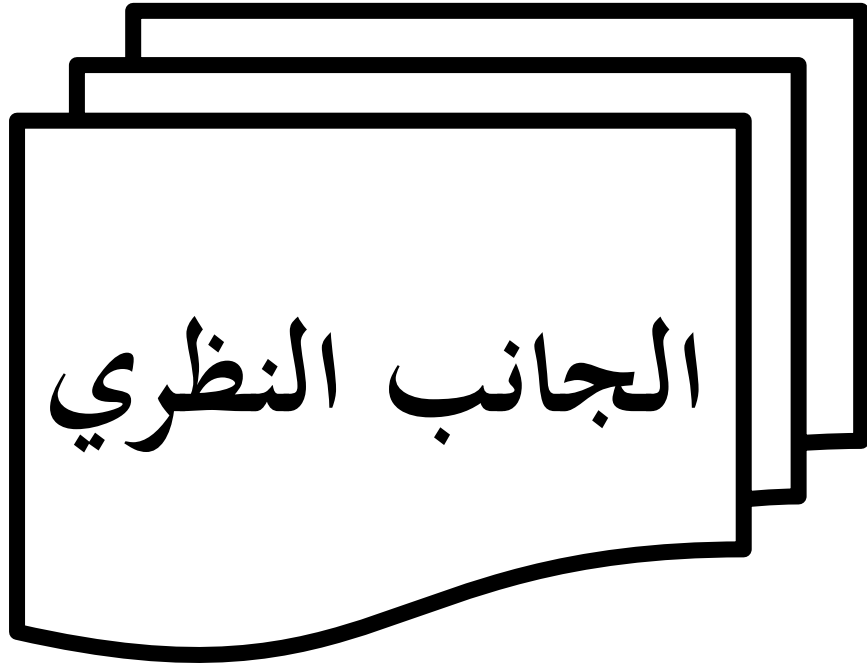
حيث يضم الجانب النظري ثلاثة فصول، تبدأ بالفصل الأول الذي يتضمن الإطار العام للدراسة وتساؤلاتها والفرضيات التي ارتكزت عليها وأهدافها، وأهميتها، وكذلك التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة وأهم الأسباب الدافعة لإختيار موضوع هذه الدراسة، وأخيراً الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

وبليه الفصل الثاني الذي يتضمن الإحترق النفسي، مفهومه، وعلاقته ببعض المصطلحات، وأبعاده وأعراضه، ثم تطرقنا الى أسباب ومراحل حدوث الإحترق النفسي، ومن ثم مستوياته ونظرياته ختاماً بكيفية الوقاية والتغلب على الإحترق النفسي وخلاصة لكل ما تم التطرق له في هذا الفصل .

ثم الفصل الثالث الذي تطرقنا فيه إلى الأداء الوظيفي من خلال عرض مفهوم الأداء الوظيفي، شروطه، عناصره ومحدداته، العوامل المؤثرة بالأداء الوظيفي، أنواع الأداء الوظيفي وأهميته، ثم طرق تقييم الاداء الوظيفي. وأخيراً خلاصة الفصل.

ثم يأتي الجانب الميداني:

الذي يتضمن الفصل الرابع بحيث يحتوي على الإجراءات المنهجية للدراسة بدأ بمنهج الدراسة وحدودها وكذلك عينة ومجتمع الدراسة ثم أدوات جمع البيانات لتليها الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة. وفي الأخير الفصل الخامس الذي يتناول عرض وتفسير النتائج المتحصل عليها في الدراسة المنجزة ثم خلاصة عامة وعرض جملة من التوصيات والمقترحات التي نراها جديرة بالبحث والاهتمام.



الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1 - الإشكالية.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أهداف الدراسة.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- أسباب إختيار الموضوع.
- 6- المفاهيم الأساسية للدراسة.
- 7- الدراسات السابقة.

1_ إشكالية الدراسة:

يُعدُّ المعلم أحد محاور العملية التعليمية، فهو الوسيط بين الطلاب والمادة التعليمية ومعارف ومهارات، لذلك فإن صحته النفسية والبدنية ينبغي النظر إليها بعين الاعتبار من أجل تحقيق نظام تربوي فعال.

وقد يُعاني المعلم من بعض المشكلات المرتبطة بمهنة التدريس كإزدواج حجم العمل، وإعداد المخططات الشهرية والسنوية، وكذا التقييمات المستمرة لمعرفة مدى نجاحه، لذا نجد بأن دوره لا ينتهي بنهاية اليوم الدراسي، بل يُكْمَل الكثير منها في المنزل.

وكذا العبء التدريسي وعدم القدرة على ضبط سلوك التلاميذ، وفقدان التحكم والسيطرة في مجريات الأمور المهنية، إضافة إلى ذلك إنخفاض العائد المادي لمهنة التدريس، والنظرة المتدنية لأستاذ التعليم الابتدائي، وغيرها من الأسباب، مما دعا بعض الباحثين إلى الربط بين مهنة التدريس والضغوط النفسية (يوسف، 1999، 1).

كما وتؤدي الضغوط الداخلية والخارجية التي يتعرض لها أستاذ التعليم الابتدائي إلى إستنزاف جسمي ونفسي، ومن أهم مظاهره، فقدان الإهتمام بالتلاميذ وتبلد المشاعر، ونقص الدافعية، والأداء النمطي للعمل، ومقاومة التغيير وفقدان الإبتكارية، ويؤدي إفتقاد المعلم إلى الدعم الإجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث إلى زيادة احتمال وقوع المعلم فريسة للاحتراق النفسي وتعدد مصادر الضغوط المسببة له بالنسبة للمعلم في سلوك التلاميذ، وعلاقته العملية بزملائه، والصراعات المدرسية، وعلاقة المعلم بالإدارة، والأعباء الإدارية وضيق الوقت، وغياب التفاهم بين المعلم والإدارة، والمعلم والأولياء وغيرها من المسببات.

وبالتالي نجد أنّ استمرار المعلم في العمل داخل هذه الوضعيات والمواقف الضاغطة من شأنه أن يعرضه للاحتراق النفسي، والذي يمثل انعكاساً أو ردة فعل لظروف العمل غير المحتملة حيث ينتج عنه آثار عديدة منها تدني الإحساس بالمسؤولية، زيادة السلبية ولوم الآخرين في حالة الفشل، قلة الدافعية ونقص فاعلية الأداء، كثرة التغيب عن العمل، وعدم الإستقرار الوظيفي (الخطيب، 2007، 10).

وبالإضافة إلى مُضاعفات الإحتراق النفسي السلبية على المعلمين تنعكس تأثيراته الخطيرة على الطلاب والزملاء من المعلمين والإداريين والعاملين في المدرسة، وكذلك إنعكاساته على العملية التعليمية بأكملها، ولهذا فإن الإحتراق النفسي يمثل مشكلة باهظة التكلفة على المعلم والمدرسة، والتي تتمثل في تدني معدلات الإنتاجية والغياب لفترات طويلة أو ترك المهنة.

إنطلاقاً مما سبق جاءت هذه الدراسة لتبحث في موضوع الإحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مُعلمي الطّور الابتدائي، ومن هذا المنطلق يمكننا طرح التساؤلات التالية:

- التساؤل العام:

هل تُوجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين الإحتراق النَّفسي والأداء الوظيفي لدى مُعلمي الطَّور الابتدائي؟

يندرج تحت التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي:

1- هل تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق النَّفسي وفقاً لمتغير الجنس (ذكر/أنثى)؟

2- هل تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي وفقاً لمتغير الجنس (ذكر/أنثى)؟

3- هل تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق النَّفسي بين مُعلمي الطَّور الابتدائي وفقاً لمتغير الحالة

الاجتماعية (أعزب/متزوج)؟

4- هل تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين مُعلمي الطَّور الابتدائي وفقاً لمتغير الحالة

الاجتماعية (أعزب/متزوج)؟

5- هل تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق النَّفسي بين مُعلمي الطَّور الابتدائي وفقاً لمتغير الخبرة؟

6- هل تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين مُعلمي الطَّور الابتدائي وفقاً لمتغير الخبرة؟

2- فرضيات الدِّراسة:

تمت صياغة الفرضيات على النحو التالي:

- تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحتراق النَّفسي والأداء الوظيفي لدى مُعلمي الطَّور الابتدائي.

تندرج تحت الفرضية العام فرضيات فرعية وهي كالتالي:

- لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق النَّفسي بين مُعلمي الطَّور الابتدائي وفقاً لمتغير الجنس

(ذكر/أنثى).

- لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين مُعلمي الطَّور الابتدائي وفقاً لمتغير الجنس

(ذكر/أنثى).

- لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق النَّفسي بين مُعلمي الطَّور الابتدائي وفقاً لمتغير الحالة

الاجتماعية.

- لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين مُعلمي الطَّور الابتدائي وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

- لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحتراق النَّفسي بين مُعلمي الطَّور الابتدائي وفقاً لمتغير الخبرة.

- لا تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي بين مُعلمي الطَّور الابتدائي وفقاً لمتغير الخبرة.

3- أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مُعلمي الطّور الابتدائي، ويُندرج تحت هذا الهدف أهداف أخرى فرعية متمثلة فيما يلي:
- معرفة الفروق بين الجنسين من مُعلمي الطّور الابتدائي في الإحترق النفسي والأداء الوظيفي.
 - معرفة الفروق بين عامل الخبرة في التدريس من مُعلمي الطّور الابتدائي في الإحترق النفسي والأداء الوظيفي.

4- أهمية الدراسة:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تناولته بالإضافة إلى التساؤلات المطروحة فيه، ويُتلخص ذلك فيما يلي:
- إنّ الإحترق النفسي موضوع عملي، فكل دراسة تُلقى الضوء عليه ستُضفي عليه المزيد من التحليل الواقعي خاصة عند الذين يقدمون خدمات للآخرين.
 - تُلقى هذه الدراسة المزيد من الإهتمام على مظاهر الإحترق النفسي في علاقتها بالأداء الوظيفي الجزئي والكلّي.
 - تعزيز ميدان الدراسات والبحوث النفسية والتربوية بدراسة حديثة تتناول متغيرين أساسيين وهما الإحترق النفسي ومظاهر الأداء الوظيفي لدى مُعلمي الطّور الابتدائي.

هذا وبِقصد وضع برنامج وقائي لتشخيص ظاهرة الإحترق النفسي وإيجاد الآليات المناسبة للتخفيف منها.

5- أسباب إختيار الموضوع:

- إنّ ما دَفَعنا لإختيار هذا الموضوع هو كَوْنُ ظاهرة الإحترق النفسي أصبحت تأخذ مكانة هامة في الدراسات النفسية المتعلقة بالجانب الوظيفي، كما يمكن لهذه الدراسة أن تكون أرضية للدراسات المستقبلية حول نفس الموضوع.

6- المفاهيم الأساسية للدراسة:

- التعريف الإجرائي للإحترق النفسي:

- يمكن تعريف الإحترق النفسي إجرائياً بأنه "حالة نفسية يفقد فيها الفرد الإهتمام بعمله وبنفسه ويشعر بالقلق والتوتر، والإنسحاب والإجهاد نتيجة أعباء العمل وعدم القدرة على مواجهة متطلباته، ويقاس إجرائياً بقياس البحث بالدرجة التي يحصل عليها مُعلمي (أساتذة) التعليم الابتدائي على مقياس الإحترق النفسي.

- التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

هو كل جهد فكري يبذله مُعلمي (أساتذة) التعليم الابتدائي أثناء أداء وظيفته والقيام بدوره داخل المؤسسة التعليمية، ويقاس إجرائياً لغايات البحث بالدرجة التي يحصل عليها مُعلمي (أساتذة) التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي.

7- الدراسات السابقة:

7-1- الدراسات العربية المتعلقة بالإحترق النفسي:

7-1-1- دراسة "دواني" وزملائه (1989):

هي دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى المعلمين الأردنيين بأبعاده الثلاثة، شدة الإجهاد الإنفعالي وتكراره، وهدفت الدراسة كذلك إلى الكشف عما إذا كان هناك فروق جوهرية على أبعاد الإحترق النفسي بين مستويات الجنس، والمؤهل العلمي والخبرة لدى المعلمين.

تكوّنت عينة هذه الدراسة من (349) معلماً ومعلمة من (50) مدرسة من مدارس المملكة الأردنية، وأما مادة الدراسة فكانت مقياس "ماسلاش" للإحترق النفسي بفقراته الإثنتين والعشرين بعد تعريبه.

أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن المعلم الأردني يعاني من الإحترق النفسي بدرجة متوسطة ولم تُظهر النتائج أي فروق جوهرية بين مستويات المؤهل العلمي ومستويات الخبرة التعليمية على بُعد تكرار الإجهاد الإنفعالي وشدته الدالة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس على هذا البعد إذ تبين أن درجة المعلمات أعلى من درجة المعلمين.

7-1-2- دراسة "البطانية" (2003):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الإحترق النفسي لدى مُعلمي ومُعلمات عُرف المصادر في شمال الأردن، حيث تكوّنت عينة الدراسة من (54) معلماً ومعلمة، وقد كشفت النتائج على أن مُعلمي ومُعلمات عُرف المصادر في شمال الأردن يُعانون من مستويات متوسطة من الإحترق النفسي، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس والعمر.

وفي ضوء نتائج هذه الدراسة قدّم الباحث عدداً من التوصيات للمعلمي ومُعلمات عُرف المصادر، مثل تدريب مُعلمي عُرف المصادر على مهارات التدخل الإجتماعي وعلى المهارات التدريسية، وأيضا تحسين الفجوة بينهم وبين مُعلمي مباحث المدرسة.

3-1-1- دراسة "القيروتي" و"خطيب" (2005):

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الإحترق النفسي لدى مُعلمي الطلبة العاديين والموهوبين وذوي صعوبات التعلم بجامعة عمان، إشمطت الدراسة على عينة مكونة من (84) معلماً و(116) معلمة، إستخدم الباحث مقياس "سترنك" (1996) للاحترق النفسي، وأسفرت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحترق النفسي تُعزى لمتغير الجنس والمؤهلات التعليمية ومستويات الخبرة والحالة الاجتماعية كما أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائية تُعزى لمتغير فئة الطالب الذي يُعلمه الأستاذ وإصالح مُعلمي الطلبة ذوي الإعاقة ومُعلمي الطلبة الموهوبين.

كما وأسفرت نتائج هذه الدراسة إلى عدم وجود فروق جوهريّة في مستوى الإحترق النفسي تعود للموضوع الدراسي الذي يُدرسه المعلم (الأستاذ) أو المُؤهل العلمي.

4-1-1- دراسة "دبابي" و"بن ساسي" (2010):

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس، وعمّا إذا كانت هناك فروق تعود إلى المستوى الذي يدرسه المعلم أو الجنس أو الخبرة المهنية وقد جرت الدراسة بمدينة "ورقلة" الموسم الدراسي (2010/2009) حيث تم إستعمال المنهج الوصفي الإستكشافي.

تكوّنت عينة هذه الدراسة من (245) معلماً ومعلمة منهم (201) مُعلم في المرحلة الابتدائية و(146) أستاذ متوسط و(88) أستاذ ثانوي.

إستخدمت الدراسة مقياس "ماسلاش" المقنن للاحترق النفسي، حيث توصلت فيه إلى وجود إحترق نفسي منخفض لدى غالبية أفراد العينة في جميع أبعاد المقياس، كما وتوصلت أيضا إلى عدم وجود فروق بين أفراد مجتمع الدراسة تُعزى إلى متغيرات المستوى التعليمي والجنس والخبرة المهنية.

5-1-1- دراسة "عدنان" (2011):

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، حيث طبقت على عينة من العاملين من ذوي الإحتياجات الخاصة، كشفت هذه الدراسة أن المتخصصين في علاج وتدريب ذوي الإحتياجات الخاصة هم أكثر إحترقا في فئتي المعلمين والمتخصصين في مجال التربية الخاصة. أسفرت نتائج هذه الدراسة إلى أن مُعلمي التربية يعانون بدرجة متوسطة من الإحترق النفسي، كما ويتبين من النتائج أن معظم الفروق ظهرت في بُعد الإجهاد الإنفعالي.

اختلفت عينة هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى بحيث إتمدت على فئة العمال المتخصصين في علاج ذوي الإحتياجات الخاصة، حيث إكتشفت معاناتهم للاحتراق أكثر من مُعلمي التربية، على الرغم من تأكيد معاناة المعلمين بدرجة كبيرة في الدراسات الأخرى.

7-1-6- دراسة "هوارى أحلام" (2014):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الإحتراق النفسي لدى مُستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، حيث تكوّنت عينة الدراسة من (95) مستشار توجيه في الطّور الثانوي في كلٍ من الولايات التالية: تلمسان، عين تموشنت، سيدي بالعباس، وهران.

إتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لكونه المنهج الأنسب لها، كما وتمّ توظيف مقياس الإحتراق النفسي "ماسلاش" (1981 maslach) بإستخدام النسخة المعربة من طرف "زيد البتال" (2011)، حيث تمّ توظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في إختبار (t.test) لدراسة الفروق الفردية بين مُتغيرات الدراسة وفقاً لمُتغير الجنس، الحالة الاجتماعية، الأقدمية والتخصص الجامعي.

أسفرت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الإحتراق النفسي ككل، وكذلك فروق دالة إحصائية في بُعد الإنهاك الإنفعالي لدى مُستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بإختلاف الجنس، وعدم وجود فروق دالة إحصائية على بُعدي تبدل المشاعر والإنجاز الشخصي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس "ماسلاش" لدى مُستشاري التوجيه والإرشاد بإختلاف الأقدمية وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس "ماسلاش" لدى مُستشاري التوجيه والإرشاد النفسي والمهني بإختلاف التخصص الجامعي.

7-1-7- دراسة الحديدي (2014):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مُستويات الإحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، حيث تكّون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الأردنية في الفصل الدراسي الثاني من العام (2013/2014) وإشتملت الدراسة على عينة قُدرت بـ: (183) عضواً، ولمعالجة هذه الدراسة تمّ الإعتماد على المنهج الوصفي كونه المنهج الأنسب لها.

توصّلت الباحثة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود مستوى مرتفع من الإحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، وعدم وجود علاقة إرتباطية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مفهوم

الذات والإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد النفسي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) في متغيرات الدراسة (النوع الاجتماعي، العمر، الحال الاجتماعية، الرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخدمة).

قدّمت الباحثة في نهاية دراستها عدة توصيات أهمها ضرورة الإهتمام بتوفير مناخ جيد لأعضاء هيئة التدريس لما ينعكس ذلك في العملية التعليمية وزيادة رغبتهم في العمل (مجلة فصلية محكمة، 2011، 73-74).

7-2- الدّراسات الأجنبية المتعلقة بالإحترق النفسي:

7-2-1- دراسة "كرياكو" و"ستكليف" (1987):

كان الهدف من هاته الدراسة التعرف على مصادر الإحترق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي في إنجلترا ومدى إنتشاره وقد صمّم لهذا البحث إستبيان وزّع على عينة مكوّنة من (237) معلم، وتوصلاً إلى النتائج التالية:

- يوجد حوالي (25) معلم مصاب بالإحترق النفسي.

- لا تُوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات الإحترق النفسي ومُتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، الخبرة).

7-2-2- دراسة "هيبز" و"هايلين" (1991 Hipps Et Happlin):

بُعنوان " ضغط العمل الناتج عن تكليف المعلمين بأعباء إضافية ووجهة لضبط العمل والجنس ومدى إرتباطهم بالرضا والإحترق النفسي لدى المعلمين ومُدرّاء المدارس" تكوّنت عينة هذه الدراسة من (455) معلماً و(128) مديراً من (09) مدرّاء ذات نظم مدرسية مختلفة.

وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة بين الإحترق النفسي والرضا عن العمل، والضبط المرتبط بالتكليف بأعباء إضافية ووجهة الضبط ونوع عُمر الجنس بالنسبة للمُعَلِّمين والمُدرِّسين، وحين يميل المعلمون ذوي الدرجات المرتفعة في الإحترق النفسي إلى ترك مهمة التدريس، وقد تبين عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي وبين العلاقة مع الزملاء.

وفي نفس سياق الدراسة الأولى وُجِدَ أن هذه الدراسة تهتم بفتة المعلمين أيضاً، إلا أنها تدرس عبء العمل المضاف للمعلم وما إذا كان يؤدي إلى الإحترق النفسي وعلاقته بالرضا عن العمل، وقد كان هناك نتائج بينت تأثير أعباء العمل الإضافية على المعلمين في رضاهم عن العمل.

3-2-7- دراسة "جيبين" و"هارس" و"ميسوب" (2003):

هدفت الدراسة إلى معرفة الإحترق النفسي لدى مُعلّمي الأطفال المتوحدين، وبلغت العينة (84) مُعلم ومُعلمة، أظهرت النتائج الى وجود إرتباط بين مستوى درجة الإلتزام والإحترق النفسي وأظهرت نتائج تحليل الإلحدار المتعدد لمستوى الإلتزام والجنس والتخصص والتوجيه المهني، كما وانه يوجد إحترق نفسي لدى المعلمين والمعلمات بمستوى متوسط.

4-2-7- دراسة "جاك" و"جيل" (2003):

هدفت هذه الدراسة إلى تفصي العلاقة بين ضغوط التدريس والإحترق النفسي والقلق والتوتر لدى عينة مكوّنة من (86) معلماً ومُعلمة في المرحلة الأساسية والثانوية وتوصّلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل الناجمة عن مهنة التدريس تؤدي للإحترق النفسي.

5-2-7- دراسة "هكان ساري" (2005 hahan sari):

بعنوان "دراسة تحليلية للإحترق النفسي والولاء لدى المعلمين ومديري المدارس في تركيا والعوامل التي تؤثر على إحتراقهم النفسي".

وبلغت عينة الدراسة (295) مُعلم ومُعلمة و(33) من مديري المدارس، وقد إكتشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمديرين في بُعدين من أبعاد الإحترق النفسي وهما الإجهاد الإنفعالي وفقد الأنية وتبدد الشّخصية.

إعتمدت هذه الدراسة على عينة من المعلمين والمدراء في المدارس، ما يختلف مع الدراسات التي سبقت وهذا ما أظهر إختلافاً في نتائجها.

6-2-7- دراسة "ولكرسون" (2009 wilkersoni):

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع الإحترق النفسي للمُرشدين في الولايات المتحدة الأمريكية وإستخدام الباحث مقياس "ماسلاش" للإحترق النفسي وتم تطبيقه على عينة مكوّنة من (198) مُرشداً ومُرشدة، وبينت نتائج الدراسة أنّ درجات المرشدين في بُعد (نقص الشعور بالإنجاز) أعلى من المعتاد مما يُشير إلى إنخفاض مُستوى الإحترق النفسي لدى العينة في هذا البُعد، بينما بُعد الإجهاد الإنفعالي كان فوق المتوسط وفي بُعد تبدل المشاعر أقل من المعتاد (مجلة أبحاث، 2020، 318).

7-2-7- دراسة "فوركبك" و"موستيك" (2012, vorkapic. Mustipic):

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى المرشدين العاملين في مراكز الوقاية والعلاج من تعاطي المخدرات في "كرواتيا" في ضوء بعض المتغيرات، وقد إستخدما الباحثان مقياس "ماسلاش" للاحترق النفسي على عينة مكونة من (68) مُرشداً ومُرشدة، حيث أظهرت النتائج أن مستوى الإحترق النفسي لدى المرشدين مُرتفع، كما أظهرت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين المرشدين والمرشدات لصالح الإناث.

7-3-3- الدراسات العربية المتعلقة بالأداء الوظيفي:**7-3-3-1- دراسة "السبيعي شيب منصور" (1999):**

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة في مدينة الرياض، من أبرز نتائج هذه الدراسة تتمثل في أن أكثر ما يتعرض له الضباط من مصادر الضغوط يتمثل في نوع العمل وكميته، قلة فرص النمو الوظيفي، وصراع الأدوار، وأن هذه الضغوط لها تأثير كبير على مستويات الأداء الوظيفي للأفراد.

7-3-3-2- دراسة "العترى" (2001):

تهدف الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لمديري ومديرات المدارس الابتدائية بمنطقة الحدود الشمالية التعليمية والتعرف على ما إذا كانت درجة الرضا الوظيفي لدى مجتمع الدراسة تختلف، وأيضا التعرف على العلاقة بين درجة الأداء الوظيفي لمديري ومديرات المدارس الابتدائية والرضا الوظيفي لديهم.

7-3-3-3- دراسة "المر" (2001):

بعنوان "آثار ظروف العمل على الأداء الوظيفي" حيث تمثلت أهدافها في التعرف على آثار متغيرات ظروف العمل المرنة على الأداء الوظيفي والضغوط المرتبطة بالوظيفة مثل (صراع الأدوار، غموض الدور، زيادة حمل الدور)، استخدمت الدراسة أسلوب المسح الإجتماعي بإستخدام عينة عشوائية من المحاسبين عددهم (156) مُحاسب في شركات المحاسبة العام وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- إن ترتيبات العمل المرنة تؤدي إلى تحسين كبير في الأداء الوظيفي.
- تؤثر الضغوط المرتبطة بالوظيفة مثل صراع الأدوار غموض الدور، وزيادة حمل الدور تأثيراً سلبياً على الأداء الوظيفي.

7-3-3-4- دراسة "عماد الكحلوة" و"نصر كحلوت" (2006):

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن مدى شيوع الضغوط المدرسية ومستوى الأداء والعلاقة بينهما، تكونت عينة الدراسة من (66) معلماً في المرحلة الأساسية العليا للجنسين بمحافظة غزة وشمالها، وتمثلت الأدوات

المستخدمة في الدّراسة مقياس الضّغوط المدرسية وإستبانة ملاحظة الأداء من إعداد الباحثان، حيث أظهرت النتائج أن:

- الضّغوط المدرسية شائعة عند أفراد العينة من مُعلّمي المرحلة الأساسية وتدرج في سلم أعلاه ضغوط سلوكيات التلاميذ وأدناه ضغوط العلاقة مع المدير، كما أن أداء المعلمين يندرج في سلم أعلاه المجال الشخصي الإداري وأدناه مجال التقييم والتقييم.

- ولم تظهر نتائج الدّراسة وجود علاقة بين الضّغوط المدرسية وأداء المعلمين.

7-3-5- دراسة "الوحشي" (2008):

سعت الدّراسة إلى التّعرف على العلاقة بين الضّغوط المهنية والإحترق النفسي، والأداء الوظيفي، وإستخدمت الباحثة الإستبانة بغرض جمع المعلومات ووزعت بطريقة عشوائية عن عينة من (200) مُعلم ومُعلمة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدّراسة:

- وجود علاقة إرتباطية بين الضّغوط المهنية وأبعاد الإحترق النفسي.

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضّغوط المهنية والأداء الوظيفي.

- كما أشارت نتائج هذه الدّراسة إلى عدم وجود علاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي.

- عدم وجود علاقة بين الضّغوط المهنية والأداء الوظيفي.

7-3-6- دراسة "أحمد عكاشة" (2008):

بعنوان " أثر العلاقة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي " قُدمت هذه الدّراسة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية بغزة، حيث هدفت إلى التّعرف على واقع الثقافة التنظيمية في شركة الإتصالات الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعمال، استخدم الباحث في هذه الدّراسة المنهج الوصفي، اما بالنسبة لعينة الدّراسة فقد تكونت من (312) موظف، أسفرت نتائجها على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي، كما وأظهرت أن العاملين بحاجة إلى تطوير مستوى المهارات والقدرات المتعلقة بالجانب الإبداعي بهدف القدرة على مواكبة المتغيرات الجديدة (تومي، قريبي، 2018، 29).

7-3-7- دراسة "خليفات" والمطارنة" (2010):

أُجريت هذه الدراسة لمعرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في الأردن من طرف معلمينهم، إستخدم الباحث المنهج الوصفي، وإستبانة طبقت على عينة عشوائية بلغت (331) مدير ومديرة و(985) معلماً ومعلمة وتوصّلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- أن مستوى الضّغط في الأداء لدى المدراء كان متوسطاً.

- كما ودلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل لمتغيرات الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين والجنس والعمر.

7-3-8- دراسة "بو قطف محمود" (2014):

بعنوان "التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية "عباس الغرور" خنشلة، حيث أسفرت النتائج التي توصل إليها الباحث على أن للتكوين أثناء الخدمة دور كبير في تطوير قدرات وسلوك الموظف، وذلك من خلال إضافة معارف ومهارات وإتجاهات وأفكار حديثة تساعده على تنفيذ المهام الإدارية بعد الإنتهاء من الدورات التكوينية.

كما أن للمكون دور كبير في إنجاح عملية تكوين الموظف أثناء الخدمة، من خلال أسلوبه وقوة تأثيره.

وبرامج التكوين أيضا لها دور المؤثر في نجاح عملية تكوين الموظف أثناء الخدمة وتحسين علاقته بالمسؤولين وبقية الزملاء وتساعده على تحسين أداء الموظفين.

7-3-9- دراسة "رضوان" (2016):

هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة الحوسبة الحاسوبية بتطوير الأداء الوظيفي للمدراء العاملين بالجامعات الفلسطينية بغزة، وكانت عينة الدراسة مكونة من (159) من المدراء الإداريون العاملون في جامعة الأزهر بغزة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود نسبة مرتفعة من الموافقة من قبل أفراد العينة على المجال المتعلق بالحوسبة الحاسوبية بنسبة قدرت ب: (73.2)، ووجود درجة موافقة مرتفعة من قبل عينة الدراسة على المجال المتعلق بالأداء الوظيفي قدرت ب: (81.2)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات المبحوثين حول مجال الحوسبة الحاسوبية في الجامعات الفلسطينية.

7-3-10- دراسة "إيمان جبريل" (2016):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي، وتعتبر هذه الدراسة دراسة ميدانية أُجريت في الجامعات الفلسطينية في محافظة غزة على الموظفين العاملين تحت المسمى الوظيفي، عميد، نائب،

مدير، مساعد مدير، رؤساء الأقسام، تمثلت عينة هذه الدراسة من (170) موظف حيث أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين الأمن الوظيفي والأداء الوظيفي في الجامعات الفلسطينية بغزة.

7-3-11- دراسة "مختار غريب" (2016):

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى مُستشاري التوجيه وتحديد إحتياجاتهم التدريبية من وجهة نظرهم، وتحقيقاً لهذا الهدف إستخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث تكوّنت عينة الدراسة من (86) مُستشار ومُستشارة من ولاية الجلفة، توصل الباحث الى النتائج التالية:

- مستوى الأداء الوظيفي لدى مُستشاري التوجيه متوسط، اما بالنسبة لمُستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني فتحصل على درجة إحتياج كبيرة في مجال الإعلام والإتصال، ومجال التوجيه والإرشاد، ومجال التكفل والمتابعة النفسية، ومجال التقويم والتنظيم (مجلة الحقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، 2018، 242).

7-4-4- الدراسات الأجنبية المتعلقة بالأداء الوظيفي:

7-4-1- دراسة "جون وايفاس" (1995):

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر التدريب على تسيير الإدارة المدرسية أثناء الخدمة في تحسين أداء المدير المهني، وقد تكوّنت عينة الدراسة من (60) مديراً بالمدرسة الابتدائية لولاية "مونتانا" بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث توصلت الدراسة إلى منح شهادة أكاديمية للدورة وجعل الدورات التدريبية ضمن متطلبات برنامج الدراسة للطلاب المُتخرجين في الإدارة المدرسية.

7-4-2- دراسة "Paula. M. Caligiuri" (1995):

بعنوان " الخصائص الشخصية المتصلة بالأداء المهني الفعال لدى عينة من العاملين في الشركات الأمريكية من جنسيات مختلفة، والتكيف عبر الثقافات، ومن جملة ما توصلت إليه نتائج هذه الدراسة، أنّ الأسلوب الذي يتبعه المدير في بيئة العمل يؤثر على الأداء المهني للعمال، كما وتبين أنّ للحكم الذاتي الذي يُصدره العامل المغترب مع البيئة الجديدة تؤثر على سلوكه في بيئة العمل، كما وأنّ الخصائص الفردية التي يتمتع بها العامل لها دوراً كبير في التنبؤ بأدائه المهني مستقبلاً.

7-4-3- دراسة "بوستير" (1999):

هدفت الدراسة الى قياس الأداء في الحكم المحلي وتقييم الممارسة الفعلية حيث هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تداخل قياس الأداء في الإدارات المحلية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تركيز على تحسين نوعية الخدمة والمعلومات المرشدة من الزبائن في القطاع العام.

7-4-4- دراسة "بيتر" (2000):

تهدف الدراسة الى معرفة المناخ التنظيمي وأداء الشركات التي تم تصنيف أدائها بأنه فوق المتوسط في مرحلة النمو وشركات تم تصنيف أدائها بأنه فوق المتوسط في مرحلة النمو وشركات تم تقييمها بالأداء المنخفض عن المتوسط.

كما وأنه تم التوصل إلى وجود فروق مهمة بين الذكور في الشعور بالإنجاز بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار والشدة، كما وأشارت الدراسة إلى وجود فروق مهمة بين مستويات العمر والإحترق النفسي فقد أظهر أفراد العينة من فئة صغار السن شعوراً سلبياً تجاه العملاء بدرجة أعلى من الأفراد فئة كبار السن من حيث شدة الإجهاد الإنفعالي.

7-4-5- دراسة "تواج" (2000 tawaj):

هدفت هذه الدراسة إلى إستطلاع العلاقة بين التمييز في الأداء الوظيفي والتمييز في جودة الحياة بعينة مكونة من (342) معلماً ومعلمة موزعين على (22) مدرسة في إحدى الولايات الأمريكية. وقامت هذه الدراسة بإجراء مجموعة من المقابلات للمعلمين والمعلمات لإستطلاع تصوراتهم حول جودة الحياة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لهم. توصلت نتائج هذه الدراسة إلى:

- أن العوامل المساهمة في جودة الحياة هي: العلاقة الأسرية، النشاط البدني، وقت الفراغ، والإسهام القيم في العمل.
- كما وبينت الدراسة على أن المتطلبات الضرورية لجودة الحياة والتمييز في الأداء الوظيفي للمعلمين هي وجود إلتزام بنمط حياتي متوازن.
- وجود علاقات داعمة للمشاركة في الأنشطة البدنية.
- وجود فاعلية ونجاعة في أدوار العمل.
- كما وتوصلت أيضا إلى أن عدم توفر الموازنة في العوامل السابقة تؤدي إلى ضغوط وإجهاد في العمل، ومن ثم يؤثر تأثيراً سلبياً على الأداء الوظيفي.

الفصل الثاني: الإحتراق النفسي

تمهيد:

- 1- مفهوم الإحتراق النفسي.
- 2- الإحتراق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات.
- 3- أبعاد الإحتراق النفسي.
- 4- أسباب الإحتراق النفسي.
- 5- أعراض الإحتراق النفسي.
- 6- مراحل حدوث الإحتراق النفسي.
- 7- مستويات الإحتراق النفسي.
- 8- النظريات والنماذج المفسرة للإحتراق النفسي.
- 9- كيفية الوقاية والتغلب على الإحتراق النفسي.

ملخص الفصل

تمهيد:

يُعتبر الإحترق النفسي نتيجة حتمية للضغوط المهنية، وهو ظاهرة سلبية تؤثر على الفرد في حياته الخاصة وحياته المهنية، كما أنها تؤثر على نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها، وبالتالي في تطوير المجتمعات لذلك هو ظاهرة جذبت إهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عاماً الماضية، لذلك تُعد دراسة موضوع الإحترق النفسي من الموضوعات الهامة، التي تحظى بالإهتمام من قبل الباحثين حيث بدأ يظهر هذا الأخير في نواحي الحياة العلمية والعملية، مما أدى إلى مشاكل وضغوط نفسية وسوء التوافق وعدم التكيف مع كل المتطلبات المهنية، وكثيراً ما يعاني الموظفون في مختلف المهن وخاصة المعلمين في مهنة التدريس من إتهاك وتعب شديد، وإرهاق جسدي، فهم الأكثر عرضة لهذه الضغوط النفسية، إذ كان لابد من الإهتمام بالإحترق النفسي سعياً لمعالجته كي يكون الفرد متزناً وبعيداً عن التوتر والقلق ويقبل عمله بحمة عالية، وعليه سوف نتطرق في هذا الفصل إلى متغير الإحترق النفسي، حيث يتناول بالشرح المفصل إلى مفهومه، أبعاده وأسبابه.....إلخ.

1- مفهوم الإحترق النفسي:

لقد أثارَت ظاهرة الإحترق النفسي إهتماماً بارزاً في الدراسات السيكولوجية على مدى السنوات الأخيرة وذلك نظراً لما تُسببه من أثار تؤدي إلى سوء التوافق النفسي، حيث يتعرض العاملون لأسباب متعددة لا يستطيعون التحكم فيها مما يؤدي إلى عدم القيام بدورهم بشكل فعال، الأمر الذي يساهم في إحساسهم بالعجز عن القيام بالمهام المطلوبة منهم وبالمستوى الذي يتوقعه منهم المسيرين، بالإضافة إلى الأثار السلبية الخطيرة الأخرى، وهذا الشعور بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإتهاك الإنفعالي.

وحول مفهوم الإحترق النفسي يكاد يتفق الباحثين على أنه يشير إلى حالة من الإتهاك والإستنزاف البدني والإنفعالي، نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الإحترق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب والإرهاق والشعور بالعجز، وفقدان الإهتمام بالعمل السخرية من الآخرين والكآبة، الشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات (عسكر، 2003، 102).

وقد عرّف مجموعة من العلماء الإحترق النفسي كما يلي:

- تعريف "ماسلاش" و"جاسون" (Maslach & Jackson, 1981): « بأنه إحساس الفرد بالإجهاد الإنفعالي، تبدل المشاعر، وإخفاض الإنجاز الشخصي».

يُعرّف الإجهاد الإنفعالي هنا بأنه "فقدان طاقة الفرد على العمل والأداء، والإحساس بزيادة متطلبات العمل" بينما يُعرّف تبدل المشاعر بأنه " شعور الفرد بأنه سلبى وصارم وكذلك إحساسه باختلال حالته المزاجية"، أما إنخفاض الإنجاز الشخصي فيُعرّف بأنه إحساس الفرد بتدني نجاحه، وإعتقاده بأن مجهوداته تذهب سُدىً".

- وعرّفته الباحثة "ماسلاش وليتر" (Maslach & Leiter): بأنه "تغيرات في إتجاهات وسلوك الفرد نحو العمل، وكذلك تغيرات في حالته البدنية وتمثل في الإجهاد الإنفعالي، بل يصل الأمر به إلى إنخفاض إنجازه الشخصي (Bilge، 2006، F).

- أما الباحثين **Jackson & Leiter، Maslach (1988)**: فيشيرون إلى أنه "عبارة عن أزمة في علاقة الفرد نحو عمله، ولكن ليست بالضرورة أن تكون أزمة في علاقة الفرد نحو زملائه في العمل" (حمداش، 2002، 48)

-أما تعريف "علي عسكر" (2000): يرى أنه هو حالة من الإنهاك أو الإستنزاف البدني والإنفعالي نتيجة التّعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الإحترق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها التعب والإرهاق، والشعور بالعجز وفقدان الإهتمام بالآخرين، وفقدان الإهتمام بالعمل، والسخرية من الآخرين، الكآبة، العلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات.

ولقد إهتم بعض الباحثين بدراسة هذه الظواهر حيث ذهبوا إلى القول أنها لا تحدث فجأة وإنما هي سيورة متتابعة المراحل، ونذكر منهم (Edelwich & Borodsky 1980)، حيث يُعرف الإحترق النفسي من خلال هذه المراحل، فترى أنه "الفقد المتدرج للمثالية والهدف والطاقة والإهتمام كنتيجة لظروف العمل" (ميهوي، 2007، 39).

- كما عرفه "تايلور" (1986): أنه "عبارة عن إرهاق وإستنزاف القوة والنشاط" (عوض، 2007، 14). ومنه نستنتج أنّ الإحترق النفسي تُسببه مجموعة من الضغوط النفسية التي تبدأ بأعراض جسدية ونفسية تجعل الفرد فريسة سهلة لتبدل مشاعره ونقص شعوره بالإنجاز الشخصي، لأنّ الإحترق يصف الفرد بصفة عامة أو صاحب المهنة بصفة خاصة.

2- الإحترق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات:

المراد هنا هو الإشارة إلى العديد من النّقاط التي توضح الاختلاف والتداخل بين مفهوم الإحترق النفسي وبعض المفاهيم الأخرى التي لها صلة بهذا المفهوم وهي:

2-1- الإحتراق النفسي وعلاقته بالضغوط النفسية: هناك إرتباط متكامل بين الإحتراق النفسي والضغوط النفسية باعتبار أن الإحتراق النفسي هو الصورة القائمة للضغوط النفسية في مجال العمل، فقد ذكر "مجدي عزيز" (2007) أن الإحتراق والضغوط كليهما يعبر عن حالة الإجهاد والتعب، ولكن يختلف الإحتراق عن الضغوط من خلال أن الإحتراق النفسي أقصى مرحلة للضغوط النفسية.

2-2- الإحتراق النفسي والقلق النفسي: يرى "عبد الحميد جابر" و"علاء الدين كفاي" "أن القلق عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة والعدوان المضاد لبيئة يدركها الفرد على أنها عدائية" (جابر، كفاي، 1988، 220). قد تشبه الأعراض التي سبق ذكرها عن القلق مع أعراض اضطراب الإحتراق النفسي والذي من مظاهره فقدان الإهتمام بالآخرين والسخرية منهم والشك من قسمة الحياة، وقلة العلاقات الاجتماعية، إلا أن الشعور بالقلق قد يكون متكوناً لدى الفرد منذ الطفولة يعكس الإحتراق النفسي الذي يربط بالأداء المهني والوظيفي ويكون في مرحلة الرشد.

2-3- الإحتراق النفسي والإجهاد النفسي: يُعرفه "جابر عبد الحميد" و"علاء الدين كفاي" على أن "الإجهاد عبارة عن عبء إنفعالي زائد ينتج عن تعرض الفرد إلى مطالب زائدة، مما يؤدي إلى الإنهك البدني والنفسية" (جابر، كفاي، 1995، 744-745).

ومنه نقول أن الإجهاد النفسي هو عرض ومكون لاضطراب الإحتراق النفسي.

2-4- الإحتراق النفسي والتعب: يُلاحظ أن الإحتراق النفسي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت، مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له فقد يشكل التعب أو التوتر المؤقت للعلامات المبدئية لهذه الظاهرة، إلا أن ذلك ليس كافياً للدلالة عليها، فالإحتراق النفسي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بهذه التغيرات (الزهراني، 2008، 20).

3- أبعاد الإحتراق النفسي:

هناك عدة أبعاد للإحتراق النفسي وهي كالتالي

3-1- الإنهك الوظيفي: هو فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات والروح المعنوية، وفقدان الإهتمام والعناية وإستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة وهذا الشعور بالإنهك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته، ومن الأعراض الشائعة للإنهك العاطفي شعور الموظف بالرهبة والفرع عند التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم.

3-2- الشعور بتبلد المشاعر: هو شعور يتولد لدى الفرد بسبب ضغط العمل الزائد وينطوي على اللامبالاة وعدم الشعور بالقيمة الإنسانية للأشخاص الذين يعمل معهم وهو نتيجة مباشرة للبُعد الأول، ويتجسد هذا البُعد في حالة العمال الذين تتولد لديهم مواقف سلبية وساخرة وتهمكسية إتجاه العملاء، بحيث يتعاملون معهم كأنهم أشياء بدون قيمة إنسانية، يُشير أيضا إلغاء الشَّخصية إلى ذلك الانفصال بين الأشخاص، ويُعتبر هذا العنصر الجوهري، وتميزه من تطوير المواقف غير الشَّخصية المنفصلة كالسخرية والسَّلبية من الأشخاص الذين يتعامل معهم العامل سواء كانوا (طلبة، مرضى، عملاء..... إلخ) (فريجات وآخرون، 2010، 66).

فالفرد في هذه الحالة لا يتعلق كثيراً بعمله، فهو يقدم الحاجز الذي يعز له عن عمله وزملائه هذه الحالة تتطور تدريجياً وببطء، غير أن هذه الحالة غالباً ما يشعر فيها الفرد بألم كشكل من أشكال الفشل الشخصي الذي يمكن التعبير عنه أكثر أو أقل صراحة في البُعد الثالث.

3-3- فقدان العنصر الإنساني أو الشَّخصي في التعامل: يعني ذلك معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر، وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الإنتقاد ويتصف كذلك بالبرودة وعدم المبالاة والشعور السلبي وتعد المستويات المتوسطة من فقد العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة وضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف (أبو موسى وكلاب، 2011، 28).

وأيضاً قد حددت "ماسلاش" في مقياسها للاحتراق النفسي الأبعاد الثلاثة وهي:

- الإستنزاف الإنفعالي.

- اضطراب الشعور الذاتي (فقدان الآنية).

- الإنجاز الشخصي، نتيجة للمطالب الغامضة من الأسرة والمدرسة (قدوس، 2015، 22).

4- أسباب الإحتراق النفسي:

للاحتراق النفسي العديد من الأسباب نذكر منها:

4-1- الأسباب الخاصة بالفرد:

هناك شبه إتفاق بين معظم الباحثين على أن الموظف الأكثر إلتزاماً وإخلاصاً في عمله يكون أكثر عرضةً للاحتراق النفسي من غيره، ويرجع ذلك كونه يكون تحت الضَّغط الداخلي للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجة عن إرادته تُقلل من هذا العطاء، ومن العوامل المؤثرة أيضاً مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التَّكيف ومستوى الطموح لديه، فالمعلم الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض إلى ظاهرة الإحتراق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات مثل: كثرة عدد الطلبة

والمشكلات السلوكية من جانب التلاميذ وضغوطات من قبل الإدارة المدرسية وقلة الإمكانيات وغيرها (عوض، 2007، 15-16).

4-2- الأسباب الخاصة بالتنظيم:

4-2-1- ضغوط العمل: تتجلى في كثرة الأعباء الملقاة على العامل المطالب بإنجازها في وقت قصير، وهذه الأعباء راجعة إلى إزدىاد المهام.

4-2-2- محدودية صلاحيات تدخل العامل: عدم ترك للمعلم حرية التصرف وإتخاذ القرارات المناسبة لحل المشكلات التي تواجهه في محيط عمله.

4-2-3- قلة التعزيز الإيجابي: تغيّب الدعم المادي والمعنوي إتجاه ما يبذله المعلم من مجهودات.

4-3- الأسباب الاجتماعية:

ترجع هذه العوامل إلى تزايد الإعتماد من طرف أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية، الأمر الذي يساهم أيضا في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سبباً في تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب وهذا من شأنه أن يؤدي إلى شعور الموظف بالإحباط وبالتالي زيادة الضغط، وحدوث الإحترق النفسى، وهو الأمر الذي نجده عند المعلمين من خلال الإرهاق الذي يعاني منه بعض المعلمين والمعلمين بزيادة نصاب العمل، إذ نجد بعض المعلمين يعانون من كثافة الحجم الساعي على عكس البعض الآخر الذين يزاولون نشاطهم بحجم ساعي قليل، وإن قلة عدد هذه الفئة ينجم عنه عدم وجود فترات للراحة، تجعل المدرس يستعيد نشاطه وحيويته خلال الأسبوع (معروف، 2013، 16).

كما وأن هناك أسباب أخرى للإحترق النفسى نطرح منها:

- القيام بنفس الأعمال ولفترة طويلة.

- نقص الإحساس بالإنجاز.

- عدم القدرة على حل النزاعات الشخصية.

- عدم الحصول على فرصة التجربة والإبداع.

- الصراع مع الزملاء والإدارة.

ومنه نستنتج أن أسباب الإحترق النفسى ليست حصيلة تفاعل عوامل فردية وبيئية فقط بل هي مجموعة الأسباب سواء على المستوى التنظيمي، والإجتماعي، والفردى والشخصي، كلها تشكل بؤرة الإحترق النفسى.

5- أعراض الإحتراق النفسي:

للاحتراق النفسي عدة أعراض من بينها:

5-1- الأعراض العضوية البدنية: يمكن أن تظهر الأعراض العضوية على جسم الفرد مثل:

- إرتفاع ضغط الدم.
- كثرة التعرض للصداع.
- ضعف عام في الجسم.
- الإحساس بالإرهاك طوال اليوم.
- الأرق والام الظهر.
- الإعياء.
- نقص المناعة لمقاومة الأمراض (محمود وآخرون، 2008، 91).

5-2- أعراض نفسية إنفعالية: تتمثل في

- فقدان الحماس.
- عدم القابلية للعمل.
- الشعور بالضيق.
- عدم الصبر.
- العصبية.
- الملل.
- الغضب.
- عدم الثقة بالنفس.

5-3- أعراض سلوكية: تتمثل في

- التغيب المستمر عن العمل.
- عدم التفاعل والإرتباط بالعمل.
- تناول المخدرات والكحول أحياناً.
- اللجوء الى التدخين.
- الرغبة في التقاعد المبكر أو ترك العمل.

5-4- أعراض إدراكية: تتمثل في

- إستمرار الشعور بالتعب العقلي الشديد.
- عدم القدرة على التركيز.
- المزاج الساخر وتظهر هذه الأعراض بوضوح على شكل تغير نمط إدراك الفرد (المشرف، 1995، 25).

5-5- أعراض إجتماعية: تتمثل في

- إتجاهات سلبية نحو الزملاء.
 - الإنعزال.
 - الإنسحاب من المجموعة.
 - التشاؤم.
 - القسوة.
 - صعوبة الإتصال مع الزملاء والأصدقاء.
- كما يشير "كلاميداس" (Calamidás) إلى تشكل أعراض الإحترق النفسي لدى العمال وفق مرحلتين متتابعتين هما:

✓ مرحلة الأعراض الأولية:

- الحديث المستمر عن التقاعد ومزايا الخلاص من العمل.
- حرص الموظفين على الإجازات والعطل والأعياد بإبداء الفرحه بها.
- السرعة في الذهاب الى البيت مباشرة بعد إنتهاء العمل.

✓ مرحلة الأعراض المتقدمة:

- الإحساس بالإجهاد والقلق اليومي.
- عدم التركيز في العمل مع الإرهاق الذهني والإندفاع نحو العمل بطريقة سلبية.
- تجنب التعامل مع الزملاء والإنطواء على النفس.
- التآمر المستمر ورفض المهام الجديدة بحجج غير منطقية. (عسكر، 1997، 14).

6- مراحل حدوث الإحترق النفسي:

ترى الباحثة "نشوة كرم عمار" (2007)، أنّ الإحترق النفسي لا يحدث دفعة واحدة ولكنه يمر بعدد من المراحل حتى يصل إلى دورة المعاناة بالإحترق النفسي، وتتمثل هذه المراحل في ما يلي:

6-1- تُعرف بمرحلة الانتشار الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي الذي يُعايش الفرد في عمله وترتبط بالأعراض التالية: سرعة الإنفعال، القلق الدائم، وفترات من ضغط الدم العالي والنسيان وصعوبة التركيز والصداع.

6-2- تُعرف بمرحلة الحفاظ على الطاقة وتشمل هذه المرحلة بعض الإستجابات السلوكية مثل: التأخر عن مواعيد العمل، تأجيل الأمور المتعلقة بالعمل وزيادة في إستهلاك المنبهات والإنسحاب الإجتماعي والشعور بالتعب المستمر.

6-3- تُعرف بمرحلة الإستنزاف أو الإنهاك وترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل الإكتئاب المتواصل وإضطرابات مستمرة في المعدة وتعب جسمي مزمن وإجهاد ذهني مستمر وصداع دائم، الرغبة في الإنسحاب من المجتمع والرغبة في هجرة الأصدقاء، وليس بالضرورة وجود كل الأعراض لكل مرحلة للحكم بوجود حالة الإحترق النفسي، ولكن بظهور عرضين، أو أكثر في كل مرحلة يمكن أن يشير أن العامل يمر بمرحلة من الإحترق النفسي (كرم عمار، 2007، 35).

ويرى الباحث "ماتيسون" و"إيفانيسفيتيش" (Matteson & Ivancereich) أنّ الإحترق النفسي يتضمن أربعة مراحل وهي:

✓ **مرحلة الإستغراق:** وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث إتساق بين ما هو متوقع عن العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا عن العمل في الإنخفاض.

✓ **مرحلة التبلد:** هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء عن العمل، ويستغرق الفرد بالإعتلاء في صحته البدنية، وينقل إهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة كالهوايات والإتصالات الاجتماعية وكذلك لشغل أوقات فراغه.

✓ **مرحلة الإنفصال:** وفيها يدرك الفرد ما يحدث بهما، ويبدأ في الإنسحاب النفسي وإعتلاء الصحة البدنية والنفسية مع إرتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

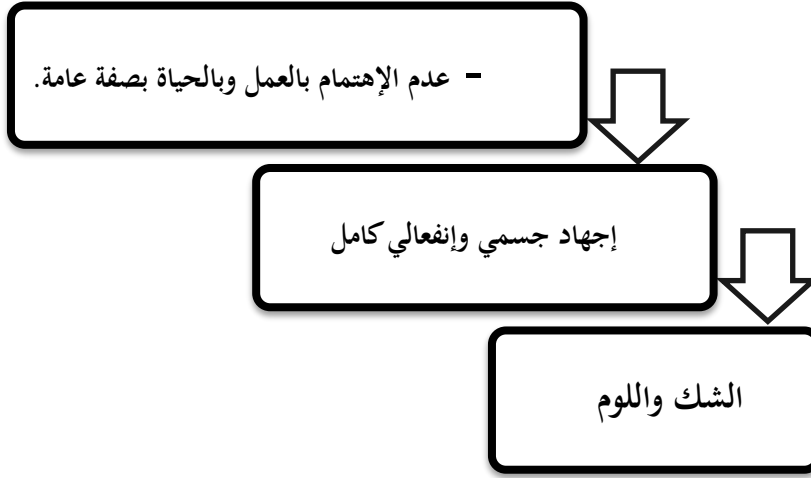
✓ **المرحلة الحرجة:** وهي أقصى مرحلة في الإحترق النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءاً أو خطراً ويحتل تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد إلى مرحلة الإجتياح (الإنفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل ويفكر في الإنتحار (عسكر، 2000، 24).

ويرى "كوهين" أن الإحترق النفسي يحدث على النحو التالي:

- عدم الإهتمام بالعمل وبالحياة بصفة عامة.

- إجهاد جسمي وإنفعالي كامل.

- الشك واللوم.



الشكل رقم(01): يمثل مراحل الإحترق النفسي.

7- مستويات الإحترق النفسي:

حدد العالم "سبانيول" (1979) ثلاث مستويات للإحترق النفسي تتمثل فيما يلي:

7-1- إحترق نفسي متعادل: ينتج عن نوبات قصيرة من التعب والقلق، والإحباط والتثبيج.

7-2- إحترق متوسط: وينتج عنه نفس العناصر السابقة (التعب، القلق) ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

7-3- إحترق نفسي شديد: وينتج عن أعراض جسمية مثل: القرحة المعدية وآلام الظهر المزمنة، نوبات الصداع الشديدة وليس من الغريب أن يشعر العامل بمشاعر الإحترق النفسي المعتدلة والمتوسطة من حين إلى آخر ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الإحترق مشكلة خطيرة.

ومنه نستنتج أنّ مستويات الإحترق النفسي تتفاوت في الأعراض المصاحبة لها وذلك تبعاً لمدة إستمراريتها (بقائها)، فكلما زادت المدة تتطور معها الأعراض من بسيطة إلى شديدة (محمد علي، 1997، 50).

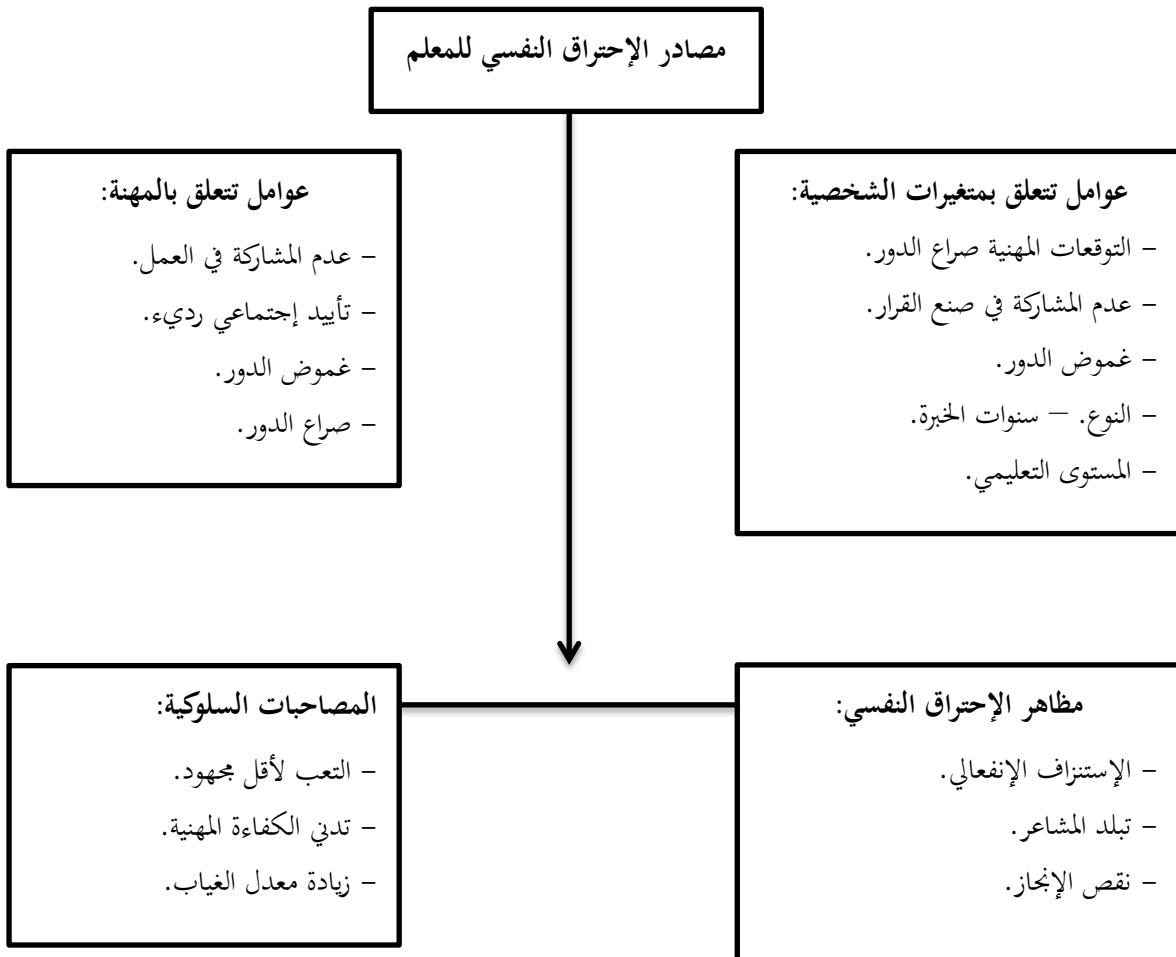
8- النظريات والنماذج المفسرة للإحترق النفسي:

8-1- نموذج "شواب" وآخرين للإحترق النفسي لدى الأستاذ:

يُحدّد هذا التّموذج مصادر الإحترق التّفسى، ومظاهره ومصاحباته السلوكية، حيث صنف مصادر أو أسباب الإحترق التّفسى إلى: أسباب تتعلق بالمدرسة وأخرى تتعلق بشخصية المعلم تتمثل الأولى في: عدم مشاركة المعلم في إتخاذ القرارات، والتأييد الإجتماعى الردىء، إضافة إلى صراع الدور وغموضه، أما المتغيرات الشّخصية الخاصة بالأستاذ مثل العمر، والنوع، وعدد سنوات الخبرة، والمستوى التّعليمى.

كما وأشار النموذج إلى مظاهر وأبعاد الإحترق التّفسى التى تتمثل في: الإجتهد الإنفعالى، وتبلد المشاعر، ونقص الإنجاز الشّخصى للمعلم، وتناول التّموذج بعد ذلك التّأثيرات السّلبية الناتجة عن الإصابة بالإحترق التّفسى والمتمثلة في: التعب لأقل مجهود، وزيادة معدل الغياب، بل وقد يصل الأمر بالمعلم إلى ترك المهنة(عوض، 2007، 45).

والشكل الموالى يوضح نموذج "شواب" للاحترق النفسى:

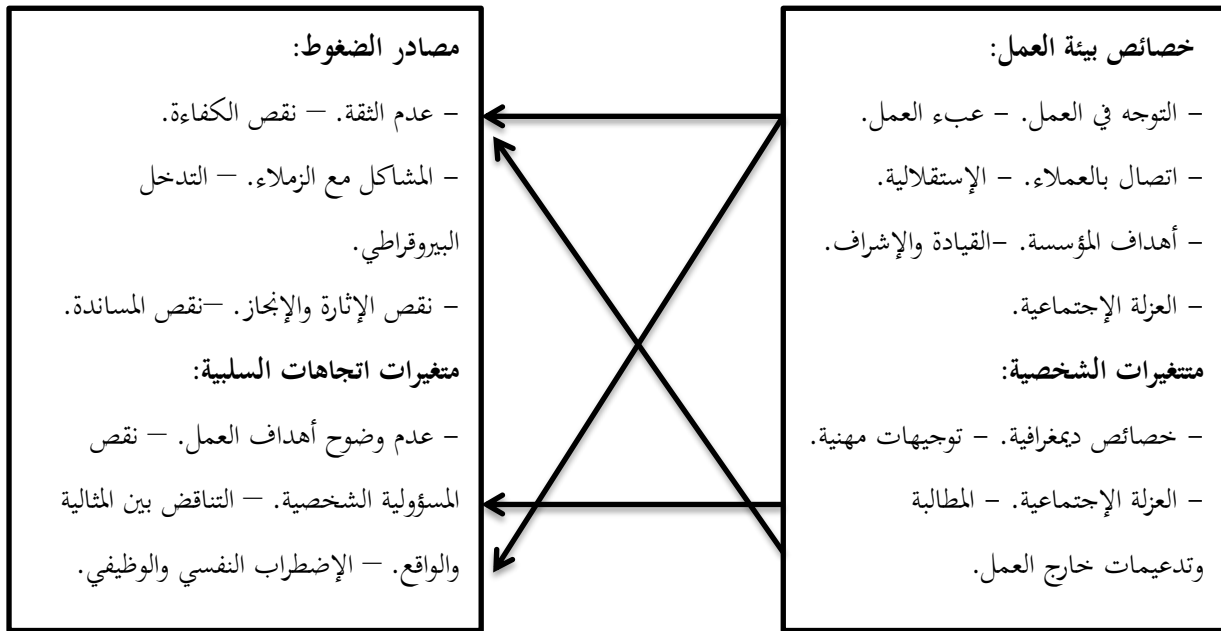


الشكل رقم(02): يوضح نموذج "شواب" للاحترق النفسى.

8-2- نموذج عمليات الإحترق النفسي "شيرنس" (Cherins):

يشير النموذج إلى أنّ الإحترق النفسي ينشأ نتيجةً لتفاعل كل من خصائص بيئة العمل والمتغيرات الشخصية للمعلم والمتمثلة في: الخصائص الديمغرافية، كالعمر والنوع وكذلك توجهات المعلم نحو مهنته، هل هو راضي عنها؟ أو هل يتقبلها أم لا؟ إضافة إلى المطالب والدعم والمساندة من الآخرين، وكذلك نظرة المجتمع للمعلم والتدريس كمهنة، وعندما لا يستطيع المعلم التواصل مع بيئته المدرسية (عوض، 2007، 47).

كما وتتقله ضغوطها، ولا يستطيع التوافق معها، فيؤدي ذلك إلى عدم الثقة بالذات، ونقص الكفاءة، والمشاكل مع الزملاء وغيرها، والتي تعد بمثابة مصادر للضغوط ويمكن القول أنه إذا فشل هذا التوافق فإنه يؤدي إلى مخرجات سلبية، والمتمثلة في عدم وضوح أهداف العمل بالنسبة للمعلم ونقص المسؤولية الشخصية، والتناقض بين المثالية والواقع، والإغتراب النفسي والوظيفي، ونقص الإهتمام بالذات، والتي تدل على حالة معاناة المعلم كما تدل على إصابته بالإحترق النفسي.



الشكل رقم (03): يوضح نموذج "شيرنس" للإحترق النفسي.

8-3- النظرية السلوكية:

يرى واضعوا هذا النظرية أن السلوك هو نتاج الظروف غير المهيأة والسيئة، ولم تتجاهل هذا النظرية مشاعر أو أحاسيس الإنسان مثلما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له مثل الأداة وحرية العقل، وحسب السلوكيين فإن الإحترق النفسي هو حالة داخلية شأها شأن القلق والغضب، لهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى أن الإحترق

النّفسى هو نتيجة لعوامل البيئة فالمعلم مثلاً يعمل في مدرسة لا تتوفر على الوسائل التعليمية تُوجدُ فيها صراعات بين المدير والمعلمين غير متعاونين وكذلك متعلمين لا يمتلكون دافعية للدراسة، فضلاً على الضغوط الزوجية والأولاد.....إلخ.

كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة، وإذا ما تم ضبط تلك العوامل فإنه من السهولة التحكم بالإحتراق النفسي، وهذا ما تؤمن به العديد من النظريات والدراسات العلمية حالياً في أهمية وضرة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل.

8-4- النظرية المعرفية:

يرى المعرفيون أن المصدر الذي يحدد سلوك الإنسان هو مصدر داخلي، بحيث يخالفون بذلك النظرية السلوكية، وهذا يعني عندما يكون في موقف معين سوف يفكر بالضرورة في هذا الموقف، ويسعى إلى الإستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يحددها وإن كان هذا الإنسان قد إستطاع أن يدرك الموقف إدراكاً إيجابياً فإن ذلك سيقود بالضرورة إلى حالة من الرضا والمعنوية العالية، و التّكيّف الإيجابي معه، في حين إذا كان إدراكه لهذا الموقف إدراكاً سلبياً فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي هو ظهور أعراض الإحتراق النفسي عليه.

8-5- النظرية الفرويدية:

يلتقي الفرويديين مع المعرفيين في تفسيرهم لسلوك الإنسان، حيث يرى هؤلاء أن القوى الدافعة للسلوك هي قوى داخلية تسبب الصّراع الداخلي بين مكونات الأنا وهو الذي يسبب القلق والإكتئاب والإحتراق هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل: تبلد المشاعر، الإجهاد، الإنعزال عن الآخرين (السامرائي، 2007، 256).

8-6- نظرية الضغط والإحتراق النفسي ذات الأساس الإجتماعي النفسي "جوزيف بلاس":

تُقدم هذا النظرية نموذجاً نفسياً إجتماعياً للضغط والإحتراق النفسي للمعلم، يؤكد على أهمية متغيرات أداء العمل ودورات تفاعل المعلم(الطالب). وهي مستمدة من نظرية الدافعية (الأداء للمعلم The Teacher Performance Motivation Theory).

كما وأشارت هذه النظرية إلى أن هناك علاقة دينامية موجودة بين المعلمين والطلاب، وأن هذه العلاقة هامة لفهم الأبعاد الرئيسية لأداء المعلم من منظور نظرية دافعية الأداء للمعلم، وأشارت هذه النظرية إلى أن الضغط يؤدي إلى حدوث الإحتراق النفسي سواء كانت إستجابات المعلمين للضغط طويلة أو قصيرة المدى ففي كلتا الحالتين تؤدي إلى حدوث الإحتراق النفسي، ولكن الإحتراق النفسي يرتبط بالتأثير السالب للضغط في المدى

الطويل على مصادر تكيف المعلم، وإتضح أنّ المعلمين ذوي الخبرة تعايشوا مع المشاكل الأولية المرتبطة بضغوط العمل وإكتسبوا مصادر التكيف الاجتماعية والتفسيية والفنية اللازمة للعمل الفعال مع الطلاب.

تعتمد نظرية الدافعية -الأداء للمعلم- على:

✓ إدراك المعلمين لحاجات الطلاب **Student Needs**: ويعني إدراك المعلم لحاجات الطلاب، والتي تتمثل في حاجات تعليمية وأخلاقية، وإرشادية، والتي تُحدد من خلال المعلم نفسه، ويعتمد المعلم المبتدئ في تعريفه لحاجات الطلاب، على مجموعة من الافتراضات والتوقعات عن الطلاب، ولكن بمرور الوقت وإكتساب المعلم الخبرة، فإن مفهوم المعلم ذوي الخبرة لحاجات الطلاب يتسع عبر الوقت ليشمل مكونات تربوية وأخلاقية وإرشادية.

✓ جهود المعلمين **Effort**: يشير إلى الإستخدام الحقيقي للطاقة العقلية والإنفعالية والجسمية نحو إنجاز النتائج الجيدة والمكافأة المرتبطة بها، ويرتبط قلة جهد المعلم مع دورة الأداء غير الفعال في نظرية الدافعية-الأداء للمعلم- ويشكل الإستمرار لمدة طويلة لدورة الأداء المنخفض إلى حدوث الإحترق النفسي.

✓ مصادر التكيف **Coping Resources**: يشير مفهوم مصادر التكيف إلى عامل جسدي، أو نفسي أو إجتماعي، أو مادي يساعد المعلم على التغلب على العوامل الضاغطة المرتبطة بالعمل وتحقيق نتائج جيدة مع الطلاب.

✓ العوامل الضاغطة المرتبطة بالعمل **Stressors**: تصنف العوامل الضاغطة إلى عوامل ضاغطة أولية، وعوامل ضاغطة ثانوية، وتشير إلى المتغيرات المرتبطة بالعمل والتي تتدخل مع جهد المعلم تستنفذ طاقته ووقته، وتسبب التوتر للمعلمين، وتعتبر هذه الضواغط داخلية نفسية أو خارجية بيئية، وعندما تصبح مصادر التكيف غير فعالة للتغلب على آثار هذه العوامل الضاغطة، ينشأ التوتر، والتعب الإنفعالي، والإحباط وقلة الحيلة، والملل، ونقص الدافعية، والحماس والجمود، إستمرار هذه المشاعر لمدة طويلة يؤدي بدوره إلى حدوث الإحترق النفسي.

❖ دورة حدوث الإحترق النفسي:

يحدث الإحترق النفسي عندما يفشل جهد المعلم الشخصي في التغلب على العوامل الضاغطة المرتبطة بالعمل وينتج عن ذلك درجة من التوتر العصبي، والنتائج السالبة التي تؤدي في النهاية إلى حدوث الإحترق النفسي. والخلاصة في الأخير أنّ الإحترق النفسي ينشأ عن التوتر الناجم عن العمل لمدة طويلة، والذي ينتج عن عدم ملائمة مصادر تكيف المعلمين، وغياب المكافأة العادلة وغيرها من الأسباب التي تصل بالمعلم إلى نهاية مراحل الإحترق النفسي (Blase, 1982, 93-113) (بدران، 1997، 51-57).

7-8- نموذج زملة التكيف العام "لهانز سيلبي" (Syndrome Setyes General Adabtation)

(1956) (Gaz): يعتبر "هانز سيلبي" (Hans Selye 1907-1982) أول من إستخدم مصطلح الضّغط

"stress" وذلك في مجال الطب والبيولوجيا عام 1962، وكان مفهومه عن الضّغط آنذاك مفهوماً فسيولوجياً،

ثم طوره بعد ذلك وأوضح الجانب النفسي للمفهوم، وقدم نموذجاً أطلق عليه " زملة التكيف (GAZ)" وهي عبارة

عن سلسلة من الإستجابات الجسمية والنفسية لمواجهة المواقف الضّاغطة السّلبية، وتمر بثلاث مراحل وهي:

✓ **المرحلة الأولى رد فعل الإنذار بالخطر:** وتُعد إستجابة أولية للخطر، وفيها يميز الجسم مواقف الخطر، ويستعد

لمواجهتها ويصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية مثل: زيادة نبضات القلب، وسرعة التنفس، وتوتر النسيج

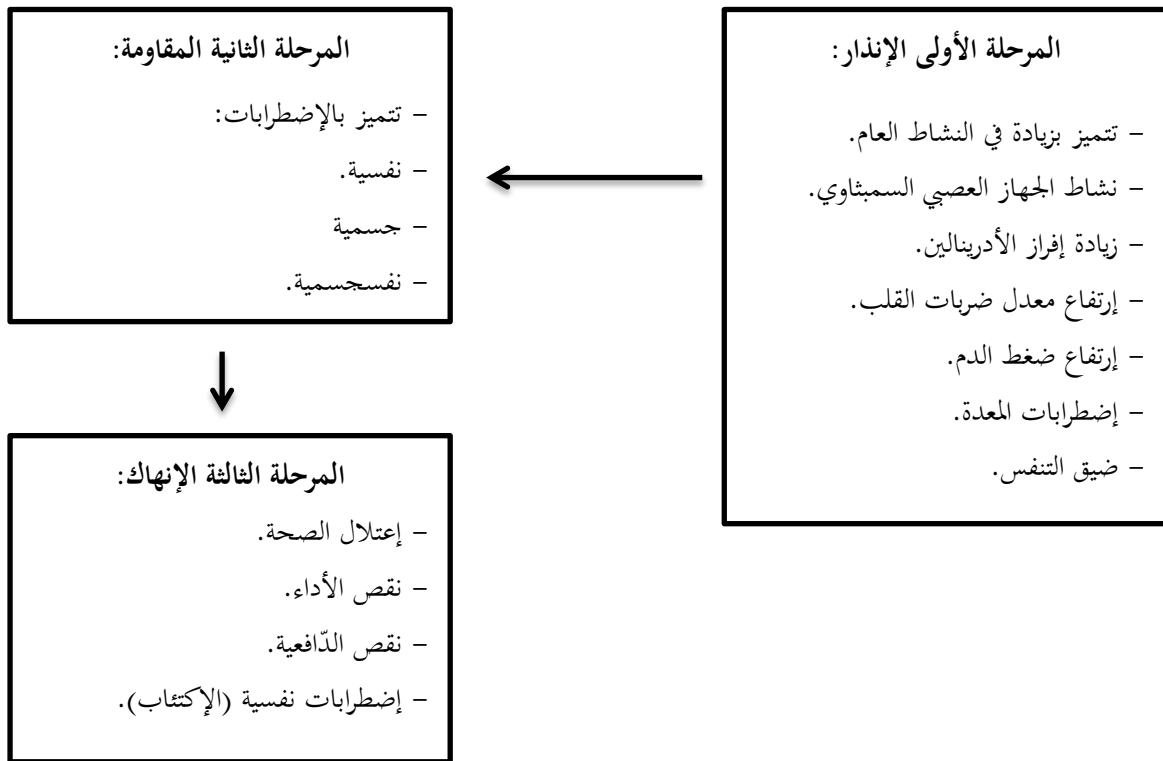
العضلي.

✓ **المرحلة الثانية المقاومة:** يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط وعندما لا تستطيع

الحيل إعادة التوازن للجسم، نتيجة الضغوط المستمرة، تظهر علامات الاستنزاف والتعب الشديدين.

✓ **المرحلة الثالثة الإنهاك:** عندما تفشل أساليب المواجهة، وتندهور المقاومة، مع إستمرار الضغوط يحدث الإنهاك،

وقد تظهر بعض الإضطرابات النفسية (81-75 ; pelletier, 1977 ; 3-1 ; Michael, 2002).



الشكل رقم (04): يوضح مراحل الإستجابة للضغوط ومظاهرها في نموذج "سيلبي".

8-8- نموذج العلاقات البنائية structural relations model: يُقدم هذا النموذج وصفاً للعلاقات

المتبادلة بين أبعاد الإحترق النفسي، الإنجاز الشخصي ومشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل منها على الآخر. فيشير إلى أن بُعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الإنفعالي، بمعنى أنه كلما ارتفع إنجاز الفرد قلَّ إحساسه بالإجهاد، وكذلك إحساسه بتبلد المشاعر، هذا من جانب ومن جانب آخر يوضح النموذج تأثير إستراتيجيات المواجهة على الإحترق النفسي والتي صُنفت إلى إستراتيجيات فعالة وأخرى غير فعالة، وأوضح ارتباط إستراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي، بينما إرتبطت إستراتيجيات المواجهة بنوعيتها وبين الإحترق النفسي، وكذلك بين أبعاد الإحترق النفسي بعضها البعض، وهما بُعدي تبلد المشاعر والإجهاد الإنفعالي وبين البعد الثالث للإحترق النفسي والذي يدل إرتفاعه على إنخفاض الإحترق النفسي، بينما يدل إنخفاضه على إرتفاع الإحترق النفسي وهو بُعد الإنجاز الشخصي (Amgel. B.Et.Al, 2003, 46-55).

9- كيفية الوقاية والتغلب على اضطراب الإحترق النفسي:

يُوردُ "جمعة يوسف" (2006)، أحد الإستراتيجيات التي يمكن إتخاذها للتعامل مع الإحترق النفسي ومحاولة التغلب عليه وذلك من خلال عدد من الخطوات والتي إذا إتبعها المعرّض للإحترق النفسي فإمكانه تفاديه والتغلب عليه وهي موضحة كما يلي:

- ✓ فهم الشخص لعمله: وكذلك أساليبه في الإستجابة للضغوط لأنّ فهم الفرد لإستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك الغير فعالة وبالتالي محاولة تغييرها.
- ✓ إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه وأولوياته فالأهداف الغير واقعية والمثالية والوظائف والأداء ستعرض الفرد للإحباط والإرتباك أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهدافه للتنفيذ.
- ✓ تقسيم الحياة إلى مجالات العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية والتّركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه وألا تسمح لضغوط مكان أن تؤثر على مكان آخر.
- ✓ العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية (يوسف، 2006، 40-41).

ملخص الفصل:

يُعتبر الإحتراق النفسي إضطراب حديث الظهور يهدد كل الأفراد العاملين بالمهن التي تقوم على تقديم المساعدة والخدمات الإنسانية للآخرين، وهو وليد المعاناة التي يفرضها واقع العمل في يومنا هذا، وهذا ينطبق على المعلم باعتباره عنصر مهم في مجتمعاتنا.

كما قد يُعتبر الإحتراق النفسي بوابة يدخل من خلالها الفرد في إضطرابات أخرى مثل: الإكتئاب، القلق وغيرها من الأمراض، وبالتالي يفقد المعلم الرغبة في العمل ويرى بأنه لا يُقدم شيئاً لعمله وتلاميذه، وتصبح له إتجاهات سلبية إتجاه الآخرين ويفقد رغبته في العمل ويقل أداءه الوظيفي، لذلك يجب الإلتفات لموضوع الإحتراق النفسي ومحاولة الوقاية منه، وتقديم العلاج المناسب للمُعلم الذي يعاني منه.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد:

- 1- مفهوم الأداء الوظيفي.
- 2- شروط الأداء الوظيفي.
- 3- عناصر الأداء الوظيفي.
- 4- محددات الأداء الوظيفي.
- 5- العوامل المؤثر في الأداء الوظيفي.
- 6- أنواع الأداء الوظيفي.
- 7- أهمية الأداء الوظيفي.
- 8- تقييم الأداء الوظيفي (مفهومه).
- 9- طرق تقييم الأداء الوظيفي.

ملخص الفصل

تمهيد:

لقد حظي موضوع الأداء الوظيفي بإهتمام الباحثين والمفكرين، فهو يُعد محورياً في علم الإدارة، وإدارة الموارد البشرية، لتأثيره المباشر في إنتاجية المؤسسة (المنظمة)، ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها، وعليه فإن الكثير من المنظمات والمؤسسات الحديثة تركز جهودها في سبيل الإرتقاء المستمر بمستوى أدائها وأداء العاملين فيها. وفي هذا الفصل سنتطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي، وأهم العناصر التي يتكون منها، وشروطه، وكذلك سنتطرق إلى عناصر الأداء الوظيفي ومعرفة مُحدداته والعوامل المؤثرة في كفاءته وفعاليتها في المؤسسة وكذلك أنواعه وأهميته بالإضافة إلى أنه سيتم التطرق إلى مفهوم تقييم الأداء الوظيفي وبعض طرق تقييمه.

1- مفهوم الأداء الوظيفي:

لقد تعددت وتنوعت مفاهيم الأداء الوظيفي وكذلك بسبب الإهتمامات المتزايدة حول هذا الموضوع، ومن بين هذه المفاهيم نجد:

- تعريف "حسن" للأداء الوظيفي بأنه يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية لكي يحقق ويشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد (رواية، 2000، 216).

- كما أن الأداء الوظيفي يُعرف بأنه "نشاط يُمكن الفرد من إنجاز المهمة والهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للإستخدام المعقول للموارد المتاحة" (الحنيفي، 2020، 5).

- كما وتم تعريف الأداء الوظيفي في قاموس "أكسفورد" بأنه إنجاز وتنفيذ وتحقيق أعمال متعهد بها أو مكلف بتنفيذها" (الحنيفي، 2020، 5).

- ويمكن تعريفه أيضاً بأنه "قيام الفرد بالعمل بطريقة صحيحة مراعيًا الفاعلية والكفاءة والسلامة العامة في العمل والإحترام وتوفير المصادر والوقت" (السلمي، دس، 8).

- كما يُعرف الأداء الوظيفي بأنه "عبارة عن جهد يهدف إلى تحويل المدخلات إلى مُخرجات يسعى إلى تحقيق أهداف الوظيفة"

- كما أنه "مجموعة من أنماط السلوك الأداي ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل المسؤولية" (المراشنة، 2011، 92).

- وهو أيضاً مجموعة من السلوك الإداري ذو العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه، فهو قياس للتحكم على مدى تحقيق المنظمة لهدفها الرئيسي والبقاء في سوقها وإستمرارها في نشاطها في ظل التنافس، ومن ثم تتمكن

المنظمة على التوازن في مكافأة كل من المساهمين والعمال. وغالباً ما ترتبط مصطلح الأداء وهو الناتج المرتفع، وهذا يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المؤسسة إلى إرباطه بانتقال المؤسسة من مرحلة إلى أخرى من خلال مراحل تطورها.

وللأداء أهمية بالغة لكل من الفرد والمنظمة وتمتد أيضاً للأفراد الخارجية ذات العلاقة والمتعاملة مع المنظمة (المؤسسة) (رواجي، رواجي، 2023، 33).

من خلال كل هذه التعريفات يتضح لنا أن الأداء الوظيفي هو:

عبارة عن هدف مُخطط له تسعى كل مؤسسة لتحقيقه والوصول إليه، من خلال موظفيها، ويتم ذلك عن طريق تحويل المدخلات وهي قدرات وكفاءات العاملين إلى مخرجات ونقصد بهذا الأخير الهدف المرجو تحقيقه. كما ويمكن القول أن الأداء الوظيفي هو تنفيذ ما طُلب من الفرد بكل كفاءة وفعالية من خلال إتباع توجيهات وأوامر والتي تعبر عن سلوك أهداف هذه المؤسسة.

2- شروط الأداء الوظيفي:

عند النظر إلى الأداء الوظيفي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار مجموعة من الشروط التي تساعد فيما بعد على تقييد الأداء وضمان تحقيق الأهداف المنشودة، وعموماً هناك عدة شروط للأداء نذكر منها:

2-1- الأهلية:

أي أن يكون الموظف المعني لديه أهلية لتنفيذها وهاته الأهلية تكون نتيجة للمهارة والمعرفة المطلوبة لإنجاز المهمة وأن تتوفر لدى الشخص المعني، القدرة على ترتيب ودمج مهاراته في أداء متكامل مع القدرة المناسبة من البراعة.

2-2- وضوح وشفافية المهنة:

تكون المهنة واضحة وشفافة عندما يستطيع الشخص الموكل إليه هاته المهمة أن يحدد ثلاث حقائق رئيسية ويتم التأكد من فهمها لها وهي مهمة الشخص المسؤول عن تنفيذ المهمة وحدود الصلاحيات الممنوحة له وحدود المبادرة التي يستطيع أن يصل إليها.

2-3- التعاون في أداء المهمة:

عندما يتم توكيل مهمة لشخص ما، فإنه يقوم بالجزء المطلوب منه، بتعاون والاعتماد على الآخرين وتعاونهم، ففي هاته الأيام، أصبح العمل في المنظمات، يتطلب المشاركة والتعاون لإتمام الإنجاز وأدائه بصورة صحيحة.

2-4- حصيلة المهمة:

هي النتائج المتوصل إليها أحياناً يلاحظ أنّ بعض العمال لا يقومون بما هو متوقع منهم، ويتعاونون في إنجازهم، وقد يؤكل للموظف إنجاز مهمة واحدة ويصبح هناك تنافس داخلي للفرد مع الوقت المحدد للإنجاز، ومع أسلوب الإنجاز (زغب، عبائدي، 2020، 42-43).

2-5- ظروف العمل:

ونقصد بذلك إلمام الموظف بالظروف البيئية والاجتماعية وحتى النفسية فبعض الوظائف تتطلب قدرة عالية لظروف البيئة القاسية كالحرارة.... إلخ، وبعض الآخر يتطلب البعد عن الأهل فالإمام بهذه الظروف يهين الفرد نفسياً للأداء الجيد.

2-6- التعليم:

أي أنّ بعض الوظائف تحتاج إلى مستوى تعليم مُعيّن، من أجل إنجاز المهمة المطلوبة، فبعض الوظائف تتطلب معارف تقنية وعلمية لأدائها بشكل مطلوب.

نستخلص في الأخير أنّ شروط الأداء الوظيفي هي المواصفات التي تحدد مستوى المهارات والمعارف والقدرات التي يحتاجها الموظف لأداء وظيفته بنجاح، وهي وثيقة تحدد المؤهلات والمسؤوليات لمنصب معين، وقد تختلف شروط الأداء اعتماداً على المسمى الوظيفي ومستوى المسؤولية.

3- عناصر الأداء الوظيفي:

بعد تطرقنا لتعريف الأداء الوظيفي، يتضح لنا أنّ الأداء الوظيفي يتكون من عدة عناصر نذكر منها ما يلي:

3-1- العامل:

"بما لديه من معرفة ومهارات، وقيم وإتجاهات ودوافع خاصة للعمل" (المراحمشة، 2011، 92).

3-2- الوظيفة متطلباتها وتحدياتها:

وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية وكذا الخلفية العامة للموظف والمجالات المرتبطة به، فالإمام بمتطلبات الوظيفة من الأسباب الرئيسية للإداء الجيد.

3-3- بيئة التنظيم:

تتكون من العوامل الداخلية التي تؤثر من حيث التنظيم وهيكلته وأهدافه وموارده، الإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم نجد العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية (عدنان، 2020، 57).

3-4- كمية العمل المنجز:

يشيرُ إلى كمية العمل المنجز الذي يستطيع الموظف إنجازَه في الظروفِ العاديةِ للعملِ ومقدارِ سرعةِ هذا الإنجازِ. إن كمية العمل المنجز أكبر دليل على مسارِ الأداءِ فالإنتاج قد لا يقاس بالجهود المبذول بقدر ما يقاس بالنتائج الحقة والتي تظهر في شكل إنتاج سواء كانت مادياً أو فزدياً أو يشملهما معاً (عدنان، 2020، 57).

3-5- المثابرة والثوق:

وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل، وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين (نوفل، 2015، 30).
ومنهم من يرى أن الأداء الوظيفي يجب أن يتوفر على عنصرين هامين هما:
- القدرة على الأداء. - الرغبة في الأداء.

$$\text{مستوى أداء الموظف} = \text{القدرة} + \text{الرغبة}$$

✓ القدرة على الأداء:

فالقدرة تُعرف على أنها "إمكانات الموظف على القيام بعمل ما تكتسب بالتعليم والتدريب والخبرة العلمية بالإضافة إلى الاستعداد الشخصي. والقدرات الشخصية التي ينميها التعليم والتدريب وبالتالي فالقدرة هي الأخرى
حصيلة عنصرين رئيسيين هما المعرفة والمهارة أي أن مستوى أداء الموظف = القدرة + الرغبة
فالمهارة: هي مستوى الكفاءة والإتقان التي يستطيع الموظف أن يؤدي بها العمل الموكّل إليه.
المعرفة: هي حصيلة المعلومات التي تُوجد عند الموظف العامل بُحاجة شيءٍ مُعَيّن.

✓ الرغبة في الأداء:

الرغبة في الأداء هي "القوى الكامنة في العامل التي تُحرّكُه لكي يسلك سلوك معين لتأدية العمل وتنعكس هذه القوى في كثافة الجهد الذي يبذله وفي درجة المثابرة والإتقان وتتأثر رغبة الموظف في العمل بثلاث عناصر أساسية هي ظروف مادية، ظروف الموظف الاجتماعية وحاجات ورغبات الموظف (بلخيري، 2012، 72-73-74).

4- محددات الأداء الوظيفي:

تنقسم محددات الأداء الوظيفي إلى محددات داخلية وخارجية وهي:

4-1- محددات داخلية:

- **الجهد:** حيث يُشير إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته (بوشوشة، نصيب، 2022، 106).

- **إدراك الدور أو المهنة:** يشير إلى الذي يعتمد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميته في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لا بد من وجود أدنى من الإتيان في كل مكان من مكونات الأداء (بوشوشة، نصيب، 2022، 107).

- **القدرة:** تُعبر عن مدى تمكن الفرد فنياً من الأداء وتتألف بدورها من محصلة وهي:

✓ المعرفة أو المعلومة الفنية اللازمة للعمل.

✓ المهارة أي التمكين من ترجمة المعرفة أو المعلومات في الأداء أو مهارة استخدام المعرفة.

✓ مدى وضوح الدور (بوشوشة، نصيب، 2022، 107).

- **الدافعية الفردية:** تُعبر عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل والتي يمكن أن تظهر من خلال حماسه وإقباله على العمل.

4-2- **محددات خارجية:** يُشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تُخرج عن سيطرة العامل وتؤثر على آدائه وتتمثل في ما يلي:

- **متطلبات العمل:** وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل، بالإضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله (تواتي، 2019، 52).

- **البيئة التنظيمية:** وتُشير إلى البيئة السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها من مناح العمل، الإشراف، توفر المادة، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام السلطة (قماح، لمطيش، 2021، 46).

- **البيئة الخارجية:** تتأثر كل متطلبات العمل والكفايات أو المهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلباً أو إيجاباً، ويصعب هذا التأثير في النهاية على أداء الموظف (قماح، لمطيش، 2021، 46).

وتعتبر جميع هذه المحددات مترابطة ومتداخلة، وذلك لبيئتها للقائمين على إدارة أداء الأفراد بتحديد السلوك الذي سيسلكه موظفيهم من أجل أداء مهام وظائفهم بكفاءة وفعالية.

5- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يتأثر الأداء الوظيفي للفرد بعدة عوامل نذكر منها:

5-1- عدم المشاركة في الإدارة: إن ضعف المشاركة في المستويات الإدراكية المختلفة في صنع القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية والموظفين، ويُنْتِج عن ذلك العمل الجماعي، بإضافة إلى ضعف الشعور بالمسؤولية الذي يؤدي إلى تدني مستوى أداء العاملين (براهمية، جدي، 2023، 74).

5-2- غياب الأهداف المحددة: فالمؤسسات التي تعمل دون أن يكون لها خططاً تفصيلية للأعمال ومعدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى تحقق من إنجازات وأن تُحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم وفي هذه الحالة سوف يتساوى الموظف الذي يؤدي بوفرة، بالأحر الذي يكون أدائه محدوداً (براهمية، جدي، 2023، 74).

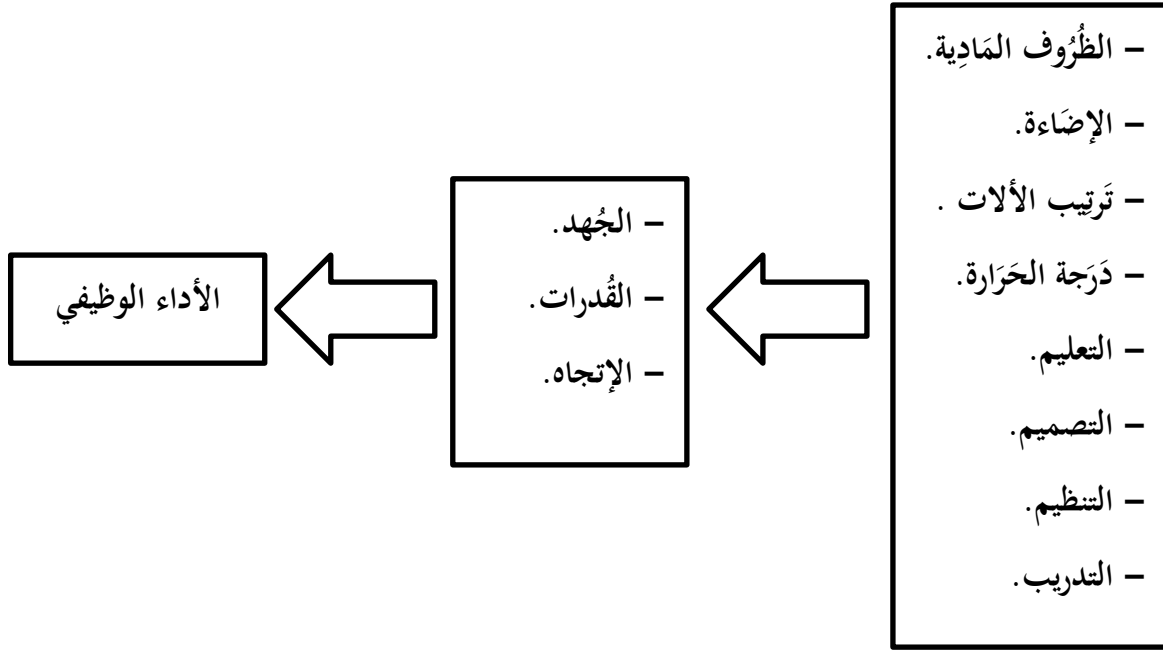
5-3- الموارد المادية للمؤسسة: وتشتمل على التكنولوجية المستخدمة، والأدوات، والأجهزة، والمعدات، وغيرها وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعامل (عمري، صابر، 2023، 71).

5-4- مشكلات الرضا الوظيفي والتسبب الإداري: إن إنعدام الرضا الوظيفي، أو إنخفاضه يؤدي إلى ضعف الأداء لدى الموظفين، بالإضافة إلى أن التسبب الإداري في المؤسسة والذي يكون ناتجاً عن أسلوب القيادة، أو الإشراف أو الثقافة السائدة في المؤسسة، فإنه يؤثر سلباً على أداء العاملين فيها (عمري، صابر، 2023، 71).

5-5- نظام المكافآت والحوافز: يجب في البداية توضيح مصطلح نظام المكافآت والحوافز، فهو الإطار الذي تضعه المؤسسة، وتتخذ منه لتقديم نوع من المكافآت للموظفين مقابل أدائهم والهدف منه تعزيز دافعيتهم وتخفيفهم لكي يوصلوا العمل لصالح المؤسسة (بوشريط، عقون، 2023، 72).

5-6- اختلاف مستويات الأداء: يؤثر اختلاف مستويات الأداء على العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين كعدم نجاح أساليب قيادة معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه (بوشريط، عقون، 72).

5-7- العوامل البيئية: يمثل هذا المخطط أهم العوامل البيئية المؤثرة على أداء الموظفين داخل المؤسسة (شابي، ديبش، منصور، 2023، 60).



الشكل رقم(05): يمثل العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.

6- أنواع الأداء الوظيفي:

يُمكن تقسيم أنواع الأداء الوظيفي وفق المعايير التالية:

6-1- حسب معيار المصدر: حيث يشمل هذا المعيار كل من:

✓ **الأداء الداخلي:** ويُطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه يُنتج مما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً مما يلي:

- **الأداء البشري:** وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يُمكن إعتبارهم مورداً إستراتيجياً قادراً على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على إستعمال إستثمارها بشكل مهاراتهم.

- **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة وإستخدام الوسائل المالية المتاحة.

✓ **الأداء الخارجي:** هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، فالمؤسسة لا تتسبب في إحدائه ولمن المحيط الخارجي هو الذي يُولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها (بوعطية، 2009، 70).

6-2- حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء الوظيفي إلى نوعين هما:

✓ **الأداء الكلي:** وهو يتحسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف، أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر الأخرى، حيث أن أداء المؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أنظمتها.

الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التمويل، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق (بوحارة، 2012، 103).

6-3- حسب معيار الطبيعة: حيث يُقسّم إلى كل من الأداء الاجتماعي، والأداء الاقتصادي.

✓ **الأداء الاجتماعي:** وهو تحقيق الأهداف الاجتماعية التي تتعلق بتقديم خدمات للمجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة والوفاء بالتزاماتها إيجاباً وأداء مسؤوليتها، ويرى البعض أن الفاعلية الداخلية للمنظمة تكمن في قدرتها على تحقيق درجة الرضا لدى الفئات المطلوبة.

✓ **الأداء الاقتصادي:** إن الدور التنموي للمؤسسات يُعتبر من المؤشرات الرئيسية لمستوى الأداء لهذه المؤسسات، حيث أن المشاركة في الجهود التنموي هي المبررات الأساسية لنشوء المؤسسات، ويتمثل الأداء الاقتصادي للمؤسسات في الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية (عقافية، براهيمية، 2023، 64).

7- أهمية الأداء الوظيفي:

إن للأداء الوظيفي أهمية بالغة حيث يحتل مكانة كبيرة داخل أي منظمة، ويكتسي قيمة إستراتيجية كبيرة نظراً للدور الفعال الذي يلعبه، كون الأداء الوظيفي هو الفيصل في بقاء المؤسسة وإستمرارها ويمكن تلخيص أهميته في:

- للأداء الوظيفي أهمية بالغة فهو الأساس الذي تقوم عليه المؤسسات لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير الأنشطة، لتحقيق أهداف المؤسسة.

- يمكن العامل من الحصول على الكفاءة المهنية في العمل، ويمد العاملين بالمثابرة والإجتها (محرز، قيمش، 2023، 12).

- يسهم في عملية تطوير الذات وإكتساب العاملين أساليب جديدة تمكنهم من الوصول إلى الإبداع، وبالتالي بناء مهارات تؤدي إلى زيادة مهارات الإنجاز.

- ربط كل شيء نتعلمه بالنتيجة النهائية للتنظيم في المؤسسة.

- يُساهم الأداء في تحديد مدى إستغلال المؤسسة لإمكاناتها ومواردها بشكل جيد لأنّ الأداء هو مُحصلة تلك القدرات.

- يُساهم الأداء في الاهتمام أكثر بمهارات ومعارف وخبرات الأفراد بإستغلالها وتوظيفها في المنظمة (المؤسسة).

- الحصول على الميزة التنافسية من خلال الأداء الفعّال الذي يُشجّع على الإبداع والإبتكار.

- إنّ الأداء الوظيفي هو الناتج النهائي لمُحصلة جميع الأنشطة التي يُقومُ بها الموظف أو المؤسسة، فإذا كان مستوى الإنجاز مرتفعاً فإن ذلك يُعدُّ مؤشراً واضحاً لنجاح المؤسسة وإستقرارها وفَعَالِيَّتِهَا، فالأداء لا يُعدُّ إنعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فقط، بل إنعكاساً لقُدُورات ودوافع القادة أيضاً (محرز، قيمش، 2023، 12).

8- تقييم الأداء الوظيفي (مفهومه وطرقه):

إهتمت إدارة الموارد البشرية بعملية تقييم الأداء الوظيفي لما لها من أهمية كبرى إبتداءً من الإدارة، إنتهاءً بالموظفين ولقد تعددت مصطلحات هذه العملية كونها نظام تقييم الكفاءات وكذلك نظام تقرير أداء الموظفين:

8-1- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي:

فقد ظهرت عدة مفاهيم لهذه العملية فهناك من يُعدها:

- أنّها نظام رسمي لقياس وتقييم التأثير في خصائص الفرد الأدائية والسلوكية ومحاولة التعرف على إحتمال تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل لإفادة الفرد والمنظمة والمجتمع (جبالي، 2016، 8-9).

- كما يمكن أن نعرف تقييم الأداء على أنه وسيلة لقياس الأداء الفردي والجماعي للعاملين والحكم على مدى إنجازهم للأهداف المتوخى بلوغها، إذا أنّ ذلك من شأنه أن يرتبط بقدرات ومهارات وقابليات الأفراد العاملين من ناحية، وطبيعة الأداء ومعايير قياسه من ناحية أخرى (حفير، 2006، 149).

9- طرق تقييم الأداء الوظيفي:

لقد اختلفت المؤسسات في استخدام طرق تقييم أداء موظفيها وذلك من أجل تحقيق النتائج المرجوة، ومن أبرز هذه الطرق نجد:

✓ قائمة معايير التقييم: وهي عبارة عن جدول تُصنف فيه عدة معايير، ويُحدد مدى توفر هذه المعايير في أداء الفرد ويتم تقييم الكلي للفرد بجمع المقاييس التي وضعت لكل معيار تتوفر في هذا الفرد.

✓ طريقة الترتيب البسيط: يُقومُ كُلُّ رئيسٍ مباشرٍ بترتيب مرؤوسيه تنازلياً من الأحسن إلى الأقل أداة وذلك طبقاً للأداء وبعيداً عن ما يسمّى بالمعايير وهي أكبر مُشكلة تُعاني منه هذه الطريقة، على الرغم من ما تمتاز به من بساطة.

✓ **المُقارَنة الزَّوجِيَّة (بين الطرفين):** حيثُ يَتَمُّ من خِلالها مُقارَنة مُوظفٍ دَاحِلِ القِسمِ مَعَ باقِي المُوظفِيين الأَخرين بِشَكلٍ ثَنائِيٍّ وَليس دُفَعَةً وَاحِدَةً، وَمن تَمَّ جُمعُ المُقارَناَتِ، وَيتم التَّرتيبُ تَنازُلِيًّا لِأَفرادِ القِسمِ عَلى هَذا النَحوِ، وَيُعابُ عَلى هَذه الطَّريقَةِ أَنها صَعِبَةٌ لِإِستِعمالِ ضَمَنِ الأَقسامِ كَبيِرةِ العَدَدِ (الليدي، 2015، 22).

✓ **أَسلوبُ التَّوزيعِ الإِجباري:** في هَذه الطَّريقَةِ يَتَبَعُ الرَئيسُ مِقياسَ الكَفاءةِ لِتَوزيعِ مَرؤوسِهِ، حيثُ تُقوِّمُ المِنتَظِمَةُ مُسَبِّقًا بِتَحدِيدِ المِقياسِ الَّذِي يَتَمُّ من خِلالِهِ تَقَديمُ المَرؤوسِينَ، وَيَمكِنُ تَبيانُ ذلكِ مِن خِلالِ مِثالِ تَوضيحيٍّ وَالمُتَعلِقِ تَحدِيدًا في نِظَامِ تَبعِهِ أَغلبُ المُؤسَّساتِ وَالشَّرِكاتِ أَثناءَ إِستِخدامِ طَريقَةِ التَّوزيعِ الإِجباري بِالإِستِعانَةِ بِسَلْمِ الدَّرَجَاتِ، يُوزَعُ عَلى أَساسِهِ عَدَدُ الأَفرادِ المُتاحَةِ في القِسمِ، فَإِذا إِفترَضنا أَنَّ مُؤسَّسَةً تَمْتَلِكُ (20) عَامِلًا فَإِنَّه سَيَقوِّمُ بِتَوزيعِهِم كالتَّالِي: (2) مُمتاز (4) جَيدٌ جَدًّا، (8) جَيدٌ، (2) أَقلُّ مِنَ المُتَوَسِّطِ، لَكنَّ ما يُعابُ عَلى هَذه الطَّريقَةِ أَنه يُمنَعُ المَقيمُ مِنَ التَّساهلِ أَو التَّشَدُّدِ في تَقَديمِ أَداءِ العَامِلِينَ.

✓ **أَسلوبُ الإِدارَةِ بِالأَهْدافِ:** يَعمَدُ المُسؤولونُ في عَمَلِيَّةِ تَقَديمِ الأَداءِ عَلى عُنصرِ النَتائِجِ أَي التَّركيزِ عَلى أَهميَّةِ ما تَوصَلُ إِلَيهِ العَامِلِينَ أَثناءَ أَداءِ وَظائِفِهِم، دُونَ النَّظَرِ إِلى سُلوكِهِم الوَظيفيِّ المُتَعلِقِ بِالإِنضباطِ في العَمَلِ وَعَليه يَمكِنُ تَقَدِيمُ أَهمِ الخُطواتِ الَّتِي يَمُرُّ بِها المُشرفونُ أَثناءَ تَبنِيهِم لِهَذهِ الطَّريقَةِ وَهي كالتَّالِي:

- يَتمُ تَحدِيدُ الأَهْدافِ.

- أَثناءَ عَمَلِيَّةِ التَّنفيذِ عَلى المَرؤوسِينَ أَنَّ يُساعِدوا مَرؤوسِيَهُم في تَحقِيقِ الأَهْدافِ وَأَنَّ يُتابِعوا تَحقِيقَ النَتائِجِ.

- عِندَ نَهايةِ المَدَّةِ المُتَّفَقِ عَلَيها، أَو عِندَ وَقْتِ الأَداءِ يَتمُ مُقارَنةُ النَتائِجِ الفِعالِيَّةِ، بِتِلْكَ الَّتِي تَمَّ وَضَعُها في البِدايةِ.

- إِنَّ ما يُميِّزُ هَذهِ الطَّريقَةَ في تَقَديمِ الأَداءِ هُوَ تَحدِيدُها لِلمَطْلُوبِ إِنجائِزُهُ بِوُضُوحٍ مِنَ المُوظَّفِ، وَكَيْفِ يُمكِنُ قِياسُ هَذا الإِنجازِ أَو النَتائِجِ المُطلُوبَةِ، وَطَريقَةَ قِياسِها.

- وَما يُعابُ عَلى هَذهِ الطَّريقَةِ إِستِنزافُها لِلوَقْتِ وَالجُهدِ الَّذِي يُخَصِّصُهُ المُشرفونُ (كركوك، 2022، 136-

138).

تَسَمَّحُ طَرقُ تَقَديمِ أَداءِ المُسؤولينَ بِمَعْرِفَةِ مَدى تَحقِيقِ الأَهْدافِ المُرجُوةِ لِلمُؤسَّسَةِ، وَمَعْرِفَةِ أَسابِغِ قُصورِ الطَّرقِ وَالأساليبِ المُتَبَعَةِ لِتَحقِيقِ هَذهِ الأَهْدافِ، وَكذلكِ مَعْرِفَةَ أَسابِغِ النَجاحِ وَدَعْمِها سِواءً كَانتِ مادِيَّةً أَو بَشَرِيَّةً.

خلاصة الفصل:

يتضح مما سبق ذكره أن الأداء الوظيفي هو حصيلة مجهودات العاملين في سبيل تحقيق أهداف المؤسسات، حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالأداء الوظيفي، وشروطه وعناصره وأهم محدداته، والعوامل المؤثرة على أداء الأفراد داخل المؤسسة، حيث تم تقسيمه إلى أنواع حسب معايير محددة، وإلى أهمية بالغة كون أن الأداء الوظيفي هو الفيصل في بقاء المؤسسات وإستمرارها، كما تعتبر عملية تقييم الأداء الوظيفي هي من السياسات الإدارية العامة، والتي على الرؤساء متابعة أداء مرؤوسيههم بشكل مستمر، وإصدار أحكام موضوعية على قدرة الموظف في أداء واجباته ومسؤولياته ولتحقق من سلوكه أثناء العمل والتحسين الذي يطرأ على أدائه، بغرض تحديد كفاءة العامل وفعاليتيه ومدى مساهمته في الإنتاجية.

الجانب الميداني

الفصل الرَّابِع: الإِجْراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد.

1_ المنهج المتبع في الدّراسة.

2- حدود الدّراسة.

3_ عينة الدّراسة.

4_ أدوات الدّراسة.

5_ الاساليب الإحصائية المعتمدة لمعالجة فرضيات الدّراسة:

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تُعتبر الدّراسة الميدانية وسيلة هامة من أجل الوصول إلى الحقائق الموجودة في مجتمع الدّراسة، عن طريق الميدان حيث يُمكننا من جمع البيانات وتحليلها وهذا كله لتدعيم الجانب النظري وتأييده، وفي هذا الفصل، سنتطرق للإجراءات المنهجية التي إتبعناها وذلك بإعطاء فكرة حول منهج الدّراسة المتبع في مجال الدّراسة المكانية والزمانية وإلى نوع العينة وخصائصها، بالإضافة إلى ذكر الأدوات المستعملة في جمع البيانات.

1- منهج الدّراسة:

يُعتبر المنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة جملة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة (العسفان، دس، 162).

ولذلك كان من الضروري إتباع منهج معين يسهل علينا عملية البحث والذي يجب أن يتناسب وطبيعة الموضوع وهدف الدّراسة، وهذا ما دفعنا إلى إختيار "المنهج الوصفي الإرتباطي"، وهو نوع من أساليب البحث يدرس الظواهر الطبيعية والاجتماعية والإقتصادية والسياسية الراهنة، دراسة كيفية توضيح خصائص الظاهرة، ودراسة كمية توضيح حجمها، وتغيراتها بين الظواهر ودرجات إرتباطها مع الظواهر الأخرى.

والبحث الوصفي يهتم بتحديد العلاقات بين الظواهر، كما ويُستخدم فيه أساليب القياس والتصنيف والتفسير، ومع ذلك تبقى الدّراسة الوصفية أكثر طرق البحث إستعمالا في المجال التربوي، لأن كثيرا من المواقف التربوية لا يمكن دراستها إلا بهذه الطريقة (عطوي، 2009، 172).

فالمنهج الوصفي يهتم بوصف الظاهرة وصفا دقيقا من خلل التعبير النوعي ودراسة العلاقات التي تُوجد بين هذه الظاهرة والظواهر الأخرى، والتعبير عنها بشكل كمي وهذا يتناسب مع أهداف الدّراسة الحالية، والمتمثلة في الكشف عن العلاقة بين الإحتراق التّفسي والأداء الوظيفي.

أما بالنسبة للمنهج المقارن يمكننا من الكشف عن الفروق وهذا ما يساعدنا على معرفة ما إذا كانت الفروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الأداء الوظيفي، وفروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين على أساس الحالة الاجتماعية وكذلك الخبرة العلمية.

2- حدود الدراسة:

2-1- الحدود البشرية: تمثلت حدود الدراسة البشرية في مُعلمي ومُعلمات بعض المدرسة الابتدائية لمديرية التربية لولاية الوادي التابعة لوزارة التربية الوطنية التي يكون فيها التعليم موحد وحكومي. حيث إشمطت على عينة عددها (160) مُعلماً ومُعلمة.

2-2- الحدود المكانية: إقتصرت عينة الدراسة على بعض إبتدائيات ولاية الوادي والتي تمثلت في إبتائية مجمع أول نوفمبر "بالسويهله"، وإبتائية "عون الله" وإبتائية "فريش البشير"، وإبتائية "غنيش عبد الكريم" وإبتائية "أحمد راشدي سيدي عون"، إبتائية "غندير عون البشير بالحمادين"، إبتائية "لجلد علي شعبان الجديدة"، إبتائية "عوني عبد الرحمان"، إبتائية "الشيخ العدواني"، إبتائية "زكور علي" إبتائية "كلكامي إبراهيم"، إبتائية "حشروي بوبكر"، إبتائية "القدس"، إبتائية "صادقي بلقاسم" بالزقم حساني عبد الكريم.

2-3- الحدود الزمنية: تم تطبيق أداتي الدراسة على العينة من الفترة الممتدة من 2024/2/4م إلى 2024/3/20م.

3- عينة الدراسة:

من الضروري أن تحمل العينة الخصائص والمميزات التي تمثل المجتمع الأصلي الذي أخذت منه العينة حيث تمثله تمثيلاً صحيحاً (راشيد زرواتي، 2008، 122).

تم الإعتماد على الطريقة العشوائية البسيطة في تحديد عينة الدراسة الأساسية، وتعرف الطريقة العشوائية البسيطة على أنها عينة تختار بدون ترتيب أو نظام مقصود فكل افراد المجتمع المختار منهم لهم فرص متساوية في الاختيار ولا يكون هناك تحيز أثناء الاختيار. (عوض، 1999، 88)

جدول رقم(01): يوضح عدد المعلمين في الدراسة الأساسية حسب الجنس.

المجموع	الجنس		المتغير
	أنثى	ذكر	
160	98	62	عدد المعلمين
%100	%61	%39	النسبة المئوية

يبين الجدول رقم(01): عدد أساتذة التعليم الإبتدائي حسب الجنس حيث قُدرَ عدد الذكور (62 أستاذ) بنسبة مئوية (38,75%)، أما بالنسبة للإناث فُقدر عددهم (98 أستاذة) بنسبة (25,61%).

من خلال هذه النتائج يتبين لنا أن نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور، وهذا معناه أن الإناث يُمثلون النسبة الأكبر في الدراسة الحالية.

جدول رقم (02): يوضح عدد معلمي التعليم الابتدائي في الدراسة حسب الحالة الاجتماعية (مُتزوج/عازب).

المتغير	الحالة الاجتماعية		المجموع
	مُتزوج	عازب	
عدد المعلمين	122	38	160
النسبة المئوية	%76,25	%23,73	%100

يبين الجدول رقم (02): عدد المعلمين في التعليم الابتدائي حسب الحالة الاجتماعية، حيث بلغ عدد المعلمين المتزوجين بـ: (122 أستاذ وأستاذة) بنسبة (76,25%)، في حين بلغ عدد المعلمين العازبين (38 أستاذ وأستاذة) بنسبة (23,25%).

من خلال هذه النتائج يتبين أن نسبة المعلمين المتزوجين مرتفعة بالنسبة للمعلمي العُزاب، وهذا معناه أن المعلمين المتزوجين يمثلون النسبة الأكبر في الدراسة الحالية.

جدول رقم (03): يوضح عدد المعلمين في الدراسة الأساسية حسب الخبرة.

المتغير	الخبرة		المجموع
	10 سنوات فأقل	أكثر من 10 سنوات	
عدد المعلمين	80	80	160
النسبة المئوية	%50	%50	%100

يبين الجدول رقم (03): عدد المعلمين في التعليم الابتدائي حسب الخبرة، حيث بلغ عدد المعلمين ذو خبرة لمدة 10 سنوات فأقل بـ: (80 أستاذ) بنسبة (50%)، في حين بلغ عدد المعلمين ذوو خبرة لأكثر من 10 سنوات بـ: (80 أستاذ) بنسبة (50%). من خلال هذه النتائج يتبين أن النسبة متساوية من حيث الخبرة بين معلمي التعليم الابتدائي في الدراسة الحالية.

4- أدوات الدراسة:

أدوات البحث العلمي هي وسائل مهمة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث وتحقيق أهدافه. تساعد في تحديد قدرات الباحث واستعداداته وأساليب تفكيره وأساليب البحث التي يستخدمها. يجب أن يكون لدى الباحث معرفة واسعة بمجموعة

متنوعة من الأدوات والوسائل، ويجب أن يكون على دراية بطبيعة البيانات التي يتم جمعها، ويجب أن يكون لديه مهارة في استخدام وإعداد هذه الأدوات وتفسير البيانات التي تم جمعها من خلالها. ولقياس متغيرات هذه الدراسة طبقنا مقياسين وهما:

4-1-1- مقياس الإحترق النفسي:

4-1-1- الخصائص السيكومترية للمقياس:

4-1-1- الصدق:

❖ **صدق المحكمين:** عرض الباحث "أبو بكر دبابي" الإستبيان في صورته الأولية على عدد من الأساتذة المحكمين بلغ عددهم (7 أساتذة)، وقد إتفق أغلبهم على مناسبة البنود وكذلك مناسبة الأبعاد لسمة الإحترق النفسي ما عدا تغيير بعض المصطلحات مثل (الإخفاض بدل نقص الذات) و(إخفاض الدافعية بدل نقص الدافعية).

❖ **الصدق التمييزي:** بعد تطبيقه على إستبانة الإحترق النفسي على عينة إستطلاعية التي تكوّنت من (60 معلم ومعلمة)، حيث تم ترتيبهم حسب درجاتهم تنازلياً، وذلك بتقسيم العينة إلى ثلاثة (3) مجموعات وكل مجموعة بها (20 فرداً) حيث أهمل المجموعة الوسطى ثم حسب دلالة الفروق بين متوسط المجموعة العليا والمجموعة الدنيا بإستعمال إختبارات، أسفرت نتائج هذه الإختبارات على أن كل البنود لها مستوى دلالة عند (0.01) (دبابي، 2013، 50).

❖ **صدق الاتساق الداخلي:** معامل الإرتباط بين كل بُد للإستبانة دالة إحصائياً عند (0.01) وهو ما يؤكد صدق الإستبانة (دبابي، 2013، 50).

4-1-2- الثبات:

تم حساب الثبات بطريقة معادلة "ألفا كرونباخ" وكان معامل الثبات يساوي (0.79) وهي قيمة ثابتة عالية.

جدول رقم (04): يوضح معاملات الاتساق لألفا كرونباخ لمقياس الإحترق النفسي.

عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ	المقياس
29	0.79	مقياس الإحترق النفسي

4-1-3- وصف المقياس:

إعتمدنا على مقياس الإحترق النفسي وهو إستبيان تم بناءه من قبل الباحث "أبو بكر دبابي" احتوى الإستبيان على (29 بند)، بحيث قسمت هذا البنود على (5) أبعاد موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (05): يبين توزيع بنود مقياس الإحترق النفسي على الأبعاد (النفسية/ البدنية).

البنود	الأبعاد النفسية والبدنية
28-26-17-3	نقص تقدير الذات
20-18-13-7-1	عدم الرضا الوظيفي
25-10-9-8-6-2	إنخفاض الذات
29-27-24-23-22-15-14-12-5-3	الإجهاد البدني
21-16-11-4	تقدير الذات وزيادة الدافعية

حيث أن حامل الإستهيبان يحدد إجابته على كل بند حسب ملاحظته لنفسه وفهمه لها ولجو عمله، حيث أن لكل بند خمسة بدائل وهي (تنطبق دائماً، تنطبق بدرجة كبيرة، تنطبق إلى حد ما، لا تنطبق إلى درجة كبيرة، لا تنطبق إطلاقاً).

4-1-1-4- تصحيح المقياس:

يتم تصحيح المقياس بإعطاء درجة لكل بديل من بدائل الإجابة الخمسة وهي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (06): يوضح تصحيح مقياس الإحترق النفسي بأبعاده الخمسة (05).

الدرجات	البدائل
05	تنطبق دائماً
04	تنطبق بدرجة كبيرة
03	تنطبق إلى حد ما
02	لا تنطبق إلى درجة كبيرة
01	لا تنطبق إطلاقاً

كما ويحمل مقياس الإحترق النفسي "للدبابي" على عبارات إيجابية وأخرى سلبية متمثلة كما يلي:

- العبارات الإيجابية: تمثل في البنود التي تحمل الأرقام (3-5-10-12-14-15-17-19-22-23-24-27-29).

- العبارات السالبة: تتمثل في البنود التي تحمل الأرقام (1-2-4-6-7-8-9-11-13-16-18-20-21-25-26-28).

جدول رقم(07): يوضح كيفية منح الدرجات حسب البنود التي تحمل العبارات الإيجابية والسلبية.

لا تنطبق إطلاقاً	لا تنطبق إلى درجة كبيرة	تنطبق إلى حد ما	تنطبق بدرجة كبيرة	تنطبق دائماً	البدائل العبارات
1	2	3	4	5	العبارات الإيجابية
5	4	3	2	1	العبارات السلبية

ويتم التصحيح عن طريق جمع درجات الفرد على المقياس ككل بجمع درجات كل بعد من الأبعاد المكوّنة لها على النحو التالي:

- الدرجة الكلية على المقياس: تعطى بنود المقياس كلها الدرجات تبعاً لطبيعة كل بند سلمي أو إيجابي، ويتم جمع هذه الدرجات معاً لنحصل على الدرجة الكلية على المقياس (29 و145).

4-1-1-5- مفتاح التصحيح:

- مجال الدرجات بين (29-72) تمثل إحتراق نفسي منخفض.

- مجال الدرجات بين (27-145) تمثل إحتراق نفسي مرتفع (دبابي، 2013، 51).

4-2- مقياس الأداء الوظيفي:

4-2-1- الخصائص السيكومترية للمقياس:

4-2-1-1- الصدق:

❖ صدق الاتساق الداخلي: تم حسابه عن طريق إيجاد معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية،

حيث كانت معاملات ارتباطها مع الدرجة الكلية في معظمها أكبر من (0.46) بمستوى دلالة (0.01) أو (0.05)، كما تراوحت معاملات الارتباط بين (0.08 و0.68).

وعلى هذا الأساس تم حذف العبارات الدالة عند (0.01 أو 0.05) والتي أرقامها كالتالي: (12-13-

20-21) حيث تميزت بمعامل ارتباط منخفض وبمستوى دلالة أقل من الصدق ثم الاستغناء عنها في حساب المقارنة الطرفية.

❖ صدق المقارنة الطرفية: بعد ترتيب درجات المقياس تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين (33%) من

المستوى الأعلى و(33%) من المستوى السفلي ثم طُبّق بعد ذلك اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين المستقلتين المتناسبتين حيث وجد المتوسط الحسابي للدرجات الدنيا هو (90،92) وبانحراف معياري قدره

ب:(4,20)، أما فيما يخص قيمة إختبار (ت) المحسوبة لعينتين مستقلتين متجانستين فقد بلغت (8,65) عند درجة حرية بمستوى دلالة (0.01).

الأمر الذي يدل على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجات العليا والدنيا في الأداء الوظيفي بمعنى أنه إستطاع التمييز بين درجات العينتين وبالتالي فالمقياس صادق (زغب، عبائي، 2020، 57).

❖ الصدق الذاتي للمقياس: وهو الجذر التربيعي لألفا كرونباخ ويساوي (0.95)

4-2-1-2- الثبات:

تم حسابه بمعامل ألفا كرونباخ من أهم مقاييس الاتساق الداخلي لإختبار حيث كان معامل الثبات (0.92) وهي قيمة عالية مما يدل على أنه يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

جدول رقم(08): يوضح معامل الاتساق لألفا كرونباخ لمقياس الأداء الوظيفي لمعلمي التعليم الابتدائي.

عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ	المقياس
20	0.92	مقياس الأداء الوظيفي

4-2-1-3- وصف المقياس:

تم تبني مقياس الأداء الوظيفي، وهو مقياس من إعداد "بورتير" وزميله "ليولر"، وقد قام الباحث "محمد ناصر إبراهيم السكران" بتعريبه وإستخدامه في دراسته المعنونة ب: "المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي".

كما وتم تكييفه من قبل الباحث "أحمد بالبقره" في دراسته حول التدفق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مُعلمي المرحلة الابتدائية في البيئة الجزائرية في جامعة أم البواقي وهو ما تم إعتماده في دراستنا الحالية.

حيث أن المقياس يتكون من (20 بنداً) حيث تم توزيعها على الأبعاد التالية:

جدول رقم(09): يبين توزيع بنود مقياس الأداء الوظيفي على أبعاد الأداء والقدرات والإدراك.

الأبعاد	البنود
أداء الواجبات الوظيفية	17-16-10-3-2-1
القدرات والخصائص الفردية للموظف	20-19-18-14-13-12-11-8-7
إدراك الموظف لدوره الوظيفي	6-5-9-15

حيث أن حامل الاستبيان (المقياس) يحدد إجاباته على كل بند حسب رأيه ومعرفته بنفسه وما تتطلبه وظيفته من قدرات حيث أن لكل بند خمسة بدائل وهي: ممتاز، جيد جداً، جيد، متوسط، ضعيف.

4-2-1-4- تصحيح المقياس:

يتم تصحيح المقياس بإعطاء درجة لكل بديل من البدائل الموجودة أو المرفقة لكل بند كما هي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم(1): يوضح درجات الإجابة على مقياس الأداء الوظيفي

البدائل	الدرجات
ممتاز	5
جيد جداً	4
جيد	3
متوسط	2
ضعيف	1

ويتم التصحيح عن طريق جمع درجات الفرد على المقياس ككل بجمع درجات كل بعد من الأبعاد المكونة لها وهي على النحو التالي:

- الدرجة الكلية على المقياس: تعطى بنود المقياس كلها الدرجات تبعاً لطبيعة البنود الإيجابية ويتم جمع هذه الدرجات معاً لنحصل على درجة كلية على المقياس وتتراوح بين (20 و100).

4-2-1-5- مفتاح التصحيح:

- مجال الدرجات بين (21 و60) أداء وظيفي منخفض.

- مجال الدرجات بين (60 و105) أداء وظيفي مُرتفع.

5_الاساليب الإحصائية المعتمدة لمعالجة فرضيات الدراسة:

يلجأ الباحث إلى الأساليب الإحصائية التي تساعده على الوصول إلى معطيات ونتائج يحلل من خلالها الظاهرة المدروسة، وقد استخدمنا الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك بعد ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها باستخدام:

- الإحصاء الوصفي والبياني:

- متوسط الرتب.

- معامل ارتباط سبيرمان.

- المضلعات التكرارية.

- الإحصاء الاستدلالي:

- اختبار "Z" للكشف عن دلالة الارتباط بين رتب درجات قياس الاحتراق النفسي ورتب درجات قياس الأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي.

- اختبار مان وتني (U) اللابارامتري لعينتين مستقلتين، للكشف عن دلالة الفروق بين رتب درجات معلمي التعليم الابتدائي على مقياسي الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي تعزى للجنس (ذكور/إناث)، والحالة الاجتماعية (متزوج/غير متزوج)، والخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات).

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل الى إجراءات الدراسة الميدانية بدءاً بالمنهج المتبع ووصف عينة الدراسة وأداة القياس المستخدمة وبعض الخصائص السيكومترية، ثم التطرق إلى حُدود إجراءات تطبيق الدراسة وفي الأخير تمّ التطرق إلى الأساليب الإحصائية المعتمدة في معالجة البيانات المتحصّل عليها، وسيتم مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في الفصل الموالي.

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة.

1-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.

1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة.

1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة.

1-5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة.

1-6- عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة.

1-7- عرض وتحليل نتائج الفرضية السابعة.

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.

2-1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.

2-2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.

2-3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.

2-4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة.

2-5- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة.

2-6- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة.

2-7- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة.

3. خلاصة نتائج الدراسة واقتراحات.

تمهيد:

بعد تطبيق إجراءات الدراسة الأساسية وتفرغ البيانات ومعالجتها إحصائياً، سيتم عرض النتائج المتوصل إليها بعد تطبيق مقياسي الدراسة: مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الأداء الوظيفي على معلمي التعليم الابتدائي، وسينتهي هذا الفصل بتفسيرها ومناقشتها.

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة.

1-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

تُوجدُ علاقة ارتباطية دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي.

وللتحقق من هذه الفرضية قمنا بتطبيق معامل ارتباط سبيرمان (r_s)، كبديل لبيرسون وذلك بعد التأكد من افتراضاته وشروطه التي لم تتحقق، وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (2): يوضح دلالة ارتباط سبيرمان بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي.

المتغيرات	معامل ارتباط سبيرمان r_s	قيمة Z_C المحسوبة	قيمة Z_T الجدولة	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
الاحتراق النفسي	0.27	3.40	1.96	0.001	دالة
الأداء الوظيفي					

$$Z_{\alpha = \frac{0.05}{2}} = \pm 1.96$$

يتبين من الجدول رقم (11) أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان ($r_s = 0.27$) وهو ارتباط ضعيف ودال احصائياً بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي، بدليل أن قيمة اختبار Z_C المحسوبة المقدره (3.40) أكبر من قيمة اختبار Z_T الجدولة المقدره (1.96) وبقية احتمالية (0.001) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أي أن نسبة من التغير في تباين رتب درجات الأداء الوظيفي نتيجة التغير في تباين رتب درجات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي. وهذه النتيجة تدفعنا إلى قبول الفرضية الأولى القائلة: تُوجدُ علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي.

1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

لا تُوجد فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكور والاناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحتراق النفسي.

وللتحقق من هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار مان وتني (U) للعينات المستقلة البديل اللابارامتري لاختبار "ت" لعينتين مستقلتين بعد التحقق من عدم توفر شروطه، والجدول التالي يعرض نتائج الاختبار ودلالته الإحصائية:

جدول رقم(3): يوضح دلالة الاختلاف بين متوسط رتب درجات الذكور ومتوسط رتب الإناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحتراق النفسي.

مقياس الاحتراق النفسي	العينة n	متوسط الرتب	قيمة مان وتني	قيمة اختبار Z	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
الذكور	62	79.28	2962.5	-0.26	0.79	غير دال
الإناث	98	81.27				

$$Z_{\alpha = \frac{0.05}{2}} = \pm 1.96$$

يتضح من بيانات الجدول رقم (12) أن متوسط رتب درجات الذكور من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحتراق النفسي البالغ (79.28)، ومتوسط رتب درجات الإناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحتراق النفسي البالغ (81.27) كما جاءت قيمة اختبار "Z" المحسوبة (-0.26) أصغر من قيمة "Z" الجدولة (-1.96)، بقيمة احتمالية محسوبة (0.79) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يدل على أن الاختلاف في الجنس (ذكور/إناث) لا يؤدي إلى التباين في رتب درجات قياس الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي. وعلى إثر هذه النتيجة نقبل بالفرضية الثانية القائلة: لا تُوجد فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكور والاناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحتراق النفسي.

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

لا تُوجد فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكور والاناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي.

وللتحقق من هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار "مان وتني" (U) للعينات المستقلة البديل اللابارامترية لاختبار "ت" لعينتين مستقلتين بعد التحقق من عدم توفر شروطه، والجدول التالي يعرض نتائج الاختبار ودلالته الإحصائية:

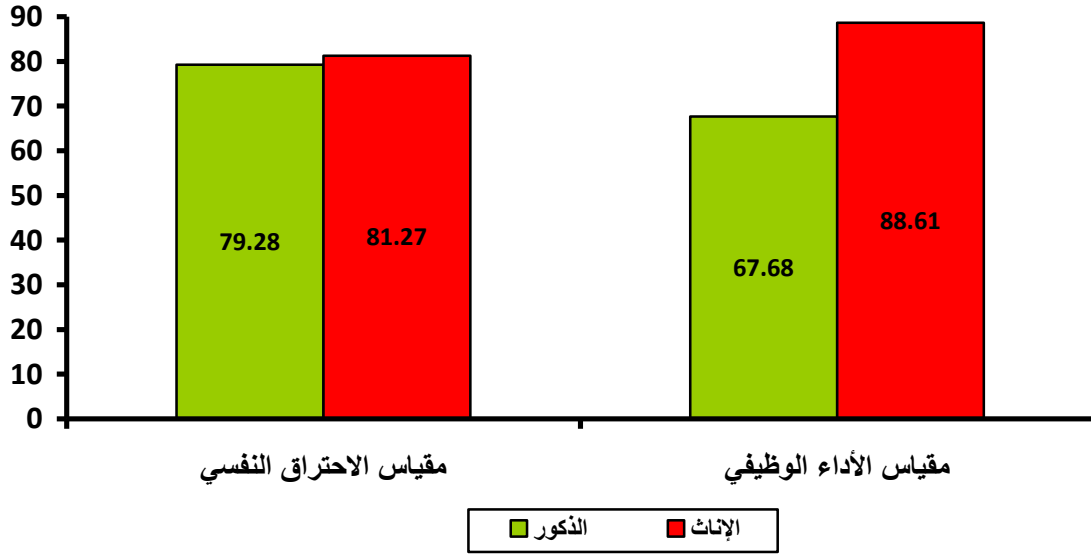
جدول رقم(4): يوضح دلالة الاختلاف بين متوسط رتب درجات الذكور ومتوسط رتب درجات الإناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي.

الدلالة الاحصائية	القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار Z	قيمة مان وتني U	متوسط الرتب	العينة n	مقياس الأداء الوظيفي
دال	0.005	-2.78	2243	67.68	62	الذكور
				88.61	98	الإناث

$$Z_{\alpha = \frac{0.05}{2}} = \pm 1.96$$

يتضح من بيانات الجدول رقم(13) أن متوسط رتب درجات الذكور من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي البالغ(67.68)، ومتوسط رتب درجات الإناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي البالغ(88.61) كما جاءت قيمة اختبار "Z" المحسوبة (-2.78) أكبر من قيمة "Z" الجدولة (-1.96)، بقيمة احتمالية محسوبة (0.005) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يدل على أن الاختلاف في الجنس (ذكور/إناث) يؤدي إلى التباين في رتب درجات قياس الأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي. وعلى إثر هذه النتيجة نرفض الفرضية الثالثة القائلة: لا توجد فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكور والاناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي.

والشكل التالي يلخص بيانياً متوسط رتب درجات الذكور ومتوسط رتب درجات الاناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياسي الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.



الشكل رقم (06): يوضح متوسطي رتب درجات الذكور والإناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياسي الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

يتضح من الشكل رقم (06): أن متوسط رتب درجات الذكور من معلمي التعليم الابتدائي البالغ (79.28)، قريب إلى حد من متوسط رتب درجات الإناث من معلمي التعليم الابتدائي البالغ (81.27) على مقياس الاحتراق النفسي.

وبالمقابل نجد أن متوسط رتب درجات الذكور من معلمي التعليم الابتدائي البالغ (67.68)، وهو أصغر من متوسط رتب درجات الإناث من معلمي التعليم الابتدائي البالغ (88.61) على مقياس الأداء الوظيفي.

1-4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحتراق النفسي تبعاً للحالة الاجتماعية (متزوج/غير متزوج).

وللتحقق من هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار "مان وتني" (U) للعينات المستقلة البديل اللابارامتري لاختبار "ت" لعينتين مستقلتين بعد التحقق من عدم توفر شروطه، والجدول التالي يعرض نتائج الاختبار ودلالته الإحصائية:

جدول رقم(5): يوضح دلالة الاختلاف بين متوسطي رتب درجات المتزوجين وغير المتزوجين من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الإحترق النفسي.

الدلالة الاحصائية	القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار Z	قيمة مان وتني U	متوسط الرتب	العينة n	مقياس الاحترق النفسي
غير دال	0.54	-0.60	2167.5	79.27	122	متزوج
				84.46	38	غير متزوج

$$Z_{\alpha = \frac{0.05}{2}} = \pm 1.96$$

يتضح من بيانات الجدول رقم(14) أن متوسط رتب درجات المتزوجين من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحترق النفسي البالغ(79.27)، ومتوسط رتب درجات غير المتزوجين من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحترق النفسي البالغ(84.46) كما جاءت قيمة اختبار "Z" المحسوبة(-0.60) أصغر من قيمة "Z" الجدولة(-1.96)، بقيمة احتمالية محسوبة(0.54) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يدل على أن الاختلاف في الحالة الاجتماعية(متزوج/غير متزوج) لا يؤدي إلى التباين في رتب درجات قياس الاحترق النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي. وعلى إثر هذه النتيجة نقبل بالفرضية الرابعة القائلة: لا توجد فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحترق النفسي تبعاً للحالة الاجتماعية(متزوج/غير متزوج).

1-5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للحالة الاجتماعية (متزوج/غير متزوج).
وللتحقق من هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار مان وتني(U) للعينات المستقلة البديل اللابارامتري لاختبار "ت" لعينتين مستقلتين بعد التحقق من عدم توفر شروطه، والجدول التالي يعرض نتائج الاختبار ودلالته الإحصائية:

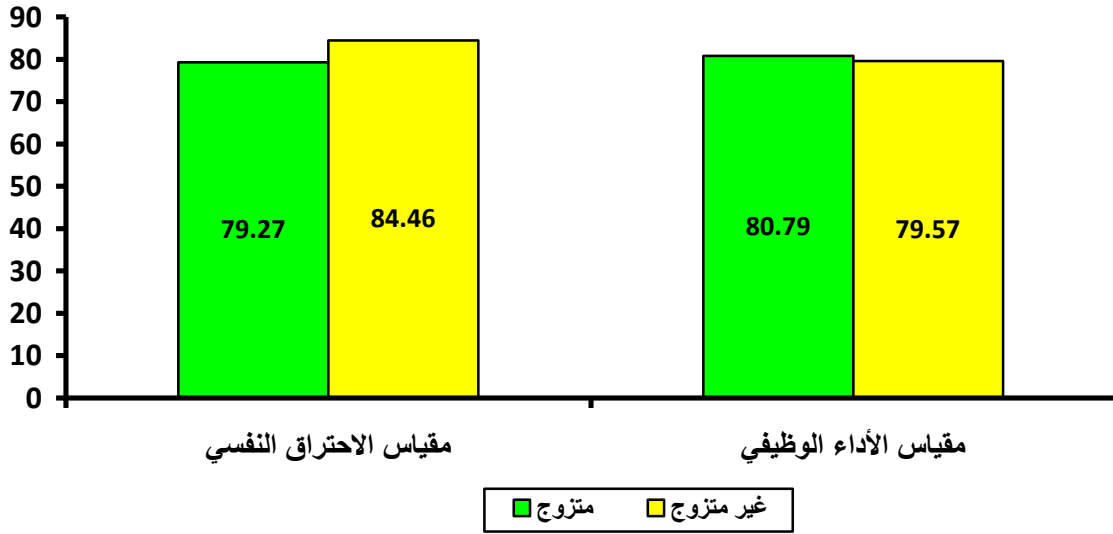
جدول رقم(6): يوضح دلالة الاختلاف بين متوسطي رتب درجات المتزوجين وغير المتزوجين من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي.

الدلالة الاحصائية	القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار Z	قيمة مان وتني U	متوسط الرتب	العينة n	مقياس الأداء الوظيفي
غير دال	0.88	-0.14	2282.5	80.79	122	متزوج
				79.57	38	غير متزوج

$$Z_{\alpha = \frac{0.05}{2}} = \pm 1.96$$

يتضح من بيانات الجدول رقم(15) أن متوسط رتب درجات المتزوجين من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي البالغ (80.79)، ومتوسط رتب درجات غير المتزوجين من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي البالغ (79.57) كما جاءت قيمة اختبار "Z" المحسوبة (-0.14) أصغر من قيمة "Z" الجدولة (-1.96)، بقيمة احتمالية محسوبة (0.88) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يدل على أن الاختلاف في الحالة الاجتماعية (متزوج/غير متزوج) لا يؤدي إلى التباين في رتب درجات قياس الأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي. وعلى إثر هذه النتيجة نرفض الفرضية الخامسة القائلة: لا توجد فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للحالة الاجتماعية (متزوج/غير متزوج).

والشكل التالي يلخص بيانياً متوسط رتب درجات المتزوجين ومتوسط رتب درجات غير المتزوجين من معلمي التعليم الابتدائي على مقياسي الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.



الشكل رقم (07): يوضح متوسطي رتب درجات المُتزوجين وغير المُتزوجين من معلمي التعليم الابتدائي على مقياسي الإحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

يتضح من الشكل رقم (07): أن متوسط رتب درجات المتزوجين من معلمي التعليم الابتدائي البالغ (79.27)، أقل نسبياً من متوسط رتب درجات غير المتزوجين من معلمي التعليم الابتدائي البالغ (84.46) على مقياس الإحتراق النفسي.

وبالمقابل نجد أن متوسط رتب درجات المتزوجين من معلمي التعليم الابتدائي البالغ (80.79)، وهو قريب إلى حد ما من متوسط رتب درجات غير المتزوجين من معلمي التعليم الابتدائي البالغ (79.57) على مقياس الأداء الوظيفي.

1-6- عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة:

لا تُوجد فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الإحتراق النفسي تبعاً للخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات).

وللتحقق من هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار مان وتني (U) للعينات المستقلة البديل اللابارامتري لاختبار "ت لعينتين مستقلتين بعد التحقق من عدم توفر شروطه، والجدول التالي يعرض نتائج الاختبار ودلالته الإحصائية:

جدول رقم(7): يوضح دلالة الاختلاف بين رُتب درجات معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الإحترق النفسي تبعاً للخبرة المهنية.

الدلالة الاحصائية	القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار Z	قيمة مان وتني U	متوسط الرتب	العينة n	مقياس الاحترق النفسي
دال	0.000	3.61	2141.5	93.73	80	10 سنوات فأقل
				67.27	80	أكثر من 10 سنوات

$$Z_{\alpha = \frac{0.05}{2}} = \pm 1.96$$

يتضح من بيانات الجدول رقم(16) أن متوسط رتب درجات معلمي التعليم الابتدائي ذوي الخبرة المهنية(10سنوات فأقل)على مقياس الاحترق النفسي البالغ(93.73)، ومتوسط رتب درجات معلمي التعليم الابتدائي ذوي الخبرة المهنية(أكثرمن10سنوات) على مقياس الاحترق النفسي البالغ(67.27) كما جاءت قيمة اختبار "Z" المحسوبة(3.61) أكبر من قيمة "Z" الجدولة(1.96)، بقيمة احتمالية محسوبة(0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يدل على أن الاختلاف في الخبرة المهنية(10سنوات فأقل/أكثرمن10سنوات) يؤدي إلى التباين في رتب درجات قياس الاحترق النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي. وعلى إثر هذه النتيجة نرفض الفرضية السادسة القائلة: لا تُوجد فروق دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحترق النفسي تبعاً للخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات).

1-7- عرض وتحليل نتائج الفرضية السابعة:

لا تُوجد فروق دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات).

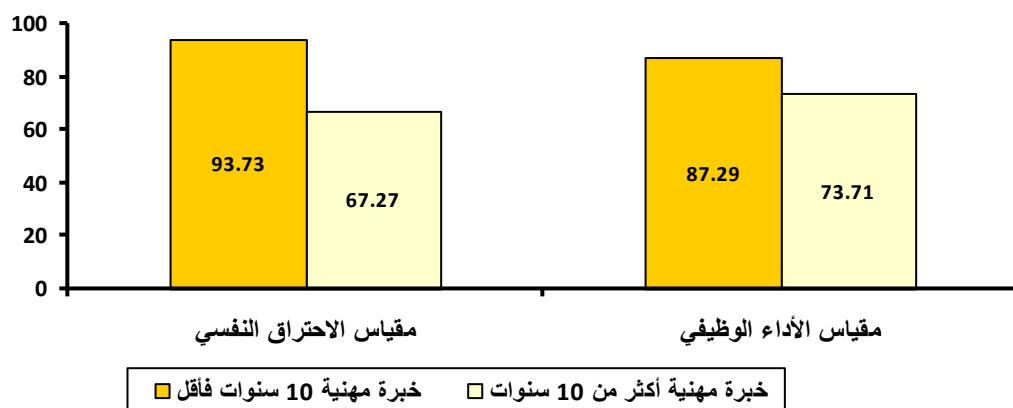
وللتحقق من هذه الفرضية قمنا بإجراء اختبار مان وتني(U) للعينات المستقلة البديل اللابارامتري لاختبار"ت" لعينتين مستقلتين بعد التحقق من عدم توفر شروطه، والجدول التالي يعرض نتائج الاختبار ودلالته الإحصائية:

جدول رقم(8): يوضح دلالة الاختلاف بين رُتب درجات معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للخبرة المهنية.

الدلالة الاحصائية	القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار Z	قيمة مان وتني U	متوسط الرتب	العينة n	مقياس الأداء الوظيفي
غير دال	0.06	1.85	2656.5	87.29	80	10 سنوات فأقل
				73.71	80	أكثر من 10 سنوات

$$Z_{\alpha = \frac{0.05}{2}} = \pm 1.96$$

يتضح من بيانات الجدول رقم(17) أن متوسط رتب درجات معلمي التعليم الابتدائي ذوي الخبرة المهنية(10سنوات فأقل) على مقياس الأداء الوظيفي البالغ(87.29)، ومتوسط رتب درجات معلمي التعليم الابتدائي ذوي الخبرة المهنية(أكثرمن10سنوات) على مقياس الأداء الوظيفي البالغ(73.71) كما جاءت قيمة اختبار "Z" المحسوبة(1.85) أصغر من قيمة "Z" الجدولة(1.96)، بقيمة احتمالية محسوبة(0.06) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يدل على أن الاختلاف في الخبرة المهنية(10سنوات فأقل/أكثرمن10سنوات) لا يؤدي إلى التباين في رتب درجات قياس الأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي. وعلى إثر هذه النتيجة نقبل بالفرضية السابعة القائلة: لا توجد فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات). والشكل التالي يلخص بيانياً متوسط رتب درجات معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحترق النفسي والأداء الوظيفي تبعاً للخبرة المهنية(10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات).



الشكل رقم(08): يوضح متوسط رتب درجات معلمي التعليم الابتدائي على مقياسي الإحترق النفسي والأداء الوظيفي تبعاً للخبرة المهنية.

يتضح من الشكل(08): أن متوسط رتب درجات معلمي التعليم الابتدائي ذوي الخبرة المهنية(10سنوات فأقل) البالغ(93.73)، أكبر من متوسط رتب درجات معلمي التعليم الابتدائي ذوب الخبرة المهنية(أكثرمن10سنوات) البالغ(67.27) على مقياس الاحترق النفسي. وبالمقابل نجد أن متوسط رتب درجات معلمي التعليم الابتدائي ذوي الخبرة المهنية(10سنوات فأقل) البالغ(87.29)، أكبر نسبيا من متوسط رتب درجات معلمي التعليم الابتدائي ذوي الخبرة المهنية (أكثرمن10سنوات) البالغ(73.71) على مقياس الأداء الوظيفي.

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.

بعد عرض النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة، تم تفسيرها ومناقشتها في ضوء الإطار النظري وبيان علاقة هذه النتائج بالدراسات السابقة.

2-1- تفسير ومناقشة الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: "توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي".

كشفت نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم(11) على أنّ قيمة معامل إرتباط "سبيرمان" قدرت ب(0.27=rs) وهو إرتباط ضعيف ودال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي.

وعليه يمكن القول أنّ الفرضية مُحققة وأنّ هناك علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي وإن كانت ضعيفة.

وبالرجوع إلى الجانب النظري نجد أن الاحترق النفسي ينتج عن تفاعل خصائص متغيرات الشخصية وبيئة وظروف عمل الأستاذ، وأن الأداء المهني ما هو إلا قيام الفرد بجهود يهدف من خلاله إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات يسعى من خلاله إلى تحقيق أهداف الوظيفة، وكل هذا يعتمد على خصائص شخصية وبيئة عمله.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة "مرزوقي" (2021) وتهدف هذه الدراسة الى كشف العلاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مُعلمي إبتدائيات مدينة "مسيلة" وقد تكونت العينة من (100) معلمة ومعلم حيث بلغ عدد الذكور (43 ذكر) وعدد الإناث (57 أنثى)، تم تطبيق مقياس الأداء الوظيفي حيث تم

بناءه من قبل الباحثين أما مقياس الإحترق النفسي فتم إعتقاد مقياس "ماسلاش" تم تكييفه ليلائم بيئة البحث، كما إعتاد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي وقد توصلوا إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مُعلمي المدارس الابتدائية.

2-2- تفسير ومناقشة الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الإحترق النفسي".

ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم(12)، نجد أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الإحترق النفسي وفق متغير الجنس (ذكور/إناث). وعليه يمكن قبول الفرضية البحثية القائلة: لا توجد فروق إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكور والإناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الإحترق النفسي.

وذلك يعود إلى أن توزيع وتكليف بالمهام في إطار التعليم لا يُفرق بين الذكور والإناث وأنّ قوانين العمل الإدارية والعقوبات لا تُفرق بين الذكور والإناث داخل الحرم المدرسي، بالإضافة إلى أنّ الضغوطات الناتجة عن سلوك التلاميذ وشكوى الأولياء وكذلك كثافة البرنامج ونظام الترقيات والزيادات والخصومات المالية في الرواتب فكلا الجنسين يعيشان نفس المواقف التي تجعلهما عرضة للإحترق النفسي.

وإتفقت هذه الدراسة مع "دبابي" (2012)، حيث أجرى "دبابي" دراسة حول الإحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الابتدائية في الجزائر، وإعتاد الباحث على المنهج الوصفي بنوعيه الإستكشافي والمقارن، كما واعتمد على مقياس الإحترق النفسي وتألفت عينته من (314) معلماً ومعلمة، اظهرت نتائجها على وجود درجات الإحترق النفسي عالية لدى أغلبية أفراد العينة وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الإحترق النفسي بين المعلمين تعزى الى الجنس، الخبرة المهنية وتصنيف المتعلمين.

كما وإتفقت أيضاً مع دراسة "معروف محمد" (2013): حيث أجرى "معروف" دراسة بعنوان استراتيجيات التعامل مع الإحترق النفسي عند أستاذ التعليم الثانوي حيث طبقت الدراسة على عينة تتكون من (305 أستاذ) منها (171 ذكر) و(134 أنثى) موزعين على (11) ثانوية في ولاية "تلمسان"، طبق الباحث مقياس "ماسلاش" للإحترق النفسي الذي قننه مجموعة من الباحثين العرب كما طبق مقياس إستراتيجيات ل"أندلرو وباركر" الذي قننه أيضاً مجموعة من الباحثين العرب وكشفت الدراسة عن مجموعة من النتائج أهمها: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس الإحترق النفسي تعزى لعامل الجنس(راجحي، 2022، 18).

2-3- تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: لا توجد فروق دالة احصائياً بين الذكور والإناث من معلمي التعليم الابتدائي في مقياس الأداء الوظيفي.

بعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى عدم تحقق الفرضية البحثية وقبول الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكور والإناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي لصالح الإناث.

ويرجع إلى قدرة الإناث على تحمل المسؤولية بشكل أكبر من الذكور، بالإضافة إلى كفاءة أداء العمل والإنتاجية والرضا عن العمل وذلك يعود لكون الإناث أكثر طاعة للأوامر وأكثر مسؤولياتها المادية مما لا يؤثر على أدائهم، بالإضافة إلى مشكلات الرضا الوظيفي حيث أن انعدام الرضا وانخفاضه يؤدي إلى ضعف الأداء وهذا يكون عند الذكور أكثر من الإناث

واتفقت هذه الدراسة مع دراسة "محمد البلوي" (2008) التي سعت إلى التعرف على التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى العاملين بالمدارس الحكومية بالمملكة العربية السعودية وتكونت العينة من (372) معلماً ومعلمة وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي لصالح الإناث .

كما تعارضت هذه الدراسة مع دراسة "قوسمة" (2003) حيث هدفت إلى تقييم الأداء الوظيفي لمدير المدرسة من قبل العاملين في المدرسة، وقد تكونت عينة الدراسة من (33) مديراً و (432) معلماً ومعلمة يعملون في المدارس الابتدائية في البحرين وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الأداء الوظيفي لمديري ومديرات المدارس بلغ قيمة دون المستوى الأدنى المتوقع بقليل، كما أنه لا توجد فروق جوهرية في مستوى الأداء الوظيفي لمديري ومديرات المدارس تعزي لمتغير الجنس. (زغب، عبائدي، 2020، 14)

2-4- تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه: لا توجد فروق دالة إحصائياً بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الإحترق النفسي تبعاً للحالة الاجتماعية (متزوج/ غير متزوج).

من خلال نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (14) يتبين أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الإحترق النفسي وفق متغير الحالة الاجتماعية (متزوج/ غير متزوج) وعليه تم قبول الفرضية البحثية القائلة: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الإحترق النفسي تبعاً للحالة الاجتماعية (متزوج/ غير متزوج).

وذلك أن المعلمين المتزوجون والغير متزوجون يخضعون لنفس ضغوطات العمل والتي تفرضها عليهم طبيعة العمل وحسب ما أوردنا في الجانب النظري فإن الإحترق النفسي هو إحساس الفرد بالإجهاد الإنفعالي وتبدل المشاعر وإنخفاض الإنجاز الشخصي التي تكوّن بسبب ضغوطات العمل.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة "القيروتي" و"خطيب" (2005) وتهدف الدراسة إلى معرفة الإحترق النفسي لدى المعلمي العاديين والموهوبين وذوي صعوبات التعلم بجامعة عمان حيث إشمطت على عينة مكوّنة من (84) معلماً ومعلمة، كما واستُخدمَ مقياس "سترنك" (1996) للإحترق النفسي، وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحترق النفسي تعزى لمتغير الجنس والمؤهلات العلمية ومستويات الخبرة والحالة الاجتماعية كما أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير فئة الطالب (زغب، عبائدي، 2020، 11).

إختلفت هذه الدراسة مع دراسة مهدي (2012) حيث قام بدراسة الإحترق النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي لدى معلّمي المرحليتين المتوسطة والثانوي في الجزائر، حيث إعتد الباحث على المنهج الوصفي وقام بإستخدام مقياس "ماسلاش" للإحترق النفسي ومقياس التوافق الزواجي وشمطت عينته (192) معلماً ومعلمة وأظهرت نتائج الدراسة وجود درجات كرتفعة من الإحترق النفسي لدى المعلمين المتزوجين مقارنة بالمعلمين الغير متزوجين (العازبين) (مهدي، 2012، 3-149).

2-5- تفسير ومناقشة الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية على أنه لا توجد فروق دالة احصائيا بين معلّمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج / غير متزوج)

ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (15) يتبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الأداء الوظيفي وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح الغير المتزوجين، وعليه تم رفض الفرضية البحثية وقبول الفرضية البديلة.

يعود تفسير ذلك الى أن الأداء الوظيفي يتأثر بالحالة الاجتماعية وذلك لأن ضغوط العمل والمسؤوليات على عاتق المتزوج أكثر من العازب، بالإضافة إلى الظروف النفسية والاجتماعية والبيئية التي يتعرض لها المتزوج أصعب وأكثر حدة من العازب والتي تؤثر على أدائهم الوظيفي المختلف.

2-6- تفسير ومناقشة الفرضية السادسة:

تنص الفرضية السادسة على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معلّمي التعليم الابتدائي على مقياس الإحترق النفسي تبعا للخبرة المهنية (10 سنوات فأقل / أكثر من 10 سنوات).

من خلال نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (16) يتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في مستوى الإحترق النفسي وفق متغير الخبرة المهنية (10 سنوات فأقل / أكثر من 10 سنوات). وعليه تم قبول الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الإحترق النفسي تبعاً للخبرة المهنية (10 سنوات فأقل / أكثر من 10 سنوات). (لصالح 10 سنوات فأقل).

ويمكن تفسير ذلك بالرجوع لمحدودية خبرة هذه الفئة المتمثلة في معلمي التعليم الابتدائي الأقل من 10 سنوات، من فعلى الرغم من حداثة خبرتهم فإنهم قد يلمسون تلك الابعاد الخاصة بالإحترق بشكل واضح ولكن من دزن ان تكون لديهم الحنكة الكافية لمواجهة الإحترق النفسي

وتتفق تلك النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة "عززي امينة" والتي تناولت الإحترق النفسي عند معلمي التعليم الابتدائي ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تعرف على مستويات الإحترق النفسي لدى معلمي التعليم المتوسط بولايي "سعيدة" و"البيض" بالجزائر واستعملت الباحثة المنهج الوصفي للوصول إلى النتائج، حيث أجريت هذه النتائج على عينة متكونة من (100) أستاذ وأستاذة من التعليم المتوسط، خلصت الدراسة الى نتائج اهمها انها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي عند معلمي التعليم المتوسط تعزي لمتغير الخبرة(راجحي، 2022، 18-19)

كما اختلفت مع دراسة "الحديدي"(2014) التي تهدف إلى التعرف على مستويات الإحترق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية وقد تكون وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس الأردنية بالجامعة في الفصل الدراسي(2013/2014) واشتملت عينة الدراسة على (183) عضوا، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي كمنهج لدراستها واستعانت بمقياس "ماسلاش" للاحتراف النفسي ومقياس "تنسي" لمفهوم الذات كأدوات للدراسة، وقد توصلت الباحثة للعديد من النتائج أهمها : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الإحترق النفسي بكل أبعاده في متغيرات الدراسة(النوع الاجتماعي، العمر، الحالة الاجتماعية الرتبة الأكاديمية والخبرة (عدد سنوات العمل)

2-7- تفسير ومناقشة الفرضية السابعة:

تنص الفرضية السابعة على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للخبرة (10 سنوات فأقل/ أكثر من 10 سنوات).

من خلال نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (17): يتبين لنا أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الأداء الوظيفي وفق متغير الخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/ أكثر من 10 سنوات) وعليه تم قبول الفرضية البحثية القائلة: لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/ أكثر من 10 سنوات).

وذلك أن مهنة التعليم تتميز بكثرة متطلبات الكمية والنوعية وتنوع أدوارها سواءً الكتابية بتحضير الدروس والإمتحانات وتصحيح الكتب والكراريس ومتابعة أداء التلاميذ داخل القسم كل هذه الأعمال تتواجد في مهنة التعليم وكل هذه الأعمال يقوم بها المعلم الحديث أو صاحب سنوات عجاف فيها-فالكل سوى-.

إتفقت هذه الدراسة مع دراسة "زياد محمد شومان" (2008) حيث تناولت دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض التغيرات، حيث تكوّنت العينة من (207) مرشداً ومرشدة من العاملين في وكالة غوث الدولية لوزارة التربية والتعليم بغزة حيث توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها أنها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين تبعاً لمتغير الخبرة (قوراج، غريب، 2016، 109).



تظهر في الكثير من المهن لا سيما ذات الطابع الإنساني والتعاوني معوقات وضغوط مختلفة تحول دون قيام الموظف بدوره المطلوب كما يتوقعه الآخرون، وتعتبر ظاهرة الإحترق النفسي من أبرز المعوقات التي قد تظهر في مجال العمل لدى معلمي التعليم الابتدائي ومن خلال عرضنا لهذه الدراسة التي كان الهدف من وراءها معرفة العلاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي، فمن خلال هذه الدراسة توصلنا للإجابة عن الإشكالية العامة لها والمتمثلة في مشكلة الدراسة: كما يلي: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي؟

وقد توصلت نتائج الدراسة الى ما يلي:

- تُوجدُ علاقة ارتباطية دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي.
- لا تُوجدُ فروق دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكور والاناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحترق النفسي.
- تُوجدُ فروق دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكور والاناث من معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي لصالح الإناث.
- لا تُوجدُ فروق دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحترق النفسي تبعا للحالة الاجتماعية (متزوج/غير متزوج).
- تُوجدُ فروق دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي تبعا للحالة الاجتماعية لصالح الغير متزوجين.
- تُوجدُ فروق دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الاحترق النفسي تبعا للخبرة المهنية لصالح الأكثر من 10 سنوات.
- لا تُوجدُ فروق دالة احصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين معلمي التعليم الابتدائي على مقياس الأداء الوظيفي تبعا للخبرة المهنية (10 سنوات فأقل/أكثر من 10 سنوات).

وتبقى هذه النتائج المتحصل عليها في إطار حدود عينة الدراسة والأدوات المستخدمة فيها.

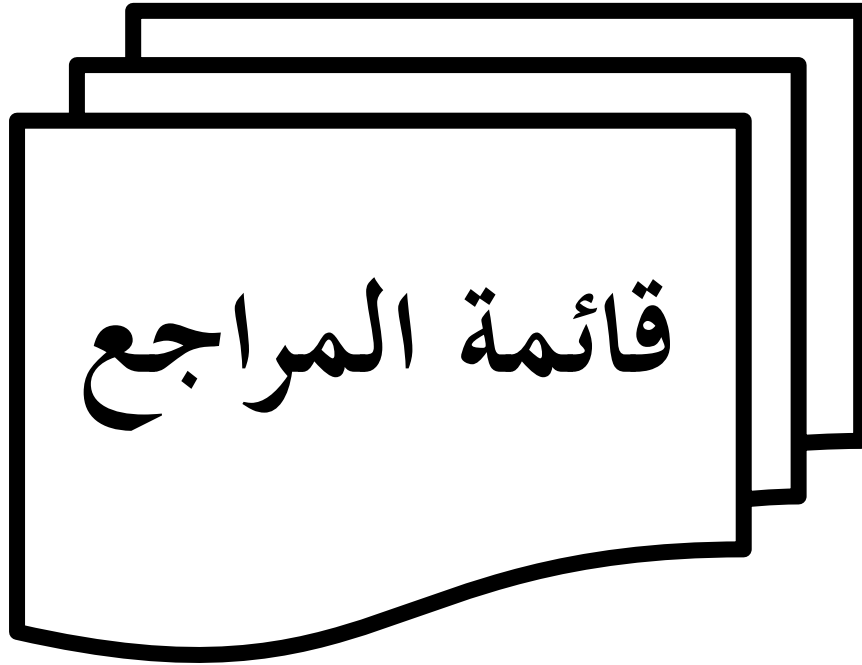
إنطلاقاً مما سبق يمكن القول أن مهنة التدريس في بلادنا تحتاج إلى نظرة شاملة وعمل حقيقي وفعال وإهتمام من أجل رفع مردود العاملين في نظام التعليم ونخص بالذكر معلمي التعليم الابتدائي كعنصر محوري في هذه العملية

داخل مؤسساتنا التربوية كونه يؤدي رسالة مهمة في بناء الأجيال في المرحلة القاعدية، حيث يساعد التلميذ في وضع خطط وأسس لمستقبله المدرسي بما يناسب مع قدرته، وبالتالي على المعلمين التأقلم مع مهنته ومواجهة الضغوط والصعوبات في محيطه المهني، وتوعية بخطورة الإحترق النفسي وإعطائه طرق للتخفيف منه، هذا ما قد يمكّن المعلمين من تفادي الإصابة بالإحترق النفسي.

اقتراحات الدراسة:

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، خاصة فيما يتعلق بالجوانب المهنية والشخصية المؤثرة في الإحترق النفسي توصي الباحثان بما يلي:

- أن يعي المسؤولون والإدارات التربوية والمدرسية مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمين، وأن يقوموا بإتخاذ قرارات فعالة لحلها.
- بذل الجهود الوقائية لتجنب الضغوط والإحترق النفسي، وذلك بالإختيار المناسب للمعلمين منذ البداية وإستخدام الحوافز المادية والمعنوية.
- توفير إرشاد مهني متخصص في المدارس يقوم بتوعية المعلمين بضغوط العمل والإحترق النفسي وإستراتيجيات مواجهتها كما يحدّ ويُقلل مظاهره لديهم، كما يجب أن تتضمن برامجهم التدريبية هذه الجوانب.
- العمل على تحسين أوضاع المعلمين الاجتماعية والإقتصادية، لا سيما معلمي المدارس الابتدائية.
- الإستفادة من وسائل وتقنيات التعليم المتطورة، والتي تستند إلى دور الآليات المساعدة التي تخفف الجهد والضغط عن المعلم في الشرح والتواصل مع التلاميذ.
- القيام بالمزيد من الدراسات حول الإحترق المهني لدى فئات أخرى من الأفراد.
- توعية المسؤولين على قطاع التربية بأهمية ملائمة مكان وظروف العمل للعاملين، مما يساعد في تحسين أدائهم الوظيفي، وذلك بتوفير مختلف المرافق والتجهيزات والوسائل التي يحتاجها أستاذ المدرسة الابتدائية.
- الإهتمام بالدعم المادي والمعنوي للمعلمي لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل إنجازه ومن ثم تفادي إصابته بالإحترق النفسي.
- تشجيع المعلمين للحصول على مؤهلات علمية عليا.
- المراقبة الصحية للمعلم لضمان إستمراره في التعليم وتكيفه معه.

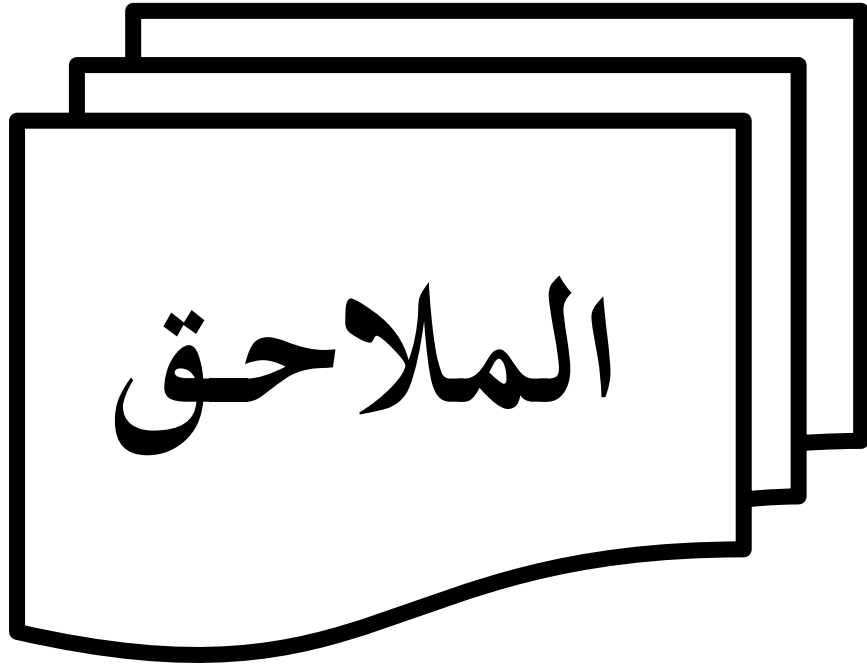


المراجع:

- أبو بكر، نشوة كرم عمار دردير(2007): الإحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط(أ.ب) بعلاقتها بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير غير منشور، قسم علم النفس التربوي والصحة النفسية، جامعة الفيوم، مصر.
- أحمد العيفة، فارس مرزوقي(2021): الإحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة حمه لحضر الوادي، الجزائر.
- أحمد صقر عاشور(2003): إدارة الموارد البشرية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.
- أسامة كامل راتب(2004): مدخل إلى ضغوط مواجهة الضغوط، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، مصر.
- الحديددي ألاء عيسى عبد الرحيم(2014): الإحتراق النفسي وعلاقته بمفهوم الذات وبعض المتغيرات لدى هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن.
- بن زهرة عابد(2021): الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى معلمي التربية المدنية الرياضية في مرحلة التعليم المتوسط، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر3 إبراهيم سلطان شيبوط.
- بنت عثمان بن أحمد، الزهراني نوال(2008): الإحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الإحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.
- ثورية زغب، مليحة عبائدي(2020): الإحتراق النفسية وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية، رسالة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لحضر الوادي، الجزائر.
- ثورية زغب، صليحة عبائدي(2020): الإحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الابتدائية، مذكرة مكملة لشهادة الماستر، جامعة الشهيد حمه لحضر، الوادي.
- د.قوراج محمد، أ.غريب مختار(2016): تقويم الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه والإرشاد في ضوء الإصلاحات الجديدة للمنظومة التربوية، مجلة الأفاق العلمية، العدد(12)، مركز الجامعي لتمنراست، الجزائر.
- دبابي أبو بكر(2013): فعالية برنامج إرشادي في تحقيق مستوى الإحتراق النفسي لدى مُعلمي المرحلة الابتدائية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- دبابي بوبكر(2012): مستوى الإحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الابتدائية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 99-85(1) العدد9.

- راجحي رابح(2022): مستويات وأبعاد الإحترق النفسي لدى منتسبي قطاع التربية بالجزائر، رسالة ماستر معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- رشيد زرواتي(1008): منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة، مصر.
- عباس محمود عوض(1999): علم النفس الإحصائي، دار المعرفة الجامعية، دط، الإسكندرية.
- عسكر علي(2003): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها في عصر التوتر والقلق، دار الكتاب الحديث، ط3، الكويت.
- عكاشة، أسعد أحمد محمد(2008): أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الإتصالات paltel بفلسطين، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، قسم إدارة الأعمال.
- علاوة محمد حسن(1998): سيكولوجية الإحترق النفسي، مركز الكتاب للنشر، ط1، عمان.
- علاوي محمد حسن (1998): سيكولوجيا الإحترق للاعب والمدرب الرياضي، مركز الكتاب للنشر، دط، مصر.
- علاوي محمد حسن، كامل راتب أسامة(1999): البحث العلمي في التربية الرياضية وعلم النفس الرياضي، دار الفكر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- عليان ربحي مصطفى، غنيم عثمان محمد(2000): مناهج وأساليب البحث العلمي، النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- عوض بن أحمد محمد(2007): الإحترق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار الحامد، ط1، عمان، الأردن.
- عوض، أحمد محمد بني أحمد(2007): الإحترق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار الحمد، ط1، عمان.
- فوزي ميهوبي(2007): المناخر التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالإحترق النفسي لدى المرضى، مذكرة ماجستير، علم النفس التنظيم والعمل، الجزائر.
- محمد الطيب(2005): مناهج البحث في العلوم التربوية والنفسية، دار المعرفة الجامعية، ط3، الإسكندرية، مصر.

- محمد سليمان البلوي(2008): التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجهة، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير عمادة الدراسات العليا، جامعة مؤتة.
- مقلاتي ملوكة، بلقان عائشة(2011): ضغوط العمل وعلاقتها بالإحترق النفسي لدى معلمي التعليم الثانوي، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة.
- مهدي سراي(2012): الإحترق النفسي وعلاقته بالتوافق لدى معلمي المرحلتين المتوسطة والثانوية، رسالة ماجستير منشورة لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.
- ميسون سميرة، محمدي فوزية(2010): إدراك مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالإحترق النفسي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 88-89.
- نبيهة صالح السامرائي(2007): علم النفس الإعلامي، دار المناهج، ط1، عمان، الأردن.
- نوال حمداش(2002): الإجهاد المهني للزوجة العاملة الجزائرية والإستراتيجيات العامة، رسالة دكتوراه، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- يحي عبد الله الرفاعي(2008): مستويات الإحترق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين "بأبها" في ضوء بعض المتغيرات، مجلة جامعة أم القرى لعلوم التربية النفسية، 2(2)، 63-79.
- عساف، صالح بن حمد(1995): دليل البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، السعودية.



الملاحق:

ملحق رقم(1): مقياس الاحتراق النفسي

أيها الاخوة الافاضل : السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

يهدف هذا المقياس لقياس مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المدرسة الابتدائية لذا نرجو منكم الاجابة عن كل الاسئلة الواردة فيه حتى تحقق الدراسة أهدافها علما بأن معلومات هذه الدراسة لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي

الجنس: ذكر أنثى

الحالة الاجتماعية: متزوج (ة) غير متزوج (ة)

عدد سنوات الخبرة: 10 سنوات فأقل أكثر من 10 سنوات

الرقم	العبارات	تنطبق دائما	تنطبق بدرجة كبيرة	تنطبق الى حد ما	لا تنطبق الى درجة كبيرة	لا تنطبق اطلاقا
01	يزعجني الملاحظات التي يديها المفتش نحو اسلوبي في التدريس					
02	أشعر بإرهاق شديد عند العودة من المدرسة					
03	لدي القدرة على تصحيح أخطائي التي تظهر أثناء الدرس					
04	أن مهنة التدريس مهنة روتينية تقيد مواهب المعلم					
05	لدي القدرة على الانسجام مع زملائي في مدرسة أخرى انتقل اليها					
06	أحب ان أنام ساعات طويلة بعد العودة من المدرسة مباشرة					
07	انهي الاعمال التي أقوم بها بإجهاد كبير					
08	تردد دقات قلبي كلما مكثت في حجرة الدراسة					
09	لا أستطيع مواولة أي عمل عضلي عند الرجوع من المدرسة					

					أشعر أن لياقتي البدنية جيدة	10
					ليس لدي أهداف واضحة في التدريس	11
					يمكنني تحسين مستواي العلمي	12
					أتمنى أن يختار أبنائي مهنة أخرى غير مهنة التدريس	13
					كثير ما يتقبل مدير المدرسة اقتراحاتي وأرائي بحماس	14
					أشعر أن مهنة التدريس تتفق مع ميولي	15
					ليس لدي القدرة على مواجهة معظم المشكلات التي تواجهني في العمل	16
					لدي القدرة على إخفاء انفعالي في المواقف المثيرة	17
					لا أشعر بالاستمتاع أثناء التدريس	18
					أشعر أن المعلم ينال تقدير الآخرين في المجتمع	19
					أتمنى أن أجد عملا غير التدريس ولو براتب أقل من راتبي الحالي	20
					ليست لدي القدرة على التدريس أكثر	21
					باستطاعتي تنفيذ ما اخطط له	22
					لا اترك وقت فراغي يفوتني دون أن استغله	23
					أستطيع القيام بالتدريس على أحسن وجه	24
					غالبا ما اصاب بالصداع النصفي أثناء قيامي بعملية التدريس	25
					لا أستطيع ضبط نفسي عند ما يضايقني ولي التلميذ	26
					أنا متفاعل حتى في الظروف الصعبة	27
					أتوتر بمجرد سماعي كلمة لقاء مع مفتش	28
					لا أفكر في تركي مهنة التدريس	29

ملحق رقم(2): مقياس الأداء الوظيفي.

أيها الاخوة الافاضل: السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يهدف هذا المقياس لقياس مستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي المدرسة الابتدائية لذا نرجو منكم الاجابة عن كل الاسئلة الواردة فيه حتى تحقق الدراسة أهدافها علما بأن معلومات هذه الدراسة لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

الرقم	العبارات	ممتاز	جيد جدا	جيد	متوسط	ضعيف
01	لدي القدرة على استيعاب قواعد واساليب والعمل					
02	أحاول الالتزام بإجراءات وأساليب العمل					
03	أحاول إنجاز العمل بالمستوى المطلوب					
04	لدي القدرة على إنجاز العمل في الموعد المطلوب					
05	أستطيع الاجتهاد والتجاوب مع الضبط العمل					
06	لدي القدرة على اتباع النظام في العمل					
07	لدي القدرة على المبادرة والابتكار في العمل					
08	لدي القدرة على العمل دون مراقبة					
09	أسعى للاهتمام بتحسين مستوى العمل					
10	غالبًا اتقبل توجيهات الرؤساء					
11	لدي القدرة على تحمل مسؤولية أكبر					
12	لدي القدرة على مساعدة الزملاء					
13	لدي القدرة على اتخاذ القرارات					
14	لدي المرونة على التكيف					
15	أعمل بإخلاص للمحافظة على مصالح المؤسسة					
16	امتاز بالمحافظة على مصالح المؤسسة					
17	اجتهد لكي التزم بأنظمة المؤسسة					
18	لدي القدرة على احترام الغير					
19	احاول المحافظة على مظهري العام					
20	احاول أن يكون لدي تصرف شخصي					

ملحق رقم (3): مستخرجات الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)،

Tests of Normality						
Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			
Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
0.189	160	0.988	0.003	160	0.090	درجات قياس الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي
0.001	160	0.966	0.000	160	0.101	درجات قياس الاداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي

a. Lilliefors Significance Correction

Correlations			
z=	درجات قياس الاداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي		درجات قياس الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي
3.40	.265**	Correlation Coefficient	
	0.001	Sig. (2-tailed)	
	160	N	

Spearman's rho

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tests of Normality						الجنس
Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			
Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
0.978	62	0.993	.200*	62	0.060	ذكور
0.050	98	0.974	0.003	98	0.114	إناث
0.067	62	0.964	.200*	62	0.089	ذكور
0.002	98	0.955	0.001	98	0.121	إناث

درجات قياس الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي

درجات قياس الاداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي

			Ranks			
Test Statistics ^a			Sum of Ranks	Mean Rank	N	الجنس
درجات قياس الاداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي	درجات قياس الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي		4915.50	79.28	62	ذكور
2243.000	2962.500	Mann-Whitney U	7964.50	81.27	98	إناث
-2.787	-0.265	Z			160	Total
0.005	0.791	Asymp. Sig. (2-tailed)	4196.00	67.68	62	ذكور
a. Grouping Variable: الجنس			8684.00	88.61	98	إناث
					160	Total

Tests of Normality						
Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			الزواج
Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
0.188	122	0.985	0.003	122	0.103	متزوج
0.888	38	0.985	.200 [*]	38	0.076	غير متزوج
0.002	122	0.962	0.000	122	0.118	متزوج
0.450	38	0.972	.200 [*]	38	0.097	غير متزوج

			Ranks			
Test Statistics ^a			Sum of Ranks	Mean Rank	N	الزواج
درجات قياس الاداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي	درجات قياس الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي		9670.50	79.27	122	متزوج
2282.500	2167.500	Mann-Whitney U	3209.50	84.46	38	غير متزوج
-0.142	-0.604	Z			160	Total
0.887	0.546	Asymp. Sig. (2-tailed)	9856.50	80.79	122	متزوج
a. Grouping Variable: الزواج			3023.50	79.57	38	غير متزوج
					160	Total

Tests of Normality ^{c,d}							
Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			الخبرة	
Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic		
0.557	80	0.986	.200*	80	0.084	10 سنوات فأقل	درجات قياس الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي
0.158	79	0.977	0.022	79	0.109	أكثر من 10 سنوات	درجات قياس الاداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي
0.019	80	0.962	0.021	80	0.109	10 سنوات فأقل	درجات قياس الاداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي
0.010	79	0.957	0.036	79	0.103	أكثر من 10 سنوات	درجات قياس الاداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي

Ranks							
Test Statistics ^a			Sum of Ranks	Mean Rank	N	الخبرة	
درجات قياس الاداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي	درجات قياس الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي		7498.50	93.73	80	10 سنوات فأقل	درجات قياس الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم الابتدائي
2656.500	2141.500	Mann-Whitney U	5381.50	67.27	80	أكثر من 10 سنوات	درجات قياس الاداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي
1.856	3.614	Z			160	Total	
0.063	0.000	Asymp. Sig. (2-tailed)	6983.50	87.29	80	10 سنوات فأقل	درجات قياس الاداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي
a. Grouping Variable: الخبرة			5896.50	73.71	80	أكثر من 10 سنوات	درجات قياس الاداء الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي
					160	Total	