

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي



قسم: العلوم الإجتماعية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي

دراسة ميدانية ببعض ثانويات ولاية الوادي

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

في علم النفس تخصص علم النفس المدرسي

إشراف:

د. عمار حمامة

إعداد الطالب:

عامر تواتي حمد

لجنة المناقشة

المؤسسة الأصلية	الصفة	الرتبة	الاستاذ
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي	رئيس اللجنة	استاذ التعليم العالي	إسماعيل لعيس
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي	مشرف	استاذ محاضر- ب	عمار حمامة
جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي	مناقش	استاذ التعليم العالي	شوقي ممادي

السنة الجامعية: 2018/2019



شكر و تقدير

الحمد لله جليل النعم، باعث الهمم، ذي الجود و الكرم، جعل للعلم و طلابه منزلة رفيعة،
ثم الصلاة والسلام على خير البشر سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم أما بعد:

بعد شكر الله سبحانه و تعالى على جزيل نعمه و كرمه بان وفقني لإتمام هذا الجهد
المتواضع الذي سأله تعالى أن ينفع به و يكون عوناً لي على حسن طاعته .

و انطلاقاً من قول المصطفى عليه السلام " من لا يشكر الناس لا يشكر الله " (صحيح
: رواه أبو داود) فإنني أتقدم بجزيل الشكر والتقدير من جامعة حمه لخضر ممثلة برئيسها
وإدارتها وهيئات التدريس فيها لعطائها المستمر في خدمة أبنائها الطلبة ..

وكما أتقدم بخالص الشكر و التقدير لأستاذي و مشرفي الدكتور: "عمار حمامه" حفظه
الله لتكرمه بالإشراف على هذه الرسالة بكل إخلاص، حيث كانت توجيهاته السديدة وآراؤه
القيمة في كل فصل من فصول الدراسة رغم انشغالاته الإدارية، فله كل الشكر والتقدير،
وزاده الله علماً .

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى الأساتذة المحكمين الذين ساهموا في إنجاز هذا
العمل وكذلك الأستاذ "يونس بن حسين" لمساعدته في الجانب الإحصائي .

أما أسرتي ، والدي العزيز ، وأمي الحنونة، إخواني وأخواتي الكرام فلهم مني كل الحب
والتقدير على ما بذلوه من تشجيع ودعاء كي تخرج هذه الرسالة إلى أفضل وجه.

وفي نهاية هذا العمل المتواضع لا أدعي أنني أحطت بهذا الموضوع من جميع جوانبه،
ولكن أحمد الله العظيم أن وفقني إلى إنجازه، وهو كأي عمل إنساني لا يخلو من نقص أو
قصور، فما كان من صواب فمن الله سبحانه وتعالى وما كان من قصور فمن نفسي
والشيطان.

ملخص

تعالج الدراسة الحالية موضوع الاحتراق النفسي وعلاقته الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي ، ببعض ثانويات ولاية الوادي، خلال الموسم الدراسي 2019/2018.

تهدف الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، ببعض ثانويات ولاية الوادي.

تم تطبيق الأدوات في صورتها النهائية على عينة عشوائية طبقية تتكون من (150) فردا موزعين بعض ثانويات ولاية الوادي وبعد جمع البيانات وتبويبها تم معالجتها بالاستعانة بـ (spss_22) ، وباستخدام معامل الارتباط بيرسون، توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- ❖ لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير التخصص لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الرتبة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

Abstract

The current study deals with the subject of psychological combustion and its relationship to the performance of secondary education teachers, some of the secondary state of the valley, during the academic year 2018/2019.

The aim of the study is to find out the relationship between psychological combustion and job performance among secondary education teachers in some of the state of the valley.

The tools were applied in the final form on a random sample of 150 individuals distributed in some of the state's secondary levels. After collecting and sorting the data, the treatment was done using 22_spss. Using the Pearson correlation coefficient, the study reached the following results:

- ❖ There is no statistically significant correlation between psychological combustion and job performance among secondary education teachers.
- ❖ There are no statistically significant differences in job performance due to the gender variable among secondary education teachers.
- ❖ There are no statistically significant differences in job performance due to the variable of specialization among secondary education teachers.
- ❖ There are no statistically significant differences in job performance due to the rank variable among teachers of secondary education.

فهرس المحتويات

رقم المحتوى	المحتوى	الصفحة
/	شكر وتقدير	أ
/	ملخص الدراسة (العربية_الإنجليزية)	ب_ج
/	فهرس (المحتويات- الجداول- الملاحق)	د_ه_ط
/	مقدمة	1
الجانب النظري		
الفصل الأول	المشكلة وإعتباراتها	
1	الإشكالية	6
2	الفرضيات	8
3	أهمية الدراسة	9
4	أهداف الدراسة	8
5	التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة	10
الفصل الثاني	الاحتراق النفسي	
/	تمهيد	20
1	مفهوم الاحتراق النفسي	21
2	الاحتراق النفسي و علاقته ببعض المصطلحات	23
3	مراحل حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي	27
4	أبعاد عناصر الاحتراق النفسي	29

رقم المحتوى	المحتوى	الصفحة
5	أسباب الاحتراق النفسي	31
6	أعراض الاحتراق النفسي	34
7	مستويات الاحتراق النفسي	37
8	النظريات المفسرة للاحتراق النفسي	38
9	تشخيص الاحتراق النفسي	42
10	الوقاية من الاحتراق النفسي والتغلب عليه	43
/	خلاصة الفصل	44
الفصل الثالث	الأداء الوظيفي	
/	تمهيد	46
1	التعريف بالأداء (مفهومه, مكوناته, أنواعه, محدداته, أبعاده)	47
2	لمحة تاريخية لنشأة مهنة التعليم	48
3	أخلاقيات مهنة التعليم	51
4	العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للمعلم	55
5	تقييم الأداء الوظيفي	65
/	خلاصة الفصل	73

الجانب الميداني		
إجراءات الدراسة الميدانية		الفصل الرابع
رقم المحتوى	المحتوى	الصفحة
/	تمهيد	75
أولا	الدراسة الإستطلاعية	76
1	أهداف الدراسة الإستطلاعية	76
2	المجال المكاني للدراسة الإستطلاعية	77
3	المجال الزمني للدراسة الإستطلاعية	77
4	عينة الدراسة الإستطلاعية	77
5	أدوات البحث في الدراسة الإستطلاعية	78
6	الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الإستطلاعية	85
ثانيا	الدراسة الأساسية	
1	منهج الدراسة	85
2	متغيرات الدراسة	86
3	المجال المكاني للدراسة الأساسية	87
4	المجال الزمني للدراسة الأساسية	87
5	عينة الدراسة الأساسية	88
6	أدوات البحث في الدراسة الأساسية	88
7	الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الأساسية	97
/	خلاصة الفصل	98
عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها		الفصل الخامس
/	تمهيد	100
1	عرض نتائج الفرضية العامة وتحليلها ومناقشتها	100
2	عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى وتحليلها ومناقشتها	102

104	عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية وتحليلها ومناقشتها	
107	خلاصة الفصل	/
108	خلاصة عامة واقتراحات	/
109	قائمة المراجع	/
117	الملاحق	/

فهرس الجداول

صفحة	العنوان	رقم الجدول
70	مصفوفة معايير تقييم الاداء	1
77	توزيع أفراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الجنس	2
80	إرتباط درجة البند بالدرجة الكلية للمقياس	3
82	معاملات الثبات بطريقة ألفا كرومباخ والتجزئة النصفية	4
83	ارتباط درجة البند بالدرجة الكلية لمقياس	5
84	معاملات الثبات بطريقة ألفا كرومباخ والتجزئة النصفية	6
89	البنود الموجبة والسالبة في مقياس الاحترق النفسي في صورته النهائية	7
91	درجات بدائل مقياس الاحترق النفسي في صورته النهائية	8
92	مستويات مقياس الاحترق النفسي	9
93	البنود الموجبة والسالبة في مقياس الأداء الوظيفي في صورته النهائية	10
95	البنود الموجبة والسالبة في مقياس الأداء الوظيفي في صورته النهائية	11
96	مستويات مقياس الأداء الوظيفي في صورته النهائية	12
101	قيمة معامل الارتباط بين الاحترق النفسي والأداء الوظيفي	13
103	قيمة ودلالة الفروق في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الجنس	14
104	قيمة ودلالة الفروق في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير التخصص	15
106	قيمة ودلالة الفروق في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الرتبة	16

فهرس الأشكال

صفحة	العنوان	رقم الشكل
40	نموذج شيرنس	1
78	تصنيف أفراد العينة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	2
90	توزيع البنود الموجبة والسالبة في مقياس الاحتراق الوظيفي	3
94	توزيع البنود الموجبة والسالبة لمقياس الأداء الوظيفي	4

مقدمة :

يحتل العمل مكانة مهمة في حياة الإنسان ، فهو نشاطه الأساسي و هو مصدر سعادته أو مصدر شقائه، فمن خلاله يحصل على المورد الأساسي ويحقق اشباعاته النفسية. إذ أنه يجعله أمنا على مصدر قوته وإشباع حاجاته النفسية وتأكيده ذاته وتحديد مكانته في المجتمع، لذا فنجاحه في العمل من العوامل التي تدعم صحته النفسية. وتعد مهنة التعليم إحدى أهم المهن المسببة للضغط، كما تعد المدارس ضمن أعلى البيئات الضاغطة في المجتمع.

ويشير أرنولد و آخرون (Arnold et all , 1995) إلى أن الفرد أحيانا يمر بمرحلة ضغوط شديدة، تنهار لديه وسائل التوافق، يصل عددها إلى مرحلة الاستنزاف، أو ما تسمى بمرحلة الاحتراق النفسي.

كما يشير دونهام Donham (1999) إلى التسلسل المنطقي لتطور الضغوط لدى المعلم بقوله: يواجه المعلم ضغوط مختلفة تظهر على إثرها أعراض مبكرة كالقلق والاضطراب مما يؤدي بالمعلم إلى الضعف في التركيز، تليه صعوبة في اتخاذ القرارات، وبعد ذلك أن يعاني المعلم من الإعياء وتظهر عليه أعراض نفس جسميه ومن ثم يشعر بالإرهاق والانهماك الم شديدين وأخيرا يصل إلى مرحلة الاحتراق . وقد أكدت العديد من الدراسات العلاقة المنطقية بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي .

وبالنسبة لمصادر الاحتراق النفسي لدى المعلمين بشكل عام، فإن المدرسة تلعب دورا كبيرا في إظهار الاحتراق النفسي عند المعلم، ويتمثل ذلك في عدم وضوح الواجبات، وعدم الإلمام بالقواعد والأنظمة المتبعة، زيادة أعداد الطلاب داخل الصفوف، ونقص المصادر المتوفرة، تدني مستوى التواصل واتخاذ القرارات تبعا للسياسات غير المرنة اتجاه الهيئة التدريسية، إضافة إلى عدم توفير خدمات ترفيهية، ونقص الدعم الرسمي للمعلمين (بيرس ومولي) (1990 , Pierce & Molly).

ويؤكد هذا الرأي ما جاء في دراسة تشيمر وجاكسون (Schamer 1996) Jackson & والتي توصلت إلى إن وصول المعلمين لظاهرة الاحتراق النفسي يرجع إلى سوء العلاقة بالطلاب والإدارة، مما يؤدي بهم إلى اتجاهات سلبية نحو المدرسة.

لذلك فإن مواجهة الاحتياجات التعليمية والانفعالية اليومية الخاصة بالطلبة تجعل تعليمهم مهنة مسببة للاحتراق النفسي.

ومن الدراسات التي أكدت التأثيرات السلبية لظاهرة الاحتراق النفسي دراسة جيجيليم و تاترو (1998) Tatrow & Guglielm والتي توصلت إلى إن الضغوط المهنية والاحتراق النفسي يؤثران على صحة المعلمين وتؤدي إلى إضعافها ويؤدي ذلك إلى أعراض مرضية تتمثل في الإجهاد الذهني والبدني.

مما تقدم يظهر بوضوح أن المعلمين بشكل عام عرضة للاحتراق، من خلال العرض السابق نرى أن هناك علاقة بين الاحتراق النفسي وإنتاجية المعلم، لذا حاول الباحث التعرف على مصادر الاحتراق النفسي لدى المعلم وعلاقته بأدائه التدريسي من أجل لفت أنظار القائمين على العملية التعليمية بضرورة العمل الجاد لمساعدة هؤلاء المدرسين وتوفير كل ما يلزم من الإمكانيات من أجل مساعدتهم لمواجهة هذه الضغوط.

وتعتبر مهنة التدريس من أكثر المهن تعرضا للاحتراق النفسي نظرا لما تنطوي عليه من أعباء ومتطلبات ومسؤوليات بشكل مستمر، الأمر الذي يتطلب مستويات عالية من الكفاءات والمهارات الفنية والشخصية من جانب المعلم، حيث أن هذا الأخير يتأثر بما يجري حوله من تغيرات وضغوط مختلفة يمكن أن تؤثر في أدائه ودوره المتوقع، وبما أن المعلم يعد أحد محاور العملية التعليمية يجب الاهتمام بهذه الفئة، وتوفير بيئة مناسبة لهم تضمن لهم الاستقرار في العمل للرفع من أدائهم في العمل، لذلك اهتمت الدراسة الحالية بتوضيح العلاقة بين درجة الاحتراق النفسي ومستوى الأداء الوظيفي.

- وانطلاقا من هذا، سنتناول في هذه الدراسة علاقة الاحتراق النفسي بالأداء الوظيفي في بعض الثانويات بولاية الوادي ، بهدف التعرف على مستوى الاحتراق النفسي وعلاقة هذا الأخير بالأداء الوظيفي من وجهة نظر المعلمين، وكذا تحديد أهم أشكال تأثير الاحتراق النفسي التي من شأنها أن تعيق الأداء، وتحقيقا لذلك فقد قسمت الدراسة إلى جانبين أساسيين هما: الجانب النظري و الجانب التطبيقي

- فعن الجانب النظري: فقد انقسم إلى ثلاثة فصول هي كالتالي:

- الفصل الأول: اختص بالإطار المنهجي للدراسة، حيث تم فيه طرح الإشكالية مع الإشارة إلى جملة من التساؤلات، كما تضمن أيضا ذكر الفرضية العامة والفرضيات الجزئية، إضافة إلى عنصر أهمية الدراسة من الناحية النظرية والتطبيقية مع الأهداف وكذا تحديد أهم المصطلحات الإجرائية في الدراسة، وأخيرا تم عرض الدراسات السابقة مع التعليق عليها

- الفصل الثاني: وجاء بعنوان الاحتراق النفسي، حيث تم التطرق فيه إلى مفهوم الاحتراق النفسي ، الاحتراق النفسي والضغط، مراحل حدوث الاحتراق النفسي،

عناصره أو أبعاده، أسباب نشوئه، أعراضه، الاحتراق النفسي ، مقارباته ونماذجه، أدوات قياسه، آثاره، وأخيرا استراتيجيات وطرق الوقاية منه.

- الفصل الثالث: تحت عنوان الأداء الوظيفي، الذي احتوى على مفهوم الأداء الوظيفي، أبعاده، معايير، أنواعه، أسمعته، العوامل المؤثرة فيه، تخطيطه، تشخيصه، تقييمه، أسباب ضعف الأداء وأخيرا إجراءات تحسين وتطوير الأداء الوظيفي.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي للدراسة فقد تضمن فصلين هما:

- الفصل الرابع: وجاء بعنوان إجراءات الدراسة الميدانية، وتضمن الدراسة الاستطلاعية ونتائجها، الحدود الزمنية والمكانية للدراسة، ثم الدراسة الأساسية التي تمحورت حول عينة الدراسة وخصائصها ثم المنهج المستخدم في الدراسة، أدوات جمع البيانات والمعلومات، وصولا إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة.

- وأخيرا الفصل الخامس: بعنوان عرض النتائج على ضوء الفرضيات، حيث تضمن عنصر تفريغ البيانات والتعليق عليها، ثم اختيار فرضيات الدراسة، بعدها مناقشة نتائج الدراسة و علاقتها بالدراسات السابقة إلى غاية عرض النتائج النهائية للدراسة الحالية

- إضافة إلى تقديم جملة من التوصيات والاقتراحات التي خرجت بها الدراسة، مع ملخصات الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول: الإشكالية و اعتباراتها

- 1 مشكلة الدراسة
- 2 تساؤلات الدراسة
- 3 فرضيات الدراسة
- 4 أهداف الدراسة
- 5 أهمية الدراسة
- 6 المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة
- 7 الدراسات السابقة

1. مشكلة الدراسة :

يشهد العالم اليوم تغيرات سريعة في شتى مجالات الحياة الاقتصادية كانت أو اجتماعية، أو سياسية، وما ترتب عن هذا التطور العديد من ضغوط الحياة سواء نفسية ، مهنية أو غيرها من الضغوط.

وقد زادت الضغوط وتنوعت مصادرها، وظهرت ضغوط عمل جديدة لم تكن معروفة من قبل، مما أدى إلى وقوع الكثير من العاملين تحت وطأة ما يعرف حديثا بالاحتراق النفسي ، والذي له أثار سلبية عديدة، و أضرار فادحة والتي تؤثر على العاملين في جوانب مختلفة، وهذا ما انعكس سلبا على أدائهم الوظيفي داخل المؤسسات التي يعملون بها .

(حميدة، 2011، 298)

ويعد الأداء الوظيفي للعاملين الناتج النهائي الذي تسعى لتحقيقه جميع المنظمات وهو مؤشر يدل على أداء المنظمة أو فشلها ، كما أن الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين يتوقف على عدة عوامل تؤثر عليه منها عوامل بيئية، وأخرى شخصية ووظيفية.

(البلوي :2008، 2)

أما الاحتراق النفسي فيعتبر من أهم مخاوف سمات العصر الراهن، حيث تشكل الضغوطات التي تؤدي إليه جزء من حياة الإنسان نظرا لكثرة التحديات التي يواجهها في هذا العصر، فهي تكاد تنتشر في مختلف البيئات، وخاصة في بيئة الأعمال التي تتطلب من القائمين عليها التفاعل المباشر مع الناس مثل المعلمين.

ومهنة التدريس هي واحدة من المهن الاجتماعية ذات الطابع الإنساني التي لا تخلو من الصعوبات نظرا لما تنطوي عليه من أعباء ومسؤوليات بشكل مستمر تجعل بعض المعلمين غير مطمئنين وغير راضين عن أدائهم.

ونظرا لأهمية الدور الذي يقوم به المعلم في سبيل نجاح العملية التعليمية فإن شخصية المعلم واتزانه تنعكس على سلوكه من جهة وفي أدائه الوظيفي داخل القسم من جهة أخرى، وكثيرا ما يعزي تدني مستوى أداء المعلم إلى ظروف نفسية اجتماعية، أو مهنية تحول بينه وبين تحقيق توافقه وتكيفه .

(عقون، 2010، 11).

ويعتبر موضوع الاحتراق النفسي من الموضوعات المهمة في مجال التربية والذي زاد الاهتمام به كثيرا من قبل علماء النفس والتربويين، وقد تعددت الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي وما ينجم عنها من تأثيرات على الأداء الوظيفي.

(المشرفي، 2001، 14)

ومن خلال ما سبق تناوله يمكن أن نصنف مهنة التدريس من المهن الضاغطة وهذا ما أكدته العديد من الدراسات سواء العربية أو الغربية التي توصلت في معظم نتائجها إلى وجود نسبة عالية من الضغوط في مجال مهنة التدريس .

وبناء على ما تقدم ذكره تمثلت تساؤلات دراستنا في ما يلي:

- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير التخصص.
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الرتبة.

1. فرضيات الدراسة :

- الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.
- الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير التخصص.
- الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الرتبة.

2. أهمية الدراسة:

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية المجتمع المستهدف من خلال هذه الدراسة إذ يتوقف نجاح النظام التعليمي في تحقيق غاياته وأهدافه على أداء الأستاذ داخل القسم، وانطلاقاً من ذلك يجب أن يحض الأستاذ باهتمام بالغ من قبل الباحثين وجميع القائمين علي العملية التربوية.
- إبراز الآثار السلبية الناجمة عن المصادر المختلفة لظاهرة الإحترق النفسي، وانعكاساتها على مستوى أداء الأستاذ من خلال تسليط الضوء علي هذه المصادر من أجل اتخاذ الإجراءات المناسبة للتخفيف منها.

4. أهداف الدراسة :

- السعي إلي التنقيب والبحث عن أبرز العوامل والمصادر المؤدية إلي ظهور هذا النوع من الظواهر.
- الكشف عن مصادر الإحترق النفسي عند معلمي المرحلة الثانوية .
- التعرف على نوع العلاقة الموجودة بين كل مصدر من مصادر الإحترق النفسي ومستوى الأداء الوظيفي.
- محاولة الوصول إلى توصيات تعالج مشكلة ظاهرة الإحترق النفسي التعليم وانعكاساتها السلبية على مستوى أداء الأستاذين.

5- تحديد مفاهيم الدراسة :

أولاً: الاحتراق النفسي:

يعبر الاحتراق النفسي عن تلك الحالة من التدهور النفسي الناتجة عن زيادة الحساسية للضغوط النفسية والمهنية المزمنة، مما ينتج أحاسيس سلبية ومن ثم سلوكيات إنسحابية من المجتمع .

- تعريف كريستينا ماسلاش " (MASLACH) تعرفه بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد الألهلي والاستنزاف الانفعالي والتبدل الشخصي والإحساس بعدم الرضا على المنجز الشخصي والأداء المهني.

(القرني، 2005، 30)

-أما إجرائياً فيعرف الاحتراق النفسي بأنه الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ من خلال إجابته على فقرات إستيانه الاحتراق النفسي المستخدمة في الدراسة الحالية.

ثانياً: الأداء الوظيفي:

عرف هلال الأداء الوظيفي بأنه: سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط، لكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به ."

(سعيد، 2009، 32).

الأداء الوظيفي للمعلم: هو السلوك الذي يقوم به الأستاذ في المؤسسة التربوية التي يعمل فيها بالطريقة الصحيحة والسليمة، مراعيًا بذلك الكفاءة والفعالية والسلامة.

(البلوي، 2008، 55).

-أما إجرائيا فيعرف الأداء بأنه الدرجة التي يحصل عليها الأستاذ من خلال إجابته على فقرات إسبتيانة الأداء الوظيفي المستخدمة في الدراسة الحالية.

6. مجالات و حدود الدراسة:

الحدود البشرية: تكونت عينة الدراسة من معلمي المرحلة الثانوية بولاية الوادي.

الحدود المكانية: تمثلت في بعض المدارس الثانوية التابعة المديرية التربية لولاية الوادي.

الحدود الزمنية: قد كانت من بداية شهر افريل إلى غاية بداية شهر ماي 2019.

7. دراسات سابقة:

أولا: دراسات حول الاحتراق النفسي:

1-هدفت دراسة مزيدة مشرف (2002): إلى دراسة مصادر الاحتراق النفسي التي تتعرض لها فئة من عضوات هيئة التدريس من الاحتراق النفسي بدرجة مرتفعة بشكل عام وتناولت درجة الاحتراق النفسي بالنسبة لمصادر القائمة السبعة حيث حصلت مصادر البيئة المادية للتدريس، وأثار ضغوط العمل، والعلاقة مع الطالبات، والعلاقة مع إدارة المركز علي متوسطات مرتفعة، كما كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية بالنسبة لمتغيرات الجنس أو العمر الزمني والدرجة العلمية، والتخصص، وسنوات الخبرة.

2-دارسة علي عسكر وآخرون سنة (1986): بالكويت، بعنوان مدى تعرض معلمي الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي (دراسة ميدانية)، وعليه وانطلاقا من أن هناك اهتمام متزايد بظاهرة تعرف باسم الاحتراق النفسي في مهنة الخدمات فقد سعت هذه الدراسة إلى التحقق من وجود هذه الظاهرة «الاحتراق النفسي» بين معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت حيث قام الباحثون بتعميم استبانة تحتوي على 28 فقرة تناولت مصادر الضغط في مهنة التدريس، وهذه

المصادر هي: سلوك التلاميذ، علاقة الأستاذين ببعضهم البعض، علاقة الأستاذ بالإدارة، علاقة الأستاذ بالموهبة الفني، الصراعات الذاتية، الأعراض النفسية للضغوط، وللإجابة على تساؤلات البحث تمت المقارنة على أساس الجنس والجنسية والخبرة التدريسية وقد أخذ في الاعتبار متغير الجنسية لكثرة الأستاذين غير الكويتيين في المرحلة الثانوية، وقد أوضحت النتائج أن درجة الاحتراق النفسي منخفضة نسبياً بين مجتمع الدراسة ما بين 5-9 سنوات في جميع مصادر الاستبانة، كذلك أظهرت النتائج بأن تعرض الأستاذين الكويتيين الظاهرة الاحتراق النفسي كانت أكبر من تعرض الأستاذين غير الكويتيين .

3-دراسة زيدان السرطاوي سنة (1997): بالسعودية، و هدفت هذه الدراسة للكشف عن مستويات و مصادر الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، على عينة من الأستاذين في معاهد ومراكز التربية الخاصة التابعة لوزارة المعارف السعودية بالرياض، و باستخدام مقياس "ماسلاش" للاحتراق النفسي تبين أن مستوى الاحتراق النفسي كان معتدلاً على بعدي الشعور بالانجاز و الإجهاد الانفعالي، في حين كان المستوى متدنياً بخصوص تبدل المشاعر . كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية بين استجابات المتخصصين في التربية الخاصة على بعد الإجهاد الانفعالي و ذلك لصالح المتخصصين في التربية الخاصة، ولم تكشف الدراسة عن وجود أية دالة إحصائية وفق متغيري التخصص ونمط الخدمة وذلك على بعد تبدل المشاعر، في حين كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية وفق نفس المتغيرين على بعد نقص الشعور بالانجاز و ذلك لصالح المتخصصين في التربية الخاصة الذين يعانون من مشاعر نقص الشعور بالانجاز أكثر من غير المتخصصين.

4-دراسة أسامة بطانية سنة (2003): بالأردن، بعنوان الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات غرف المصادر في شمال الأردن، حيث تكونت عينة الدراسة من (54) معلماً ومعلمة (34 معلمة، 20 معلماً) ممن قاموا بتعبئة استبانة الاحتراق

النفسي، وقد كشفت النتائج بان معلمي ومعلمات غرف المصادر في شمال الأردن يعانون من مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي. كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس والعمر. وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث عددا من التوصيات لمعلمي ومعلمات غرف المصادر. مثل تدريب معلمي غرفة المصادر على مهارات التدخل الاجتماعي، وعلى المهارات التدريسية أيضا لتجسير الفجوة بينهم وبين معلمي المباحث المدرسة.

5- هدفت دراسة أليكسندرا - لوفتون Alexander – Lofton (2005): إلى

التعرف على مصادر الإجهاد والاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس الذين يعملون بدوام كامل في مؤسسات تربوية مركزية و غير مركزية. وشملت عينة الدراسة (١٢) عضو هيئة تدريس. وتم تطبيق قائمة ماسلاش للاحتراق النفسي. وكشفت نتائج الدراسة أن التفاعل مع الطلاب يعد المسبب الأكبر لإجهاد أعضاء هيئة التدريس، كما وجدت فروقا دالة إحصائيا بين أعضاء هيئة التدريس باختلاف أعمارها، وذلك على درجاتهم في بعد الإجهاد الانفعالي.

6- هدفت دراسة هيوجز (Hughes-2009) : لتحديد مدى انتشار ظاهرة

الاحتراق النفسي بين أعضاء هيئة التدريس في جامعات ولاية ألاباما. ويبلغ عدد أفراد العينة (١٦٧) عضوا. وتم تطبيق قائمة تقدير الاحتراق (كلاوز، ١٩٨٢). وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: د صول 20% من أفراد العينة على درجة الاحتراق، و ٣٧'٢٨ % على درجة اللاذع وهما أكثر مستويات الاحتراق خطرا، كما دلت نتائج الدراسة وجود فروق في درجات الأفراد على أبعاد القائمة باختلاف المتغيرات مثل العمر، والمرتبة العلمية، والحالة الاجتماعية، والهشكلات الصحية، وكذلك زيادة المشكلات الصحية بزيادة درجة الاحتراق النفسي، كما بينت نتائج الدراسة أن أغلب الأعضاء تعرضوا لخطر الاحتراق هم الذين تقع أعمارهم بين 46-55. كما بينت نتائج الدراسة أن أكثر مصادر الإجهاد انتشارا كما أوردها أفراد العينة، هي: مواعيد النشر، والعبء التدريسي الزائد.

ثانيا: دراسات حول الأداء الوظيفي:

1-دراسة تواج (tawaj) (2000): "استطلاع العلاقة بين التميز في الأداء الوظيفي

والتميز في جودة الحياة، حيث تكونت عينة الدراسة من (342) معلما ومعلمة موزعين على (22) مدرسة في إحدى الولايات الأمريكية وقامت هذه الدراسة بإجراء مجموعة من المقابلات للمعلمين والأستاذات لاستطلاع تصوراتهم حول جودة الحياة والعلاقة مع الأداء الوظيفي لهم. وخلصت الدراسة إلى: أن العوامل المساهمة في جودة الحياة هي: العلاقة الأسرية، النشاط البدني، وقت الفراغ الإسهام القيم في العمل. وبينت الدراسة أن المتطلبات الضرورية لجودة الحياة والتميز في الأداء الوظيفي للمعلمين هي: وجود التزام بنمط حياتي متوازن، وجود علاقات داعمة، المشاركة في الأنشطة البدنية، وجود فاعلية ونجاعة في أدوار العمل. كما توصلت هذه الدراسة إلى أن عدم توفر الموازنة في العوامل السابقة يؤدي إلى ضغوط وإجهاد في العمل، ومن ثم يؤثر تأثيرا سلبيا على الأداء الوظيفي.

2- دراسة البلوي (2008): سعت الدراسة إلى التعرف على التمكين الإداري وعلاقته

بالأداء الوظيفي لدى الأستاذين في المدارس الحكومية في المملكة العربية السعودية، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، كما قام باستخدام الاستبانة بغرض جمع البيانات والتي تكونت في صورتها النهائية من (53) فقرة، كما بلغت عينة الدراسة (372) معلمة ومعلمة. وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

• أن مستوى التمكين الإداري والأداء الوظيفي جاءا مرتفعين، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين الإداري والأداء الوظيفي.

• عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للتمكين الإداري تعزي لمتغيري النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي.

. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي تعزي لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الإناث.

. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي تعزي لمتغيري المؤهل العلمي والخبرة .

3- دراسة عكاشة (2008): هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية في شركة الاتصالات وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي ,قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات، وطبقت على عينة عشوائية مكونة من (312) موظفا وتم استرجاع (248) استبانة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي . وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:

• أظهرت الدراسة أن هناك أثر ايجابي للثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية.

• أسفرت النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية وبين مستوى الأداء الوظيفي.

• أظهرت الدراسة أن العاملين بحاجة إلى تطوير مستوى المهارات والقدرات المتعلقة بالجوانب الإبداعية والابتكارية بهدف مواكبة التطورات الجديدة.

4-دراسة محمد عبد المحسن ضبيب العتيبي (2007):أجرى الباحث دراسة بعنوان

"المناخ المدرسي ومعوقاته ودوره في أداء الأستاذين بمراحل التعليم العام " سنة 2007دراسة ميدانية على عينة من الأستاذين العاملين بالمدارس الحكومية بمدينة الرياض، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاجتماعية، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد مدى رضا الأستاذين عن المناخ السائد في مراحل التعليم العام بالمدارس الحكومية بمدينة الرياض، كما هدفت إلى إبراز دور المناخ المدرسي السائد في أداء الأستاذين...ومن تساؤلات الدراسة نذكر:

1-ما مدى رضا الأستاذين عن المناخ السائد في مراحل التعليم العام بالمدارس الحكومية بمدينة الرياض ؟

2-ما دور المناخ المدرسي السائد في أداء الأستاذين العاملين في مراحل التعليم العام بالمدارس الحكومية بمدينة الرياض ؟

3-ما أهم المعوقات التي تحول دون توفر مناخ مدرسي مناسب في مراحل التعليم العام بالمدارس الحكومية بمدينة الرياض ؟

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتناسب مع طبيعة الدراسة الوصفية الاجتماعية، كما استعان الباحث بأداة الاستبانة في جمع البيانات من عينة الدراسة التي بلغت 266 معلماً عاملاً في مراحل التعليم العام بالمدارس الحكومية بشمال مدينة الرياض، ولقد توصل الباحث لمجموعة من النتائج من أهمها:

-أن المناخ المدرسي السائد له دور مؤثر في جميع جوانب العملية التعليمية.

-إن تشدد الإدارة الصفية في تطبيق الأنظمة، وضعف التجهيزات المساعدة في العملية التربوية تعيق من أداء الأستاذ.

5-دراسة المر (2001): بعنوان "آثار ظروف العمل المرنة على الأداء الوظيفي تمثلت أهداف الدراسة في التعرف على آثار متغيرات ظروف العمل المرنة على الأداء الوظيفي والضغوط المرتبطة بالوظيفة مثل (صراع الأدوار، غموض الدور، زيادة حمل الدور) وقد استخدمت الدراسة أسلوب المسح الاجتماعي باستخدام عينة عشوائية من المحاسبين عددها (156) في شركات المحاسبة العامة وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

• أن ترتيبات العمل المرنة تؤدي إلى تحسن كبير في الأداء الوظيفي.

- تؤثر الضغوط المرتبطة بالوظيفة مثل صراع الدور غموض الدور وزيادة حمل الدور سلبا على الأداء الوظيفي.

6-دراسة عماد الكحلوت ونصر الكحلوت (2006):هدفت إلى الكشف عن مدى شيوع الضغوط المدرسية ومستوى الأداء والعلاقة بينهما، وتكونت عينة الدراسة من (66) معلم في المرحلة الأساسية العليا من الجنسين بمحافظة غزة وشمالها ، وتمثلت الأدوات المستخدمة في الدراسة بقياس الضغوط المدرسية واستبانة ملاحظة الأداء من إعداد الباحثان.أظهرت النتائج أن:

- الضغوط المدرسية شائعة عند أفراد العينة من معلمي المرحلة الأساسية وتتدرج في سلم أعلاه ضغوط سلوكيات التلاميذ وأدناه ضغوط العلاقة مع المدير.كما أن أداء الأستاذين يتدرج في سلم أعلاه المجال الشخصي الإداري وأدناه مجال التقييم والتقييم.

ولم تظهر نتائج الدراسة وجود علاقة بين الضغوط المدرسية وأداء الأستاذين.

7- دراسة الوحشي (2008): سعت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والاحتراق النفسي، والأداء الوظيفي. واستخدمت الباحثة الاستبانة بغرض جمع المعلومات ووزعت بطريقة عشوائية على عينة من (200) من معلم ومعلمة, ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة ارتباطيه بين الضغوط المهنية وأبعاد الاحتراق النفسي.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.
- كما أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

8- دراسة خليفات والمطارنة (2010): أجريت الدراسة لمعرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في الأردن من طرف معلميهـم،

استخدم الباحث المنهج الوصفي، واستبانة طبقت على عينة عشوائية بلغت (331) مديرا ومديرة و (985) معلما ومعلمة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- أن مستوى الضغط في الأداء لدى المدراء كان متوسطا.
- ودلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل المتغيرات الحالة الاجتماعية، ولصالح المتزوجين والجنس والعمر .

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا لبعض الدراسات السابقة التي تناولت كل من مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، والأداء الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات، وكذلك الدراسات التي ربطت بين كل من الاحتراق النفسي وعلاقتها بالأداء الوظيفي فإنه يمكن استخلاص النقاط التالية:

- **من حيث الأهداف:** تباينت أهداف الدراسات السابقة باختلاف المتغيرات مع الأهداف الحالية، وهو إيجاد العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.
- **من حيث العينة:** اختلفت الدراسات السابقة في نوعية العينة التي تم إجراء الدراسة عليها، فدراسة مزيدة مشرف (2002) ودراسة علي عسكر (1986) وكذلك زيدان السرطاوي (1997) وأسامة بطانية (2003) واليكسندر (2005) وتواج (2002) والبلوي (2008) كانت على الأستاذين، اما دراسة عكاشة (2008) وكذلك المر (2001) وخليفات والمطارنة (2010) كانت على الموظفين.
- أما الدراسة الحالية فكانت عينة الدراسة على معلمين التعليم الثانوي.
- **من حيث المنهج:** نجد ان دراسة الوحشي (2008) اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي ودراسة البلوي (2008) اعتمدت على المنهج الوصفي (ارتباطي-مقارن).

أما الدراسة الحالية تم الاعتماد فيها على المنهج الوصفي (ارتباطي-مقارن).

- من حيث الأدوات: فقد تباينت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدام مقياسين (الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي).
- من حيث النتائج: فقد اتفقت كلها على وجود علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي .
- كما أن هناك اختلافات واضحة من حيث حجم العينة ، والمجال المكاني والجغرافي.

الفصل الثاني :

الاحتراق النفسي

تمهيد

1. مفهوم الاحتراق النفسي.
2. الاحتراق النفسي و علاقته ببعض المصطلحات .
3. مراحل حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي.
4. أبعاد عناصر الاحتراق النفسي.
5. أسباب الاحتراق النفسي
6. أعراض الاحتراق النفسي.
7. مستويات الاحتراق النفسي.
8. النظريات المفسرة للاحتراق النفسي
9. تشخيص الاحتراق النفسي
10. الوقاية من الاحتراق النفسي والتغلب عليه

خلاصة الفصل

تمهيد :

يعد الاحتراق النفسي من الظواهر التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى الثلاثين سنة السابقة حيث تناولت أبحاثهم الاحتراق النفسي بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية ، وبعض الأسباب الأخرى ووصف بأنه أكثر حدوثا لدى أصحاب المهن الخدمية ، وتركزت أبحاثهم بكثرة على مهنة التدريس وتعود البدايات المبكرة لمصطلح الاحتراق النفسي إلى العالم هوبرت فرويد نبرجر (1974) وذلك من خلال دراسته عن الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها المشتغلون بقطاع الخدمات حيث عرفه بأنه حالة من الاستنزاف الانفعالي، والاستنزاف البدني يسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء متطلبات المهنة.

1- مفهوم الاحتراق النفسي:

يعد الاحتراق النفسي ظاهرة من الظواهر السيكولوجية التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عاما الماضية، حيث تناولت أبحاثهم الاحتراق النفسي بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية، وبعض الأسباب الأخرى ووصف بأنه أكثر حدوثا لدى أصحاب المهن الإنسانية والاجتماعية (التدريس، الطب، التمريض، الشرطة، أعوان الحماية المدنية... الخ) ، و بالتالي كانت هذه المهن من بين أكثر المهن التي أخذت اهتمام الباحثين بالدراسة والبحث و عليه وصفت هذه المهن من أكثر المهن التي تسبب الضغوط هذه الأخيرة - إذا تفاقت قد تكون تأثيراتها وخيمة على الفرد العامل وعلى من يحيط به من زملاء وعلى عملهم بصفة عامة، وضمن هذا الإطار تعد مهنة التدريس من بين المهن التي يكثر في وسطها الإحساس بالضغوط والتوترات. و ربما تكون دراسة مثل هذه الظاهرة الاحتراق النفسي من بين الخطوات الهامة التي قد تعود بالنفع على الأستاذ وعلى من يتعامل معه و على عمله، حيث يكون بالإمكان تفادي أثارها السلبية، والمساعدة في تمتعه بصحة نفسية مستقرة نسبيا.

ورغم تعدد مفاهيم الاحتراق النفسي إلا أن هناك اتفاقا على معناه وخصائصه بشكل عام. وفي ما يلي نورد بعض التعريفات لمفهوم الاحتراق النفسي :

-تعريف "ماسلاش" 1977م للاحتراق النفسي « حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السلبية مثل التوتر وعدم الاستقرار والميل للعزلة و أيضا الاتجاهات التالية نحو العمل والزملاء».

-كما يعرفه "جاكسون" 1984 بأنه إرهاق انفعالي و جسماني وسخط على الذات وعلى الآخرين وأيضا عن العمل مع فقدان الحماس ، و الكسل والتبلى ونقص الإنتاجية. (بنت عتمان، 2008، 22)

-ويرى عسكر وآخرون (1986) أن الاحتراق النفسي هو تلك التغييرات السلبية في اتجاهات وسلوك الفرد كرد فعل لضغوط العمل ومن أهم مظاهرها فقدان الاهتمام بالعمل وأداء العمل بأسلوب روتيني، ومقاومة التغيير وانخفاض الدافعية وفقدان الافتكارية.

(حرب, 1998, 18)

-كما ذهب "كإنجهام" 1983 في تعري الاحتراق النفسي على أنه عبارة على أعراض ناتجة عن الضغوط الجسدية والانفعالية المتواصلة التي يواجهها العامل ويتفق معه كل من بك وجارجيلو Beck و 1983 Gargulo في تعريف الاحتراق النفسي على أنه حالة م الإنهاك الانفعالي و العاطفي والجسدي والذهني الناتج عن الضغط الزائد عن ضغط العامل.

-ويعرفه الرشدان (1995) بأنه استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي (الاضطراب التي تظهر نتيجة الضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته، مما تؤثر سلبا بشكل مباشر على العملاء و على المؤسسة التي يعمل فيها الفرد.

(حمودة, 1998, 17)

-كما يتفق كل من "كرياكو" 1973 kyriacou و "ودالي" 1979 Daley في تعريف الاحتراق النفسي بأنه رد فعل للضغوط المتراكمة ذات الضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد ، وتتنوع هذه الاستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها ، من حيث تكرارها ، ودرجة تعرض الفرد لها .

(بنت عثمان, 2008, 23)

-كما عرف "تايلور" (1986 Taylor) الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن الإرهاق واستنفاد القوة والنشاط .

(محمد عوض, 2007, 14)

*ومنه نستنتج أن الاحتراق النفسي تسييه مجموعة من الضغوط النفسية التي تبدأ بأعراض جسمية ونفسية تجعل الفرد فريسة سهلة لتبليد مشاعره ونقص شعوره بالإنجاز الشخصي ، لأن الاحتراق يصب القرد بصفة عامة وأصاحب المهنة بصفة خاصة.

2-الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات:

والمراد هنا هو الإشارة إلى العديد من النقاط التي توضح الاختلاف والتداخل بين مفهوم الاحتراق النفسي وبعض المفاهيم الأخرى التي لها صلة بهذا المفهوم وهي:

2-1-الاحتراق النفسي وعلاقته بالضغط النفسي:

هناك ارتباط تكاملي بين الاحتراق النفسي والضغوط النفسية باعتبار أن الاحتراق النفسي هو الصورة القاتمة للضغوط النفسية في مجال العمل، فقد ذكر مجدي عزيز (2007) أن الاحتراق والضغط كليهما يعبر عن حالة الإجهاد والتعب، ولكن يختلف الاحتراق عن الضغط من خلال أن الاحتراق النفسي أقصى مرحلة للضغط النفسي.

-كما أشار سيد البهاص (2002) إلى أن أول فرق بين الاحتراق النفسي Burnout والضغط النفسي Stress يتضح من خلال أن الضغط النفسي قد يكون مفيدا وقد يكون ضارا، أما الاحتراق النفسي فهو دائما سلبي وضار، لهذا فالضغط مطلوب ولكن بقدر معين وإذا زاد عن ذلك القدر ولم يستطع الفرد التعامل معه بطريقة ايجابية فإنه يمثل جهدا زائدا على الفرد ولهذا قد يتعرض للاحتراق النفسي.

-يشير الضغط النفسي إلى تلك المشاعر السلبية غير المحمودة مثل الغضب والإحباط والفتور العصبي، الناجمة على مواجهة الفرد لحوادث بيئية مزعجة تؤدي إلى شعوره بالتهديد وعدم الارتياح.

(جرار، 2011، 54)

فغالبا ما يعاني العامل من ضغط مؤقت، ويشعر كما لو كان محترقا نفسيا - غير أن الضغط يختلف عن الاحتراق، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور، فقد يكون الضغط داخليا أو خارجيا، وقد يكون طويلا أو قصيرا وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد ويؤدي إلى انهيار في أداء وظائفه. أما الاحتراق النفسي فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية، وبمصادر و عوامل أخرى، وبذلك فإن الضغط النفسي يكون سببا في الاحتراق النفسي، ولقد استخدم العديد من الباحثين مصطلح الاحتراق النفسي للتعبير عن ظاهرة الضغوط المرتبطة بظروف العمل وبيئته، على اعتبار أن استمرارية الضغوط وعدم القدرة على التصدي لها غالبا ما يؤدي بالعمال إلى الشعور باليأس والإنهاك والعجز عن تحقيق الأهداف على أتم وجه.

(خليفة وآخرون، 2003، 63)

-كما وقد أشارت عدة دراسات إلى أن الضغوط النفسية في محيط العمل بوجه عام تبتدئ من خلال إحساس العمال بالاحتراق النفسي إذ يمكن اعتباره مؤشرا مميزا للضغوط النفسية.

(عبد الفتاح محمد، 1999، 200)

*مما سبق يمكننا أن نقول أن الاحتراق النفسي هو عرض حتمي للضغوط النفسية والمهنية المتزايدة والتي يصعب على الفرد التصدي لها. و ستورد أيضا شرحا أكثر

تفصيلاً ووضوحاً بين الضغط النفسي والاحتراق في عنصر الاحتراق النفسي والضغط (Le stress).

2-2- الاحتراق النفسي وعلاقته بالقلق:

القلق عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنها عدائية، حيث يعتبر القلق من مصادر الاحتراق النفسي كما يعبر عن مظهره، فقد ذكرت منى بدران (1997) أن القلق يشير إلى وجود صراع انفعالي غير واع، وعندما يصل هذا الصراع إلى الدرجة التي يعاني منها الجسم يشعر بالضغط ثم يتحول مع مرور الوقت

لاحتراق نفسي.

(كرم، 2007، 32)

-كما يرى عبد الرحمن هيجان (1997) أن القلق يختلف عن الضغوط والاحتراق النفسي، حيث أن القلق قد يكون سبباً للضغوط والاحتراق بل قد يعد القلق رداً تجاه الضغوط التي تقابل الفرد، وقد يرتبط الاحتراق النفسي بمرحلة عمرية معينة لارتباطه بضغوط العمل، كما أشارت نشوى دريدر (2007) إلى أن القلق قد يوجد في أي مرحلة عمرية كالطفولة مثلاً خلاف الاحتراق النفسي المرتبط أساساً بالعمل ومرحلة الرشد.

-ويعرف (أحمد عكاشة 1998) القلق "بأنه شعور غامض غير سار بالتوجس والخوف والتحفز والتوتر مصحوب عادة ببعض الإحساسات الجسمية خاصة زيادة نشاط الجهاز العصبي اللاإرادي ويأتي في نوبات متكررة مثل: الشعور بالفراغ في المعدة أو السحبة في الصدر أو ضيق في التنفس أو الصداع

(حرتاوي، 1981، 46)

- وإن المواقف المثيرة للقلق التي يتعرض لها الفرد العامل يوميا أثناء تفاعله مع البيئة يرتبط بشكل أساسي بأسباب كل من التوتر، الخوف، الإشغال والشك.

(عثمان، 2001، 41)

ويعتبر القلق سببا من أسباب الاحتراق النفسي، فقد لاحظ الباحثين أن الأفراد الذين يعانون القلق يكونون أكثر حساسية في بيئة العمل، وتظهر بدرجة كبيرة عند الانتقادات، حيث ينظرون إليها من أنها مصدر تهديد من وضعهم الوظيفي مما يضاعف درجة القلق لديهم".

2-3- الاحتراق النفسي وعلاقته بالإجهاد النفسي:

القلق عبارة عن شعور بالالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد للبيئة التي يدركها الفرد على أنها عدائية وقد تلتبس هذه الأعراض بمظاهر الاحتراق النفسي والذي من مظاهر فقدان الاهتمام بالآخرين. والسخرية من الآخرين والشك في قيمة الحياة ويمكن القول إن الضغوط النفسية والإجهاد النفسي والقلق النفسي في علاقتهم بالاحتراق النفسي هي علاقة دائرية أي علاقة سبب ونتيجة.

- كما أنه يعبر على ذلك الموقف الذي تكون فيه متطلبات البيئة، أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من الإمكانيات الذاتية، بحيث لا يستطيع أداء المهام المطلوب منه إنجازها على الوجه الأكمل بسبب الإجهاد الذي يعيشه الناتج أساسا على الخلل الموجود بين مطالب الحياة المهنية والاجتماعية وخصائصه النفسية، العقلية، الجسدية والاجتماعية مما يتيح فرصة التوتر والألم بصورة طاغية على حياته النفسية التي بدورها تؤدي إلى إفرازات فيزيولوجية أهم معالمها كل من التعب والإنهاك.

(القحطاني، 2011، 107)

وإذا اعتبر قريبا من الإجهاد الانفعالي، فإنه يمثل أحد مكونات الاحتراق النفسي كما يعتبر عرضا من أعراضه العديدة. ويمكن أن تعتبر الضغط سابق على الإجهاد النفسي، كما أن الإجهاد يشكل ضغطا أيضا، فهي علاقة دائرية، إضافة إلى أن مفهوم الإجهاد النفسي غالبا ما يؤخذ به كمفهوم الضغط النفسي.

3-مراحل حدوث الاحتراق النفسي:

- هناك أيضا بعض الباحثين من قدموا أربعة مراحل أمثال " J. Edelwich " و "brodsk.4" فقاموا بوصف (04) مراحل متالية تتطور بشكل تدريجي لتنتهي في الأخير بظهور حالة الاحتراق النفسي وهي:

1- مرحلة الحماس (Enthusiasme): حيث يبدأ الاحتراق النفسي بولوج الفرد لميدان العمل بنوع من الحماس و المثالية المبالغ فيها، مع آمال كبيرة غير واقعية و يكون الفرد مشحون بطاقة هائلة، في هذه المرحلة يحتل العمل مكانة محورية في حياة الفرد، فيرى أنه سيحقق كل رغباته وآماله، حيث يبذل طاقة كبيرة بطريقة مفرطة علما أن هذه الطاقة عادة ما تكون دون فائدة وغير مجدية. و باستمرار هذه الوضعية غير المتوازنة بين ما يقدمه الفرد من مجهود و طاقة و ما ينجر عنه من نتائج غير مرضية و غير مرغوبة، سوف يدخل الفرد في حلقة مفرغة، فمن جهة يجد نفسه يمارس في مهنة يعطيها مفهوم مثالي و يتوقع أن تتحقق حاجاته وأهدافه الشخصية، و من جهة أخرى نجد حقيقة عدم رضا الفرد عن حياته الشخصية. فكلما زاد الارتباط والالتزام المتزايد نحو العمل كلما دفع بالفرد إلى إهمال حياته الشخصية و بالتالي الوصول إلى درجة الفشل والإخفاق والقضاء على حياته الشخصية، حيث يصبح العمل بمثابة الهم الوحيد الذي يشغل الشخص لما ينتظره من إشباعات، الشيء الذي يدفع الفرد إلى أن يجد نفسه في حالة هشاشة.

2- مرحلة الركود (Recession) وراء المرحلة الأولى يدخل الفرد مباشرة في حالة ركود، حيث تختفي كل آماله المرتبطة بالعمل لأن هذا الأخير لم يكن على قدر

توقعات الفرد الذي يواصل ممارسة مهنته إلا أن المهنة لم تعد تحقق التعويض عن الحياة الشخصية

3- مرحلة الإحباط (Frustration) في هذه المرحلة يدخل الفرد في حالة إحباط فيشعر أن حياته المهنية وصلت إلى طريق مسدود، و في حال استمرار هذه الوضعية من عدم الرضا و الإشباع، سيكون هناك احتمال لعدم قدرة الفرد على الاستمرار في ممارسة مهنته. فللإحباط دور كبير ومهم في تطور حالة الاحتراق النفسي، فالشخص الذي يمر بمرحلة الإحباط يكون مهدد بالدخول في المرحلة الأخيرة و هي حالة الخمول.

4- مرحلة الخمول (Idele): خلال هذه المرحلة يدخل الفرد في حالة إحباط مزمن اتجاه عمله، إضافة إلى شعوره بالملل والضجر، و بالتدريج يحدث نوع من الانفصال الانفعالي عن العمل، فيصبح الفرد يقدم أقل مجهود ممكن في عمله بهدف الحفاظ على عمله نظرا لأنه في حاجة له لتأمين حياته، كما يحاول حماية نفسه من مختلف الانتقادات التي بإمكانها أن تهدد وضعيته الحالية، وإتباع الفرد لهذه الطريقة في العمل تجعلنا نتصور بأنها قادرة على أن تعوضه عن شعوره بعدم الارتياح، لكنها في واقع الأمر ليست وضعية ملائمة للفرد. وإن استمرار هذه المرحلة لدى الفرد يأخذ وقتا طويلا، كما أن اختفائها و الخروج منها كذلك يتطلب الكثير من الوقت، و عموما تعد مرحلة الخمول أصعب المراحل لأنها تتجاوز احتمال الشخص.

و ليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي في كل من هذه المراحل، بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة يمكن أن يشير إلى أن العامل يمر بأحد مراحل الاحتراق النفسي.

(عسكر، 2003، 116)

4-أبعاد الاحتراق النفسي:

طبقا لـ "ماسلاك" وزملائها فإن صدام المهن الضاغطة يسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس، والذي يقود إلى فقدان الاهتمام وعدم الالتزام وهما عكس اتجاهات العامل الأصلية وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاثة أبعاد هي:

4-1 الإجهاد الانفعالي:

يتمثل في شدة التوتر والإجهاد، وهو شعور يعاني منه العامل عند ممارسته لمسؤولياته المهنية، فعند إحساسه بالتعب الشديد يشعر بأنه ليس لديه شيء ليقدمه للآخرين وهو استنزاف العامل لطاقته البدنية والنفسية على حد سواء، وفقدانه لحيويته ونشاطه الذي كان يتمتع به في الماضي، إضافة إلى إحساسه بزيادة المتطلبات المهنية، مع الشعور بالإحباط والتوتر والإجهاد العاطفي، فغالبا ما يرتبط أيضا بالضغط والاكنتاب، فكل هذه المفاهيم النظرية أثبتت النتائج الامبريقية الحالية بأنها لها دورا مركزيا في عملية الاحتراق النفسي.

4-2 تبدل المشاعر:

هو شعور يتولد لدى الفرد بسبب ضغط العمل الزائد وينطوي على اللامبالاة وعدم الشعور بالقيمة الإنسانية للأشخاص الذين يعمل معهم وهو نتيجة مباشرة للبعد الأول، ويتجسد هذا البعد في حالة العمال الذين تتولد لديهم مواقف سلبية و ساخرة و تهكمية تجاه العملاء، بحيث يتعاملون معهم كأنهم أشياء بدون قيمة إنسانية يشير أيضا إلغاء الشخصية إلى ذلك الانفصال بين الأشخاص، و يعتبر هذا العنصر جوهر، و نميزه من تطوير المواقف غير الشخصية المنفصلة كالسخرية والسلبية من الأشخاص الذين يتعامل معهم العامل سواء كانوا (طلبة، مرضى، و عملاء...الخ).

(فريحات وآخرون، 2010، 66)

فالفرد في هذه الحالة لا يتعلق كثيرا بعمله، فهو يقدم الحاجز الذي يعزله عن عمله وزملائه هذه الحالة تتطور تدريجيا وببطء، غير أن هذه الحالة غالبا ما يشعر فيها الفرد بألم كشكل من أشكال الفشل الشخصي الذي يمكن التعبير عنه أكثر أو أقل صراحة في البعد الثالث.

4-3 الانجاز الشخصي:

وهو البعد القائم على دور الفرد في عمله وانسجامة مع زملائه بأسلوب التأثير الحيوي والإيجابي على الآخرين.

(الظفروي وآخرون، 2017، 18)

إن هذا البعد هو نتيجة للبعدين السابقين، حيث يشير إلى تقييم العامل لنفسه بطريقة سلبية، بأنه غير قادر على القيام بواجباته بالمستوى المطلوب، يظهر أيضا في شعور الفرد بتدني نجاحه و اعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى، فهو خبرة مؤلمة، ويمكن التعبير عنه من قبل الشعور بعدم الفعالية و الكفاءة، وقد يحبط عمل الفرد في كلمة واحدة " لم تعد تقوم بالعمل الجيد". والواقع أن نقص الإنجاز الشخصي يتعلق في مرات كثيرة بانخفاض قيمة الفرد في عمله و كفاءته. فالمعروف أن الأهداف لا تتحقق في حالة انخفاض احترام الذات والشعور بنقص الكفاءة الذاتية، فهو هنا شخص لا يمنح نفسه القدرة على التحرك إلى الأمام ، ويقتنع بعدم قدرته على الاستجابة بفعالية لتوقعات المحيطين به، فالإنجاز الشخصي إذن يمثل البعد الذاتي للاحتراق النفسي.

- و يشير بعض المؤلفين إلى أن الاحتراق النفسي يبدأ مع الإجهاد الانفعالي، وانخفاض الإنجاز الشخصي، سواء بشكل مباشر أو عن طريق التجريد من الإنسانية (تبلد المشاعر). | و يعتقد هؤلاء المؤلفين أيضا أن الإجهاد الانفعالي هو العنصر العاطفي للاحتراق النفسي، في حين أن البعدين الآخرين يكونان المركبات الموقفية أو المعرفية للاحتراق.

(فريجات وآخرون، 2010، 69)

- كما أن هذه المكونات الأساسية للاحتراق النفسي وفقا لبعض التحقيقات السابقة أكدت بأنها قد تكون منفصلة، و كل واحدة على حدى كما يمكن أن يكون لكل منها مقياس ينفرد بقياس كل بعد.

(القحطاني، 2011، 88)

5-أسباب الاحتراق النفسي:

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

1. المستوى الفردي أو الشخصي .

2. المستوى التنظيمي .

3. المستوى الاجتماعي .

ومع أن الأسباب الشخصية والاجتماعية لها دور هام ، إلا أنها تساهم بقدر أقل من العوامل التنظيمية البيئة العمل في ظهور الاحتراق النفسي عند المهنيين ونتناول فيما يلي كل مستوى من المستويات السابقة بشئ من التفصيل على النحو التالي :

1. المستوى الفردي أو الشخصي : يعتبر "فرويد بنرجر" مدعيا بأن المخلصين

والملتزمين هم أكثر الناس عرضة للاحتراق النفسي ،ويضيف إليهم الأفراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني والحقيقة أن هناك الكثير من صدق هذه الإدعاءات ، حيث أن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للاحتراق النفسي هي الأكثر مثالية والتزاما بمهنتها ومن أسباب ذلك بعض الأسباب الشخصية والفردية وهي كالتالي :

(الجميل، 2002 ، 54)

1. مدى واقعية الفرد في توقعاته وأماله ، فزيادة عدم الواقعية تتضمن في طياتها مخاطر الوهم والاحترق النفسي .

2. مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل ، فزيادة حصر الاهتمام با العمل يزيد من الاحتراق النفسي .

3. الأهداف المهنية حيث وجد أن المصلحين الاجتماعيين هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة

4. مهارات التكيف العامة.

5. النجاح السابق في مهن ذات تحد لقدرات الفرد.

6. درجة تقييم الفرد لنفسه.

7. الوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق النفسي.

2. **المستوى الاجتماعي:** هناك العديد من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصادرا للاحتراق النفسي منها:

أ. التغيرات الاجتماعية الاقتصادية التي حديث في المجتمع ، ما ترتب عنها من مشكلات قد تؤدي إلى هدف الظاهرة .

ب . طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعما جيدا في المجتمع ، فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي .

3. **المستوى التنظيمي أو الإداري :** على عكس المستويين الشخصي و الاجتماعي فإن الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي أو الإداري لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة , وقد تم التوصل إلى ثلاثة افتراضات هي :

أ. تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي والقلق إلى فقدان الإمكانيات و الكفاءة من أهم أسباب الضغط و القلق، وأن استمرار ذلك يتطور إلى ظاهرة تسمى العجز المتعلم LEARNED HELPLESSNESS ،حيث بداخل الفرد شعور بأنه عاجزة عن عمل أي شيء لتحسين وضعه وهذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الاحتراق النفسي ، حيث يفتقر الفرد إلى المصادر و النفوذ لحل المشاكل التي تواجهه. مما يسبب له لشعور بالضغط وفي حالة استمراره يحدث الاحتراق.

(السيد، 1978،98)

ب . تشير البحوث الخاصة بالضغط أيضا إلى أن نقص الإثارة للفرد تؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب على فرط الاستثارة، وذلك فإن العمل الرتيب الخالي من الإثارة و التنوع و التحدي يؤدي إلى الضغط و الاحتراق النفسي . فأني فشل يواجه الفرد عند تحقيقه للحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في شعوره بحالة عدم الرضا وبالتالي الاحتراق.

ج . للمناخ الوظيفي في المؤسسة التركيبية الوظيفة دخل في عملية الاحتراق وهنا تبرز أهمية دورا لقيادة الإشراف وطبقا لكتابات "جولد بنرج"، يضاف إلى هذا أن ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة معدية ، ففي أي موقع عمل يكون فيه الأغلبية في حالة الاحتراق النفسي فإن نسبة حدوثه لأي عضو جديد في العمل تكون عالية.

(بدران، 1997،63-65)

-وهناك أسباب أخرى للاحتراق النفسي منها:

- القيام بنفس الأعمال ولفترة طويلة.

-نقص الإحساس بالانجاز فهنا يشعر العامل بالجهد المبذول لكن لا توجد نتائج لعمله.

- عدم القدرة على حل النزاعات الشخصية.
- عدم الحصول على فرصة التجربة والإبداع.
- نقص الثقة بين المشرف والعامل.
- العمل مع عدد كبير من الناس حيث يؤثر هؤلاء على العامل بطابعهم المختلفة وسلوكهم وتفكيرهم.
- العمل تحت ضغط هائل لتقديم المساعدة والوصول إلى الأهداف من قبل المشرفين والإدارة والمستهدفين.
- الصراع مع الزملاء والمشرفين والإدارة نتيجة الغموض في الدور.
- العيش على قاعدة "يجب وينبغي" يصبح هو السائد في حياة الفرد الذي يترتب عليه زيادة الحساسية لما يرضه الآخرون ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة فذلك ليس بالأمر السهل عليه.
- * ومنه نستنتج أن أسباب الاحتراق النفسي ليست حصيلة تفاعل عوامل فردية وبيئة فقط بل هي مجموعة الأسباب سواء على المستوى التنظيمي، والاجتماعي، والفردية والشخصي. كلها تشكل بؤرة الاحتراق .

6-اعراض الاحتراق النفسي:

أ) الأعراض العضوية (البدنية): يمكن أن تظهر الأعراض العضوية على جسم الفرد مثل:

- ✓ ارتفاع ضغط الدم.
- ✓ كثرة التعرض للصداع.

✓ ضعف عام في الجسم.

✓ الإحساس بالإنهاك طوال اليوم

✓ الأرق وآلام الظهر.

✓ الإعياء.

✓ نقص المناعة لمقاومة الأمراض.

(محمود وآخرون, 2008, 91)

(ب) الأعراض الاجتماعية السلوكية:

وهي في العموم أعراض مرتبطة بعلاقة الفرد بالآخرين وإتباعه لبعض السلوكيات في حياته وتتمثل في: الانسحاب من حياة الأشخاص الذين يتعامل معهم، الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، انخفاض الأداء، عدم الرضا، التغيب المستمر عن العمل، التطبيب الذاتي ويقصد بهذا العرض أن الشخص يحاول أن يجد حلول لنفسه للهروب من آثار التعب والإجهاد، وأكثر الأفراد في هذه الحالة يلجئون إلى شرب الكحول، وتناول المزيد من الطعام أو أقل، استخدام الأدوية مثل الحبوب المنومة والمهدئات، كثرة التدخين، وشرب كميات كبيرة من القهوة والشاي، هذا زيادة على تعاطي المخدرات مما يزيد من تفاقم المشاكل الصحية لدى الأشخاص الذين يعانون الاحتراق

(عبد الظاهر وآخرون, 41)

(ب) الأعراض النفسية الانفعالية:

وتتمثل في: المشاعر والتغيرات السلبية، هذه الأخيرة التي تشمل مشاعر الغضب والاكئاب (الذي ينشأ عن فقدان الثقة بالنفس والإحساس بلوم الذات الناتج عن المشاكل الناشئة عن العمل الخاص، هذا ما يؤدي إلى إعاقة الصحة وضعف أداء العمل)،

و الإحساس بالإحباط الناتج عن عدم الوصول إلى الأهداف المرغوب فيها، كما وقد تمتد هذه الأعراض من صدق العاطفة إلى الإرهاق العاطفي والإحساس بالعجز واليأس، بالإضافة إلى عدم القدرة على التركيز و البلادة... الخ.

(المرجع السابق، 14-15)

*كما يشير كلاميداس Calamidas إلى تشكل أعراض الاحتراق النفسي لدى العمال وفق مرحلتين متتابعتين هما:

أولاً: مرحلة الأعراض الأولية:

- الحديث المستمر عن التقاعد ومزاياه للخلاص من العمل.
- حرص الموظفين على الإجازات والعطل والأعياد بإبداء الفرح لها.
- السرعة في الذهاب إلى البيت مباشرة بعد انتهاء العمل.

ثانياً: مرحلة الأعراض المتقدمة:

- الإحساس بالإجهاد والقلق اليومي.
- عدم التركيز في العمل مع الإرهاق الذهني والاندفاع نحو العمل بطريقة سلبية.
- تجنب التعامل مع الزملاء والانطواء على النفس.
- التذمر المستمر ورفض المهام الجديدة بحجج غير منطقية.

(عسكر، 1997، 14)

7-مستويات الاحتراق النفسي:

اتضح من نتائج الدراسة التي قام بها كيلى Kelhu أن شخصية العامل تلعب دورا هاما في استجاباته ومواجهاته للمواقف الضاغطة وإن كانت في نفس المستوى من الحدة، فبعض العاملين يقعون ويفشلون ويصابون بالاحتراق النفسي، والبعض الآخر يتفادى الوقوع في الفشل ويتفاعل ويتكيف لمواجهة هذه الضغوط.

(حسن الحمر, 2006 , 189)

وقد أشار سبانيول Spaniol أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل وقد حدد له ثلاث مستويات وهي:

أ- احتراق نفسي منخفض:

وينتج عن نوبات قصيرة من التعب، القلق، الإحباط والتهيج.

ب- احتراق نفسي متوسط:

وينتج هذا المستوى عن نفس الأعراض السابقة الذكر لكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

ت- احتراق نفسي مرتفع:

وينتج هذا المستوى عن أعراض جسمية مثل القرحة، الآلام المزمنة والمتوسطة من حين إلى آخر ولكن عندما تلح هذه المشاعر تظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق النفسي مشكلة خطيرة.

(محمد علي، 1997، 58)

* ومنه نستنتج أن مستويات الاحتراق النفسي تفاوتت في الأعراض المصاحبة لها وذلك تبعاً لمدة استمراريتها بقاءها ، فكلما زادت المدة تتطور معها الأعراض من بسيطة إلى شديد.

(محمد علي، 1997 ، 50)

8- النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

1- نموذج شواب و آخرين للاحتراق النفسي لدى الأستاذ:

و يحدد هذا النموذج مصادر الاحتراق النفسي، و مظاهره و مصاحباته السلوكية، حيث صنف مصادر أو أسباب الاحتراق النفسي إلى: أسباب تتعلق بالمدرسة، و أخرى تتعلق بشخصية الأستاذ تتمثل الأولى في: عدم مشاركة الأستاذ في اتخاذ القرارات، و التأييد الاجتماعي الرديء، إضافة إلى صراع الدور و غموضه، أما المصادر التي ترتبط بالأستاذ ذاته فتتمثل في: توقعات الأستاذ نحو دوره المهني و المتغيرات الشخصية الخاصة بالأستاذ مثل: العمر، و النوع، و عدد سنوات الخبرة، و المستوى التعليمي، كما أشار النموذج إلى مظاهر أو أبعاد الاحتراق النفسي التي تتمثل في: الإجهاد الانفعالي، و تبلد المشاعر، ونقص الانجاز الشخصي للمعلم، و تناول النموذج بعد ذلك التأثيرات السلبية الناتجة عن الإصابة بالاحتراق النفسي و المتمثلة في: التعب لأقل مجهود، و زيادة معدل الغياب، بل و قد يصل الأمر بالأستاذ إلى ترك المهنة.

(عوض، 2007، 45)

على الرغم من أن النموذج قد أشار إلى الاحتراق النفسي من جوانب متعددة، و هي مصادره، و أبعاده ، مصاحبائه السلوكية، إلا أنه قد أغفل بعض المصادر التي تؤدي إلى حدوثه، و المتعلقة بالمدرسة نفسها مثل: الضغوط المهنية، بما فيها

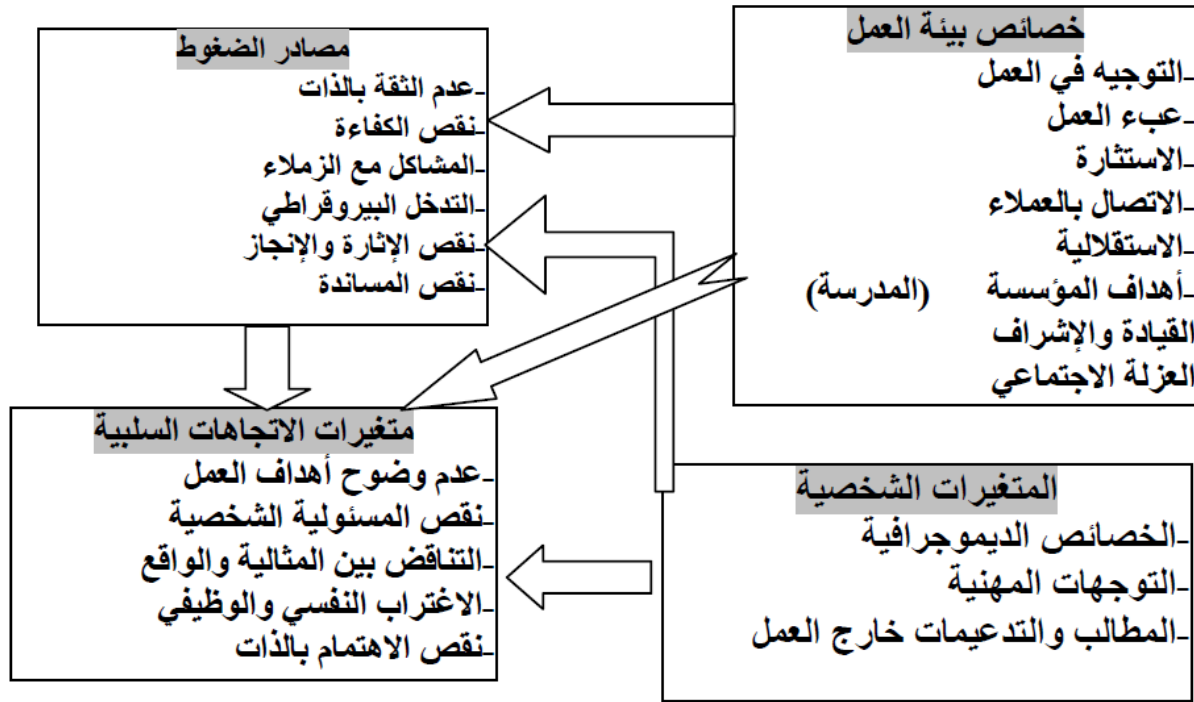
من ظروف الراحة، و العمل، و مدى مناسبة المرتبات للجهد المبذول، و التعامل مع الزملاء و التلاميذ، و كثافة الفصول، و مناسبة المناهج لمستوى إعداد الأستاذ.

2 - نموذج عمليات الاحتراق النفسي لشيرنس (Cheriiss)

يشير النموذج إلى أن الاحتراق ينشأ نتيجة لتفاعل كل من خصائص بيئة العمل و المتغيرات الشخصية للمعلم، و المقصود بالمتغيرات الشخصية السمات و الخصائص الشخصية التي يتصف بها الأستاذ، و المتمثلة في: الخصائص الديموغرافية: كالعمر و النوع و كذلك توجهات الأستاذ نحو مهنته، هل هو راض عنها، أو هل يتقبلها أم لا، إضافة إلى المطالب و التدييمات خارج العمل، و المقصود بها مدى ما يتلقاه الأستاذ من دعم ومساندة من الآخرين، و كذلك نظرة المجتمع للمعلم و التدريس كمهنة. و عندما لا يستطيع الأستاذ التواصل مع بيئته المدرسية،

(نفس المرجع السابق، ص 47)

و تتقله ضغوطها، ولا يستطيع التوافق معها، فيؤدي ذلك إلى عدم الثقة بالذات، ونقص الكفاءة، و المشاكل مع الزملاء و غيرها، و التي تعد بمثابة مصادر للضغط، و يمكن القول أنه إذا حسن توافق الأستاذ مع بيئته المدرسية، فإنه يؤدي إلى مخرجات ايجابية، أما إذا فشل هذا التوافق فإنه يؤدي إلى مخرجات سلبية، و المتمثلة في عدم وضوح أهداف العمل بالنسبة للمعلم و نقص المسؤولية الشخصية، و التناقض بين المثالية و الواقع، و الاغتراب النفسي و الوظيفي، و نقص الاهتمام بالذات و التي في حالة معاناة الأستاذ بما تدل على إصابته بالاحتراق النفسي.



الشكل 01 : نموذج شيرنس

اشتمل نموذج شيرنس على عوامل عدة مؤدية إلى حدوث الاحتراق النفسي، حيث تتال خصائص بيئة العمل، باعتبارها من العوامل المؤدية للإحساس بالضغط الذهنية و بالتالي حدوث الاحتراق النفسي، كما أشار إلى مصادر هذه الضغوط وتشمل عدم الثقة بالنفس، و نقص الكفاءة، و مشكلات مع الطلاب و نقص الدعم الاجتماعي، و أن العامل المؤثر في الإحساس بهذه الضغوط هو شخصية الداعم بداية من خصائصه الديموجرافية إلى أفكاره و توجهاته عن المهنة، كما أشار إلى أن خصائص بيئة العمل عندما يتعامل معها الفرد لأول مرة فإنها تؤثر عليه فيكون أساليب لمواجهة مشكلات بيئة العمل عن طريق الأساليب الغير فعالة و هنا تظهر الاتجاهات السلبية من: عدم وضوح أهداف العمل، و التناقض بين المثالية والواقع، و الاغتراب النفسي، و الوظيفي و نقص المسؤولية الشخصية و التي تؤدي بالأستاذ إلى الاحتراق النفسي.

3- نظرية الضغط و الاحتراق النفسي ذات الأساس الاجتماعي النفسي (جوزيف بلاس):

تقدم هذه النظرية نموذجاً نفسياً اجتماعياً للضغط والاحتراق النفسي للمعلم يؤكد على أهمية متغيرات أداء العمل ودورات تفاعل الأستاذ الطالب وهي مستمدة من نظرية الدافعية - الأداء للمعلم والتي أشارت إلى أن هناك علاقة ديناميكية موجودة بين الأستاذين والطلاب وأن هذه العلاقة هامة لفهم الأبعاد الرئيسة لأداء الأستاذ من منظور نظرية الدافعية - الأداء للمعلم و أشارت هذه النظرية إلى أن الضغط يؤدي إلى حدوث الاحتراق النفسي سواء كانت استجابات الأستاذين للضغط طويلة أو قصيرة المدى ففي كلتا الحالتين تؤدي إلى حدوث للاحتراق النفسي يرتبط بالتأثير السالب للضغوط على المدى الطويل على مصادر تكيف الأستاذ واتضح أن الأستاذين ذوي الخبرة تعايشوا مع المشاكل الأولية المرتبطة بضغط العمل و اكتسبوا مصادر التكيف الاجتماعية والنفسية والفنية اللازمة للعمل الفعال مع الطلاب.

حدوث الاحتراق النفسي: الاحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة و لكنه يبدأ بصورة تدريجية عبر فترات زمنية ممتدة، و ترتبط غالباً بتعرض الأستاذين للضغوط المهنية لفترة زمنية طويلة، و لهذا فإن الاحتراق النفسي للمعلمين يشير إلى التآكل التدريجي للكفاءات الفنية و النفسية و الاجتماعية، أو أنه غاية الاستنزاف الحقيقي للكفاءات المهنية الهامة و نقص القدرة على الأداء الفعال مع الطلاب.

(بدران، 1997، 51-52)

9-تشخيص الاحتراق النفسي:

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الاحتراق النفسي القاعدة الأساسية التي تعتمد على الباحثين في تصميم أدوات تساعد على الإجابة عن التساؤل فيما إذا كان الفرد خبير أو محترق نفسيا وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على عبارات تقريرية بالموافقة أو عدم الموافقة عليها أو الإجابة نفسها من بعد أو المنظور تدريجي .

*مدي شعور بالتعب والإرهاق.

* أسلوب المعاملة مع الآخرين .

* مدى الشعور بالألم رغم غياب الأمراض البدنية .

* مدى العزلة أو القرب عن الآخرين .

* أسلوب الاتصال مع الآخرين .

* النظرة الشخصية للعمل .

* درجة التفاؤل أو التشاؤم في النظرة الشخصية للحياة .

* مدى مشاركة في الأنشطة الاجتماعية .

* الشعور الشخصي بأهمية العمل الذي يزاوله .

* الشعور الشخصي تجاه المستفيدين من خدماته للعاملين في المهن الاجتماعية .

* مدى الرغبة في مساعدة الآخرين .

* الحالة المزاجية ومدى القدرة على التحكم في الانفعال .

* درجة الطموح الوظيفي .

* غياب أو غموض الأهداف في حياة الفرد

* مدى فقدان روح الدعاية عند الفرد .

(عسكر ، 2003، 128)

10- الوقاية من الاحتراق النفسي والتغلب عليه:

يورد جمعة يوسف "2006" أحد الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه وذلك من خلال عدد من الخطوات والتي إذا اتبعها المعرض للاحتراق النفسي فبإمكانه تقاويه والتغلب عليه وهي :

1. فهم الشخص لعمله وكذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط لأن فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك الغير فعالة ويا التالي محاولة تغييرها

2. إعادة فحص الفرد القيمة وأهدافه و أولوياته فا لأهداف الغير واقعية والمثالية والوظائف والأداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ .

3. تقسيم الحياة إلى مجالات العمل ، المنزل ، الحياة الاجتماعية)، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه وألا نسمح لضغوط مكان أن تؤثر على مكان آخر .

4. العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية . (يوسف ، 2006، 40-41)

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل، يمكن القول أن الاحتراق النفسي كظاهرة سيكولوجية سلبية تكثر خاصة في مجال المهن الإنسانية والاجتماعية التي تقدم خدمات تحدث نتيجة لعدة أسباب، فمنها ما هو مرتبط بشخصية العامل، ومنها ما هو متعلق بعوامل بيئة العمل وغيرها، التي من الممكن أن تساهم في ظهور الاحتراق النفسي هذا الأخير الذي قد يبرز في جملة من المؤشرات العرضية (نفسية، جسمية، اجتماعية..)، ونظرا لهذا كله أخذت هذه الظاهرة وخاصة في السنوات الأخيرة نصيبا لا بأس به من الدراسة من قبل عدد من الباحثين والدارسين، فنجد منهم من وضع أدوات لتفسيرها، ومنهم من وضع تدابير وقائية للحد أو حتى للتقليل منها، غير أن هذا لا يجعلنا نغفل على الآثار والنتائج السلبية التي ممكن أن يخلفها الاحتراق النفسي في حال عدم التصدي له، ولعل من بين أهم الآثار التي تنعكس على المنظمة من جراء تعرض الأفراد لمثل هذه الظاهرة، هي تلك التي تتعلق بأدائهم الوظيفي لأنه ينعكس على أداء المنظمة ككل، وربما هذا هو السبب الذي دفعنا إلى محاولة معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي الذي سنتناوله في الفصل الموالي مبينين ماهيته، خطواته، تقييمه...

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي " مهنة التعليم "

تمهيد

1. التعريف بالأداء (مفهومه، مكوناته، أنواعه، محدداته، أبعاده).
2. لمحة تاريخية لنشأة مهنة التعليم
3. أخلاقيات مهنة التعليم
4. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للمعلم
5. تقييم الأداء

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الأداء الوظيفي من بين المواضيع التي اهتم بها الباحثون والمفكرون في العديد من المجالات منها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتربوية... الخ حيث حاول الباحثون قياسه من خلال الجهد الذي يبذله الموظف في العمل سواء كان جهدا فكريا أو عضليا. وبناءا عليه يتم في هذا الفصل عرض لمحة تاريخية لنشأة مهنة التعليم وأخلاقيات هذه المهنة، وكذلك التطرق إلى التعريف بالأداء من خلال مفهومه، مكوناته، أنواعه، محدداته، وأبعاده، بالإضافة التطرق لتقييم الأداء، كما سيتم عرض أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للمعلم من الناحية البيداغوجية والاقتصادية، والاجتماعية.

1- التعريف بالأداء :

1-1- مفهوم الأداء :

1-1-1- **نقطة** : أدى، أديا الشيء، أوصله، أدى تأدية الشيء أوصله " أدى إليه الخبر "وصل الأداء إيصال الشيء إلى المرسل إليه.

(المنجد, 2003, 6)

1-1-2- اصطلاحا :لقد تعددت تعاريف الأداء ومن بينها نذكر :

-عرفه هانز بأنّه " الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال".
-هو نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على الاستخدام المعقول للموارد المتاحة.

-عرفه أحمد زكي بدوي "بأنّه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب.

(احمد زكي, 1999, 310)

كما عرف هلال الأداء بأنه: سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد فقط، ولكنه تفاعل أو توافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به"

(البلوي، 2008، 28)

أما Jean Yves فيعرفه على أنه مجموعة من المعايير الملائمة للتمثيل والقياس التي يحددها الباحثون والتي تمكن من إعطاء حكم تقييمي على الأنشطة والنتائج وعلى آثار المؤسسة على البيئة الخارجية.

ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما .

1-1-3- تعريف الأداء الوظيفي:

-هو حصيلة الجهد الذي يبذله الموظف من أجل تحقيق هدف معين .

(محمد, 2004, 54)

-هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإلتزام المهام المكونة لوظيفة الفرد .

(محمود, 2010, 52)

-تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهود التي ترتبط وظيفته بها ويعني النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة .

(عبد المحسن, 2007, 77)

1-2- مكونات الأداء :

يتكون الأداء من مكونين أساسيين الأول الفعالية والثاني الكفاءة، بمعنى أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي تجمع بين الفعالية والكفاءة. ولذلك فإنه من المفيد أن نتعرض لكل من المفهومين بالتحليل وذلك على النحو التالي:

1-2-1-الفعالية:

ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى الفعالية على أنها أداة من أدوات مراقبة الأداء في المؤسسة، انطلاقاً من أن الفعالية تمثل معياراً يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعة وقد تعددت وجهات النظر حول ماهية وطبيعة مفهوم الفعالية، فقد اعتبر المفكرون التقليديون أن الفعالية تتمثل في الأرباح المتحققة، وبهذا فإن

فعالية المؤسسة تقاس بحجم الأرباح فيها. وهذا ينطبق على المؤسسات ذات الطبيعة النوعية أي التي لا تهتم بالجانب المالي كنشاط رئيسي لها كالمؤسسات التربوية والمؤسسات البحثية وبيوت الخبرة ... الخ . وعليه فإن الفعالية تعني أداء المهمات أو الأعمال بشكل صحيح وسليم، وترتبط بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة أي بدرجة تقاس الفعالية بطريقتين:

1-نسبة الأهداف المحققة / الأهداف المتوقعة.

وبهذه الطريقة يمكننا الحكم على درجة تحقيق الأهداف.

2-نسبة الإمكانيات المستخدمة / الإمكانيات المتوقعة لتحقيق النتائج.

(ابراهيم,2013, 109)

1-2-2-الكفاءة:

تعني عمل الأشياء بطريقة صحيحة، كما أن جوهر الكفاءة يتمثل في تعظيم الناتج، وتدني التكاليف بمعنى آخر يمكن تمثيل الكفاءة بمعادلة يحتوي أحد طرفيها على بلوغ أقصى ناتج بتكاليف محدودة ومعينة، بينما يحتوي الطرف الآخر على بلوغ الحد المقرر من الناتج بأقل تكلفة.

*تقاس الكفاءة : نسبة المخرجات / المدخلات.

(ابراهيم,2013, 113)

1-3-أنواع الأداء:

بعد التعرف على مفهوم الأداء ومكوناته يمكننا الانتقال إلى عرض أنواع الأداء .ويمكن تقسيم أنواع الأداء وفق المعايير التالية معيار المصدر ومعيار الشمولية.

1-3-1- حسب معيار المصدر : وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

أ /الأداء الداخلي:

ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً مما يلي:

- الأداء البشري :وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورداً إستراتيجياً قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- الأداء التقني :ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.
- الأداء المالي :ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

ب /الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، 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، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

(بوعطيط, 2009, 76)

1-3-2- حسب معيار الشمولية : وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

أ /الأداء الكلي:

وهو الذي يتجسد 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. في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الربح والنمو. كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

(بوعطيط, 2009, 77)

ب /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 التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق .

(بوعطيط, 2009, 79)

1-4- محددات الأداء :

انطلاقاً من اعتبار الأداء الوظيفي ممارسة الأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة، وأن ذلك يعتبر سلوكاً، فإن هذا السلوك عرضة للتأثر سلباً أو إيجاباً ببعض العوامل أو العناصر التي من شأنها في نهاية الأمر أن تؤثر على الأداء، وهي:

1-4-1 المحددات الداخلية : وتتمثل في:

أ -الجهد : وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته، وهذا الجهد له طاقات تحفزه وأخرى تثبطه مما ينعكس على الأداء .

ب -القدرات : ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانًا بالكفايات أو بالسمات الشخصية، كالقدرة والتحمل وسرعة البديهة أي التي لا بد من توفرها في من يقوم بوظيفة ما .وهي كذلك تؤثر بشكل مباشر في الأداء .

ج -إدراك الدور : ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجه جهد العامل .بمعنى أن أداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل بناءً على هذا الفهم، وما هو المعنى والدلالة التي تتشكل بالنسبة للعامل جراء عمله أو وظيفته.

(ابراهيم,2007, 113)

1-4-2 المحددات الخارجية : يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات

تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في الأداء تتمثل فيما يلي:

أ -متطلبات العمل :وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من

العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.

ب -البيئة التنظيمية :وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب، والعقاب، وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز أو تثبيط دافعية العامل وبالتالي جودة أدائه .

(محمد,2007, 114)

ج -البيئة الخارجية :تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية فالأستاذ المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة والكفايات ويبدل الجهود أكثر من الأستاذ المقيم، وهذا قد يؤثر إيجابا في التحفيز للوصول إلى مستوى أدائه وقد يؤثر سلباً في دافعية بعض زملائه للعمل إذا ما حصلوا على التحفيز وتبادل الخبرات.

(محمد,2007,ص115)

5-1 أبعاد الأداء :

بعد عرض مجموعة التعاريف لمفهوم الأداء، فلا بد من تحليل الأبعاد التي يتضمنها هذا المفهوم، إذ يركز البعض على الجانب الاقتصادي في الأداء، بينما يركز البعض الآخر على الجانب التنظيمي والاجتماعي، وهذا من منطلق أن الأداء مفهوم شامل، وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

5-1-1 البعد التنظيمي:

يقصد بالأداء التنظيمي الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء في ضوءها.

(ابراهيم, 2007, 119)

5-2-1 البعد الاجتماعي:

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشراً على وفاء الأفراد لمؤسستهم، خاصة إذا أوفت بحاجات العاملين فيها، وتتجلى أهمية دور هذا البعد في التأثير السلبي لاهتمام المؤسسة بالجانب الاقتصادي فقط وعلى حساب الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، إذ يؤثر ذلك وعلى المدى البعيد سلباً على تحقيق المؤسسة لأهدافها، فقد أشار الأدب الخاص بالإدارة إلى أن جودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الانسجام بين الفعالية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية، ومن هنا لابد من الاهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وبكل ما له علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والأزمات والخلافات ... الخ .

(محمد, 2007, 121)

4- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للمعلم:

أولاً : العوامل البيداغوجية

1- الأستاذ : هناك عوامل تتدخل في أداء وعمل الأستاذ إيجابيا وسلبيا ومن هذه العوامل أو الأسباب العوامل البيداغوجية، المتمثلة في شخصية الأستاذ حيث أن الأستاذ المدرب تربويا يستطيع أن يتعامل مع الأساليب بشكل أفضل من الأستاذ غير المؤهل، والأستاذ الذي تكون طرق تدريسه عن طريق الحشو ونقل المعلومات، ليس كالأستاذ الذي يعتمد على الحوار والمناقشة، وحل المشكلات، وكما يتطلب من الأستاذ أثناء إعدادة الأكاديمي أن يكون مؤهلاً للالتحاق بمهنة التدريس وممارستها داخل المؤسسات التعليمية يتضمن الإعداد بالتزويد بالمعلومات والمهارات الأساسية، التي تمكن من تكوينه شخصية متكاملة ومتوازنة بحيث تنمي الجوانب الإيجابية التي تساعد على الإبداع والابتكار.

2- طريقة التدريس : وهي تعيين للمعلم الطريقة أو الطرائق التدريسية التي يستخدمها أثناء الدرس لمعالجة موضوع ما مراعيًا منها طبيعة الموضوع وخصائصه وإمكانياته والبيئة المدرسية. وإن تصور الأستاذ المسبق للموقف والإجراءات التدريسية التي يطلع عليها لتحقيق الأهداف التربوية والتعليمية المنشودة وهذه العملية أي التخطيط للتدريس تتطلب من الأستاذ القيام بإجراءات عديدة منها تحليل محتوى الدرس أولاً ثم صياغة أهداف التدريس وتحديد طرائق التدريس والخطوات التابعة لها.

(رضواني, 2006, 37)

3- الوسائل التعليمية : يعد استخدام الوسائل التعليمية ضروريا في العملية لما لها من دور في زيادة فاعلية التعليم، فالوسيلة التعليمية تعمل على نقل المعرفة أو المهارة للمتعلم ومن بين هذه الوسائل.

أولاً : الوسائل البصرية منها :النماذج، العينات الخرائط، الرسوم.

ثانيا :الوسائل السمعية منها :التسجيلات الصوتية، واللغة اللفظية المسموعة.

ثالثاً :الوسائل السمعية والبصرية مثل التلفزيون، الأفلام.

(رضواني,2006, 40)

4-المناهج والبرامج التعليمية : إن المناهج الدراسية هي الوسيلة الرئيسية والركيزة التي يتحقق بها تطوير التعليم من أجل تنمية القوى البشرية التي يستخدمها وفقاً للأهداف العامة التي يحددها هذا المجتمع الذي يعد قوة مؤثرة في بناء المناهج وتطويره وتتضمن المناهج مجموعة من البرامج والمقررات، ولكل مؤسسة تعليمية برامجها الخاصة بها.

5-المتعلم : كثيرا ما نحتاج إلى تقسيم معرفة التلاميذ ومهارتهم لكي نتوصل إلى قرارات مستتيرة في الحجرة الدراسية ومثال ذلك حين نبدأ في موضوع جديد، نريد أن نحدد معرفة التلاميذ الحالية بحيث نجعل تعليم هذا الموضوع عند المستوى المناسب، ونحاول أن نواجه الصعوبات التي يواجهونها .

(رضواني,2006, 41)

5-1. اهتمام الطلاب :يتوقع الطالب أن يكون الأستاذ مدرب على فنون المناقشة العلمية والحوار الموضوعي ليكسبهم مهارات الاتصال .ومتابعة أعمالهم وتصويب أخطائهم من خلال عملية التقويم، ونقل القيم والمثل والعادات والتقاليد، ويهتم الطالب بطريقة الأستاذ في إدارة الصف إذا كانت تشمل على إثارة الدافعية للتعلم وتنظيم بيئة الصف، والاستماع إلى المشكلات التربوية والعمل على حلها.

5-2. حجم الصف :يكون من خلال حجم الصف الذي يدرس فيه، فعندما يكون الحجم متوسط، مما يؤدي إلى وجود أهداف التعليم أكثر وأسهل، أما إذا وجد عدد كبير في الصف فإن الأستاذ تصعب عليه صياغة أهداف محددة ومقبولة للتدريس،

التلميذ يكون كبير فإن اهتمامات الطلاب تكون مختلفة وتخلق سلوكيات أخرى غير مرغوبة خاصة عندما يكون الأستاذ ليس له تأثير على سير الحصة داخل الصف.

3-5. أهداف المادة : إن العمر العقلي والعمر الزمني والمستوى الاجتماعي والدراسي والخصائص الفردية للمتعلم من القدرة على التركيز والانتباه ودرجة الاعتماد على النفس ومستوى الدافعية، فالتلميذ المتمكن من فهم المادة يسهل عملية التعلم على الأستاذ في حين التلميذ الذي لم يتمكن من المادة فإنه لن يستفيد منها، ما شرح وتم مناقشته حتى الأمثلة، ذلك أن الطالب يكون له هدف من المادة في تكوين ثقافته، وإبراز شخصيته، وتكون له واجبات نحو مدرسته، في علاقته مع زملائه ومسؤوليته نحو المادة الدراسية التي يدرسها .

(رضواني, 2006, 42)

ثانيا : العوامل الاقتصادية

كان العامل الاقتصادي ولا يزال موضوع اهتمام الباحثين في جميع المجالات العلمية وفي مقدمتها العلوم الاجتماعية، ويرجع ذلك إلى إدراك الإنسان منذ القديم للعلاقة الاجتماعية والإنسانية بالأوضاع المادية والظروف الاقتصادية المحيطة بها من جانب، ومحاولة توجيهها الوجهة الصحيحة والضرورية من جانب ثان. ولقد تنبه أفلاطون منذ القديم إلى العلاقة بين نظرة الإنسان وسلوكه ودور الظروف المادية في ذلك بحديثها الإيجابي والسلبي، فوجد أن الظواهر النفسية السلبية كالاعتداء والتطاول على ممتلكات الغير ما هي إلا نتيجة جمع الثروة والجشع المادي اللذان يتحكمان في الإنسان ويوجهان سلوكه تجاه ما يحيط به وما تقع تحت حواسه. ويأتي الأجر كأهم العوامل التي تؤثر في حياة الشخص الذي يؤدي عملاً مهما كان نوعه من حيث استعداده، إذ هو المورد الوحيد للرزق أو على الأقل المورد الرئيسي الذي يعتمد عليه جميع الأشخاص في قضاء ضروريات الحياة لهم ولأسرهم فلا غرابة إذا

كان الأجر والسعي وراء تحسينه منشأ الكثير من العاملين أو منازعهم والمحور الرئيسي والأساسي لأي وظيفة أو عمل.

ولقد أكد الدين الإسلامي على قيمة المال بصورة سليمة وجعله عاملاً مؤثراً، لأن الحاجات هي أسس مشاكل التكيف، والشخصية لا تتحقق لها الصحة النفسية السليمة التي تهدف إلى توافق الإنسان مع البيئة الخارجية، إلا إذا أشبعت هذه الحاجات وشعر الإنسان بحاجة قد أشبعت فعلاً. ومن أهم المصطلحات المرتبطة بالأجر هي: المرتب، إجمالي الأجر، صافي الأجر، الأجر النقدي، تأمين العجز، الحافز ... الخ .

(عكيشي، 2007، 56)

وهذا الأخير له أنواع نوردتها على النحو التالي: كما يتمتع المدرسون إلى جانب مرتباتهم ببعض الضمانات ضد الطرد أو الفصل من الخدمة ويمنحون إجازات دراسية بمرتب يقوم خلالها الأستاذين أو المدرسون بتلقي دراسات تجديدية لمعلوماتهم.

- الحوافز الإيجابية: المكافآت والعلاوات وتأمين المواصلات وتأمين السكن و الترقية شهادات التقدير والثناء والمدح و تفويض السلطة.

- الحوافز السلبية: الحسم في الراتب و الحرمان من العلاوة والفصل المؤقت والطرد من السكن و الحرمان من الترقية واللوم والتأنيب والنقل التأديبي وتوجيه الإنذارات.

فعجز الأستاذين عن توفير الحاجات الضرورية لهم ولعائلاتهم قد يجعلهم عرضة للضيق والقلق والتوتر النفسي، ويقلل دافعية التعليم وإضعاف حبهم للمهنة، وقد يعكسها الأستاذون داخل غرفة وقاعات التدريس مع ما يرافقها من تأثيرات سلبية على تعلم التلاميذ، وقد أثبتت دراسات عديدة على وجود علاقة بين نوع المناخ السائد أثناء التدريس من جهة وكم العمل الذي ينجزه التلاميذ ونوع التعلم وحصيلته

من جهة أخرى، فالجو الغير المريح والمليء بالضغط والتوتر والبعد عن الدفء والصدقة يعوق تحقيق أهداف الأستاذ ويقلل من مستوى دافعية التلاميذ للتعلم، لأن الأستاذ كما رأت جماعة من الباحثين العرب شأنه كشأن إخوانه دافعية التلاميذ للتعلم، لأن الأستاذ كما رأت جماعة من الباحثين العرب شأنه كشأن إخوانه في البشرية يهمله أمر مستقبله كما يهمله أمر حاضره وهو كلما تقدم في السن عظم اهتمامه بهذا الأمر وازدادت مسؤولياته العلمية، وكثيرا ما تقضى هذه المسؤوليات مضجعة فيبيت على القلق ويستيقظ على الخوف، مع أنه أحوج الناس إلى الطمأنينة وراحة البال، ليتمكن من التفرغ لواجباته التربوية والتعليمية .

(عكشي، 2007، 58)

ثالثاً : العوامل الاجتماعية:

يتأثر الأستاذ بجملة من العوامل الاجتماعية التي تأثر وتعيق أداءه المهني وتكون ضغطاً على أداء رسالته النبيلة والشريفة ولكونها علاقة إنسانية بحتاً ولأن التعامل يكون من خلال علاقات مهنية من إدارة وزملاء والتلاميذ وأولياء الأمور والمشرفين التربويين والمجتمع المدرسي والمحلي بصفة عامة فتوتر هذه العلاقات يولد بيئة اجتماعية مهنية مشوشة لدى الأستاذ لذلك قد تؤثر على الأداء المهني للمعلم، ويمكن أن نوردتها على النحو التالي:

1-الدافعية الاجتماعية للمعلم:

فربما تتفوق مهنة التعليم على غيرها من المهن، فما يقدمه التعليم يخدم المجتمع بكل طبقاته وبمختلف مواقعه الجغرافية، وينخرط أعضاء المجتمع جميعاً في الاشتغال بقضايا تعليم أبنائهم بما لا يقل عن انشغالهم بقضايا إعاشتهم صحياً حتى أصبح الرأي العام التربوي بعداً مهماً من أبعاد صباغة السلبات التعليمية.

والأستاذون يقومون بعملهم التعليمي في المدارس المنتشرة في أرجاء المجتمع متأثرين بفلسفة الرسالة رغم الضوابط والقيود المهنية المحيطة بعملهم، والتعليم يتناول غالبية أفراد المجتمع في مختلف جوانب شخصياتهم ولذا يقوم الأستاذ بدوره التعليمي والتربوي والإرشادي والتوجيهي والعلاجي دونما انتظار لمنفعة شخصية تعود عليه من هذه الأدوار التي تتجاوز دوره التعليمي الرسمي، فإن طبيعة ما يقوم به الأستاذ ومهامه اللا محدودة، وأدواره المفتوحة والممتدة زمانياً ومكانياً إلى خارج مدرسته يحملنا على الاعتقاد بأن الأستاذ الجاد والفعال يتجاوز في مهامه وأدواره بكثير حدود ومستويات ما يعود عليه من نفع مادي. (رضواني, 2006, 53)

2- علاقات العمل:

يعتبر التأثير المتبادل بين سلوك الأفراد والجماعات من خلال عملية الاتصال الدال على التفاعل الاجتماعي أحد أهم الأبعاد السوسيولوجية المؤثرة في الأداء والإشباع والرضا سلباً أو إيجاباً حيث أن العمل التنظيمي الذي يؤدي إلى أفضل العلاقات في بيئة العمل هو الذي يدعم وسائل الإشباع لديهم باعتبار أن الإنسان يلتحق بالعمل من أجل الحصول على فرض لإشباع حاجات متعددة في مقدمتها الحاجات المادية والاجتماعية التي يشبعها من خلال علاقات بالآخرين في التنظيم الذي يعتمد أساساً على مجموعة من الوظائف المتناسكة والمتداخلة. والعلاقات الإنسانية في مجال العمل هي تلك الروابط المعنوية التي تمتد بين جميع الأفراد الذين يعملون معاً وتشكل منهم نسيجاً حياً ينبض بالحركة والعمل. فالعلاقات الاجتماعية تهدف إلى تحقيق السعادة ليس فقط لإشباع حاجاتهم الضرورية، بل أيضاً لإشباع حاجاتهم المعنوية، إن فشل أو نجاح الأهداف المختلفة للعمل يتوقف إلى حد بعيد على العلاقات الاجتماعية بين العاملين فإن الأستاذ أو المربي بصفته يشتغل في حقل التربية له من العلاقات ما يفرض عليه أن يكون اجتماعياً .

(رضواني, 2006, 54)

2-1 - علاقته مع الإدارة:

تحتاج المدرسة كمنظمة إلى إدارة وبناء وظيفي يتناسب مع مسؤولياتها ويسعى إلى تحقيق أهدافها ويدير المدرسة ناظر أو مدير وهو موظف إداري يشارك رجال الإدارة العامة مسؤولياتهم وواجباتهم وحقوقهم، ولا بد أن يكون على مستوى يتناسب مع هذه المسؤوليات، ويتصف بالديمقراطية مطلعاً على أساليب الإدارة المدرسية مشاركاً في البرامج المدرسية، وأن يسعى على تهيئة جو ومناخ اجتماعي سليم وأن يجعل من المدرسة أسرة متماسكة.

(نسرين, 2006, 56)

ويرجع وجود بعض المشكلات بين الأستاذ ومدير المدرسة لاختلاف أدوارهما فمهام المدير تجعله يتدخل في كثير من شؤونهم واختصاصاتهم الصفية والتعليمية، وبحكم أن الأستاذ في مدارسنا لا يملك أي صلاحية ولا يملك القدرة على اتخاذ القرار فالقوانين والأنظمة المعمول بها حالياً سلبت من الأستاذ القدرة على اتخاذ القرار ومنحت الصلاحيات الكاملة لإدارة المدرسة وهذا يعني أن المدير يسير الأستاذ كما هو يرى، كذلك من المشكلات التي تواجه الأستاذ وجود مدير قاس يكثر النقد ويتبع أسلوب العقاب لتسيير شؤون المدرسة ولا يراعي العلاقات بين الأستاذين ولا يترك للمعلم فرصة اتخاذ القرارات المتعلقة بمعالجة المشكلات التي تواجهها المدرسة، أيضاً غياب الاجتماعات الإدارية بين الأستاذ والمدير حيث أنها تساعد على تنمية العمل الجماعي وتنمية المشاركة الجماعية داخل المدرسة وتوطيد العلاقة بين الأستاذ والمدير من خلال تبادل الآراء ويعتمد نجاح الاجتماعات على مدى توافر أسس المشاركة الجماعية التي تقوم على تضافر جميع الجهود من أجل تحقيق التفاعل الاجتماعي .

(نسرين, 2006, 57)

2-2- الزملاء:

إن طبيعة العلاقة بين الأستاذ وزملائه لها دور كبير وفعال في تحديد مستوى الأداء والرضا عن العمل لدى الأستاذ فكلما كانت هذه العلاقة حسنة ويسودها روح التعاون كلما عبرت عن مستوى التفاعل وعكست الاتجاهات الإيجابية نحو العمل والعكس، وكذلك إن توفر بيئة تنظيمية مناسبة للمعلم تخلق ظروف إيجابية للتفاعل بين زملاء العمل من ناحية كما أنه كلما كان الاتصال والتفاعل إيجابياً كان الأداء أفضل.

2-3- علاقته بالتلاميذ:

تؤكد الدراسات النفسية والاجتماعية على نوعين من العلاقات بين الأستاذ والمتعلم:

أولاً : علاقة حب اتجاه الأستاذ إلى المتعلم ومن المتعلم إلى المتعلم أثناء التفاعل الاجتماعي داخل الأنشطة المدرسية وتنتج عن هذا النوع من العلاقة الموجبة حدوث تفاعل اجتماعي يلقي رغبة ورضا من الطرفين ويؤدي كل من الطرفين وظيفتهم التعليمية التي جاء للمدرسة من أجلها.

ثانياً : علاقة كراهية أو نفور من المتعلم إلى الأستاذ كنتيجة مباشرة للعقاب البدني من المدرس للتلميذ والذي يترتب عليه عدم انتباه الأستاذ للأثر النفسي داخل شخصية التلاميذ ويترتب عليه الخوف والخضوع والكراهية وعدم التعاون بين الطرفين.

ومن العوامل التي ساهمت وساعدت في توتر العلاقة وزادت بابتعاد الأستاذ عن تلاميذه هي ترك غياب النشاطات المدرسية إذ أن النشاط المدرسي هو أحد

آليات العمل التربوي حيث تتعامل النشاطات سواء كانت داخل الفصل أو خارجه فإنه يؤثر في نوع طبيعية العلاقة القائمة بين الأستاذ والتلاميذ .

(نسرین, 2006, 58)

علاقة الأستاذ السيئة بالتلاميذ تشكل أحد المصادر الأكثر تأثيرا على صحة الأستاذ النفسية والاجتماعية وهي ترجع إلى سوء علاقتهم مع التلاميذ المشاغبين في القسم مما يؤثر سلبا على عملية التفاعل الصفّي .

(نسرین, 2006, 58)

2-4- علاقة الأستاذ بالمشرف التربوي:

إن المبادئ التي تحكم العلاقة بين المشرف وبين المدرسين وهي التي تحكم علاقة كل قائد ديمقراطي بمن يعملون معه ومنه نذكر أهم المبادئ التي نرى أن الأخذ بها ييسر على المشرف التربوي مهمته ويوطد صلاته بالعاملين معه، ومن ثم يضمن إخلاصهم في عملهم ويحصل منهم على أفضل ما عندهم. المشرف عمله الإرشاد والتوجيه ولهذا يجب أن لا يسيطر ويتعالى عليهم، ويجب أن تكون العلاقة التي تربطه بهم علاقة زملاء في المهنة .

(نسرین, 2006, 60)

2-5 علاقة أولياء الأمور بالأستاذ:

إن إقامة علاقة إيجابية جيدة مع أولياء الأمور يمكن أن تسهم إلى حد كبير في نجاح الطلاب وفي نجاح الأستاذ، إن الأستاذين وأولياء الأمور هم في الواقع آباء يهتمهم أن يتعلم وينمو أطفالهم تحت رعايتهم ولهذا من المهم أن تطلع أولياء الأمور على فعاليات المدرسة وأعمالها خلال اجتماعات مجالس أو منظمات الآباء والأستاذين في مختلف المناسبات المحلية وفي غيرها من المناسبات الأخرى، ومن أجل أن يتمكن الأستاذ من التفاهم بشكل جيد مع الآباء يجب أن يكون مدرّكًا تمامًا لاحتياجات التلاميذ وتوقعات أولياء أمورهم. يجب عن طريق الاتصال والتفاهم مع الآباء تشجيعهم على الاشتراك في تربية وتعليم أبنائهم لتعزيز نتائج وإنجازات التلاميذ حتى لا يكون توقعات الأولياء معاكسة لواقع نتائج أولادهم، إن لاشراك الآباء في التعليم علاقة وثيقة في رفع إنجاز الطلاب إلى مستويات أعلى ويجعل مواقفهم تجاه المدرس أكثر إيجابية وإسهامهم بقدر أكبر في النشاطات الإضافية خارج نطاق المنهاج الدراسي . ومن شأنها تقليل عقوبات الطرد أو حرمان الطلاب من الدوام لفترة محددة وتقليل حالات الرسوب وإعادة السنة الدراسية في المراحل المختلفة وعليه من الضروري تخصيص وقت لإشراك أولياء الأمور في عملية التعليم حتى لا يوقع سوء تفاهم بين الأستاذ وأولياء الأمور لأنهم ينتظرون من الأستاذ أن يكون هو الأسرة والأستاذ في نفس الوقت .

(نسرين, 2006, 62)

3-مجلس أولياء التلاميذ:

يعتبر مجلس الآباء والأستاذين إحدى قنوات الاتصال الرئيسية بين المدرسة والمجتمع المحلي ذلك أن الآباء يمثلون المجتمع وعن طريقتهم تستطيع المدرسة تقديم خدماتها سواء لأبنائها الطلاب أو للبيئة المحلية المحيطة بها إذ يمكن الاستفادة من جهود الآباء في تنفيذ بعض جوانب النشاط المدرسي وبخاصة ما تتعلق منها

بالبيئة المحلية وما يقدم لها من خدمات للمدرسة فيها دور إيجابي، كما أنها مجال للتعارف الآباء مع بعضهم البعض ومع معلمي المدرسة، حيث يتبادلون الآراء فيما بينهم ويخدم بيئتهم، إضافة إلى تعرف الآباء على المشكلات الدراسية أو السلوكيات الدراسية أو السلوكية والإسهام في حلها هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن مجلس الآباء يمكنه أن يعمل على تنمية الاتجاهات الوالدية نحو مزيد من اهتمام الآباء بالأبناء إلى جانب إشعار الأبناء بأهمية الصلة بين مدارسهم وأسرهم من أجل نفعهم، وإحساسهم بالطمأنينة والراحة النفسية مما يساعد كثيرا على نجاح العملية التربوية. ويهدف هذا المجلس إلى رفع كفاءة العملية التعليمية التربوية وتشجيع الجهود الذاتية للمواطنين ورعاية الفئات الخاصة من الطلاب وكذلك العمل على تأصيل الديمقراطية في نفوس الطلاب بالإضافة إلى توثيق الصلات بين الآباء والأستاذين وتوجيه جهودهم لرفع المستوى العام للمجتمع المحلي وأخيرا تعميق الاتجاهات السلوكية والقومية والقيم الأخلاقية في نفوس الطلاب .

(نسرين, 2006, 63)

5-تقييم الأداء :

تعتبر عملية تقييم الأداء إحدى الأنشطة المهمة في عملية الرقابة، وهي تتعلق بمعرفة مستوى الأداء الذي يقدمه العاملين، وتعرف بأنها :عملية إصدار حكم عن أداء وسلوك العاملين في العمل ويترتب على إصدار الحكم قرارات تتعلق بالاحتفاظ بالعاملين أو ترقيتهم أو نقلهم إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها، أو تنزيل درجتهم المالية، أو تدريبهم وتنميتهم أو تأديبهم أو فصيهم أو الاستغناء عنهم، فهي عملية تركز على العاملين أنفسهم، وليس على مهام محددة، وقد تتم عملية تقييم الأداء بشكل دوري سواء شهري أو فصلي أو سنوي، ولكنها يجب أن تتم على الأقل مرة واحدة خلال كل سنة، وذلك حتى يتضح للإدارة الخط البياني الذي

يوضح مدى إنتاجية العاملين، وهو ما قد يساعد في رسم الخطط المستقبلية، كما يساعد في عملية التحفيز من حيث تقييم المكافآت والعقوبات كذلك، وهذه العملية من مسؤوليات إدارة الموارد البشرية، وهناك عدة أساليب للقيام بهذه المهمة .

(نسرين, 2006, 63)

5-1- أساليب تقييم الأداء :

تتعدد أساليب تقييم الأداء وتختلف من منظمة إلى أخرى ومن حالة إلى أخرى، تبعا لسياسة المؤسسة ولما تراه الإدارة مناسبة، نذكرها على النحو التالي:

سلم التقدير التمثيلي: هو من أكثر الأساليب شيوعاً، وفيه تقدير أداء العاملين بناء على خط بياني متصل يبدأ بأقل درجة وينتهي بأعلى درجة، مثل : ضعيف، متوسط، جيد، جيد جداً، ممتاز.

قوائم الرصد : وفيها يتم تقييم الأداء وفقاً لعبارات وصفية لأنماط سلوكية، مثل : نادرا ما يرتكب أخطاء، متعاون مع زملاءه ... ويقوم المقيم بوضع إشارة بجانب العبارات التي يرى أنها تنطبق على العامل، ثم في النهاية يتم جمع ما تحصل عليه من إشارات وتحسب كنقاط.

(الشمري, 2012, 89)

حسب الوقائع : ويقوم المقيم وفق هذا الأسلوب بتسجيل الأحداث والمهام الأساسية التي كان فيها العامل فعالاً أو غير فعال في أدائها، وهذا الأسلوب قد يحتاج إلى كثير من الوقت. **المقارنة بين العاملين :** وفي هذا الأسلوب تتم مقارنة أداء العاملين فيما بين بعضهم البعض، ويتم ذلك غالباً وفق أحد الطرق الثلاث التالية : أسلوب الترتيب، أسلوب التوزيع الإجمالي، أسلوب المقارنة المزدوجة. ففي أسلوب الترتيب يتم ترتيب العاملين المطلوب تقييمهم من الأفضل إلى الأسوأ، ويستند هذا الأسلوب على الأداء العام للعاملين، لذا فهو يفتقر إلى الوضوح في المعايير، كما يصعب فيه

ترتيب العاملين ذوي الأداء المتوسط، خصوصا في تقديم هذا درجة أو تأخير ذلك . أما في أسلوب التوزيع الإجباري فيتم تقسيم العاملين في فئات وفقاً للأداء العام أيضاً، وهو بذلك يشبه أسلوب الترتيب، حيث تصنف مجموعة لضعيفي الأداء، ومجموعة للمتوسطين، ومجموعة للمتفوقين ... وهكذا . أما في أسلوب المقارنة المزدوجة، فيقوم المقيم بعقد مقارنة بين كل عامل وبقيه زملائه، وفي كل مرة يتفوق فيها احد العاملين على الآخر يحصل على درجة، ويتم في النهاية تجميع هذه الدرجات لمعرفة الأداء النهائي، وهو أسلوب قد يأخذ الكثير من الوقت. اختبارات الأداء :وفي هذا الأسلوب يتم كل فترة إعطاء العاملين اختبارا مكتوباً أو عملياً أو كلاهما وذلك حسب طبيعة المهام التي يقومون بها، ثم بعد ذلك يتم تقييمهم وفقاً للدرجات التي حصلوا عليها في الاختبار، وهذا الأسلوب يناسب الأعمال التخصصية أكثر من مناسبتها للأعمال الأكثر عمومية، فهو مثلاً يناسب المحاسب أكثر من مسؤول الموارد البشرية .

(الشمري، 2012، 90)

5-2- القائمون بعملية تقييم الأداء :

الأفراد والجماعات التي تقوم عادة بعملية التقييم للأداء هي:

- المشرف أو الرئيس المباشر للفرد.
- التقييم عن طريق الزملاء.
- التقييم عن طريق المرؤوسين.
- التقييم الذاتي أي عن طريق الأفراد أنفسهم.

5-2-1- التقييم عن طريق المشرف أو الرئيس المباشر:

يعتبر التقدير والحكم على أداء الفرد من خلال المشرف المباشر المدخل التقليدي والأكثر استخداماً، وفي حقيقة الأمر فإن هذه العملية هي جزء من

مسؤوليات المديرين ولا يمكن التهرب منها، ومن ناحية أخرى، نجد أن المشرف ومن خلال مركزه يمكنه التعرف على متطلبات العمل، ومراقبة الفرد أثناء العمل، وإعطاء حكم وتقدير أفضل عنه.

(بوعطيط جلال الدين، 2009، ص84)

5-2-2- التقييم عن طريق الزملاء :

يمثل زملاء الموظف أحد المصادر القيمة للمعلومات عن الأداء، وتزداد أهمية هذا المصدر في مواقف خاصة مثل الحالات التي يصعب فيها على المشرفين ملاحظة سلوك مرؤوسيههم أو المواقف التي تزداد فيها الاعتمادية على العمل المشترك، أو الحالات التي تتطلبها القوانين أو التشريعات فالزملاء تتوافر لديهم معلومات وخبرات واسعة عن متطلبات أداء الوظيفة، كما تتوافر لهم فرص متجددة لملاحظة أداء بعضهم البعض في الأنشطة اليومية. ومن العيوب المحتملة لهذا المصدر توافر فرص التحيز الناتجة عن الصداقة وصراعات العمل في ذات الوقت.

5-2-3 التقييم الذاتي (أي عن طريق الأفراد أنفسهم) :

الاتجاه المستحدث هو إعطاء الفرصة للمرؤوسين خاصة المديرين لتقييم أنفسهم حيث يحفز هذا الأسلوب على تخطيط المسار الوظيفي للفرد. وهذا التقدير الذي يعطيه الفرد لنفسه لا يشكل جزءا من التقييم الرسمي لأداء الفرد، على الرغم من عدم استخدام التقييم الذاتي كمصدر وحيد للمعلومات عن الأداء إلا أنه لا يزال يمثل أحد المصادر الهامة، وعلى وجه الخصوص فإن الأفراد يستطيعون الحكم على سلوكياتهم الخاصة، كما أنهم يمتلكون كافة نواحي المعرفة عن الأداء ومحدداته ونتائجه، إلا أنه يؤخذ على هذا المصدر الميل للمبالغة في التقييمات .

(بوعطيط، 2009، ص85)

5-2-4 التقييم عن طريق المرؤوسين:

ينظر إلى المرؤوسين باعتبارهم مصدرا هاما للمعلومات عن الأداء في حالات تقييم أداء المديرين حيث تتوفر لهم الفرصة للتعبير عن كفاءة الرئيس في قيادتهم وتوجيههم للعمل وتنمية روح الفريق وتشجيع التعاون وحل الصراع... الخ . إلا أنه قد يؤخذ على هذا المدخل من ناحية أخرى إمداد المرؤوسين ببعض مصادر القوة في علاقاتهم برؤسائهم مما قد يسبب للرؤساء بعض الحرج أو الشعور بعدم الراحة كما أن ذلك قد يؤدي إلى ميل الرؤساء إلى تدعيم رضا العاملين على حساب الإنتاجية . وفي الحقيقة فإن المواقف السابقة قد تحدث فقط في حالة استخدام معلومات التقييم لاتخاذ بعض القرارات الإدارية، إلا أن هذا المدخل، مثل مدخل تقييمات الزملاء، تبرز أهميته بوجه خاص عند استخدام معلومات التقييم للأغراض التنموية وتحسين فرص أداء العمل . كما تزداد فرص صلاحية هذه الأداة عند تزايد عدد المرؤوسين الذين يقومون بتوفير المعلومات عن أداء رؤسائهم، بعكس الحال عندما يقل هؤلاء المرؤوسين .

(بوعطيط, 2009, 85)

6- معايير تقييم الأداء :

هناك اختلاف كبير بين الباحثين في تحديد معايير تقييم الأداء، فمنهم من يرى أن هناك مجموعة معايير لكل مستوى إداري، ومنهم من قدم مجموعة معايير توصف، بإمكانية تطبيقها على الوظائف، وقد توصل "دوغي" إلى مصفوفة تحتوي على إحدى عشر معيارا مشتركا | ومصنفة في ثلاث أبعاد والتي يمكن الاعتماد عليها القياس أداء العاملين من نفس شبكة التقييم، وتتمثل في الجدول التالي:

جدول (01) مصفوفة معايير تقييم الأداء

المعايير		الأبعاد
معارف	- معارف مهنية عامة, التكييف, المدة اللازمة لبداية التشغيل	متطلبات المهنة
استعدادات	- متطلبات بدنية /ذهنية - القدرات العقلية	
العلاقات الإنسانية	- العلاقات الداخلية في المنظمة - العلاقات الخارجية في المنظمة	محتوى العمل
المسؤولية	- تعقد المهنة - مسؤولية التمييز او المسؤولية نحو المرؤوسين - المسؤولية نحو الآلات والمواد - مسؤولية الأمن - مسؤولية الإدراك والتقدير	
المحيط	- ظروف العمل	ظروف العمل

(طويل, 2008, 162)

7- أخطاء تقييم الأداء الوظيفي:

هناك مجموعة من الأخطاء التي يقع فيها بعض المقيمين عند تقييم الأداء
ومن أهمها ما يلي:

- الميل لإعطاء تقديرات متوسطة:

ويتضح هذا الخطأ عندما يميل المشرف المقيم إلى تقييم كل العاملين على أنهم متوسطون في أداءهم ويتردد في إعطاء تقدير ضعيف أو ممتاز للبعض، والسبب في ذلك التهرب أو الخوف من انتقادات موظفيه له.

- خطأ التأثير بالهالة:

ويحدث عندما يسمح المقيم لجانب واحد من أداء الموظف المقيم أن يؤثر في تقديره العام لذلك الأداء، فإذا كان الموظف يجيد كتابة التقارير بشكل متفوق فهو متفوق في كل النواحي.

- خطأ التأثير بالأداء الحديث :

يميل كثير من المقيمين إلى نسيان وقائع تفاصيل الأداء الماضي ويضل عالقا في أذهانهم أداء الموظفين في الأسابيع أو الأيام الأخيرة فقط وقد يكون ذلك الأداء رديء أو ممتاز مما يجعل تقدير المشرف المقيم تقديرا متحيزا .
(درة وآخرون، 2008، 292).

- خطأ الميل للتساهل أو التشدد:

يتجه بعض المشرفين إلى السخاء أو التشدد في تقديراتهم معنى ذلك أنهم يعطون تقديرات عالية أو منخفضة لمرووسيههم. أن ذلك يعتبر خطأ شائع بدرجة كبيرة في برنامج التقييم، الأمر الذي يقلل من قيمته وأهميته، ويمكن أن يكون سببا في نشوء النزاعات الشخصية للفرد القائم بالتقدير . ويمكن التغلب عن ذلك جزئيا من خلال عقد لقاءات أو اجتماعات أو حلقات تدريب، وبالتالي يمكن أن يتوصل والى اتفاق عام حول ما هو متوقع بالفعل من مرووسيههم.

(بوعطيط، 2009، 101)

إن تعدد الطرق المعدة لتقييم الأداء دليل واضح على عدم وجود طريقة مثلى في تقييم الأداء، ويجب على القائمين عليه أن يختاروا الطريقة الملائمة لإجراء هذه العملية وذلك حسب نشاط المؤسسة ونوعيتها والأهداف والسياسات، ويمكن القول أن كل هذه الطرق لها عيوب لا بد من تجنبها حتى نصل إلى تقييم أقرب من الدقة والموضوعية.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل الإحاطة بأهم الجوانب المتعلقة بالأداء الوظيفي، حيث بدأنا بلمحة عامة عن مهنة التعليم ثم تطرقنا إلى أخلاقيات مهنة الأستاذ من ثلاث جوانب الأول خاص به والثاني متعلق بتقييمه لطلبته من جميع النواحي وثالثاً أخلاقيته نحو زملائه، ومنه تطرقنا للتعريف بالأداء من كافة الجوانب، ثم تقييم الأداء والقائمين على عملية تقييم الأداء من المدير والمشرف التربوي ... الخ.

ومنه تطرقنا لمعرفة العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للمعلم من الناحية البيداغوجية من ناحية الأستاذ والمتعلم والوسائل التعليمية... ، وكذلك من الناحية الاقتصادية مثل الأجر، الحوافز، ثم تعرضنا للعوامل الاجتماعية من خلال الدافعية الاجتماعية للمعلم وعلاقات العمل ومجلس أولياء التلاميذ.

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

- أهداف الدراسة الاستطلاعية.
- المجال المكاني للدراسة الاستطلاعية.
- المجال الزمني للدراسة الاستطلاعية.
- عينة الدراسة الاستطلاعية.
- أدوات البحث في الدراسة الاستطلاعية.
- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الاستطلاعية.
- منهج الدراسة.
- متغيرات الدراسة.
- المجال المكاني للدراسة الأساسية.
- المجال الزمني للدراسة الأساسية.
- عينة الدراسة الأساسية.
- أدوات البحث في الدراسة الأساسية.
- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الأساسية.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتم التطرّق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية، من خلال التطرق إلى نقطتين أساسيتين هما؛ الدراسة الاستطلاعية، والدراسة الأساسية.

بحيث يتم التفصيل في أهداف الدراسة الاستطلاعية، والمجالين المكاني والزمني لها، ثم يتم وصف العينة المختارة للدراسة الاستطلاعية، من حيث كيفية اختيارها، والأسباب المؤدية لإختيار تلك العينة بالذات، كما يتم التفصيل في الكلام عن الأدوات المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية، والتي إعتد فيها أساسا على مقياسين الاحتراق النفسي و مقياس الأداء الوظيفي في صورتها الأولى، قصد التأكد من صدقهما وثباتهما، وذلك بقياس خصائصهما السيكومترية، وهي نفس الخطوات المعتمدة تقريبا في الدراسة الأساسية، مع الإشارة إلى منهج الدراسة، وتقديم وصف مفصل لأدوات الدراسة بعد التأكد من خصائصهما السيكومترية، وبالتالي صلاحيتهما للتطبيق في الدراسة الأساسية على أفراد العينة المختارة.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

1. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية في أي بحث علمي إلى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها، والتعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي، وكذا التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

(إبراهيم، 2000، ص 38)

خلال الدراسة الإستطلاعية تمت زيارة مجموعة من الثانويات بولاية الوادي، وذلك بهدف:

- ✓ التعرف على الإمكانيات المتوفرة بالثانويات، ومن خلال ذلك التعرف على إمكانية تطبيق الدراسة الأساسية.
- ✓ التأكد من وجود العينة المطلوبة، والتي تتوفر على الخصائص المناسبة.
- ✓ التعرف على مدى صلاحية أداتي جمع البيانات، من حيث وضوح عبارتهما، وتناسبهما للعينة المختارة للتقنين، وللعينة الأساسية فيما بعد.
- ✓ التدريب الجيد على تطبيق أداتي الدراسة، وملاحظة جميع العوائق والعراقيل التي تحول دون التطبيق السهل والمناسب للأداتين، قصد تجاوزها في التطبيق الأساسي.

✓ التحقق من الخصائص السيكمترية لأداتي الدراسة، من حيث صدقهما وثباتهما، وبالتالي صلاحيتهما للتطبيق في الدراسة الأساسية.

عموما؛ تهدف الدراسة الإستطلاعية إلى التعرف على كل الصعوبات و العراقيل التي من الممكن مواجهتها أثناء القيام بالدراسة الأساسية، قصد تجاوزها والتغلب عليها.

2. المجال المكاني للدراسة الاستطلاعية:

تم خلال الدراسة الاستطلاعية القيام بزيارات ميدانية لمؤسسات التعليم الثانوي الآتية:

❖ "متقن كركوبية خليفة" بالرباح ولاية الوادي.

❖ ثانوية عبد الرزاق عيدة حي 8 ماي 1945 ولاية الوادي

❖ حنكة علي بالمقرن ولاية الوادي

3. المجال الزمني للدراسة الاستطلاعية:

تم الشروع في الدراسة الاستطلاعية خلال شهر أفريل من الموسم الجامعي 2018/2019، بالثانويات المذكورة أعلاه بولاية الوادي.

4. عينة الدراسة الاستطلاعية:

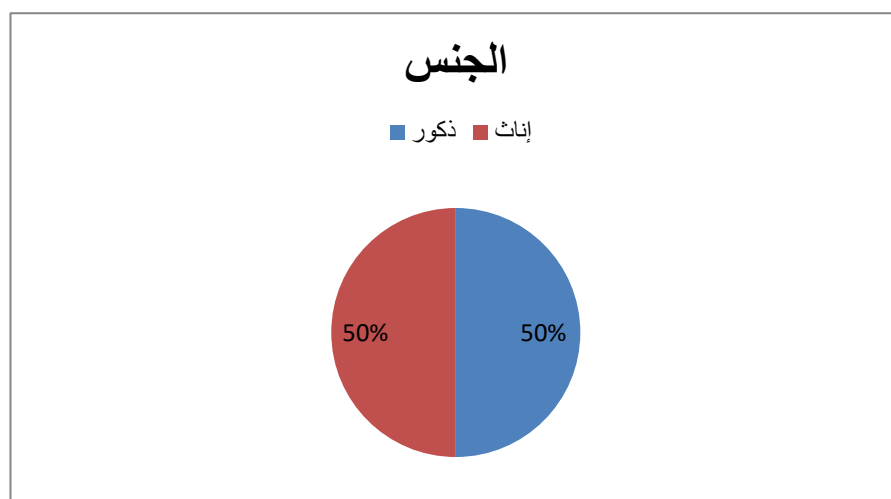
شملت العينة الاستطلاعية مائتي (30) أستاذ وأستاذة، تم إختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من أساتذة التعليم ثانوي، من عدة ثانويات تتوزع عبر تراب الولاية، منهم (15) أستاذة، و(15) أستاذ.

وفي ما يلي جدول يوضح توزيع أفراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الجنس:

جدول رقم (02): توزيع أفراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الجنس			
التصنيف	الذكور	الإناث	المجموع
العدد	15	15	30
النسبة المئوية	%50	%50	%100

يتضح من خلال الجدول أن عدد أساتذة التعليم ثانوي (الذكور) المساوي لـ: (15) مساوي لعدد الأستاذات المقدر بـ: (15) أستاذة.

والشكل الموالي يوضح نسب التلاميذ السنة الثالثة ثانوي على حسب المتغيرين (الجنس)



شكل رقم (2): تصنيف أفراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الجنس

يتضح من خلال الشكل أن نسبة أستاذات التعليم ثانوي (الإناث) المساوية لـ: (50%) مساوية لنسبة الأساتذة الذكور المقدر بـ: (50%) .

5. أدوات البحث في الدراسة الإستطلاعية:

يعرف "صالح بن حمد عساف" أداة الدراسة بأنها مصطلح منهجي، يعني الوسيلة التي يجمع بها الباحث المعلومات اللازمة للإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار فروضها.

(عساف، 1995: 101)

وقد تم الإعتماد في الدراسة الحالية على أداة الإستبيان: يعرف الإستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في إستمارة ترسل لأشخاص المعنيين، عن طريق البريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع وتؤكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق.

(مراد، 2005: 300)

يرتكز إختيار الباحث لأداة جمع البيانات على موضوع بحثه، والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها من خلال دراسة متغيرات البحث، وقد تم الإعتماد في الدراسة الحالية على مقياسين الإحتراق النفسي، حيث يحتوى هذا المقياس على 22 بنداً، ومقياس الأداء الوظيفي، حيث يحتوى هذا المقياس على 30 بنداً.

1.5 مقياس الإحتراق النفسي:

1.1.5 صدق مقياس الإحتراق النفسي:

يقصد بالصدق أن يقيس هو أن الإختبار فعلاً القدرة أو السمة أو الإتجاه أو الإستعداد الذي وضع الإختبار لقياسه.

(أبو حويج، 2002، ص 132)

هو أن يقيس الإختبار أو الأداة ما وضعت لقياسه.

(ملحم، 2002، ص 266)

تم قياس صدق المقياس بالإعتماد على: صدق الإتساق الداخلي:

صدق الاتساق الداخلي:

وتعتمد هذه الطريقة على حساب معاملات الارتباط بين الدرجة على كل البند والدرجة الكلية للاختبار، لأن إتساق البنود من خلال معاملات الارتباط الدالة إحصائياً بينها وبين الدرجة الكلية يشير إلى أن بنود الإختبار متماسكة، ومترابطة ومتسقة فيما بينه، وبالتالي تقيس كلها متغيراً واحداً، وهذا مؤشر معقول على صدق الإختبار.

(معمرية، 2007: 198)

تم حساب صدق المقياس بطريقة الإتساق الداخلي، وذلك بحساب معامل ارتباط كل بند بالدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه، كما هو موضح في الجدول التالي: يتبين من خلال الجدول رقم (03) أن معاملات الارتباط بين درجة البند والدرجة الكلية للإستبيان تراوحت ما بين (0.30 - 0.71) وهي معظمها دالة عند مستوى الدلالة 0.01، والباقي دالة عند 0.05 أما البنود رقم 01-08-22 فهي، غير دالة وبالتالي يتم حذفها.

جدول رقم (03): يوضح ارتباط درجة البند بالدرجة الكلية للمقياس الاحتراق النفسي

2.1.5 ثبات مقياس الإحترق النفسي:

ويقصد بالثبات أن يعطي الإختبار نفس النتائج بإستمرار إذا ما إستخدم الإختبار أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة.

(عبد المجيد، 2000: 165)

وقد تم قياس الثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية:

• الثبات بطريقة ألفا كرونباخ:

يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أهم مقاييس الإتساق الداخلي للإختبار ويعمل هذا المعامل على ربط ثبات الإختبار بثبات بنوده، فإزدیاد نسبة ثبات البنود بالنسبة للتباين الكلي يؤدي إلى إنخفاض معامل الثبات.

الرقم	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الرقم	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	0.22	غير دال	12	0.40	0.05
02	0.60	0.01	13	0.30	0.05
03	0.71	0.01	14	0.50	0.01
04	0.46	0.01	15	0.71	0.01
05	0.50	0.01	16	0.35	0.05
06	0.48	0.01	17	0.69	0.01
07	0.49	0.01	18	0.32	0.05
08	0.23	غير دال	19	0.70	0.01
09	0.31	0.05	20	0.41	0.05
10	0.22	غير دال	21 ₈₁	0.30	0.05
11	0.40	0.05	22	0.11	غير دال

(معمرية، 2007: 148)

- الثبات بالتجزئة النصفية: وهي الطريقة التي يجري إستخدامها لمعرفة مدى ثبات الإختبار وذلك بتقسيم الإختبار الواحد إلى جزئين بنود فردية وبنود زوجية ويتم حساب معامل الارتباط بينهم.

(يونس، 2009: 505)

جدول رقم (04): يوضح معاملات الثبات بطريقة ألفا كرومباخ والتجزئة النصفية

التجزئة النصفية		ألفا كرومباخ
جيتمان	سبيرمان وبراون	
0.74	0.74	0.75

يتضح من الجدول رقم(04) الخاص بمعاملات الثبات لمقياس الإحتراق النفسي المستخدم في هذه الدراسة أن هذه المعاملات تراوحت ما بين (0.75 و 0.74) بعد الإعتماد على معامل جيتمان و سبيرمان براون في طريقة التجزئة النصفية، وألفا كرونباخ، وهذا يعني أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها وإعتبار المقياس ثابت.

2.5 الأداء الوظيفي:

1.2.5 صدق مقياس الأداء الوظيفي:

• صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الإختبار بطريقة الإتساق الداخلي (صدق المفهوم)، وذلك بحساب معامل إرتباط كل بند بالدرجة الكلية للبند الذي ينتمي إليه، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (05): يوضح إرتباط درجة البند بالدرجة الكلية لمقياس الاداء الوظيفي

الرقم	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الرقم	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.41	0.05	16	0.58	0.01
2	0.49	0.01	17	0.53	0.01
3	0.27	غير دال	18	0.48	0.01
4	0.39	0.05	19	0.70	0.01
5	0.49	0.01	20	0.62	0.01

0.01	0.82	21	0.01	0.55	6
0.01	0.49	22	0.05	0.39	7
0.01	0.64	23	0.05	0.38	8
غير دال	0.27	24	0.01	0.60	9
0.01	0.54	25	0.05	0.35	10
0.01	0.60	26	0.01	0.58	11
0.01	0.58	27	0.01	0.53	12
0.01	0.42	28	0.01	0.57	13
غير دال	0.26	29	0.01	0.66	14
0.01	0.66	30	0.01	0.71	15

يتبين من خلال الجدول رقم (05) أن معاملات الارتباط بين درجة البند والدرجة الكلية للإستبيان تراوحت ما بين (0.35 – 0.71) وهي معظمها دالة عند مستوى الدلالة 0.01, والباقي دالة عند 0.05 أما البنود رقم 03-24-29 فهي، غير دالة وبالتالي يتم حذفها.

2.2.5 ثبات مقياس الأداء الوظيفي:

التجزئة النصفية		ألفا كرومباخ
جيتمان	سبيرمان وبراون	
0.75	0.76	0.89

جدول رقم (06): يوضح معاملات الثبات بطريقة ألفا كرومباخ والتجزئة النصفية

يتضح من الجدول رقم (06) الخاص بمعاملات الثبات لمقياس الأداء الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة أن هذه المعاملات تراوحت ما بين (0.76 و 0.89) بعد الاعتماد على معامل جيتمان و سبيرمان براون في طريقة التجزئة النصفية، وألفا كرونباخ، وهذا يعني أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها وإعتبار المقياس ثابت.

الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الإستطلاعية:

بعد إدخال البيانات للحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) تمت معالجتها بالأساليب التالية:

❖ الانحراف المعياري

❖ معامل الارتباط بيرسون

❖ معامل كرونباخ

❖ معادلة جيتمان

❖ معادلة سبيرمان-براون

ثانياً) الدراسة الأساسية:

1. منهج الدراسة:

يعد المنهج 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)

و لذلك كان من الضروري إتباع منهج معين يسهل علينا عملية البحث والذي يجب أن يتناسب وطبيعة الموضوع وهدف الدراسة، وهذا ما دفعنا إلى اختيار **المنهج الوصفي الإرتباطي المقارن**، وهو نوع من أساليب البحث يدرس الظواهر الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية الراهنة ، دراسة كيفية توضح خصائص الظاهرة، ودراسة كمية توضح حجمها وتغيراتها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى. والبحث الوصفي يهتم بتحديد العلاقات بين الظواهر ، ولذلك كثيرا ما يقترب الوصف بالمقارنة حيث يستخدم في البحث الوصفي أساليب القياس والتصنيف والتفسير ومع ذلك تبقى الدراسات الوصفية أكثر طرق البحث استعمالا 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 خلال التعبير النوعي ودراسة العلاقات التي توجد بين هذه الظاهرة والظواهر الأخرى ، والتعبير عنها بشكل كمي وهذا يتناسب مع أهداف الدراسة الحالية ، و المتمثلة في الكشف عن العلاقة بين الإحتراق النفسي والأداء الوظيفي .

أما المنهج المقارن يمكننا من الكشف عن الفروق وهذا ما يساعدنا على معرفة ما إذا كانت فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الأداء الوظيفي ، وفروق ذات دلالة إحصائية بين اساتذة التخصص العلمي واساتذة التخصص الأدبي في الأداء .

2. متغيرات الدراسة:

1.2 المتغير المستقل: هو المتغير الذي يملك تأثير إيجابي أو سلبي على المتغير التابع. (النجار، 2009، 115) والمتغير المستقل في الدراسة الحالية هو مستوى الإحترق النفسي لدى اساتذة التعليم الثانوي.

2.2 المتغير التابع: هو ما ينتجه المتغير المستقل من أثر، أي أن قيمته تتغير وفق قيمة المتغير المستقل (راضي، 2012، 117)، والمتغير التابع في الدراسة الحالية هو مستوى الأداء الوظيفي لدى اساتذة التعليم الثانوي.

3.2 المتغيرات الأخرى التي تم ضبطها: قصد إختيار عينة مناسبة للدراسة الحالية تم ضبط مجموعة من المتغيرات الأخرى، والتي يمكن أن يكون لها أثر على نتائج الدراسة، وهي:

➤ **الجنس:** تم تصنيف أفراد العينة حسب الجنس، ثم إختيار نفس العدد من الذكور، ونفس العدد من الإناث في العينة الأساسية.

3. المجال المكاني للدراسة الأساسية:

تم إنجاز الدراسة الأساسية بثنائية الأتية:

❖ متقن كركوبية خليفة بالرباح ولاية الوادي .

❖ ثانوية عبد الرزاق عيدة حي 8 ماي 1945 ولاية الوادي .

❖ حنكة علي بالمقرن ولاية الوادي.

4. المجال الزمني للدراسة الأساسية:

بعد الإنتهاء من الدراسة الإستطلاعية وتأكد من صدق وثبات المقياس تم القيام بالدراسة الأساسية وذلك خلال شهر ماي 2019.

5. عينة الدراسة الأساسية:

وهي جزء من مفردات البحث يتم إختياره من مجتمع محل الدراسة بحيث يمثل هذا الجزء مجتمع البحث .

(غباري، 2010: 96)

وتم إختيار عينة الدراسة الأساسية بالطريقة العشوائية مع الأخذ بعين الإعتبار متغيرات الدراسة (الجنس،المادة الدراسية،الرتبة العلمية)

تعرف العينة العشوائية :

(العزاوي، 2008: 169)

وتكونت عينة الدراسة الأساسية من (150) أستاذ وأستاذة أختيروا من أساتذة التعليم الثانوي من ثانوية مفدي زكرياء والجديدة بالبياضة ومتقن كركوبية خليفة ولقرع ضيف محمد الطاهر بالرباح.

6. أدوات البحث في الدراسة الأساسية:

تم الإعتماد في جمع بيانات الدراسة الميدانية على مقياسين في صورتها النهائية:

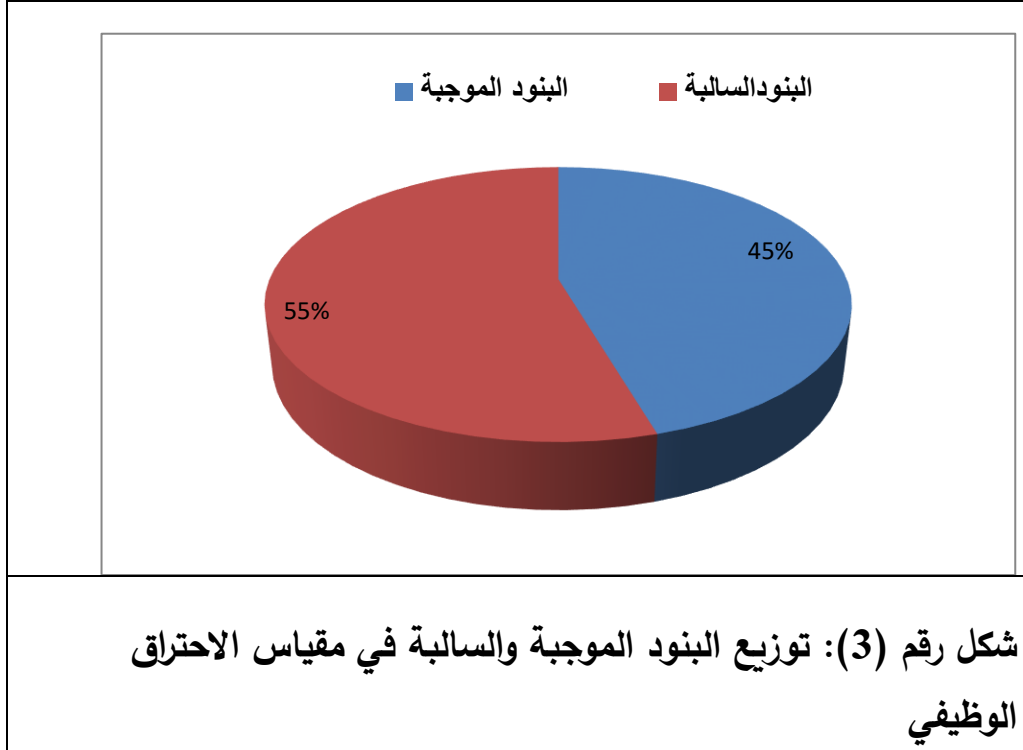
- الإحترق النفسي.
- الأداء الوظيفي.

1.6 مقياس الإحترق النفسي:

يتكون مقياس الإحترق النفسي في صورته النهائية من 22 بنداً، (أنظر ملحق رقم 01) منها 10 بنداً موجبا و 12 بنداً سالبا، وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (07): البنود الموجبة والسالبة في مقياس الإحترق النفسي في صورته النهائية			
أرقام البنود	العدد الإجمالي	النسبة المئوية	
البنود الموجبة 1-3-4-5-8-11-15-17-22-18	10	45.45%	
البنود السالبة 2-6-7-9-10-12-13-14-16-19-20-21	12	54.54%	
المجموع كل البنود	22	100%	

يتضح من خلال الجدول السابق أن عدد البنود الموجبة مقارنة لعدد البنود السالبة في مقياس الاحتراق النفسي المعتمد في الدراسة الحالية، وهو ما يوضحه الشكل الموالي:



يتضح من خلال الشكل أن نسبة البنود الموجبة المساوية لـ: (45%) تقريبا تساوي نسبة البنود السالبة المقدرة بـ: (55%).

يتم تطبيق المقياس على أفراد عينة الدراسة المكونة من اساتذة واستاذات التعليم الثانوي، بحيث يطلب منهم الإجابة على جميع بنود المقياس، وذلك بوضع علامة (x) أمام أحد البدائل الخمسة المتاحة (اتفق تماما، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق تماما)، وبعد إنهاء الاساتذة للإجابة على جميع بنود المقياس، في الوقت المحدد سلفا، يتم إستلام الإجابات، ثم إعطاء درجة لكل إجابة، بحسب البديل المختار من طرف الاستاذ.

بحيث تمنح الدرجات على النحو التالي:

• بالنسبة للبنود الموجبة:

- تمنح الدرجة 5 للإجابة على البديل الأول اتفق تماما.
- تمنح الدرجة 4 للإجابة على البديل الثاني اتفق.
- تمنح الدرجة 3 للإجابة على البديل الثالث محايد.
- تمنح الدرجة 2 للإجابة على البديل الثالث لا اتفق.
- تمنح الدرجة 1 للإجابة على البديل الثالث لا اتفق تماما.

• بالنسبة للبنود السالبة:

- تمنح الدرجة 1 للإجابة على البديل الأول اتفق تماما.
- تمنح الدرجة 2 للإجابة على البديل الثاني اتفق.
- تمنح الدرجة 3 للإجابة على البديل الثالث محايد.
- تمنح الدرجة 4 للإجابة على البديل الثالث لا اتفق.
- تمنح الدرجة 5 للإجابة على البديل الثالث لا اتفق تماما.

والجدول يوضح ذلك بالتفصيل:

جدول رقم (08): درجات بدائل مقياس الاحتراق النفسي في صورته النهائية					
البدائل	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما

1	2	3	4	5	البنود الموجبة
5	4	3	2	1	البنود السالبة

ثم يتم حساب مجموع درجات كل فرد من أفراد عينة الدراسة، على كل بنود المقياس، بحيث تجمع درجات البنود.

وبعد الحصول على درجات الفرد على جميع بنود المقياس، يتم جمع الدرجات لنحصل على الدرجة الكلية، وبالتالي فإن أقل درجة يمكن أن يحصل عليها الفرد في هذا المقياس (22)، وأعلى درجة يمكن أن يحصل عليها الفرد في هذا المقياس هي الدرجة (110)، وبناءا عليه تصنف مستويات الاحتراق النفسي الى المستويات الثلاثة التالية:

➤ مستوى الاحتراق النفسي المنخفض، تتراوح درجاته بين 22 و 58 درجة.

➤ مستوى الاحتراق النفسي المتوسط، تتراوح درجاته بين 59 و 95 درجة.

➤ مستوى الاحتراق النفسي المرتفع، تتراوح درجاته بين 96 و 110 درجة.

والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم(09): مستويات مقياس الاحتراق النفسي	
المستوى	الدرجة
مستوى الاحتراق النفسي المنخفض	من 22 الى 58 درجة
مستوى الاحتراق النفسي المتوسط	من 59 الى 95 درجة
مستوى الاحتراق النفسي المرتفع	من 96 الى 110 درجة

2.6 مقياس الاداء الوظيفي:

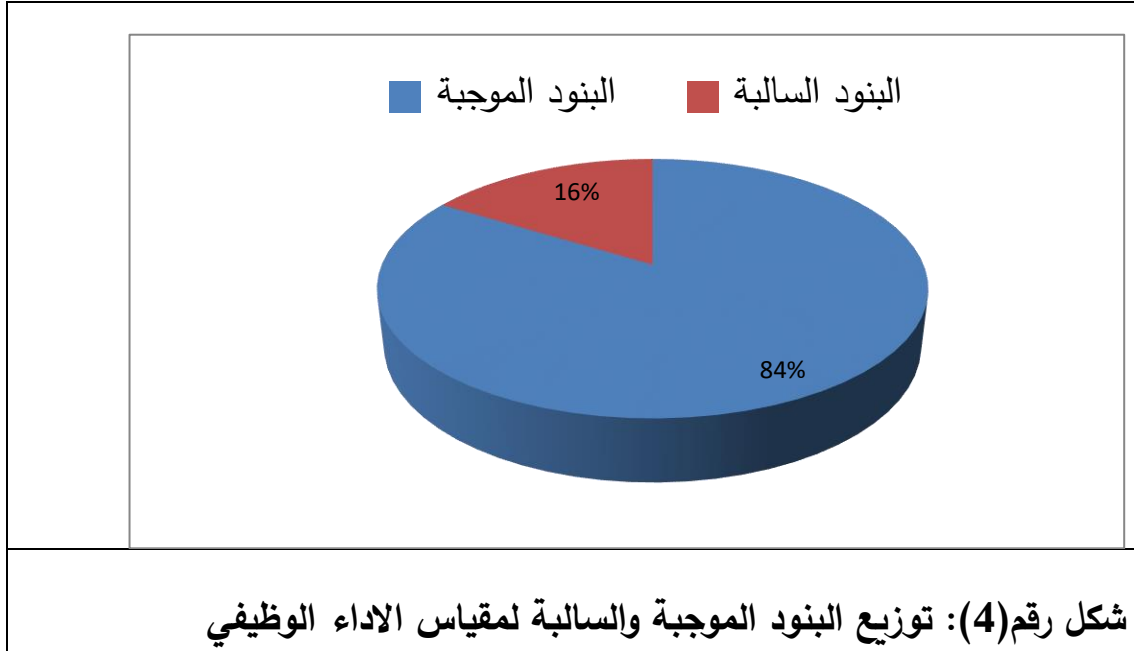
ويتكون مقياس الاداء الوظيفي في صورته النهائية من 30 بندا (أنظر ملحق رقم 01)، منها 25 بند موجبا و 5 بنود سالبة.

وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم(10): البنود الموجبة والسالبة في مقياس الاداء الوظيفي في صورته النهائية			
أرقام البنود	العدد الإجمالي	النسبة المئوية	
البنود الموجبة 12_11_10_9_7_6_5_4_3_2_1 23_22_20_19_18_17_16_14_ 30-29_28_27_25_24_	25	%83.75	
البنود السالبة 26_21_15_13_8	5	%16.24	

يتضح من خلال الجدول أن عدد البنود الموجبة المساوية لـ: (25) أكبر من عدد البنود السالبة المقدر بـ: (5).

والشكل الموالي يوضح توزيع نسبة كل من البنود الموجبة والسالبة



يتضح من خلال الشكل السابق أن نسبة البنود الموجبة لمقياس قلق الإمتحان المساوية لـ: (84 %) تفوق بكثير نسبة البنود سالبة البالغ نسبتهم (16 %)، أي أن توزيع البنود بين البنود الموجبة والسالبة متباعدة.

تتم الإجابة على بنود المقياس بأحد البدائل الثلاثة التالية (اتفق تماما ,اتفق,محايد,لا اتفق,لا اتفق تماما)

بحيث تمنح الدرجات على النحو التالي:

- بالنسبة للبنود الموجبة:

➤ تمنح الدرجة 5 للإجابة على البديل الأول اتفق تماما.

- تمنح الدرجة 4 للإجابة على البديل الثاني اتفق.
- تمنح الدرجة 3 للإجابة على البديل الثالث محايد.
- تمنح الدرجة 2 للإجابة على البديل الثالث لا اتفق.
- تمنح الدرجة 1 للإجابة على البديل الثالث لا اتفق تماما.

❖ بالنسبة للبنود السالبة:

- تمنح الدرجة 1 للإجابة على البديل الأول اتفق تماما.
- تمنح الدرجة 2 للإجابة على البديل الثاني اتفق.
- تمنح الدرجة 3 للإجابة على البديل الثالث محايد.
- تمنح الدرجة 4 للإجابة على البديل الثالث لا اتفق.
- تمنح الدرجة 5 للإجابة على البديل الثالث لا اتفق تماما.

والجدول التالي يوضح ذلك بالتفصيل:

جدول رقم (11): البنود الموجبة والسالبة في مقياس الاداء الوظيفي في صورته النهائية					
البدائل	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
البنود الموجبة	5	4	3	2	1
البنود السالبة	1	2	3	4	5

ثم يتم حساب مجموع درجات كل فرد من أفراد عينة الدراسة، على كل بنود المقياس، بحيث تجمع درجات البنود.

وبعد الحصول على درجات الفرد على جميع بنود المقياس، يتم جمع الدرجات للحصول على الدرجة الكلية، وبالتالي فإن اقل درجة يمكن أن يحصل عليها الفرد في هذا المقياس 30، وأعلى درجة يمكن أن يحصل عليها الفرد في هذا المقياس هي الدرجة، وبناءا عليه تصنف مستويات الاداء الوظيفي الى المستويات الثلاثة التالية:

➤ مستوى الاداء الوظيفي المنخفض، تتراوح درجاته بين 30 الى 70 درجة.

➤ مستوى الاداء الوظيفي المتوسط، تتراوح درجاته بين 70 الى 110 درجة.

➤ مستوى الاداء الوظيفي المرتفع، تتراوح درجاته بين 110 الى 150 درجة.

والجدول يوضح ذلك:

جدول رقم(12): مستويات مقياس الاداء الوظيفي في صورته النهائية	
الدرجة	المستوى
من 30 الى 70 درجة	مستوى الاداء الوظيفي المنخفض
من 70 الى 110 درجة	مستوى الاداء الوظيفي المتوسط
من 110 الى 150 درجة	مستوى الاداء الوظيفي المرتفع

وقد تضمنت التعليمات المرفقة بالمقياس مقدمة تعريفية مختصرة بالمقياس والهدف من تطبيقه، ثم كيفية الإجابة على بنوده، مع التأكيد على أهمية الإجابة على جميع البنود بدقة وصدق، وأنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، وأن الإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن رأي الاستاذ بدقة، كما تمت الإشارة إلى أن المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال المقياس ستحاط بالسرية التامة، وأنها لن تستغل إلا في للبحث العلمي، بالإضافة إلى ضرورة الإجابة على كل البنود، واختيار بديل واحد فقط من بين البدائل الخمسة المعروضة. (الملحق 02)

7- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الأساسية:

تم استخدام عددا من الأساليب الاحصائية، وفق ما تقتضيه فرضيات الدراسة، مع الاستعانة بالحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما تم الاستعانة ببرنامج (Excel)، بحيث إستخدم في الدراسة معامل الارتباط بيرسون.

خلاصة الفصل:

من خلال إجراء الدراسة الاستطلاعية لميدان البحث، تم التعرف على الإمكانيات المتوفرة بالثانويات، والتي من خلالها تم التعرف على إمكانية تطبيق إجراءات الدراسة الأساسية (خصوصاً توفر المكان المناسب)، مع التأكد من وجود العينة المطلوبة، بالخصائص المناسبة، واستعدادها للمشاركة في الدراسة، والتحقق من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة، والتأكد من صدقها وثباتها، وبالتالي صلاحيتها للتطبيق في الدراسة الأساسية، وتم تحديد عينة الدراسة الأساسية ومعرفة خصائصها.

الجانب الميداني

الفصل الخامس:

عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها

- تمهيد

1. عرض نتائج الفرضية الأولى وتحليلها ومناقشتها
2. عرض نتائج الفرضية الثانية وتحليلها ومناقشتها
3. عرض نتائج الفرضية الثالثة وتحليلها ومناقشتها
4. عرض نتائج الفرضية الرابعة وتحليلها ومناقشتها

تمهيد :

بعد التطرق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الحالية والمتمثلة في تحديد المنهج المتبع وكذلك عينة الدراسة... الخ، يتم التطرق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل ومناقشة النتائج وذلك بالاستناد إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي من جهة، ومن جهة أخرى الدراسات التي تطرقت لموضوع الأداء الوظيفي.

بحيث يتم عرض نتائج أفراد العينة على كل من المتغيرين المذكورين، ويتم عرض نتائجهم مصنفة حسب مستويات المقياسين المعتمدين، وبعدها يتم عرض نتائج معامل الارتباط بيرسون للكشف عن وجود علاقة أو عدم وجودها بين متغير الاحتراق الوظيفي ومتغير الأداء الوظيفي، لدى أفراد العينة، ومعرفة الفروق بين الأداء الوظيفي والجنس والتخصص والرتبة و ثم يتم عرض نتائج جميع أفراد العينة مجتمعة وتحليلها ومناقشتها.

1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

والتي تنص على: توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين الإحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

وبعد التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة أعطى النتائج المبينة في الجدول أدناه

جدول رقم (13): يوضح قيمة معامل الارتباط بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي

المؤشرات المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الاحترق النفسي	0.04	غير دال
الأداء الوظيفي		

من خلال الجدول رقم (13) يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي مقدرة بـ: (0.04) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عن مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما ينفي صحة الفرضية العامة، ومنه نستطيع القول أنه لا توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

ويعود ذلك إلى:

- تحسن وضع الأستاذ في الآونة الأخيرة، حيث استفاد من زيادة معتبرة في الأجور وذلك بفضل نقابات عمال التربية، الشيء الذي انعكس بالإيجاب على الوضع المادي للأستاذ بالإضافة للعمل في ظروف ملائمة للتدريس أي أن الأقسام مكيّفة في وقت الحر وتتوفر على تدفئة وتهوية وقت البرد وكذلك إضاءة مناسبة ومريحة.

- اعتماد عدد كبير ومعتبر من التلاميذ على الدروس الخصوصية وأصبح الأستاذ يدرس تلاميذ متمكنين غير معتمدين عليه بصفة كلية، وهذا ما يخفف الضغوط عليه ويجعله يعمل بأريحية.
- التطور التكنولوجي (خاصة الانترنت)، والتي كانت فائدتها للطرفين الأستاذ والتلميذ على حد سواء. فبالنسبة للتلميذ وفرت له مصدراً آخرًا للمعلومات غير الأستاذ وجعلته يعتمد على نفسه (التعلم الذاتي)، أما بالنسبة للأستاذ فقد ساعدته في البحث وفتحت له آفاق أخرى ومصادر حديثة للمعلومات غير التقليدية (الكتب)، زيادة على سرعة الحصول على المعلومة.
- كل ذلك خفف من الضغوط الممارسة على الأستاذ وجعلته يعمل بأريحية وينعكس ذلك من دون شك على أدائه، ومن ناحية ثانية فالذاتية في إجابات المشاركين (الأساتذة المفحوصين) قد تعطي نتائج غير حقيقة للبحث فنادرًا ما يقر أستاذ أو أستاذة بتدني أدائه أو بتقصيره في أداء مهامه فالكمل يريد أن يبرز الجدية والتفاني في العمل ويرجع التقصير إن وجد إلى عوامل أخرى ويبرئ نفسه.
- اتفقت هذه الدراسة مع دراسة عماد كحلوت ونصر كحلوت (2006) عدم وجود علاقة بين الضغوط المدرسية وأداء الأستاذين.
- واختلفت مع دراسة الوحشي (2008) والتي انتهت الى وجود علاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

2- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

والتي تنص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لجنس المشاركين.

وبعد التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة أعطى النتائج المبينة في الجدول أدناه

جدول رقم (14): يوضح قيمة ودلالة الفروق في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة T	ذكور			إناث			
		ع	م	ن	ع	م	ن	
غير دالة	0.32	12.72	127.26	41	13.89	128.10	79	الأداء الوظيفي

من النتائج الموضحة في الجدول رقم(14) نجد أن قيمة T تقدر بـ: 0.32 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 وهذا مما يسمح لنا القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال أنه في ظل التغيرات الاجتماعية التي طرأت على المجتمع والأسرة الجزائرية وخروج المرأة للعمل بما يزيد ذلك من أعباء إضافية لمسؤولياتها المتعددة تجاه الأسرة وكذا العمل مما قد يعرضها لنفس الضغوط التي يعاني منها الرجل، كما يقع الأساتذة والأستاذات تحت نفس مصادر الضغوط التي تؤدي بهم للاحتراق النفسي، لذلك يتقاسمون ضغوط الحياة وأعبائها، فالأستاذات يقعن تحت ضغوط خاصة بالمنزل والأسرة وكذا ضغوط العمل، إضافة إلى هذا فإن كلا الجنسين يعملان تحت نفس ظروف العمل الصعبة وب نفس أساليب و طرق العمل المدرسي وتحت نفس الأسلوب الإداري ومع نفس التلاميذ من نفس المرحلة العمرية. ويرى الباحث أن طبيعة مهنة التعليم تتطلب نفس الأدوار والواجبات مع نفس المسؤوليات المهنية كإعداد الدروس وتصحيح الامتحانات، كما تفرض ضغوط ومطالب زائدة يتلقاها كل من الأستاذ والأستاذة.

- واتفقت هذه الدراسة مع دراسة زيدان السرطاوي (1997) والتي خلصت إلى عد وجود فروق وفق متغيري التخصص والجنس ونمط الخدمة.

- واختلفت هذه الدراسة مع دراسة البلوي (2008) التي خلصت الى يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الإناث وكذلك دراسة مزيدة مشرف (2002) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير الجنس .

3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

والتي تنص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائيات في مستوى الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى للمادة التي يدرسها المشاركون (أدبية / علمية).

وبعد التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة أعطى النتائج المبينة في الجدول أدناه.

جدول رقم (15): يوضح قيمة ودلالة الفروق في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير المادة المدرسة

مستوى الدلالة	قيمة T	علمي			أدبي			
		ع	م	ن	ع	م	ن	
غير دالة	1.46	16.09	126.08	62	9.70	129.67	58	الأداء الوظيفي

من النتائج الموضحة في الجدول رقم (15) نجد أن قيمة T تقدر بـ: 1.46 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 وهذا مما يسمح لنا القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي للأساتذة تعزى لمتغير المادة المدرسة.

ويرجع الطالب ذلك لكون الأساتذة تلقوا تكوينهم في نفس الجامعة، خاصة في السنوات الأخيرة حيث أصبحت معظم التخصصات سواء ما تعلق منها بالعلوم الإنسانية والاجتماعية، الأدبية، العلوم الاقتصادية والعلوم السياسية والحقوق وكذلك العلوم التقنية كلها متوفرة على مستوى جامعة الوادي، وبالتالي فالأساتذة تلقوا نفس التكوين، على يد نفس الأساتذة ويعيشون في نفس البيئة سواء الاجتماعية أو المهنية (خاصة نمط الإشراف) وجلهم يعيشون نفس الظروف بحكم نمط المعيشة الذي يميز المنطقة وبالتالي من المنطقي أن تكون استجابات المشاركين متشابهة ولا تكون فيها فروق تعزى لمتغير المادة المدرسة (أدبية / علمية).

- واتفقت هذه الدراسة مع دراسة زيدان السرطاوي (1997) التي خلصت إلى عدم وجود فروق وفق متغيري التخصص ونمط الخدمة.
- واختلفت هذه الدراسة مع دراسة مزيدة مشرف (2002) التي خلصت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير التخصص.

4- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

جدول رقم (16): يوضح قيمة ودلالة الفروق في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الرتبة.

والتي تنص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي تعزى لمتغير رتبة المشاركين (أستاذ التعليم الثانوي، أستاذ رئيسي أو أستاذ مكون).

وبعد التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة أعطى النتائج المبينة في الجدول أدناه.

جدول رقم (16): يوضح قيمة ودلالة الفروق في الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الرتبة

مستوى	قيمة T	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع	
غير دالة	0.76	138.251	2	276.502	بين المجموعات
		181.773	117	21267.465	داخل مجموعات
		/	119	21543.967	المجموع

من النتائج الموضحة في الجدول رقم (16) نجد أن قيمة F تقدر بـ: 0.76 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 وهذا مما يسمح لنا القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الرتبة.

ويرجع الطالب ذلك إلى كون جميع الأساتذة بمختلف رتبهم (أستاذ التعليم الثانوي، أستاذ رئيسي أو أستاذ مكون) يعيشون في نفس البيئة سواء الاجتماعية أو المهنية، وخاصة البيئة المهنية حيث يتحدد من خلالها مدى إدراك الأساتذة لمستوى ونوعية أدائهم، دون إغفال تأثير البيئة الاجتماعية على الحياة الشخصية والمهنية ومن خلالهما على مستوى أداء الأساتذة.

إن الأسباب التي ذكرنا سابقاً بالإضافة إلى المنظومة التربوية بصفة عامة وما يتعلق بها من المناهج والتكوين والبرامج التي تعدل بصفة مستمرة كلها تجعل استجابات المشاركين في البحث متشابهة وبالتالي ليس هناك فروق ترجع لرتبتهم.

- واتفقت هذه الدراسة مع دراسة البلوي (2008) التي خلصت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي تعزى لمتغيري المؤهل العلمي والخبرة.
- واختلفت هذه الدراسة مع دراسة مزيد مشرف (2002) التي خلصت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير الدرجة العلمية.

خلاصة الدراسة:

إن الاحتراق النفسي مهما كان مصدره سواء كان يتعلق بطبيعة المهنة أو البيئة المهنية المادية والإنسانية له دور في تحديد مستوى الأداء الوظيفي للمعلم وهذا ما يؤثر على سير العملية التعليمية التعلمية. ولما كان منطلق دراستنا التعرف على العلاقة الموجودة بين مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الأداء الوظيفي لدى معلم المرحلة الثانوية ، قمنا بتطبيق كل من استبانة الاحتراق النفسي ، واستبانة الأداء الوظيفي على الأستاذين ثم استخدمنا معامل الارتباط بيرسون للتحقق من صحة الفرضيات و توصلنا إلى النتائج التالية:

- ❖ لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير التخصص لدى أساتذة التعليم الثانوي.
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الرتبة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

الإقتراحات والتوصيات:

- بناء على ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، خاصة فيما يتعلق بالجوانب المهنية والشخصية المؤثرة في الاحتراق النفسي يوصي الباحثان بما يلي:
1. توفير الظروف المهنية المناسبة التي تقلل من شعور الأستاذين بالإجهاد الانفعالي، ونقص الشعور بالانجاز.
 2. أن يعي المسؤولون والإدارات التربوية والمدرسية مصادر الضغوط المهنية لدى الأستاذين، وأن يقوموا باتخاذ قرارات فعالة لحلها.

3. إعطاء عناية أكبر لمعالجة بعد الأسباب المهنية والشخصية من مصادر الضغوط المهنية، وتقديم الدعم والمساندة، وتذليل الصعوبات والمشكلات قبل تفاقمها.
4. تشجيع الأستاذين على الحصول على مؤهلات علمية عليا .
5. توفير وتوسيع فرص الترقى الوظيفي أمام الأستاذين.
6. تشجيع الأستاذين على حضور المزيد من الدورات التدريبية في المجال، وتقليل الفجوات بين ما يقدم في التدريب وبين البيئة المهنية وترقيتها لتكون مماثلة للبيئة المثلى التي تنشدها طموحات التدريب.
7. توفير إرشاد مهني متخصص في المدارس يقوم بتوعية الأستاذين بضغوط العمل والاحتراق النفسي واستراتيجيات مواجهتها كما يحد ويقلل مظاهره لديهم، كما يجب أن تتضمن برامجهم التدريبية هذه الجوانب.
8. بذل الجهود الوقائية لتجنب الضغوط والاحتراق النفسي، وذلك بالاختيار المناسب للمعلمين منذ البداية واستخدام الحوافز المادية والمعنوية.
9. توفير المؤازرة الاجتماعية من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين العاملين، وبينهم وبين الإدارة، وأن يكون هناك توضيح للحقوق والواجبات والمهام بالنسبة للمعلمين.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع

قائمة المراجع:

- إبراهيم ، مروان عبد المجيد (2000).أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية, مؤسسة الوراق, عمان, الأردن.
- إبراهيم ، مروان عبد المجيد (2000).أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان, الأردن. مؤسسة الوراق.
- إبراهيم محمد المحاسنة (2013) ، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير ، طاء، البحرين،.
- أبو حويج، مروان وإبراهيم وسمير أبو مغلي، الخطيب (2002).القياس والتقويم في التربية وعلم النفس. الطبعة 1. عمان الأردن. دار العلمية الدولية ودار الثقافة.
- أحمد زكي بدوي (1993)، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، د.ط، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان.
- أحمد محمد عوض بني أحمد ، (2007)، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، طبعة الاولى، دار الجامد للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن.
- البلوي محمد سليمان (2008) " التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه" مذكرة ماجستير منشورة , كلية الإدارة التربوية, قسم الأصول والإدارة التربوية, جامعة مؤتة, السعودية.
- العزاوي، رحيم يونس كرو (2008). مقدمة في منهج البحث العلمي, الطبعة 1, عمان. دار الدجلة.
- المنجد في اللغة والإعلام (2003) ، دار المشرق، ط4، لبنان،.

النجار، نبيل جمعة النجار و ماجد راضي الزغبى، فايز جمعة (2009). أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي. عمان. دار الحامد.

بدران مني علي (1997)، الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات ، دراسة ميدانية برسالة ماجستير منشورة ، عمان الأردن.

بني يونس، محمد (2009). مبادي علم النفس. ط1. عمان. دار الشروق لنشر والتوزيع.

بوعطيط جلال الدين (2009) ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، ماجستير في السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

جمعة سيد يوسف (د.س) ، إدارة الضغوط العمل نموذج للتدريب والممارسة ، طبعة 1 ، إتيك للنشر والتوزيع.

جمعة سيد يوسف ، (2004)، إدارة ضغوط العمل، ط الثانية، إثراك للنشر والتوزيع القاهرة مصر.

حبيب بن صافي (2006) ، صورة الأستاذ في ثقافة المجتمع الجزائري، مذكرة ماجستير في الأنثروبولوجيا، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر. .

حرتاوي هند عبد الله (1981)، مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن ،رسالة ماجستير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان - الأردن .

حسن محمود حسن ناصر (2010) ، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، ماجستير في إدارة الأعمال وإدارة الموارد البشرية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين. .

خليفات، عبد الفتاح (2000) الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، ع 38، ص 85.

راضي، محمد سامي (2012). منهج البحث العلمي في المجال الإداري،
الطبعة 1، الإسكندرية. دار التعليم الجامعي.

رائدة حسن الحمر، (2006)، دراسة مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية
الخاصة مقارنة بالأستاذين العاديين في مملكة البحرين مذكرة بكالوريوس كلية التربية
(جامعة البحرين).

رضوان سامر جميل (2002)، الصحة النفسية، طبعة 01، دار المسيرة ، عمان
الأردن

سعيد الظفروني وإبراهيم القروتي (2019)، الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ
دوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلة
6 ، عدد

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

شعلان الشمري (2012) ، مفاهيم في الإدارة، د.د، د.ب.

طويل كريمة (2008) " الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرهما على أداء الإطارات في
الشركة الوطنية للسيارات الصناعية بالروبية" رسالة ماجستير منشورة. كلية العلوم
الاجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية، جامعة الجزائر.

عبد الفتاح يوسف (1999)، الضغوط النفسية لدى الأستاذين وحاجاتهم
الإرشادية، مركز البحوث، الأردن.

عبيدات، وعدس وكايد (د ت). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان
الإردن. دار مجدلاوي.

عساف، صالح بن حمد (1995). دليل البحث في العلوم السلوكية. السعودية.
مكتبة العبيكان .

عسكر، علي؛ وجامع، حسن؛ والأنصاري، محمد (1989)، **مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت للظاهرة الاحتراق النفسي**، المجلة التربوية، العدد 43.

علي عسكر (2000)، **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها**، الطبعة الثانية، الكويت، دار الكتاب الحديث.

عمار فريحات ووائل الریضي ، (2010)، **الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون** ، مجلة النجاح للأبحاث مجلد 24، جامعة البلقاء التطبيقية ، الأردن.

علي عسكر (2003)، **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها**، طبعة الثالثة، دار الكتاب الحديث ، القاهرة الكويت.

غباري،نائر أحمد وخالد محمد، أبو شعيرة (2010). **مناهج البحث التربوي تطبيقات عملية**، الطبعة 1، عمان الأردن، مكتبة المجتمع العربي.

فاروق السيد عثمان (2001)، **القلق وإدارة الضغوط النفسية**، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.

فرحات، أحمد (2012). **أساليب المعاملة الوالدية (التقبل – الرفض) يدركها الأبناء وعلاقتها بالسلوك التوكيدي لدى تلاميذ التعليم الثانوي**. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس المدرسي.جامعة مولود معمري. تيزي وزو.

فؤاد الباهي السيد ، (1978)، **دراسات وبحوث في علم النفس**، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.

محمد أحمد كريم و آخرون (2002) ، **مهنة التعليم وأدوار الأستاذ فيها**، شركة الجمهورية الحديثة التحويل وطباعة الورق، الإسكندرية، مصر.

محمد حمزة الزيودي ، (2007م)، مصادر الضغوط النفسية و الإحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك و علاقتها ببعض المتغيرات ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 23، العدد الثاني .

محمد عبد الظاهر . سيد أحمد ، الضغوط النفسية والعلاج با التحليل النفسي الصحة النفسية وعلم النفس الإيجابي ، دار الكتاب الحديث ، ط 1 ، القاهرة .

محمد عبد المحسن ضبيبي العتيبي (2007) ، المناخ المدرسي ومعوقاته ودوره في أداء الأستاذين بمراحل التعلم العام، ماجستير في العلوم الاجتماعية، الرياض، السعودية.

محمود عبد الرحمان حمودة، (1998)، "علم النفس، أسرارها وأمراضها"، القاهرة، مكتبة الفجالة.

مراد، صلاح أحمد وأمين علي سليمان (2005). الإختبارات والمقاييس في العلوم النفسية والتربوية. الطبعة 2. القاهرة. دار الكتاب الحديث.

معمرية، بشير (2007). القياس النفسي وتصميم أدواته. الطبعة 2. منشورات الجر.

معين محمود وأحمد العياصرة (2008)، الإشراف والقيادة التربوية وعلاقتها با الاحتراق النفسي، طبعة 01، دار الحامد، عمان الأردن.

ملحم، سامي محمد (2002). القياس والتقويم في التربية وعلم النفس. الطبعة 1. عمان. دار المسيرة.

ميثاق أخلاقيات المهنة (2010) ، كلية العلوم جامعة الزقازيق، مصر.

ناصر محمد إبراهيم السكران، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف، الرياض، السعودية، 2004.

نجلاء سعيد حسن الهباش القحطاني (2011)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالمناخ المدرسي و الرضا الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية في المملكة العربية السعودية ، دراسة لنيل شهادة الماجستير .

نجلاء سعيد حسن الهباش القحطاني ،(2011)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالمناخ المدرسي و الرضا الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية في المملكة العربية السعودية ، دراسة لنيل شهادة الماجستير .

نسرين رضواني (2012) ، العوامل المؤثرة على أداء الأستاذ، مذكرة ليسانس في علم النفس العيادي، جامعة حمه لخضر، الوادي، الجزائر.

نشوة كرم عمار أبو بكر (2007) ،الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط أ ب وعلاقتها بأساليب مواجهة المشكلات , رسالة ماجستير منشورة ،كلية التربية ، جامعة الفيوم، مصر

نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني (2008م)، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية . جامعة أم القرى كلية التربية قسم علم النفس ، رسالة ماجستير .

نور الهدى عكيشي (2013)، المكانة الاجتماعية للمعلم ودورها في العملية التربوية، مذكرة ماستر في علم اجتماع التربية، جامعة حمه لخضر، الوادي، الجزائر.

يوسف حرب محمد عودة، (1998م)، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير ، منشورة ، فلسطين .

يوسف، عبد الفتاح محمد، (1999)، "الضغط النفسية لدى الأستاذين وحاجاتهم الإرشادية"، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، السنة الثامنة، العدد 15.

يونس، محمد بني (2009). مبادئ علم النفس. الطبعة 1. عمان: دار الشروق.

الملاحق

الملحق رقم (01): استبيان الاحتراق النفسي النهائي

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

أخي الأستاذ، أختي الأستاذة:

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس المدرسي سنضع بين يديك مجموعة من العبارات نرجوا منك قراءتها جيدا والإجابة عنها بوضع علامة (X) أمام العبارة التي تتناسب معك وتتوافق على ما ينطبق عليك، أملين منك عدم ترك أي عبارة بدون إجابة.

وللعلم: إن هذه الإجابات سوف تستخدم لعرض علمي بحث، ويتجسد ذلك كلما كانت إجاباتكم أكثر صدق وصراحة، فلا يوجد إجابة صحيحة أو خاطئة إنما هي تعبيرات على ما ينطبق عليكم فقط.

I- البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2- المادة المدرسة: أدبية ☐ علمية ☐
3- الرتبة: ☐

أستاذ تعليم ثانوي ☐ أستاذ رئيسي ☐ أستاذ مكون ☐

ولكم جزيل الشكر

II- مقياس الاحتراق النفسي:

الرقم	العبارة	أُتفق تماما	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق تماما
01	أشعر أن عملي يستنفذني انفعاليا نتيجة عملية التدريس.					
02	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية الدوام					

					المدرسي.	
					أشعر بالإنهاك حينما أستيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد.	03
					من السهل معرفة مشاعر تلاميذي .	04
					أشعر أنني أتعامل مع بعض من التلاميذ و كأنهم أشياء لا بشر.	05
					من التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد .	06
					أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل تلاميذي .	07
					أشعر بالاحترق النفسي من عملي .	08
					أشعر أن لي تأثيرا ايجابيا في حياة كثير من الناس من خلال عملي.	09
					أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بالتدريس.	10
					أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواطفني.	11
					أشعر بالحيوية والنشاط.	12
					أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة التدريس.	13
					أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهد كبير .	14
					حقيقة لا أهتم بما يحدث مع تلاميذي من مشاكل .	15
					إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة.	16
					استطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع تلاميذي.	17
					أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع تلاميذي .	18
					أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة	19

20	اشعر وكأنتني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة				
21	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة .				
22	اشعر أن التلاميذ يلومونني عن بعض مشاكلهم .				

ملحق رقم (02) : استبيان الأداء الوظيفي النهائي:

III- مقياس الأداء الوظيفي :

الرقم	العبارة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
01	أفضل التفرغ بشكل تام لمهنة التعليم					
02	أحس أنني أقوم بمواصلة دوري التربوي خارج أسوار المدرسة					
03	أتعاون مع أولياء الأمور في حل المشاكل التي تواجه التلاميذ.					
04	ألتزم بما تتفق عليه الهيئة التدريسية في الاجتماعات .					
05	أشارك في إقامة الأنشطة التربوية المختلفة.					
06	أحرص على إثارة وتعزيز دافعية التلاميذ.					
07	أقوم بإجراء البحوث للمساهمة في تحسين مستوى المهنة.					
08	أحرص على الاحتفاظ بعلاقات طيبة مع أولياء الأمور.					

					أرغب في المشاركة في مختلف اللجان التي تقدم خدمة للمدرسة.	09
					أشعر بأنني أقدم كل مساعدة ممكنة يحتاجها زملائي الأساتذة.	10
					أبذل مجهودا أكبر في سبيل نجاح العملية التربوية.	11
					أقوم تلاميذي بطريقة موضوعية .	12
					أعمل على تقوية وعي أولياء الأمور بالقيم التربوية.	13
					أحسن أن توجهي للعمل في هذه المهنة توجه مفيد.	14
					أنمي لدى التلاميذ الشعور بالمسؤولية .	15
					أبادل الخبرات مع الأساتذات داخل وخارج المدرسة .	16
					أحافظ على مواعيد العمل.	17
					تسود الألفة والمحبة بيني وبين التلاميذ.	18
					أشارك الزملاء في تحمل مسؤولية المدرسة .	19
					أبذل قصارى جهدي في إعداد خطتي الدراسية .	20
					أحاول أن أعالج مشاكل التلاميذ بعقلانية.	21
					أنفذ ما ألتزم به أمام أولياء أمور التلاميذ .	22
					أبلغ مديري عن أية مخالفات تسيء إلى سمعة المدرسة.	23
					أعمل على إثارة التفكير الناقد لدى التلاميذ.	24
					أتابع الأحداث الجارية في المجتمع المحلي .	25
					أتعاون مع الزملاء في حل المشكلات التي تواجه المدرسة.	26
					أعمل جاهدا للتقدم في عملي .	27

					28	أتعاون مع مدرسي المواد الأخرى من أجل تكامل العملية التعليمية .
					29	أنمي لدى التلاميذ العادات الحميدة .
					30	أقيم علاقات ودية مع زملائي في العمل.