



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة



كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

الشعبة : علم إجتماع

التخصص : علم إجتماع تنظيم و عمل

الرقم التسلسلي :

غموض الدور الوظيفي وعلاقته بالإحتراق الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني
الحديثة بمديرية التربية والتعليم خنشلة

مذكرة مكملة للحصول على شهادة ماستر

في شعبة علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل

إشراف الأستاذ :

د.بن عمران بوبكر

إعداد الطالب :

سليمان باسم

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بهتون نصر الدين	أستاذ محاضر أ	جامعة عباس لغرور خنشلة	رئيسا
بن عمران بوبكر	أستاذ محاضر أ	جامعة عباس لغرور خنشلة	مشرفا و مقرا
شكري عاشوري	أستاذ محاضر أ	جامعة عباس لغرور خنشلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2023 / 2022

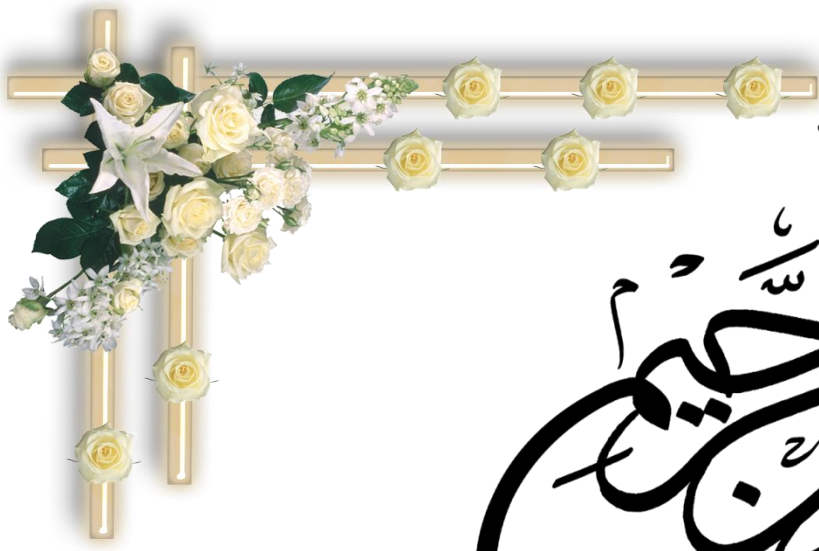
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى: ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا

رَسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ ﴾

سورة البقرة ﴿ 153 ﴾

صدق الله العظيم



شكر و عرفان

قال تعالى: "ولئن شكرتم لأزيدنكم."

الحمد و الشكر للمولى عز وجل الذي وفقنا ومكننا فما كان لشيء أن يجرى في ملكه إلا بمشيئته جل شأنه و عظم سلطانه على فضله و إحسانه أنعم علينا بنعمة العقل و العلم و الإيمان و حثنا على المثابرة و الإجتهد و وعدنا بالتوفيق فاللهم إجعلنا عند النعماء من الشاكرين و عند البلاء من الصابرين و لك في جميع أمورنا ذاكرين و صلي اللهم و سلم وبارك على سيدنا وحبیبنا محمد صلی الله علیه وسلم و سلم النور الساطع و البدر اللامع الذي تحمل الأمانة و أدى الرسالة.

أما بعد أتقدم بجزيل الشكر والعرفان و الثناء للدكتور بن عمران بوبكر أستاذي الفاضل و المحترم الذي وضع هذا العمل قيد الدراسة و أشرف عليه و الذي لم يبخل بآرائه السديدة و توجيهاته المفيدة و نصائحه القيمة في إثراء هذا العمل بالرغم من تعدد مسؤولياته و مهامه وفقه الله و سدّد خطاه لكل ما فيه الخير و الصلاح و إلى جميع أساتذة علم الإجتاع خاصة و الكلية ككل على ما يبذلونه من جهود كما أتقدم بجزيل الشكر و العرفان بمناسبة هذه الفرصة لشخصين نبيلين أصحاب فضل كبير علي و خاصة على مساري الدراسي أنّ لهما إحتراما و إمتنانا كبيرين ولهما قدر و مكانة خاصة في حياتي اللواء فضيل ناصر الدين و العقيد عمرو أحمد أطال الله عمرهما و أمدهما بالقوة والعون على أداء مسؤولياتهم بكل نزاهة و إخلاص كما عهدتهم والله ولي التوفيق .

باسم





الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى روح أبي الطاهرة رحمه الله تعالى الذي حتى في ساعاته الأخيرة كان يوصي أخي بوبكر بأن يسهر على إكمالنا تعليماً بالرغم من أنه لم يتلقى تعليماً في حياته غير بعض الحروف و بعض سور القرآن الكريم

إلى روح أخي بوبكر الطاهرة رحمه الله تعالى والذي كان أبي الثاني بكل معنى الكلمة وتحمل الكثير حتى لا نحس بنقص ولا تتدنى طموحاتنا رحمها الله و أسكنها فسيح جناته و جازاها عنا خير الجزاء وهو العليم الخبير

إلى أمي الحبيبة المعلمة و الطيبة و القائدة و الحكيمة من غير سابق معرفة و لا إدراك رزقنا الله بدعواتها و رضاها و أطال الله في عمرها و متعها بالصحة و العافية و أنعم علينا بخدمتها و رعايتها

إلى إخوتي الذين أحبهم حباً شديداً سندي في الحياة و الجبال في المحن و الشدائد الذين لا يقدرون بثمن فهم نعمة و رزق فاللهم إحفظهم و متعهم في صحتهم و أصلح شأنهم كله يارب العالمين

وإلى كل العائلة الكريمة و الأهل و الأحباب وكل من كان في نيته لنا خير و صلاح

باسم



فهرس

المحتويات

الصفحة	المحتوى
/	1. شكر و عرفان
/	2. الإهداء
أ	3. فهرس المحتويات
د	4. فهرس الأشكال
هـ	5. فهرس الجداول
و - ك	6. مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفهومي و التصوري للدراسة	
14	1. الإشكالية
16	2. فرضيات الدراسة
16	3. أسباب اختيار موضوع الدراسة
17	4. أهمية الدراسة
18	5. أهداف الدراسة
18	6. تحديد مفاهيم الدراسة
21	7. الدراسات السابقة
الفصل الثاني: غموض الدور الوظيفي	
27	تمهيد
28	1. مفهوم وتعريف غموض الدور الوظيفي
29	2. غموض الدور الوظيفي كمصدر ومثير أساسي لضغوط العمل
35	3. أسباب غموض الدور الوظيفي
36	4. أبعاد و مؤشرات غموض الدور الوظيفي
38	5. أثر غموض الدور على العمل و اتخاذ القرارات
39	6. غموض الدور الوظيفي على شكل عدم وضوح الهيكلية التنظيمية

فهرس المحتويات:

41	7. غموض الدور الوظيفي و عدم فاعلية الوصف الوظيفي
42	8. غموض الدور الوظيفي على شكل غموض سلوكيات الموظفين
43	9. غموض الدور الوظيفي على شكل عدم وضوح النتائج المطلوبة
44	10. انعكاس غموض الدور الوظيفي على الإجهاد النفسي
46	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الاحتراق الوظيفي	
48	تمهيد
49	1. مفهوم وتعريف الاحتراق الوظيفي
53	2. مصادر و أسباب الاحتراق الوظيفي
55	3. النظريات المفسرة لتوافق الفرد مع بيئته وعلاقة ذلك بضغوط العمل
57	4. الاحتراق الوظيفي كنتيجة لضغوط العمل
58	5. النظريات و النماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي
63	6. مؤشرات وأبعاد الاحتراق الوظيفي
65	7. مقاييس الاحتراق الوظيفي
67	8. أعراض الاحتراق الوظيفي
69	9. مراحل الاحتراق الوظيفي
71	10. أساليب التخفيف من الاحتراق الوظيفي
75	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
78	تمهيد
79	1. التعريف بسياسة الادماج المهني الحديثة
86	2. لمحة عن مديرية التربية خنشلة
87	3. حدود الدراسة



فهرس المحتويات:

88	4. منهج الدراسة
88	5. مجتمع الدراسة
88	6. عينة الدراسة
89	7. وسائل وتقنيات جمع البيانات
90	8. بناء وتطبيق أداة الدراسة و قياس صدقها و ثباتها
94	9. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
96	10. خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة النتائج	
98	تمهيد
99	تحليل وتفسير النتائج
123	الخاتمة
125	قائمة المراجع
129	الملاحق
/	ملخص الدراسة

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الأشكال
30	التفاعل بين عناصر ضغوط العمل و الاستجابة	01
31	تصنيف مصادر ضغوط العمل حسب بير و نيومان	02
33	تصنيف مصادر ضغوط العمل حسب كاري كوبر و روى راين	03
34	تصنيفها حسب سوزان كارت رأيت و كاري كوبر	04
55	نموذج ميتشغان لتوافق الفرد مع بيئته	05
57	مقترح لتفاعل الفرد واستجابته مع غموض الدور الوظيفي	06
59	مجموعات النماذج المفسرة للاحتراق حسب راموس	07
60	نماذج نظرية مفسرة للاحتراق الوظيفي	08
62	نموذج شواب للاحتراق للمعلم	09
62	نموذج شفاف وآخرون للاحتراق الوظيفي	10
68	تصنيف كاسترو لأعراض الاحتراق الوظيفي	11
100	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	12
101	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر	13
102	توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي	14
103	توزيع عينة الدراسة وفقا لسنوات العمل الجمالية	15
104	توزيع عينة الدراسة وفقا لسنوات العمل بالتعاقد	16
105	توزيع عينة الدراسة وفقا لمؤسسة الانتماء	17

فهرس الملاحق:

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
89	تداول الاستبيان	01
92	طول خلايا مقياس ليكرث الخماسي	02
93	معامل الارتباط بيرسون بين المحاور	03
93	معامل الثبات ألفا كرو نباخ للاستبيان	04
99	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس	05
100	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر	06
102	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي	07
103	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات العمل الإجمالية	08
104	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات العمل بالتعاقد	09
105	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير مؤسسة الانتماء	10
107	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه ونتيجة القبول لمحور غموض الدور الوظيفي	11
112	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه ونتيجة القبول لمحور الاحتراق الوظيفي	12
116	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية	13



المقدمة

إن النموذج الأساسي لتوافق الفرد مع البيئة بنى على نتائج الأبحاث التي أجريت في مركز البحوث الاجتماعية (Institute for Social Research) التابع لجامعة ميتشغان (University of Michigan) في الولايات المتحدة الأمريكية ، ووفقاً للتصورات الأولية لنموذج ميتشغان (Michigan Model) تؤثر البيئة على إدراك الفرد لها ، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحته لكن موضوع دراستنا الحالي قد تبدو حجته ضعيفة مع هذا النموذج نظراً لطبيعته المتعلقة باستجابة نفسية جسدية عقلية كبيرة نوعاً نفترض بأنه يتسبب فيها مجرد شعور نعتبره بسيطاً يحس به الفرد تجاه وضعيته في العمل كأن يشعر بأنه في وضع سيئ في العمل أو أن دوره الوظيفي غامض مثلاً والذي يمكن أن يبدو للوهلة الأولى بسيطاً و بالبحث في الموضوع جيداً و في كل ما يمكن أن يتعلق به من مصادر وجدنا هذا المثال في مواقع التواصل الاجتماعي ثم تحققنا من وجوده على عدة مواقع انترنت إخبارية موثوقة حيث تداول رواد المواقع في الأعوام الفارطة هذا الخبر بكثير من التعجب أحياناً و الإعجاب بعدالة المحكمة أحياناً أخرى والملفت للنظر أكثر سخريتهم الكثيرة من أوضاعهم في العمل و الخبر كان كالتالي : موظف فرنسي يحصل على تعويض مالي قدره 45 ألف دولار بسبب شعوره بالملل والاكئاب من وظيفته !

- حصل موظف على تعويض مالي بقيمة 45000 دولار، بعد مقاضاة مديره، بسبب وظيفته المملة، والتي جعلته يشعر بالاكئاب، ووفقاً لموقع "أوديتي سنترال"، فإن صاحب الدعوى، تمكن الأسبوع الماضي، من الفوز بالقضية، حيث رأت محكمة الاستئناف في باريس، أن فريدريك ديسنارد البالغ من العمر 48 عاماً، عانى من الصبر في العمل وهذا يتساوى مع الإنهاك في العمل. وقال فريدريك ديسنارد في شكواه أمام المحكمة إنه أصيب بالاكئاب، وخجل من تقاضى راتبه لعدم تكليفه بالمهام طوال عمله، مضيفاً: "الأسوأ من كل هذا هو إنكار هذه المعاناة". و أشار إلى أن "الشركة وثقت في أوراقها أنه كان خارج العمل لعدة أشهر، واستخدمت في وقت لاحق غيابه لفترات طويلة كعذر لفصله في العام 2014". من جانبه قال

محامي ديسنا رد أمام المحكمة: "إن النقص التام في التحفيز في العمل، ترك الرجل يشعر بالخلج والدمار، وتسبب ذلك بإصابته بنوبة صرع". وأكد ديسنا رد في وقت سابق أن شركة صناعة العطور الفرنسية، طلبت منه ألا يفعل شيئاً على مدار أربع سنوات، سوى مهام وصفها بالوضيعة ومنها إعداد الجهاز اللوحي الجديد للرئيس التنفيذي للشركة، وإرسال سبّاك إلى منزل رئيسه. هذا وعمل فريدريك ديسنا رد مديراً لشركة متخصصة في صناعة العطور الفرنسية، وبعد عدة أعوام من عمله تقدم في العام 2016، بدعوى قضائية ضد صاحب الشركة للحصول على تعويض مالي، لأن وظيفته كانت مملة للغاية وأصابته بالاكتئاب، وتسببت بإصابته بنوبة صرع، الأمر الذي أجبره على ترك العمل.¹

هذا المثال أشار إلى فكرة مهمة جداً وهي أن الصبر و التوتر في العمل من الممكن أن يصبح إجهادا كبيرا أو إنهاكا وهذه العلاقة لكي تتوضح يجب التطرق لعامل الزمن و الاستمرار لفهم هذه العلاقة التي نبحث عنها في موضوعنا لذلك ارتأينا أنه قبل الشروع في دراستنا علينا أن نفهم كيف يمكن أن يحدث هذا في هذا الإطار الذي وضعته عالمة ليزا فيلدمان باريت التي تقول في كتابها (كيف تصنع العواطف , الحياة السرية للدماغ) الذي صدر عام 2017 باللغة الإنجليزية عن دار مارينز للنشر في 448 صفحة ثم صدر باللغة العربية عام 2021م و الذي لم أستطع الحصول عليه للأسف لكني وجدت مقاطع فيديو على تطبيق اليوتيوب فيها تلخيص للكتاب.² نقلت منها بعض الفقرات التي جاء فيها إن الدماغ يدير نموذجا لجسدا في العالم ويولد التنبؤات حول ما سيحدث بعد ذلك وهذه التنبؤات او التخمينات هي تحضير لإجراء بمعنى الإعداد لما يحتاجه الجسم داخليا مثل رفع ضربات القلب او خفضها ، نقل الاوكسجين الى هنا او الغلوكوز الى هناك وما نختبره لاحقا هو العواقب الحسية المتوقعة لذلك الاجراء ويقوم الدماغ بتوليد هذه التنبؤات بناءا على المعلومات الحسية من الجسم ومن العالم الذي اعتدنا ان نسميه المنبه او المحفز نحن نعلم ان الدماغ عالق في صندوق صامت مظلم هو

¹ <https://www.alarabiya.net/aswaq/economy/>

² قناة يوتيوب كتب صوتية مسموعة - كيف تصنع العواطف - ليزا فيلدمان باريت.

<https://www.youtube.com/watch?v=GSwy3UhXkl4>

الجمجمة و يتلقى المعلومات الحسية من العالم عبر العين والانف واجهزة الاحساس الاخرى في الجسم ان الاحساسات التي يتلقاها هي تأثيرات مترتبة على مجموعة من الاسباب في العالم لكن دماغنا لا يعرف ماهية هاذه الاسباب وما يعرفه هو تأثيرات فحسب لذلك عليه ان يخمن ويحدث الامر ذاته عندما يتعلق الامر بالجسم حيث يستقبل الدماغ الاحساسات بالأوجاع او الانقباضات من الجسم وهذه تأثيرات لا يعرف الدماغ اسبابها وعليه ان يخمن ما عليه القيام به ما هذه الاشارة الكهربائية؟ و ما ذلك الوميض الضوئي؟ او في الوسط الكيمياوي ما هو هذا التقلص في المعدة؟ و ماهي هذه الوخرة في القدم؟ ان على الدماغ التخمين لكي نبقى على قيد الحياة الدماغ لا يعرف اذا كان التقلص في المعدة هو بسبب الجوع ام بداية نزلة برد ام جاذبية شخص نلتقي به في اول موعد ان المعلومات الوحيدة المتوفرة لدى الدماغ هي تجربته السابقة ما يفعله الدماغ حقا هو السؤال عن التشابه بين الحاضر و الماضي ومجموعة الاشياء المتشابهة هي فئة و التمثيل العقلي للفئة هو مفهوم مثل الجوع او القلق او الجاذبية

يبدأ الدماغ في اعداد التغيرات الجسدية الداخلية و الحركات و يتنبأ بالعواقب الحسية لتلك الحركات على الدماغ تخمين ما سيحدث بعد ذلك ما للذي سيشاهده ما سوف يسمعه كما انه يخمن في الاسباب ايضا تعمل هذه التخمينات في الواقع على تغيير اطلاقات الخلايا العصبية الحسية قبل وصول المعلومات فالدماغ يسأل عن سبب الشعور غير السار وتتعدد الاسباب التي تجعل ميزانية الجسد تعاني لكن ادمغتنا مربوطة اجتماعيا تميل في الغالب لفهم تلك الاسباب على انها عواطف فكيف نستشف العواطف و كيف نفكر في العواطف من خلال اطر مفاهيمية لما يحدث في اجسامنا وفي علاقتها مع العالم ان ادمغتنا تقوم بذلك بطريقة اوتوماتيكية فوظيفة الدماغ الرئيسة هي فهم مجموعة البيانات الحسية من جسمنا في العلاقة مع ما يحدث من حولنا في العالم حتى يعرف ما يجب فعله بعد ذلك لاء بقائنا على قيد الحياة وبصحة جيدة وبهذه الطريقة يمكن ان يكون للبيانات نفسها معان مختلفة جدا بمعنى ان الدماغ

سيخمن ما سيفعله لاحقا بشكل مختلف تماما اعتمادا على السياق الذي نحن فيه والسياس ليس هو السياق المكاني المادي فحسب بل ايضا السياق الزماني¹.

لا تقول فيلدمان ان العاطفة وهم الا انها ليست واقعية مثل وجود القلب و الكبد او الخلايا العصبية بل هي واقعية كواقعية النقود التي تأتي من الاجماع البشري و عندما ينتهي ذلك الاجماع تتوقف النقود عن كونها واقعية.

وبناء على ما ذكرناه فإننا سنحاول عرض رأي خاص على الصبر و التوتر في

أماكن العمل الذي يكون عادة جراء عدة عوامل التي من بينها عامل غموض الدور الوظيفي

فإذا اعتبرنا قيمة الصبر و التوتر الذي يحدث نتيجة التعرض لمواقف جراء غموض الدور

الوظيفي الذي نعتبره عاملا مستمرا في التأثير قيمة مهمة و نعطيه القيمة 0,01 كأساس أو

قاعدة ثم نأخذ عدد أيام السنة كأس أو قوة ثم بعد ذلك نأخذ عدد أيام سبعة سنوات كأس و قوة

لنجد الرقم الكبير المعبر عن تراكم قيمة مهمة بمرور الوقت $1^{365} = 1$

$$1,01^{365}=37,7834343329$$

$$1,01^{2555}=109928427277$$

فالقمية مهما كانت مهمة فإنها عند اكتساب خاصية الاستمرار تتراكم لتصبح قيمة كبيرة و

يجب علينا أخذها بعين الاعتبار فهي ستتحول إلى رقم كبير يظهر و يؤثر في العمليات و

الموازنات وهذا يعني أن بعض الأمور التي لا نلقي لها بالا و التي نهملها عادة يجب أن ننتبه

اليها جيدا لأنها اذا استمرت في التأثير مهما كان بسيطا فهي مع مرور الوقت ستتفاقم و

ستصبح قوة يصعب علينا التعامل معها و هذا ما ينطبق تماما على حدوث عملية الاحتراق

الوظيفي التي تعتبر عملية تراكمية تحدث تدريجيا نتيجة التوترات المزمنة التي لم يتم معالجتها

و يستغرق ظهور أعراضها الواضحة حسب العلماء تقريبا مدة سبعة سنوات .

ولمحاولة فهم علاقة التأثير التي نتكلم عنها فالمواقف التي تؤثر على الفرد يوميا مهما

كانت تبدو صغيرة لا يجب إهمالها بل يجب المسارعة إلى حلها بأساليب سهلة قبل تفاقمها و

¹ مرجع سابق .

صعوبة ان لم نقل استحالة التعامل معها في وقت لاحق فتعبير ضغوط العمل مثلا هو قوة كبيرة تؤثر على العامل سواء بالسلب او الايجاب لكن أغلب البحوث في هذا المجال لا تبدو مقنعة تماما لأنها تعدد ذكر المصادر و تخوض فيها كلها بطريقة شكلية فتصبح دون جدوى في حين أن ضغوط العمل ماهي الا نتيجة لمسببات فالأجدر بنا دراستها على هذا الشكل حينها سنفرق بين الأسباب المؤقتة التي تعتبر صحية في بيئة العمل ولا تكاد تخلو منها منظمة و الأسباب الطويلة المدى التي تؤثر بشكل سلبي و مستمر مهما كانت تبدو صغيرة و التي تتطلب المعالجة خاصة التي تأتي نتيجة خلل في التنسيق أو سياسة مؤقتة لتجاوز مشكلة معينة مثل مشكلة غموض الدور الوظيفي

فإذا كانت بعض العوامل التنظيمية مثلا تسبب توترا عابرا من وقت لآخر فهذا يعتبر توترا جيدا و جسم الإنسان يستجيب له استجابة طبيعية فهو مصمم لمواجهة التهديدات الطبيعية فعامل غموض الدور الوظيفي و ما يتبعه من توترات بشكل مستمر و متكرر تجعل الانسان وكأنه يستجيب للاعتداء باستمرار بناءا على تفسير عالمة ليزا فيلدمان باريت و تحليلها لطريقة عمل الدماغ البشرية .

ولبحث الموضوع وتحقيق أهدافه وكشف جوانبه تم إتباع خطة عمل نوردها فيما يلي:

خصصنا الفصل الأول : للإطار التصوري و المفهومي للدراسة من خلال تحديد إشكالية الموضوع، أهميته، أهدافه مفاهيمه ومختلف الدراسات السابقة المرتبطة به.

أما الفصل الثاني فهو الإطار النظري لغموض الدور الوظيفي حيث سنتعرض فيه إلى الإحاطة بموضوع غموض الدور الوظيفي من كل الجوانب .

وبالنسبة للفصل الثالث فقد كان إطار نظري حول الاحتراق الوظيفي وذلك بجمع كل ما أمكن من معلومات نظرية حول الإحترق الوظيفي و كيف يمكن ان يحدث .

أما القسم الخاص بالجانب الميداني فتضمن هو الآخر فصلين حيث إحتوى الفصل الرابع على الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وذلك بالتطرق لمجالات الدراسة المنهجية ، مجتمع و عينة الدراسة، وأدوات البحث، في حين خصص الفصل الخامس لتحليل البيانات ومناقشة

النتائج في ضوء الفرضيات، لنصل في النهاية إلى الخاتمة التي تضمنت الخلاصة النهائية للبحث والنتائج العامة المتوصل إليها.

الفصل الأول

الإطار المفهومي والتصوري للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة:

تعتبر ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث حيث يطلق عليها بعض الباحثين اسم القاتل الصامت (the silent killer) و هي تثير حسب تعبير والتر كانون نزعة نحو الحرب أو الهرب (response fight or flight)¹ فالوقوع تحت وطأة الضغوط النفسية أو الجسدية يسبب تجنيد جميع إمكانات الجسم استعدادا لمواجهة الخطر, بالرغم من كونها عنصرا لازما ينشأ مع اي تنظيم اداري حيث يصعب ان توجد مؤسسة لا يشعر العاملون فيها بمستويات مختلفة متنوعة من ضغوط العمل ومن بين المصادر العديدة لضغوط العمل التنظيمية المتمثلة في المسؤولية عن الافراد و المستقبل الوظيفي وعبئ الدور و صراع الدور آثار اهتمامي المصدر الاله في نظري لضغوط العمل الا وهو غموض الدور لأنه بدا واضح الملامح وله النصيب الاكبر في تعابير كلام بعض المستفيدين من وظائف في اطار سياسية الادمج المهني الحديثة التي تبنتها الحكومة الجزائرية والذين في اغلبهم تجاوزت مدة تواجدهم بالمؤسسات العشر سنوات وبحكم احتكاكي ببعضهم في الحياة اليومية مؤخرا فقد لاحظت بعد فتح نقاشات معهم حول الموضوع إفتقادهم للوضوح في أدوارهم المهنية بشدة وأنهم يعملون بشكل عشوائي على حسب اهواء المسيرين أو المكلفين باستغلالهم في المؤسسات التابعين لها .

يشكل غموض الدور الوظيفي ازمة في مجال العمل فقد توصلت نتائج العديد من الدراسات الي ان زيادة غموض الدور له تأثير على جملة سلوكيات واتجاهات العاملين حيث يصاحبها انخفاض في درجات الرضا والأداء الوظيفي وزيادة الاجهاد النفسي والغياب والتقل في وظائف متنوعة وفي مؤسسات مختلفة والرغبة في ترك الوظيفة أيضا بحيث يؤدي الى انسحاب الفرد وبذلك عدم حصوله على المعلومات الفنية المهمة والكافية وهذا بدوره ينعكس على علاقته بالأخرين فيحدث تردد في الاتصال بهم فهو بهذا قد يكون مصدرا أساسيا للإحباط والقلق والتوتر وهنا نستحضر مقولة السير جون لوبوك المصرفي و الرياضياتي و عالم الفلك

¹ حنان عبد الرحيم الأحمدى ، كتاب ضغوط العمل عند الاطباء المصادر والأعراض ، معهد الإدارة العامة بالسعودية، سنة

من المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى التي تقول بأن "يوم واحد من القلق أكثر إرهاقا من أسبوع كامل من العمل"¹ ويقول أيضا الأديب والكاتب والسفير والدبلوماسي السعودي غازي القصيبي "العمل لا يقتل مهما كان شاقا و قاسيا لكن الفراغ يقتل أنبل ما في الإنسان" و لقد وجد كل من ماركوليس و كوتين أن هناك علاقة بين أعراض الأمراض النفسية و البدنية و بين عدم وضوح الدور .2

وقد أدرجت منظمة الصحة العالمية تعريفها للاحتراق الوظيفي في الإصدار الحادي عشر من التصنيف الدولي للأمراض، حيث تم تعريف الاحتراق الوظيفي بأنه "ظاهرة مهنية" تحدث عندما لا تتم إدارة الإجهاد المزمن في مكان العمل بنجاح وفاعلية.³

فأماكن العمل التي يفشل فيها القادة في وضع توقعات واضحة وواقعية من الموظفين في جميع الجوانب، والتي لا يستطيع خلالها المديرون مكافأة الموظفين أو معاقبتهم بشكل متنسق مع مقدار الإنجاز أو الخطأ الذي ارتكبه في إطار منظومة العمل مع تحقيق شكل من الإنصاف والعدالة، تُعتبر بيئة خصبة لحدوث الاحتراق الوظيفي .4

ومن خلال ما سبق سنستعرض في دراستنا إلى مسألة غموض الدور الوظيفي لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الادماج المهني الحديثة وعلاقته الاحتراق الوظيفي لديهم وبالتالي سنقف على طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

¹ - موقع اقتباسات بالانجليزية https://www.brainyquote.com/quotes/john_lubbock_122326

² - قيس رشيد الزيدي غموض الدور وعلاقته بالاجهاد لدى المرشدين التربويين مجلة وميض الفكر جامعة الكوفة كلية التربية الاساسية قسم رياض الاطفال سنة النشر 2019م/1441هـ ص 282.

³ - موقع منظمة الصحة العالمية - <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

⁴ الجزيرة : كيف يمكن لوظيفتك ان تقضي على حياتك [/https://www.aljazeera.net/midan/miscellaneous/](https://www.aljazeera.net/midan/miscellaneous/)

ما طبيعة العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الادماج المهني الحديثة ؟

التساؤلات الفرعية:

هل يؤدي غموض الدور الوظيفي إلى الاجهاد النفسي لدى الموظف؟

هل يؤدي غموض الدور الوظيفي إلى تبدل الشعور لدى الموظف؟

هل يؤدي غموض الدور الوظيفي إلى نقص الشعور بالإنجاز لدى الموظف؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة تأثير بين غموض الدور الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الادماج المهني الحديثة

الفرضيات الفرعية:

يؤدي غموض الدور الوظيفي إلى الإجهاد النفسي لدى الموظف.

يؤدي غموض الدور الوظيفي إلى تبدل الشعور لدى الموظف.

يؤدي غموض الدور الوظيفي إلى نقص الشعور بالإنجاز لدى الموظف.

ثالثاً: مبررات إختيار موضوع الدراسة :

أسباب ذاتية:

- ميل الطالب لهذا الموضوع كونه عايش واقع الظاهرة محل الدراسة.

- محاولة توعية الموظفين بمخاطر الظاهرة لتفاديها و التعامل معها بإيجابيه

- حداثة الموضوع بالنسبة للجامعة الجزائرية بحيث لم يحظى بالدراسة الكافية من قبل

الباحثين في حدود اطلاع الطالب

- محاولة اثراء الرصيد العلمي الجامعي الجزائري بفتح موضوع جديد للمناقشة والافادة.

أسباب موضوعية :

- التنبيه لخطورة وتفاقم ظاهرة الاحتراق الوظيفي والتي يصعب الكشف عنها وعن العوامل التي على علاقة مباشرة بحدوثها في بعض الحالات.

- أهمية هذه الفئة المستفيدة من سياسة الإدماج المهني الحديثة بحكم أنها تتكون من خريجي الجامعات والمعاهد التي تشكل عنصرا فعالا في كل القطاعات والمجتمع ككل وفي مرحلة العطاء ويمكن الاستفادة منها بشكل جيد وفعال إذا ما تم التحكم الرشيد في استغلالها المهني والعلمي.

إثراء حقل علم اجتماع العمل التنظيم بمثل هذه المواضيع المستجدة البارزة بوضوح على صعيد التنظيمات محليا، دون أن تحظى بحقها الكافي من الدراسات السيسولوجيا.

رابعا: أهمية الدراسة:

يتوقع من هذه الدراسة تسليط الضوء على مشكلة غموض الدور الوظيفي لدى المستفيدين من وظائف في اطار سياسة الادماج المهني الحديثة حيث انها تسلط الضوء تأثير هذا العامل ومدى انعكاسه على سلوك الافراد في شكل احتراق وظيفي هذا الاخير الذي يستنزف طاقة الموظفين ويعود هذا بالسلب على مستوى أدائهم الوظيفي وعلى مستوى أداء المؤسسة المستخدمة و يتسبب في خسارة مادية و خسارة للموارد البشرية المنتجة والايجابية أو كليهما معا.

تسهم هذه الدراسة في تقديم توصيات واقتراحات إلى المسؤولين فيما يخص تحديد الأدوار الوظيفية بشكل دقيق و عدم ترك مجال للعبث و العشوائية في استعمال الأفراد و إدماجهم في العمل بشكل واقعي غير الشكل الكلاسيكي المثالي ومحاولة مسايرة سياسات التوظيف بطرق افضل والاستغلال الامثل للإطارات الموضوعين في الخدمة وتحت تصرفهم بدل التنصل والتهرب من المسؤولية.

المساعدة في توضيح بعض الالتباسات في ما يخص الظاهرة قيد الدراسة

تنبيه المسؤولين بواسطة نتائج البحث على أهمية الاعتناء بكل جوانب التوصيف الوظيفي و الدقة في تحديد الادوار و المهام لتفادي الكثير من المشكلات .

خامسا: أهداف الدراسة:

ترمي هذه الدراسة الى تحقيق هدفها العام المتمثل في الكشف عن علاقة غموض الدور بالاحترق الوظيفي عبر تحقيق الغايات الجزئية الآتية:

- العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والإجهاد النفسي لدى الموظفين .
- العلاقة بين غموض الدور الوظيفي و نقص الشعور بالإنجاز لدى الموظفين .
- العلاقة بين غموض الدور الوظيفي و تبدل الشعور لدى الموظفين .

سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

1- غموض الدور: عرفه كل من:

عرفه المشعان : بأنه عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته ونقص التغذية المرتدة لدى الافراد من العمل الذي يقومون به الامر الذي يؤدي الى الحيرة والاحباط ومن ثم الشعور بالضغط النفسية.¹

عرفه عليمات : على أنه " نقص المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء عمله وعدم وضوح سلطاته وصلاحياته ، مما ينجم عنه حالة من عدم التأكد والتوتر ، فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على دراية تامة بأهداف العمل أو الإجراءات المتبعة فيه أو ربما يكون غير متأكد بخصوص المجالات والمسؤوليات المتعلقة بعمله".²

عرفه مرعي وبلقيس: غموض التوقعات وعدم وضوحها أو الاجماع عليها يؤدي الى التوتر ومن ثم الى الصراع.³

¹ قيس رشيد الزيدي مرجع سابق ص 278

² محمد حامد حسين عاشور ، اثر غموض الدور على اتخاذ القرار دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الأولية الحكومية في قطاع غزة رجة مقدمة لنيل ماجيستر في ادارة الاعمال بكلية التجارة في جامعة الاسلامية بغزة سنة 2017 ص 9

³ قيس رشيد الزيدي المرجع نفسه ص 278

عرفه عسكر : بأنه الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المؤسسة التي ينتمي إليها مثل المعلومات الخاصة بحدود مسؤولياته، والمسؤوليات الخاصة بسياسات وقواعد المؤسسة، وطرق تقييم الأداء وغيرها، مما يترتب على ذلك ان يصبح الفرد متطلبات وظيفته مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه للأداء وكيفية تحقيق هذه التوقعات الامر الذي يؤدي الى الحيرة و الاحباط

عرفه عبد الجواد : بأنه سبب في زيادة التوتر وانخفاض الرضا الوظيفي وعدم الثقة بالنفس وارتفاع ضغط الدم مما يؤدي الى التفكير في ترك العمل.¹

التعريف الاجرائي: هي استجابات الأفراد للمواقف التي يتضمنها استبيان غموض الدور معبرا عنه بالدرجة الكلية التي يحصل عليها من جراء اجابته على فقرات الاستبيان بوصفه كلا لا يتجزأ.

2-الاحترق الوظيفي:

تعرف (ما سلاك) MASLACH الاحترق : بأنه "مجموعة أعراض من الاجتهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين، والإحساس بعدم الرضا عن انجاز الشخصي والأداء المهني" , كما يعرف بنيس وأرانس الاحترق الوظيفي بأنه "حالة من الاجهاد البدني والذهني والعصبي والانفعال وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة، وفي مواقف تحتاج لبذل مجهود انفعالي مضاعف".²

¹ علي عليخ خضر الجميلي احمد يونس محمود البجاري غموض الدور لدى المرشدين التربويين وعلاقته برضاهم عن عملهم مجلة التربية العلم كلية التربية قسم العلوم التربوية والنفسية جامعة الموصل ص 311

² حكيمة مصباحي علاقة الاحترق الوظيفي باداء العاملين بمديرية الجمارك دراسة ميدانية على اعوان الجمارك بالوادي لنيل درجة دكتوراه بجامعة الوادي الجزائر سنة 2017/2016 ص 31

عرفه الراشدان بأنه حالة استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته مما ينعكس آثاره سلباً بشكل مباشر على العملاء وعلى المؤسسة التي يعمل فيها الفرد .¹

والاحتراق الوظيفي لا يحدث بين عشية وضحاها، لكنه عملية تراكمية تبدأ بإشارات بسيطة تتمثل بالمشاعر السلبية نحو العمل، وتنتهي بعجز شديد وفاعلية منخفضة أو ترك العمل .

التعريف الإجرائي: هي استجابات الأفراد للمواقف التي يتضمنها استبيان الاحتراق الوظيفي معبرا عنه بالدرجة الكلية التي يحصل عليها من جراء اجابته على فقرات الاستبيان بوصفه كلا لا يتجزأ .

3- مفهوم الاجهاد (الاجهاد الانفعالي أو النفسي) : مجموعة من ردود الفعل النفسية والجسمية للمؤثرات المضادة التي يواجهها الفرد في حياته.

وعرفه الببلاوي : الحالة التي يتعرض فيها الفرد لظروف أو مطالب تفرض عليه نوعا من التوافق , وتزداد تلك الحاجة إلى درجة الخطر كلما ازدادت شدة الظروف أو المطالب هذا إذا استمرت لمدة طويلة .²

4- مفهوم تبلد الشعور : يتمثل في نزوع الموظفين نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم سواء من داخل المنظمة او خارجها ويعني ذلك فقدان العنصر الانساني او الشخصي في المعاملة و معاملة الافراد كأشياء وليس بشر و يتسم الموظف في هذه الحالة بالقسوة و التشاؤم وكثرة الانتقاد و توجيه اللوم لزملائه و يتصف كذلك بالبرود و عدم المبالاة و قلة العناية بالمستفيدين من الخدمة .

¹ الاحتراق الوظيفي و تأثيره على اداء العاملين دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية والتأهيل لنيل

درجة دبلوم المهني معهد التنمية المجتمعية سنة 2011/2012 ص 27

² قيس رشيد الزيدي مرجع سابق ص 279

5- مفهوم نقص الشعور بالإنجاز: هو ميل الموظف الى تقييم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بأدائه لعمله وتقديمه للخدمة للمسؤولين (اللامبالاة) ويقاس بدرجات ثلاث حسب مقياس ما سلاك (عال معتدل متدن) .

6- مفهوم ضغوط العمل: هي المثيرات الضارة في البيئة المحيطة والتي قد تكون نفسية أو مادية أو إجتماعية , مؤقتة ودائمة.¹

سابعاً: الدراسات السابقة:

أولاً: دراسة محلية:

دراسة فريدة ايقارب رسالة ماجستير في علوم التربية (2008-2009) بعنوان أثر صراع وغموض الدور المهني على الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني وهدفت هذه الدراسة الى الكشف عن درجة الضغط المهني عند تناول أهم مؤشرات الخارجية صراع وغموض الدور المهني عند مستشارة التوجيه والاثار النفسية الناتجة عنه والتي من شأنها أن تعيق تطبيقات التوجيه في بلادنا لإدراجها ضمن قواعد التصور التربوي وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و إتخذت مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني كمجتمع الدراسة و بينت هذه الدراسة ان:

1. النتائج:

- مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه له ارتباط بالجانب التنظيمي عامة وصراع الدور وغموض الدور خاصة الامر الذي يؤدي بدوره الى انخفاض دافعية المستشار ويؤثر سلباً على الخدمات الإرشادية المقدمة
- وجود علاقة ارتباطية دالة بين غموض الدور المهني حيث كلما زادت درجة غموض الدور كلما ارتفع مستوى الاحتراق النفسي لدى المستشار
- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة صراع الدور وغموضه لدى مستشار التوجيه سواء كان من الذكور او الاناث

¹ حنان عبد الرحيم الاحمدي مرجع سابق ص 32

- وجود فروق ذات دلالة احصائية في البعد الأول الخاص بالاحترق النفسي عند الاناث منه عند الذكور اما البعد الثاني المتمثل في تبدل المشاعر والبعد الثالث المتمثل في تدني الشعور بالإنجاز فلا توجد فروق بينهما
- ليس هناك فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحتراق النفسي بين المستشارين الاقل اقدمية والاكثر اقدمية

2. جوانب الاستفادة من الدراسة :

- وجود متغيرات الدراسة الحالية المستقل و التابع
- بينت الدراسة بأن هناك علاقة ارتباطية بين المتغيرين
- بينت الدراسة وجود ارتباط بين عملية الاحتراق و الجانب التنظيمي
- 3. التعليق على الدراسة :

تناولت دراسة فريدة ايقارب العامل التنظيمي غموض الدور الوظيفي المتغير المستقل في دراستنا بشكل ثانوي وادرجته مع عامل صراع الدور ودرستهما مع بعض كمتغير مستقل وهذا ينقص من أهمية و تأثير هذا العامل كمتغير رئيسي في البحث فهي لم تسلط عليه الضوء كما ينبغي دراسة فريدة ايقارب لا تظهر بأنها تتلاءم مع حقل تخصصها فهي دراسة تقترب أكثر لمجال علم الاجتماع التنظيم و العمل أو علم النفس العمل و التنظيم أو الدراسات الارغونومية أكثر من اقترابها لعلوم التربية لأنها تعالج مشكلة تأثير عوامل تنظيمية معينة على سلوك العاملين .

ثانيا: دراسة العربية:

سماهر مسلم عياد أبو مسعود (2010) بعنوان ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - اسبابها وكيفية علاجها بناء على الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة اسبابها وكيفية علاجها , إتبعته الباحثة المنهج الوصفي التحليلي و اتخذت العاملين في الوظائف الإدارية بوزارة التربية و التعليم بغزة و

المديريات التابعة لها ممن يشغلون وظائف (رئيس قسم - رئيس شعبة - موظف إداري - سكرتير) كمجتمع الدراسة توصلت الباحثة الى النتائج التالية :

1. النتائج :

1-العاملين في الوظائف الادارية في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة والمديريات التابعة لها يعانون بصفة عامة درجات متوسطة من الاحتراق الوظيفي على بعدي الاجهاد الانفعالي وعدم الانسانية،أما على البعد الثالث (الانجاز الشخصي) فقد أظهرت النتائج انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المبحوثين.

2-توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين ضغط العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي حيث كانت العلاقة بين الضغوط و الاحتراق من اقوى العلاقات المبحوثة في هذه الدراسة.

3-أظهر المبحوثين عدم معاناتهم من ضغوط العمل وذلك قد يعود لوضوح الاعمال الادارية المناطة بهم وعدم تعقدها. إلا أن الضغوط سجلت أقوى علاقة مع الاحتراق الوظيفي خاصة على البعد الأول (الإجهاد الانفعالي).

4-توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل و درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة . حيث إنه كلما زادت الصلاحيات الممنوحة للموظف كلما قل شعوره بالاحتراق الوظيفي على ابعاده الثلاثة حيث ان عدم اتاحة الفرصة للموظفين للمشاركة في اتخاذ القرارات يؤدي حتما لشعورهم بالمعاناة والسلبية وتدني مستوى رضاهم وشعورهم بالعجز وفقدان التحكم في عملهم.

2. جوانب الاستفادة من الدراسة :

تناول الدراسة لمتغير الاحتراق الوظيفي وهو يمثل المتغير التابع بالنسبة لهذه الدراسة تناول الدراسة لموضوع الاحتراق الوظيفي عند الموظفين الاداريين على عكس النمط السائد لدراسة موضوع الاحتراق الوظيفي الذي أغلبه يعالج هذه الظاهرة عند الأطباء والمرضى و المعلمين و الأسلاك الأمنية فقط .

3. التعليق على الدراسة:

ارجعت دراسة سماهر مسلم عدم معاناة المبحوثين من ضغوط العمل الى وضوح ادوارهم في العمل وعدم تعقدها بالرغم من أن الضغوط سجلت اقوى علاقة مع الاحتراق الوظيفي وهذا يدل على أن عامل وضوح الدور لديهم قد أظهر تأثيره على خفض مستوى الضغوط المتعلق بغموض الدور.

ثالثاً: دراسة أجنبية:

دراسة غليسمير وآخرون (2008): غموض وصراع الدور والانسحاب من المنظمة لدى مأموري الضبط القضائي.

Glissmeyer&Others(2008) " RoleConflict and RoleAmbiguity and Intention To QuitOrganization: The Case Of Law EnforcementOfficer

هدفت الدراسة لتقييم تأثير غموض وصراع الدور على الانسحاب من المنظمة، حيث أن هذه الدراسة تتبنى غموض وتعارض الدور الوظيفي وأثره المباشر على ترك الفرد لعمله وقد تم تطبيق هذه الدراسة على مؤسسات حقوق الإنسان.

1.؟ النتائج:

ومن أهم نتائج الدراسة أن غموض وتعارض الدور الوظيفي تمثل 19% من إجمالي الأسباب التي تدعو الموظف للتفكير في ترك العمل، وكذلك أن غموض الدور يعتبر مؤشراً هاماً على ميل الموظف لترك العمل في المؤسسة بينما صراع الدور الوظيفي يعتبر مؤشراً ضعيفاً على ذلك.

وخلصت الدراسة إلى حصر غموض الدور الوظيفي في العناصر التالية وهي: عدم التأكد من حجم السلطة الممنوحة من قبل المسئول عدم وضوح أهداف وخطط المؤسسة بالنسبة للموظف الذي يعمل بها، عدم وضوح مدى صحة استغلال الموظف لوقت العمل بشكل جيد بالنسبة له، عدم معرفة الموظف لمسؤولياته، عدم معرفة الموظف لما هو متوقع منه أن يعمل، وعدم تلقيه لأي تفسيرات واضحة حول ما يجب عليه القيام به.

2. جوانب الاستفادة من الدراسة :

افادتنا دراسة غليسيمير كثيرا في تحديد معالم العامل التنظيمي الذي يعتبر متغير الدراسة المستقل ألا وهو غموض الدور الوظيفي

يعتبر متغير الانسحاب من المنظمة (ميل الموظف لترك العمل) بالنسبة الى متغير دراستنا المتمثل في الاحتراق الوظيفي مرحلة من المراحل التي يمكن الوصول اليها و يطلق عليها المختصون مصطلح الانتحار الوظيفي وهذا ما جعلها دراسة استدعت اهتمامنا أكثر

3. التعليق على الدراسة:

أشارت الدراسة إلى التأثير الكبير الذي أظهره مؤشر غموض الدور على ميل الموظف لترك العمل بالمؤسسة تزامنا مع ضعف مؤشر صراع الدور في التأثير عليه وهذا يؤكد لنا أهمية ما قمنا به من فصل متغير غموض الدور على متغير صراع الدور بحيث كانت أغلب الدراسات السابقة على غرار الدراسة الحالية لغليسيمير تأخذ العاملين التنظيميين غموض و صراع الدور كمتغير واحد لدراستها وهذا ما نرى بأنه إهمال لتسليط الضوء على هذا العامل التنظيمي وبالتالي على تأثيره.

الفصل الثاني

تموض الدور الوظيفي

تمهيد :

تبين مقولة الأديب الانكليزي الشهير شكسبير أصول مصطلح الدور أو تعكسها فهو يقول «إن العالم كله مسرح والرجال والنساء فيه مجرد ممثلين في دراما الحياة ينطقون ما حفظوه من أقوال ويؤدون ما وزع عليهم في الرواية من أدوار» ومن المبادئ العامة لنظرية الدور الاجتماعي أن الدور الذي يشغله الفرد هو الذي يحدد سلوكه اليومي والتفصيلي وهو الذي يحدد علاقته مع الآخرين على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي، فالدور اذا في التنظيم هو الجزء الذي يؤديه الفرد نتيجة شغله لموقع أو مكانة ما فيه و هو يحدد سلوكه فيه وتصرفه في موقف معين يمارسه هذا الشخص الذي يشغل وظيفة و يؤثر دوره على كامل مجريات يومه أما غموض الدور الوظيفي فهو حالة تنشأ عندما لا تتوفر المعلومات والبيانات الواضحة لدى الفرد، عن الدور المطلوب القيام به في التنظيم و يمكننا من خلال التعريف السابق للدور تصور تأثير غموض الدور الوظيفي على الحياة اليومية للفرد في التنظيم و سأحاول الاحاطة بكل الجوانب المتعلقة بغموض الدور الوظيفي في هذا الفصل.

أولاً - مفهوم و تعريف غموض الدور الوظيفي:

عرف عليّات غموض الدور الوظيفي على أنه " نقص المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء عمله وعدم وضوح سلطاته وصلاحيّاته، مما ينجّم عنه حالة من عدم التأكّد والتوتر، فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على دراية تامة بأهداف العمل أو الإجراءات المتبعة فيه أو ربما يكون غير متأكّد بخصوص المجالات والمسؤوليات المتعلقة بعمله".¹

ويعني غموض الدور الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المؤسسة التي ينتمي إليها مثل المعلومات الخاصة بحدود مسؤولياتها، والمسؤوليات الخاصة بسياسات وقواعد المؤسسة، وطرق تقييم الأداء وغيرها، مما يترتب على ذلك ان يصبح الفرد متطلبات وظيفته مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه للأداء وكيفية تحقيق هذه التوقعات الامر الذي يؤدي الى الحيرة و الاحباط عسكر

كما يكون غموض الدور حسب عبد الجواد سببا في زيادة التوتر وانخفاض الرضا الوظيفي وعدم الثقة بالنفس وارتفاع ضغط الدم مما يؤدي الى التفكير في ترك العمل عبد الجواد²

عرفه المشعان بأنه عدم وضوح مسؤوليات العمل و متطلباته و نقص التغذية المرتدة لدى الافراد من العمل الذي يقومون به الامر الذي يؤدي الى الحيرة و الاحباط و من ثم الشعور بالضغط النفسية

مرعي وبلقيس (1984) : غموض التوقعات وعدم وضوحها أو الإجماع عليها يؤدي

الى التوتر ومن ثم إلى الصراع.³

¹محمد حامد حسين عاشور ,اثر غموض الدور على اتخاذ القرار دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الأولية الحكومية في

قطاع غزة ,درجة مقدمة لنيل ماجيستر في ادارة الاعمال بكلية التجارة في جامعة الاسلامية بغزة سنة 2017ص10.9

² علي عليخ خضر الجميلي احمد يونس محمود البجاري غموض الدور لدى المرشدين التربويين وعلاقته برضاهم عن عملهم

مجلة التربية العلم كلية التربية قسم العلوم التربوية والنفسية جامعة الموصل المجلد 15العدد3لسنة2008ص 311

³ علي عليخ خضر الجميلي احمد يونس محمود البجاري غموض الدور لدى المرشدين التربويين وعلاقته برضاهم عن عملهم

مجلة التربية العلم كلية التربية قسم العلوم التربوية والنفسية جامعة الموصل المجلد 15العدد3لسنة2008ص 278

نستنتج من خلال التعريفات السابقة يمكننا تعريف غموض الدور بأنه عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الموظف من اختصاصه، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، وكيف يجب أن يؤديه، إضافة إلى عدم تأكده من توقعات الآخرين، وافتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء عمله في المنظمة، لافتقار الموظف إلى المعلومة الخاصة بحدود دوره وسلطته ومسؤولياته، والمعلومة الخاصة بسياسات المنظمة، وطرق تقييم الأداء والتداخل في الهيكلية التنظيمية و عدم واقعية الوصف الوظيفي و غيرها... كل هذا يسبب له ارتباكاً في أداء مهامه، ويدفعه للجوء إلى مديره واستشارته في كل صغيرة وكبيرة ، أو المحاولة والخطأ في تنفيذ المهام المكلف بها، مما يؤدي به إلى الشعور بالضغط النفسية المتمثلة في التوتر والقلق و الاحباط في كل مرة يحصل له موقف من بين هذه المواقف في مجال عمله وبالتالي الميل إلى إهمال الوظيفة أو إلى ترك العمل تحت تأثير هذا المصدر الرئيسي من مصادر ضغوط العمل.

ثانياً - غموض الدور الوظيفي كمصدر و مثير اساسي لضغوط العمل:

عندما تكون الأدوار في المنظمة واضحة ومحددة، وتكون المسؤوليات غير متناقضة تخف حدة ضغوط العمل. وترتبط طبيعة الدور في المنظمة بالضغوط وفقاً لمدى الشعور بغموض الدور فعندما لا يعرف الفرد أهداف العمل المطلوب منه ونطاق مسؤولياته وعندما تكون مطالب العمل متناقضة، أو عندما تتناقض قناعاته الشخصية مع العمل الذي يقوم به وعندما يتلقى تعليمات من جهات مختلفة ويفقد الشعور بالمسؤولية تجاه الأشخاص والأشياء يكون غموض الدور لديه كبيراً و هو يشكل له تدريجياً مع الوقت ضغوطات كبيرة دون ان يحس بذلك، وقد قام (Mcneil) بدراسة بينت أن غموض الدور الوظيفي يشكل نسبة كبيرة من مصادر ضغوط العمل، حيث أشارت دراسته إلى أن غموض الدور يمثل 5 من مصادر ضغوط العمل لدى الأفراد، وإلى أن الغموض يؤدي لزيادة التوتر وانخفاض الرضا الوظيفي لدى الأفراد وشعورهم بعدم أهمية ما يبذلونه من جهد، كما تشير دراسة (well & night) إلى أن غموض الدور

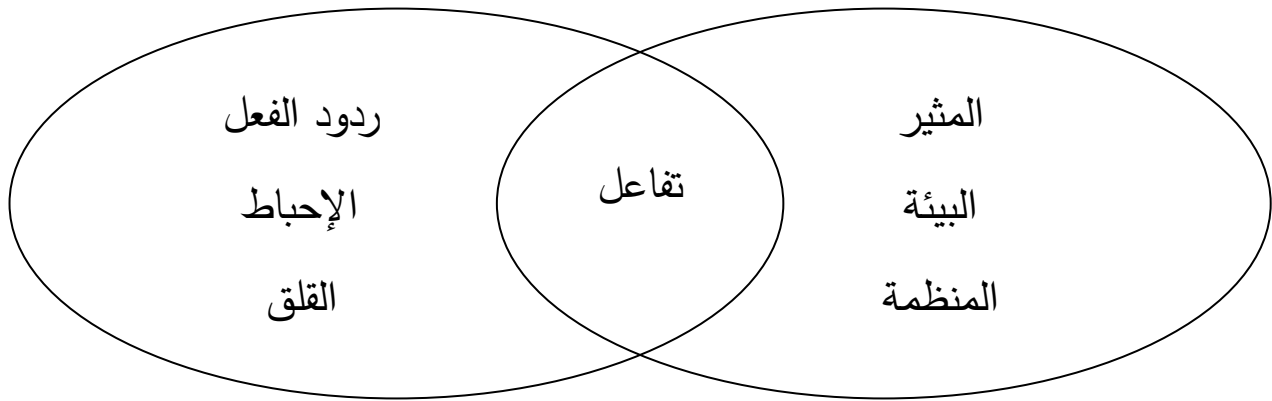
الوظيفي يعتبر أحد أهم مصادر ضغوط العمل ذات الأثر المباشر على معاناة الأفراد بالعمل، ولكن يختلف تأثير هذه المتغيرات على مستوى ضغط العمل من منظمة لأخرى.¹

ويرى العميان أن هناك ثلاث عناصر أساسية لضغوط العمل في المنظمة:

1- **المثير** : وهو عبارة عن المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، والتي قد يكون مصدرها عنصر الفرد أو البيئة أو المنظمة.

2- **الاستجابة**: وهي عبارة عن ردود الفعل (فسيولوجية، نفسية، سلوكية) التي تصدر من الفرد كالإحباط، القلق والتوتر، وغيرها.

3- **التفاعل** : التفاعل بين عناصر الاستجابة والإثارة



شكل (01): يبين التفاعل بين عناصر ضغوط العمل و الاستجابة.²

مصادر ضغوط العمل هي العوامل المسببة للضغوط ، ويشار لها بالإنجليزية بـ (Stressors) أو (Pressure) ، وتعرف بأنها الجوانب المختلفة لبيئة الفرد ، والتي تسبب الإجهاد (Strain) ويختلف تصنيف مصادر ضغوط العمل في الأدبيات المتخصصة باختلاف المداخل النظرية

¹ محمد حامد حسين عاشور، مرجع سابق ص 12

² نفس المرجع ص 11

الفصل الثاني:

غموض الدور الوظيفي

لدراسة الضغوط . وحيث اعتمدت هذه الدراسة تعريف مفهوم الضغوط وفقاً لنظرية توافق الفرد مع بيئته .¹

وهناك عدة نماذج مختلفة مفسرة و مصنفة لمصادر ضغوط العمل والتي يتبين من خلالها كلها بأن غموض الدور الوظيفي من المصادر الأساسية للضغوط نذكر منها :

1. نموذج (روبرت كان Robert Kahn) : يصنف مصادر ضغوط العمل في ثمانى

فئات رئيسية نذكر منها الفئة الخاصة بالدور الوظيفي وذلك كما يلي:

خصائص الدور : تشمل صراع وغموض الدور وزيادة عبء العمل ، والتعرض المتكرر للمواقف المشحونة بالانفعال . وتعكس خصائص الدور طبيعة الأسلوب الإداري المتبع وطبيعة عملية اتخاذ القرارات ؛ لذلك فإن تغيير الممارسات الإدارية يقضى بدرجة كبيرة على الضغوط المرتبطة بخصائص الدور .²

1. نموذج بير و نيومان : يصنف (بير Bheer ونيومان Newman) مصادر ضغوط العمل

كالتالي:

- مطالب وتوقعات الدور :	- زيادة عبء الدور - صراع الدور - غموض الدور - العلاقات الرسمية وغير الرسمية بين أطراف الدور - الاتفاقات النفسية كما يراها العاملون	
- مطالب الوظيفة وخصائص المهمة:	- الجدول الأسبوعي للعمل - زيادة أو نقص الاستغلال - القدرات - تفاوت حجم العمل - إيقاع العمل	- المسئولية - السفر المرتبط بالعمل - الجوانب المحفزة في العمل
- خصائص المنظمة وظروفها:	- الحجم - الأمن الوظيفي	- العلاقات الداخلية - سياسات التوظيف

¹ حنان عبد الرحيم الأحمدى ،مرجع سابق ص 37

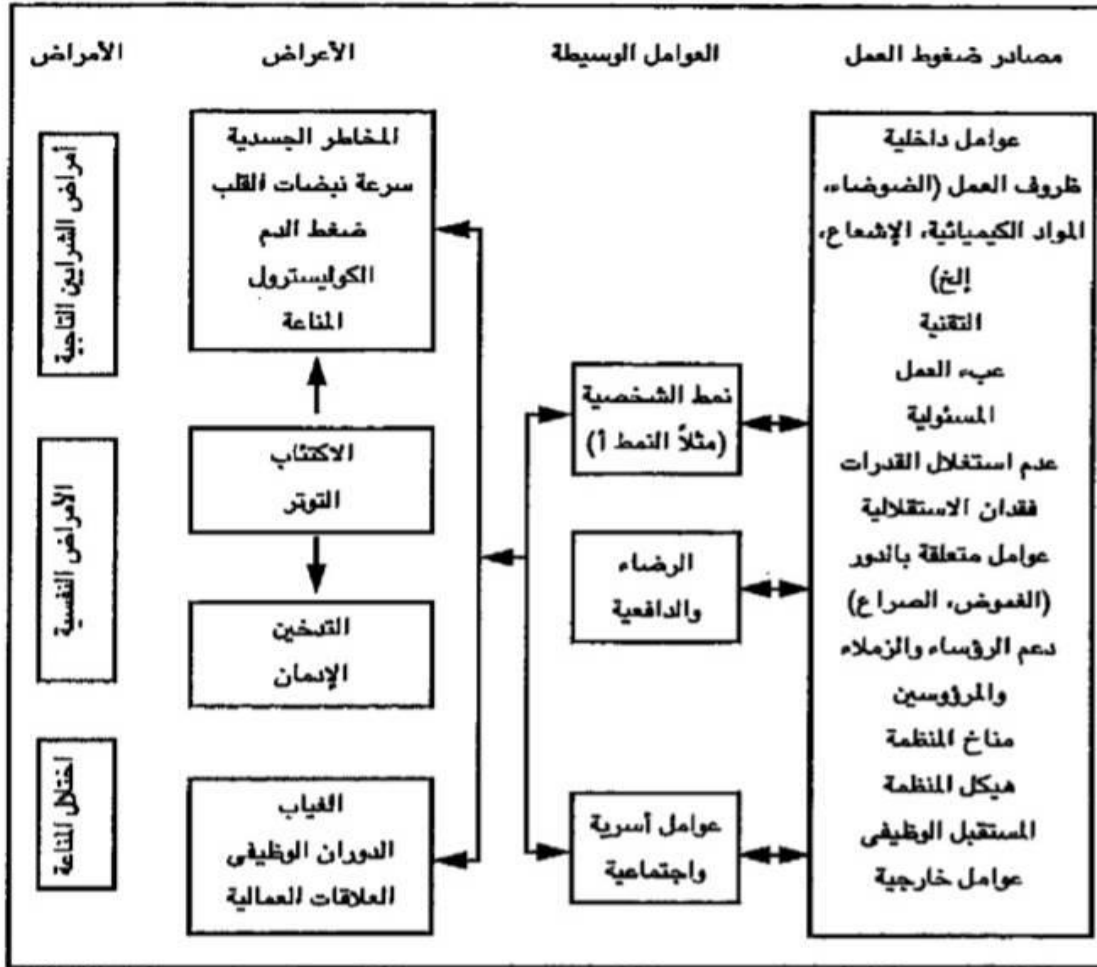
² نفس المرجع ص 38

<ul style="list-style-type: none"> - أسلوب الإدارة - نظم التقييم والرقابة والمكافأة - برامج التدريب - مناخ المنظمة - فرص التقدم الوظيفي 	<ul style="list-style-type: none"> - ساعات ومواعيد العمل - الوقت اللازم لأداء المهام - التغييرات التقنية - هيكل المنظمة - نظم الاتصال 	
<ul style="list-style-type: none"> - طبيعة الطقس - الموقع الجغرافي - التطورات التقنية 	<ul style="list-style-type: none"> - لمواصلات من وإلى العمل - عدد وطبيعة العملاء - نظم الدولة 	<ul style="list-style-type: none"> - المطالب والظروف الخارجية المتعلقة بالمنظمة:
<p>Source: Terry Bheer (1995). "Psychological Stress In the Work Place", Routledge, London: 83.</p>		

شكل رقم (02): لتصنيف مصادر ضغوط العمل حسب بير و نيومان¹

2. نموذج كاري كوبر و روي راين لتصنيف مصادر ضغوط العمل:

¹ حنان عبد الرحيم الأحمدى ، مرجع سابق، ص 42.

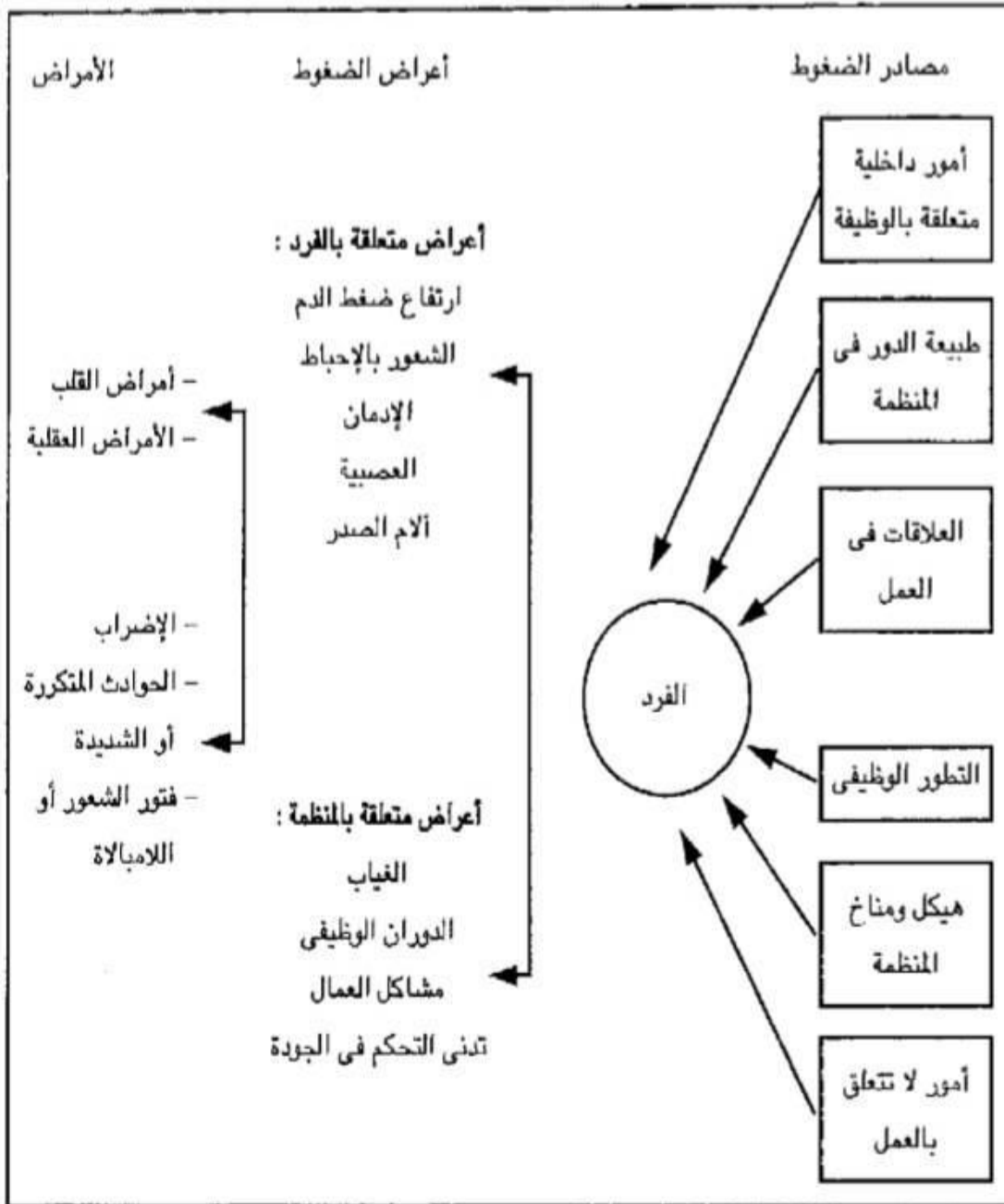


Source: Cary Cooper and Roy Rayne (1988). "Cause, Coping and Consequences of Stress at Work", Wiley Series on Studies in Occupational Stress, John Wiley and Sons, New York: 11.

شكل (03): لتصنيف مصادر ضغوط العمل حسب كاري كوبر و روي راين¹

¹ حنان عبد الرحيم الأحمدى، مرجع سبق ذكره ص 42

3. نموذج سوزان كارترايت و كاري كوبر لتصنيف مصادر ضغوط العمل :



Source: Susan Crtwright and Cary Cooper (1998). "Managing Work Place Stress", Sage Publications:14.

شكل (04): لتصنيف مصادر ضغوط العمل حسب سوزان كارترايت و كاري كوبر¹

¹ حنان عبد الرحيم الأحمدي ،ضغوط العمل عند الاطباء المصادر والأعراض دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية و الخاصة بمدينة الرياض - معهد الإدارة العامة بالسعودية سنة 2002 ص 43

ثالثاً - أسباب غموض الدور الوظيفي:

إن غموض الدور الوظيفي ما هو إلا نتيجة النقص في المعلومات المطلوبة لإنجاز المهام المنوطة بدور وظيفي معين وإذا لم يعرف الموظف المهام الواجب أدائها في العمل، فذلك سيجعله يتردد في اتخاذ القرارات الإدارية ويرجع لأحد خيارين إما الرجوع لرئيسه في كل صغيرة وكبيرة، أو التعلم عن طريق المحاولة والخطأ في استجاباته لمتطلبات المنظمة.¹

ويمكن أن نستخلص العديد من الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى غموض الدور الوظيفي من خلال جرد أدبيات الدراسة من بينها :

- عدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب عمله.
- عدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله.
- قصور قدرات الفرد.
- إسناد مهام غير واضحة في كيفية التنفيذ للفرد
- يمكن أيضاً أن يرتبط غموض الدور بحجم المنظمة وطبيعة النشاط فيها، فيزيد عندما تكبر المؤسسة وتزيد التعقيدات التنظيمية التي بدورها تؤثر على مدى استيعاب الفرد للأدوار المنوطة به.
- توتر العلاقات بين الأفراد في العمل وهي تنقسم إلى ثلاث:
 - . العلاقات مع الرؤساء،
 - . العلاقات مع المرؤوسين،
 - . العلاقات مع زملاء العمل .
- تقديم معلومات مشوشة وغير واضحة من القائد إلى المرؤوسين خاصة عندما تحمل هذه المعلومات
- مصطلحات فنية غير معروفة

¹ محمد حامد حسين عاشور، مرجع سبق ذكره ص10

- عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الفرد ، كما يحدث عندما يتجاوز الفرد الأهداف المطلوبة منه أو يخفق في تحقيقها، أو أن تتحقق بطريقة غير مألوفة في المؤسسة.¹

- حدوث التغيير في الهيكلية التنظيمية للمنظمة أو التغيير في الأفراد .
- المعلومات عن الدور والوصف الوظيفي غير متوفر أو غير موجود أصلا .
- المعلومات عن الدور والوصف الوظيفي موجودة ولكن لا تصل إلى الموظف أو لسبب من الاسباب لا يستطيع الاطلاع عليها .

أما في دراستنا فتوجد أكثر هذه الأسباب ويرجع هذا بشكل كبير لعدم توفيق بعض المسؤولين في تبسيط وتحقيق بعض سياسات التشغيل العامة أو الاستعجالية ذات المستوى الوطني ميدانيا والجمع بينها و بين متطلبات المؤسسات التي يسيرونها و إمكانيات الافراد الذين يكونون تحت تصرفهم سبب مهم و رئيسي لغموض الدور الوظيفي

رابعا - أبعاد و مؤشرات غموض الدور الوظيفي :

تتوقف أبعاد و مؤشرات غموض الدور الوظيفي على طبيعة و نوع المنظمة أو المؤسسة المراد دراستها و طبيعة العلاقات الرابطة بين افرادها و خصائصهم لذلك نجد العديد من الابعاد و المؤشرات المختلفة لكن لا ننكر انها تتفق في بعض الجوانب مع بعضها بالرغم من اختلاف ميادين الدراسة و لهذا سنستعرض بعضها لكننا سنشكل من خلالها ما يخص دراستنا , فقد ذهب تايلور و احمد مثلا إلى تفصيل غموض الدور الوظيفي من خلال ستة ابعاد رئيسية وهي على النحو التالي:

- عدم التأكد من حجم السلطة الممنوحة من قبل المسؤول.
- عدم وضوح أهداف وخطط المنظمة بالنسبة للموظف الذي يعمل بها .
- عدم وضوح مدى صحة استغلال الموظف لوقت العمل بشكل جيد بالنسبة له.

¹فريد راهم، محمد العيفة العلاقة بين صراع و غموض الدور الوظيفي وانعكاسهما على الالتزام التنظيمي للعاملين بمؤسسة كوندور بيرج بوعرييج ،مقال جامعة العربي التبسي -تبسة -العدد32 سنة 2018 ص 8

- عدم معرفة الموظف لمسؤولياته .
 - عدم معرفة الموظف لما هو متوقع منه أن يعمل.
 - عدم تلقي الموظف لأي تفسيرات واضحة حول ما يجب عليه القيام به.¹
- من خلال ما سبق يمكن أن نحصل على بعض مؤشرات غموض الدور الوظيفي وهي على النحو التالي :

- غموض الصلاحيات والسلطات و المسؤوليات الملقاة على عاتق الموظف , كيف يتوجب علي؟

- عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الموظف من أداء الدور المتوقع , وما هو السلوك الذي يقودني لتحقيق النجاح المرجو والطموح ؟

- عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف , ما هو متوقع مني ؟

- عدم وضوح الوصف الوظيفي للموظف ويشمل طبيعة الوظيفة وأهدافها , ما يجب علي أن أعمل؟

- غموض التعليمات والقواعد والإجراءات والقوانين في الوظيفة , كيف تتوقع مني أن أتصرف في مواقف معينة؟

- عدم وضوح الطريقة الصحيحة لإنجاز الأعمال, ما هي الطرق لإنجاز وتحقيق أهداف المنظمة؟

ولقد اعتمدنا في دراستنا على بعض عناصر غموض الدور الوظيفي كأبعاد والتي سننتظر لشرحها في باقي الفصل وهي كالتالي :

- بعد عدم وضوح الهيكلية التنظيمية

- بعد عدم فاعلية الوصف الوظيفي

- بعد عدم وضوح سلوكيات العاملين

¹ محمد بن خالد العوفي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، الرياض، السعودية، 2005، ص 89.

- بعد عدم وضوح النتائج المطلوبة

خامسا - أثر غموض الدور الوظيفي على العمل و اتخاذ القرارات:

يؤثر غموض الدور الوظيفي بشكل سلبي على العمل و الاداء الوظيفي فلقد أشارت دراسة محمد إلى أن من أهم آثار ضغوط العمل ومن ضمنها غموض الدور الوظيفي على مستوى المنظمة ضعف مشاركة الفرد في العمل، والشكاوى والتظلمات وما يترتب على ذلك من تدن في الإنتاج وارتفاع نسبة الحوادث، وتدني مستوى الروح المعنوية والأداء والولاء التنظيمي نتيجة عدم الحماس للعمل وضعف الاتصال بين العاملين إضافة للعدوانية في بيئة العمل و تشير دراسة الكلابي 2008 إلى أن هناك علاقة عكسية بين غموض الدور والرضا عن العمل من خلال¹:

1-الرضا عن زملاء العمل.

2-الرضا عن الراتب.

3-الرضا عن الرئيس المباشر .

ولقد أظهرت دراسة ياتزاك ان العلاقة بين غموض الدور وتعارض الدور لهما دور عكسي في مستوى الأداء، بمعنى انه كلما كان تفاعل غموض الدور وتعارض الدور عاليا كان مستوى الأداء منخفضاً , وتوصلت دراسة كل من كاظم وحربي والتي طبقت على المرشدين التربويين في المدارس الثانوية بالكويت على ان مرشدي الطلاب يعانون من غموض الدور في علاقاتهم مع العاملين معهم، فضلا على ان هذا الغموض له تأثير مباشر في عدم الشعور بالرضا عن العمل وانخفاض مستوى الأداء الوظيفي.²

و يشير محمد في دراسته لاثر غموض الدور الوظيفي على عملية اتخاذ القرار الى توافق دراسة الروقي 2002م ما ذكر في دراسة Canon 1920 من أن هناك أنواع مختلفة لضغوط العمل، كالضغوط الإدارية والوظيفية والتنظيمية، وتوصل لأن هذه الضغوط عندما تكون

¹ محمد حامد حسين عاشور ، مرجع سبق ذكره ص 15

² علي عليج خضر الجميلي، مرجع سبق ذكره ص 6

مستمرة فإنها تفرض نفسها على اتخاذ القرار وتحد من قدرته على تحقيق الأهداف وإنجاز المعاملات بالوقت والجهد المطلوبين، وتؤدي لضعف الإنتاج وضعف رضا الموظف عن عمله.¹

وقد وجد علي عليج و احمد يونس في دراستهما ان العلاقة بين غموض الدور والرضا عن العمل لدى المرشدين التربويين هي علاقة عكسية، وهذا يعني انه كلما كانت مهام المرشد التربوي ومسؤولياته وواجباته غامضة وغير محددة بشكل واضح انعكس ذلك سلبا على كفاءة الممارسة المهنية وقصورا في الرضا عن العمل الإرشادي، إذ أشارا ان غموض الدور يؤثر سلبا في مستوى الرضا الوظيفي، بمعنى انه كلما كانت متطلبات الدور واضحة لدى شاغل الدور كان الرضا الوظيفي مرتفعا.²

سادسا - غموض الدور الوظيفي على شكل عدم وضوح الهيكلية التنظيمية:

إن عدم وضوح الهيكلية التنظيمية يعد من اكبر المشاكل التي تعاني منها المنظمات في الوقت الحالي بحيث أنه يجبر وراءه العديد من المشاكل الأخرى التي تضر بالعمل كغموض الدور الوظيفي فقد يؤدي تداخل الصلاحيات بين مختلف المدراء مثلا أو تدخلهم في صلاحيات بعضهم البعض و الذين من المفروض بان يكون كل منهم يتدخل في حدود اختصاصه الى صعوبة تحديد الجهة المسؤولة بالضبط من قبل الموظفين و عدم معرفتهم لحدود سلطات و صلاحيات كل جهة مما يؤدي الى عرقلة سير العمل الإداري و سوء العلاقة بين العاملين و اتهام كل جهة للأخرى بالتقصير و بهذا يغطي البعض على فشلهم و يصعب بعدها تحديد الجهة المقصرة بالضبط .

وقد توصلت دراسة المصري إلى أن عدم معرفة الموظف بحدود صلاحياته ومسؤولياته يحد من قدرته على ممارسة السلطة داخل عمله، وأن تعدد الجهات التي تعطي التعليمات للموظف واعتقاده بعدم وجود مسئول واحد عن عمله يؤثر سلبا على قدرة ، المسئول

¹ محمد حامد حسين عاشور مرجع سابق ص 16

² علي عليج خضر الجميلي، ص 16

على مساءلة ومحاسبة المرؤوس، أما دراسة قنديل فقد أوصت بضرورة توضيح خطوط السلطة بشكل يضمن عدم وقوع أي موظف في إشكالية عدم معرفته لحدود صلاحياته.¹

و قد أضاف محمد في موضوع التفاوت في الرتب في الهيكلية التنظيمية مع التطابق في الرتب أنه عندما يبدأ الموظف مساره المهني وهو متأمل بالنمو الطبيعي لحياته المهنية، يبدأ بتخطيط مساره ليتناسب مع قدراته ويتكيف معها ، لكنه قد يفاجأ بأن مساره الوظيفي مهدد من قبل أشخاص غير مؤهلين للترقية، يسبقونه في النمو الوظيفي، فتكون تلك الحادثة كارثة كبرى عليه، فقد يتوقع أنه الأجدر بين زملائه، لهذا سيكون لهذه الواقعة أثرها السلبي على الموظف وأداءه، ويولد حالة من الضغوط النفسية الشديدة التي تؤثر على الموظف نفسه، وتولد حالة من التصادم المستمر بين الزملاء في العمل والتفكك والافتقار لتأييد أو تحمل أفراد الجماعات داخل العمل لبعضهم البعض.²

ويضيف علي عليج و احمد يونس ان نجاح العملية الإرشادية يعتمد على قضايا متعددة من أهمها وضوح الدور الذي يجب ان يقوم به المرشد التربوي في المؤسسة التربوية، فقد أشار كل من مداك وجيني إلى ان عدم وضوح دور ووظيفة المرشد التربوي يقود إلى مشكلات متعددة منها:

- تداخل الأطر المهنية للأطراف المختلفة داخل المؤسسة التربوية
- ازدواجية الأداء وضعف الاتصال المنظم بين الأطراف المختلفة،
- صعوبة تقييم الأداء باعتباره جانبا أساسيا في التطور المهني فضلا عن عدم الرضا الوظيفي.³

¹ محمد حامد حسين عاشور، مرجع سابق ص 17

² محمد حامد حسين عاشور، نفس المرجع ص16

³ علي عليج خضر الجميلي مرجع سبق ذكره، ص4

سابعا - غموض الدور الوظيفي و عدم فاعلية الوصف الوظيفي:

عرف السيد الوصف الوظيفي على أنه التحديد الواضح و الدقيق لواجبات اختصاصات كل وظيفة من حيث المهام المطلوب أدائها ، و أساليب انجاز هذه المهام و المسؤوليات المخصصة للوظيفة، و الظروف المحيطة بأداء الوظيفة و التبعية الإشرافية للوظيفة و شروط شغل الوظيفة و في العادة يحتوى شكل الوصف الوظيفي المكتوب على عناصر اللقب الوظيفي و المهام التي يجب أدائها، و الخصائص المميزة للوظيفة، و الظروف البيئية في السلطة و المسؤوليات للشخص شاغل الوظيفة. ويقدم الوصف الوظيفي معلومات قيمة في عملية تقييم الأداء و عند تقرير مستويات المكافأة أو المرتبات ¹.

ومن خلال هذا التعريف تتبين لنا أهمية وضرورة تفعيل دور الوصف الوظيفي في عمليات التقييم و المحاسبة في كل التنظيمات لتجنب كل الحساسيات و لكن الأهم من أن يكون الوصف الوظيفي موجودا هو أن يكون مبنيا على اساس دراسة للواقع و ليس بشكل مثالي أو على أساس تقليد أعمى لنماذج أقيمت بناءا على خصائص مجتمعات و منظمات أخرى .

كما أوصت دراسة المصري على التوفيق بين الوصف الوظيفي والمواصفات الوظيفية كالقدرات الدراسية والمؤهلات الأساسية للموظفين، مما يزيد من قدرتهم على الابتكار والإبداع والتفاني في الأداء الوظيفي، ويتحقق مبدأ وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وذلك بعد النتيجة التي توصلت لها الدراسة في أن عدم وجود وصف وظيفي واضح يحد من قدرة الرئيس على محاسبة المرؤوسين، ويترتب على ذلك عدم منح المرؤوس الحرية الكافية في أداء المهام

¹خليف، أمل عثمان رشوان محمد بطاقة الوصف الوظيفي في تطوير المسار الوظيفي للعاملين في مصلحة الضرائب على المبيعات بالأسكندرية دراسة تطبيقية مجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - مصر - العدد 4 دار النشر المنظومة سنة

المفوضة إليه دون الرجوع للرئيس، وذلك لاقتناع الرئيس بعدم إمكانية المحاسبة والمسائلة وفق آلية مفهومة للجميع.¹

فعندما تكون المحاسبة أو التقييم قائمين على معايير خارجة عن اطار الوصف الوظيفي و يلعب دورا هامشيا في تقييم الأداء لا يمكن ان نتوقع التزاما مهنيا من الموظفين أو احتراماً للقواعد أو تقانيا في العمل بل يجب ان نتوقع الكثير من المشاكل المترتبة عن هذا أو الاحساس بالضغط النفسية في العمل .

و كما أوضح السيد فإن مسؤولية تطوير المسار الوظيفي تقع على عاتق كل من الفرد و المنظمة و الرئيس المباشر . و بالرغم من أن الفرد هو المسؤول في النهاية عن اعداد خطط تطوير مساره الوظيفي إلا أن التجربة أظهرت أن الناس لا تقدماً كبيراً إذا لم يحصلوا من المنظمة على قدر من التشجيع و التوجيه و تزويدهم بالأدوات و الفرص اللازمة لتطوير مهاراتهم و ذلك كله في ظل المسارات الوظيفية المتاحة من قبل المنظمة.²

ثامنا - غموض الدور الوظيفي على شكل عدم وضوح سلوكيات الموظفين:

تتعلق سلوكيات الموظفين عامة بالثقافة التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر و غير مباشر على غموض الدور الوظيفي خاصة فيما يتعلق بالأدوار المستحدثة أو بتعبير أدق الغريبة على المنظمة أو الجديدة فيها , كما تتعلق سلوكياتهم خاصة من جانب العلاقات غير الرسمية في التنظيم بالأدوار الوظيفية التي تبني تقريبا عليها بشكل كبير و تأتي بعدها الاهتمامات المشتركة بين مختلف الموظفين و بناءا على هذا يكون هناك تمييز كبير في المكانات بين الموظفين لا يجد فيه الذي يعاني من غموض الدور مكانا له فيدخل في دوامة أشبه كثيرا باغتراب وظيفي لذلك يجد من السلوكيات و التصرفات الغريبة من باقي الموظفين ما يؤرقه ويعجز عن تفسيره و التعامل معه خاصة اذا استمر الوضع كما هو عليه .

¹ محمد حامد حسين عاشور ,اثر غموض الدور على اتخاذ القرار دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الأولية الحكومية في

قطاع غزة ,درجة مقدمة لنيل ماجيستر في ادارة الاعمال بكلية التجارة في جامعة الاسلامية بغزة سنة 2017 ص17

² خليف،أمل عثمان رشوان محمد ، مرجع سبق ذكره ،ص4

كما أن غموض الدور الوظيفي يصعب كثيرا من عملية التنسيق بين الموظفين بسبب هذه السلوكيات و هذا يؤثر على عمليات التعاون بينهم من اجل تحقيق اهداف المنظمة وعليه فهو يؤثر بشكل سلبي على اداء المنظمة ككل تماما كما يؤثر على الأفراد .

ولقد أوصت دراسة قنديل الإدارة بضرورة توضيح المعلومة المقدمة للموظف، عن طريق توثيقها أو إرسالها بعدة صور (ورقية - إلكترونية)، كما أوصت الدراسة بالحفاظ على تقدير الموظفين عند انجازهم لأعمال يعتقدون أنها صعبة، والوقوف معهم في الأعمال الموكلة لهم، وإتباع أسلوب المكافأة كوسيلة لتقدير جهد الموظف عندما ينجز أعمال شاقة وهامة.

كما أوصت دراسة حلاوة بضرورة تفعيل العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين موظفي الوظائف الدنيا والعليا، وربطها بالواقع الاجتماعي والإنساني المحيط بالظروف الشخصية وظروف عمل الموظفين، بما يقارب من وجهات النظر ورؤية كل الأطراف للواقع الذي يعيشه كل طرف.¹

تاسعا - غموض الدور الوظيفي على شكل عدم وضوح النتائج المطلوبة :

أحيانا تعاني المجموعة من مشكلة غموض الدور ، بمعنى أنهم يفتقدون للمعلومات اللازمة لتعريف كيف يؤديون دورهم ، فالشخص الذي يفكر بطريقة (أنا لا أعرف ماذا يريد هؤلاء الناس مني) يواجه غموضًا في الدور بالطبع، وهذا الشعور غير مريح حيث أن من يعاني غموض الدور لا يتمتع بالمشاركة في المجموعة، وربما بحث عن طرق لتجنب ذلك.²

نستنتج مما سبق أنه عندما يكون هناك غموض في الدور تكثر تساؤلات الفرد عما يجب عليه فعله ليحقق التوافق بين متطلباته و متطلبات التنظيم المنتمي اليه و خاصة عندما يكون تقييم الفرد في الاداء من العادي الى الجيد فهذا النوع يتأثر بصورة كبيرة عندما لا يحقق النتائج المرجوة من عمله فكيف سنتوقع ردة فعله اذا لم تكن هناك اصلا نتائج واضحة للعمل

¹محمد حامد حسين عاشور ، مرجع سبق ذكره ، ص 18

² نفس المرجع ، ص 18

الذي يعمله الأكيد في هذه الحالة بأنه سيتبع أسلوب مواجهة للوضع الذي هو فيه أو أسلوب للهرب من إرهابات هذا الوضع الغير طبيعي .

ويزداد الغموض كلما طال الزمن بمسبباته وبعض الأفراد يتقبلون مثل هذه الحقيقة، وهم نادراً ما يكونون واضحين حول النتائج الطويلة الأمد بالنسبة للمؤسسة أو العمل، ولكون الفترة طويلة يستطيع الأفراد تعديل أدائهم في الدور ، والأفراد أيضاً قد يكونون غير متأكدين من النتائج القصيرة الأمد للحصول على مجموعة من الاهداف لكون الفترة قصيرة لا تسمح لهم بتعديل أهدافهم .

وقد توصلت دراسة المصري إلى أن غموض الدور الوظيفي يؤثر سلباً على التزام الفرد بقيم وواجبات العمل، حيث أن عدم معرفة الموظف بأولويات عمله يحد من التزامه بمهامه وواجباته كونه عضواً في التنظيم، وأن عدم وضوح مدى صحة استغلال الموظف لوقت العمل بشكل جيد يحد من قدرته على الالتزام بمهامه وواجباته، وأن عدم وضوح أساليب العمل يجعل الموظفين في حيرة من أمرهم ويترددون في اتخاذ أي قرار دون الرجوع للإدارة العليا مما يجعل جزء كبير من العمل عبارة عن روتين متكرر مما يؤثر على التزامهم بتحمل أعباء المسؤولية، وأن عدم وضوح آلية تقييم الموظف في العمل بشكل كافي بالنسبة له وعدم وجود من يقدر عمله المميز يؤثر سلباً على التزامه بقيم ومبادئ العمل.¹

عاشرا - انعكاس غموض الدور الوظيفي على الإجهاد النفسي:

في دراسة أجراها الباحث قيس رشيد الزيدي بجامعة الكوفة سنة 2019 على المرشدين التربويين وجد فيها علاقة ارتباطية إيجابية بين غموض الدور والإجهاد ما يعني أن الاجهاد يزيد لدى المرشدين كلما زاد غموض الدور خرج بنتيجة مفادها أن توفر المعلومات الضرورية لتأدية العمل وتوضيح حدوده، والتأكد من الواجبات والمسؤوليات ووضوح التوجيهات والسياسات الخاصة بالعمل لدى المرشد يقلل شعوره بضغط العمل والعكس بالعكس. وذلك لأن

¹ محمد حامد حسين عاشور، مرجع سابق ، ص 1

هناك علاقة قوية بين الغموض في الدور وتزايد مستوى الإجهاد الناتج عن أحداث الحياة الضاغطة.

فالإجهاد كان جزءاً من خبرة الإنسان اليومية إذ كان مرتبطاً بالمشاكل المتنوعة مثل الصدمة والتهيج العاطفي والجهد العقلي أو الفيزيائي والتعب والخوف والألم والحاجة إلى التركيز والمحاولة في النجاح... الخ، مما يتطلب التوافق لتلك العوامل المسببة، وإن أهم مسألة أثارت الجدل هي هل يعد التعرض للإجهاد أو التغلب عليه مسألة تبعث الاستقرار النفسي الكامل، ومن هنا انطلقت بعض الدراسات لتؤكد أن الشعور بالإجهاد فقط يدفع الإنسان لمحاولة التغلب عليه.¹

كما وجدت فريدة إيقارب في دراستها علاقة ارتباطية دالة بين غموض الدور المهني و الاحتراق النفسي بحيث كلما زادت درجة الغموض كلما ارتفع مستوى الاحتراق النفسي.² وفي إشارة لكيفية انعكاس ضغوط العمل وخاصة التنظيمية على الإداريين تضيف الباحثة سماهر مسلم أن معظم الأعمال تتضمن درجة أو أخرى من الضغوط و يحاول بعض الأفراد التكيف معها في حين أن البعض الآخر لا يستطيع ذلك و مع مرور الوقت و استمرار تعرض هؤلاء الأفراد للضغوط فإنهم يعانون من الاحتراق الوظيفي الذي يعتبر الأعراض الناتجة عن التعرض فترة طويلة للضغوط. فالتسلسل المنطقي لتطور الآثار السلبية للضغوط يبدأ بأعراض مبكرة كالقلق وضعف التركيز وصعوبة اتخاذ القرارات والإعياء والإرهاق الشديد وصولاً إلى ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي تعتبر المحصلة النهائية والمأساوية لضغوط العمل التي تتراكم على الإنسان خلال عمله.³

¹ قيس رشيد الزبيدي، مرجع سابق، ص 06

² فريدة إيقارب اثر صراع و غموض الدور على الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي و المهني رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التربية سنة 2009/2008 ص 135

³ سماهر مسلم عياد أبو مسعود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة أسبابها وكيفية علاجها رسالة ماجستير إدارة الاعمال بكلية الدراسات العليا في الجامعة الاسلامية في غزة فلسطين سنة

خلاصة:

في هذا الفصل الذي تناولت فيه غموض الدور الوظيفي استخلصت أن غموض الدور الوظيفي يعبر على عدم وجود المعلومات التي يحتاجها العامل لأداء عمله وان وجدت فهي ناقصة غير مكتملة و أيضا على عدم وضوح حدوده من سلطات وصلاحيات، مما ينجم عنه حالة من التساؤل الدائم و ما يصحبه من القلق والتوتر ولا يكون في صورة واضحة عن أهداف العمل والإجراءات المتبعة وبالتالي سيجهل المسؤولية الملقاة على عاتقه او يفقد الاهتمام بها اصلا وهذا ما يجعل العامل الذي لديه غموض حول دوره الوظيفي يتصرف بتصرفات غير مسؤولة ويفقد روح المبادرة في العمل والثقة بالمؤسسة التي يشتغل فيها .

الفصل الثالث

الإحتراق الوظيفي

تمهيد :

نجد في كل مجالات العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره الكامل الأمر الذي يدفع به الى الشعور بالعجز عن تقديم المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخريين ومتى حدث ذلك فان العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعدا سلبيا له آثار مدمرة بالتدريج على الحياة المهنية ككل ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنزاف الطاقة و الجهد إلى حالة من الإنهاك والاجهاد الانفعالي التي يمكن تعريفها بالاحترق الوظيفي (JOB BURNOUT) ومن خلال هذا الفصل سأحاول تعريف الاحترق الوظيفي والنظريات المفسرة له وكيفية قياسه مع التعرّيج على مصادر وأسباب ومراحل الاحترق وأيضا الأعراض والنتائج الناجمة عنه وأخيرا كيفية منعه ووسائل مواجهته.

أولاً - مفهوم و تعريف الاحترق الوظيفي:

الاحترق الوظيفي ظاهرة متعلقة بتأثير الضغوط نفسية أو التنظيمية التي تحدث في مكان العمل و يتم تسميتها بمختلف الاسماء مثل الاجهاد النفسي الوظيفي أو الاحترق النفسي المهني أو الارهاق النفسي المهني و غيرها من التسميات الا انها تشترك كلها في كون أسبابها متعلقة بالعمل بشكل كبير

و قد أشارت دراسة أجرتها مؤسسة "غالوب" للأبحاث عام 2018، على 7500 موظف في الولايات المتحدة، إلى أن الإنهاك الجسدي والنفسي هو محصلة للمعاملة غير العادلة في بيئة العمل وضغوط العمل، وعدم وضوح طبيعة الدور الذي يضطلع به الموظف. وقد يصاب الموظف بالإجهاد والتوتر بسبب عدم الحصول على التشجيع الكافي أو ضغوط العمل، وفق أطر زمنية غير واقعية ، ونكرت منظمة الصحة العالمية ثلاثة أعراض أساسية للإنهاك المهني وهي (الشعور بالإعياء واللامبالاة حيال الوظيفة وتدني الأداء في العمل).¹ و قامت منظمة الصحة العالمية بتعريف الإجهاد الوظيفي بكونه متلازمة قد يصاب بها الموظف بسبب ما قام به من جهد في مكان العمل وهو منقسم إلى ثلاثة محاور الأول يكون شعور باستنزاف الطاقة حيال كافة الأمور بالإضافة لزيادة التباعد النفسي عن الوظيفة أو زيادة الشعور بالتشاؤم والاكئاب تجاه الوظيفة ، ومن جانب آخر فالجهد الوظيفي هو عبارة عن حالة صحية قد يتعرض لها موظف واحد أو أكثر والذين قد أثبتوا كفاءتهم وقدرتهم في العمل ولكنهم لم يظلوا على عهدهم تجاه العمل فقد قل الشغف والجودة في العمل وقد يظن البعض أن ذلك الأمر يؤثر وبشكل سلبي على الموظف فقط بل أنها مشكلة تعاني منها المؤسسة ككل وبالتالي يلزم التعامل معها والحد منها قبل أن يتفاقم الأمر.²

¹ موقع امجلة اندبندنت عربية "الإجهاد الوظيفي" ضمن التصنيف الدولي للأمراض في 2022 الصحفية ياسمين الفردان

[/https://www.independentarabia.com/node/199266](https://www.independentarabia.com/node/199266)

² موقع <https://minthr.com/ar/glossary> هي تطبيق لإدارة الموارد البشرية تم اعداده خصيصا لحل المشاكل التي

يواجهها مسيروا الشركة

وعند اطلاعنا على موقع منظمة الصحة العالمية وجدنا كعنوان في التصنيف الدولي للأمراض: الإرهاق "ظاهرة مهنية" و ترجمنا محتواه في مايلي : تم تضمين الإرهاق في المراجعة الحادية عشرة للتصنيف الدولي للأمراض (ICD-11) كظاهرة مهنية. لا يتم تصنيفها على أنها حالة طبية , تم وصفه في الفصل: "العوامل التي تؤثر على الحالة الصحية أو الاتصال بالخدمات الصحية" - والتي تتضمن الأسباب التي من أجلها يتصل الأشخاص بالخدمات الصحية ولكن لم يتم تصنيفها على أنها أمراض أو ظروف صحية , يتم تعريف الإرهاق في (ICD-11) على النحو التالي : الإرهاق هو متلازمة يتم تصورها على أنها ناتجة عن ضغوط مزمنة في مكان العمل لم تتم إدارتها بنجاح. يتميز بثلاثة أبعاد: استنفاد مشاعر أو استنفاد الطاقة , زيادة المسافة الذهنية عن عمل الفرد ، أو الشعور بالسلبية أو السخرية المتعلقة بوظيفة الفرد , و انخفاض الكفاءة المهنية. يشير الإرهاق تحديداً إلى ظواهر في السياق المهني ولا ينبغي تطبيقه لوصف التجارب في مجالات أخرى من الحياة ."

تم تضمين الإرهاق أيضاً في الإصدار العاشر من التصنيف الدولي للأمراض ، في نفس الفئة كما في الإصدار الحادي عشر من التصنيف الدولي للأمراض ، لكن التعريف أصبح الآن أكثر تفصيلاً.

منظمة الصحة العالمية على وشك الشروع في تطوير المبادئ التوجيهية القائمة على الأدلة بشأن الرفاهية العقلية في مكان العمل.¹

و بالبحث في القاموس اللغوي عن الفعل "يحترق - حرق" نجد أن من معانيه "يفشل فشل" و"ينهار أو يصبح منهكاً نتيجة للعمل الزائد على الطاقة والمقدرة، ومن ثم فإن الاحتراق الوظيفي ما هو إلا حالة من حالات الإنهاك والشد العصبي الناتجة عن زيادة عبء العمل ومتطلباته.

أما تعريفه اصطلاحياً فيعرفه تايلور بأنه عبارة عن إرهاق واستنفاد القوة والنشاط

¹ موقع منظمة الصحة العالمية <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out>

وتعرف (ما سلاك) MASLACH الإحترق بأنه "مجموعة أعراض من الاجتهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين، والإحساس بعدم الرضا عن انجاز الشخصي والأداء المهني"، كما يعرف بينس وأرانس الإحترق الوظيفي بأنه "حالة من الاجهاد البدني والذهني والعصبي والانفعال وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة، وفي مواقف تحتاج لبذل مجهود انفعالي مضاعف".¹

عرفه الراشدان بأنه حالة استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته مما ينعكس آثاره سلباً بشكل مباشر على العملاء وعلى المؤسسة التي يعمل فيها

الفرد. 2.

ويمكن تعريف الإحترق الوظيفي بأنه بمثابة تلك الحالة التي يصل إليها الفرد ويفقد فيها الرغبة في العمل، علاوة على تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله، وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير مدة طويلة من الزمن أو نتيجة للعديد من الضغوط. كما يرى هوارى أن الإحترق الوظيفي هو "حالة نفسية يفقد فيها الفرد الاهتمام بنفسه وبعمله، ويشعر بالقلق، والتوتر، والإجهاد، والضغط، نتيجة أعباء العمل، وعدم قدرته على مواجهة متطلباته".

و يشير محمد أنه "تغير سلبي واضح لسلوك الفرد تجاه نفسه وتجاه الآخرين، وينتج عنه تقلب في المشاعر، والميول، والرغبات، وصولاً إلى حالة متدهورة من الإعياء، والاكتئاب، كرد

¹ حكيمة مصباحي علاقة الإحترق الوظيفي باداء العاملين بمديرية الجمارك دراسة ميدانية على اعوان الجمارك بالوادي لنيل

درجة دكتوراه بجامعة الوادي الجزائر سنة 2016/2017 ص 31

² أنور أبو موسى - يحيي كلاب الإحترق الوظيفي و تأثيره على اداء العاملين دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في

جمعية اعمار للتنمية والتأهيل معهد التنمية المجتمعية سنة 2011/2012 ص 27

فعل لعدم قدرته علي التكيف مع ضغوط العمل، وعبء الحياة الزائدة عن طاقته، وعدم قدرته علي تحسن وضعه الحالي في ظل بيئة عمل سريعة التغيير".¹

لكن في هذا السياق يجب أن نوضح أن الإحترق الوظيفي لا يعد اضطراباً نفسياً يمكن تشخيصه، ورغم ذلك هناك بعض العلامات الأكثر شيوعاً لهذه الحالة، منها: محاولة تجنب الأنشطة المتعلقة بالعمل، فالأفراد الذين يعانون من الإحترق الوظيفي ينظرون إلى وظائفهم على أنها مرهقة ومحبطة بشكل كبير، وهو ما يجعلهم يحاولون نقل المهام والأنشطة المرتبطة بالعمل للآخرين. كذلك فإن التعرض للإجهاد المزمن الذي يُعتبر أحد لوازم الإحترق الوظيفي قد يؤدي إلى حدوث أعراض جسدية، مثل الصداع وآلام المعدة.²

وضع الباحثان بيرلمان و هارتمان تعريف إجرائي للإحترق استند إلى الأدبيات والبحوث التي تناولته ونص علي ما يلي: الإحترق الوظيفي هو الاستجابة إلى الإجهاد الانفعالي الناجم عن الإجهاد النفسي، والأداء المنخفض في العمل وأسلوب التعامل الجاف مع الآخرين.

وعرفه ليفي بأنه استجابة الجسم غير المحددة لجميع التأثيرات و التغيرات و المتطلبات و الضغوطات التي يتعرض لها و محاولته التكيف معها.³

ويعبر مصطلح الإحترق الوظيفي عن حالة نفسية تصيب الموظف تؤدي به إلى فقدان الرغبة في العمل، وتترافق مع انخفاض مستوى الإنتاجية، فضلاً عن الإرهاق الجسدي والعقلي الناجم عن ضغط العمل، يصيب الإحترق الوظيفي الموظفين الذين يمضون فترة طويلة من حياتهم في نفس الوظيفة، وتختلف تلك الفترة بحسب طبيعة الصناعة، لكنها عادة ما

¹ موقع دراسات في التعليم العالي موضوع الإحترق الوظيفي الاسباب و طرق العلاج الباحث سعيد بن علي https://sihe.journals.ekb.eg/article_202324.html

² موقع الجزيرة موضوع الإحترق الوظيفي كيف يمكن لوظيفتك ان تقضي على حياتك <https://www.aljazeera.net/midan/miscellaneous>

³ شعباني فاطمة المعتقدات اللاعقلانية وعلاقتها بالإحترق النفسي و الرضا الوظيفي لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي لنيل

تكون أكثر من سبع سنوات، لذا وتقديماً لإصابة الموظفين بهذه الحالة ، فإن الشركات تعمل على تغيير أقسامهم أو أدوارهم كل بضع سنوات، كما يمكن أن يستمر لبضع أسابيع أو أشهر أو حتى سنوات على حسب 1.

هنالك العديد و الكثير من التعريفات للظاهرة و التي لا يمكن حصرها أجمعها في دراسة واحدة و التي تتعدد في جوانب تناولها لها لكنها تشترك و تتفق في أنها ظاهرة نفسية تصيب العاملين فيها ضغوط عمل بحيث يصيبهم اجهاد و سلبية نحو العمل وفقدان للطاقة و الرغبة في العمل و تنعكس اثارها على الفرد و المؤسسة وجوده العمل خاصة .

لكن بالرغم من كل البحوث و الحقائق التي قدمها الباحثون و المهتمون بهذا الموضوع وخاصة في الدول الأجنبية لا تلقى ظاهرة الاحترق الوظيفي الاهتمام ولا الاعتراف اللازمين في دول العالم الثالث سواء من طرف أصحاب القرار أو من الفئات المعنية بالأمر أو المجتمع ككل وهذا من الممكن أن يرجع إلى الثقافة الخاصة بكل مجتمع .

مصادر و اسباب الاحترق الوظيفي:

ينظر المهتمون إلى الجانب الوظيفي على أنه الأكثر وزناً في إيجابية وسلبية الفرد العامل نظراً لما يمثله العمل من دور مهم في حياته. فالعمل يحقق حاجات للفرد تتراوح بين حاجات أساسية مثل السكن والصحة إلى حاجات نسبية لها أهميتها في تكوين الشخصية السوية مثل التقدير واحترام الذات والنمو والاستقلالية , ولهذه الأسباب فهو يمكن أن يكون الأكثر تأثيراً في السلوك الذي يتبناه الفرد وتصرفاته .

ويعتبر نموذج فورنها مسببات متلازمة الاحترق النفسي ناتجة عن ضعف الدور، وعدم توفر مناخ تنظيمي صحي، والهيكل التنظيمي، وتتميز بإعطاء أهمية للضغوط الناتجة عن السياق التنظيمي، وتفترض أن الاحترق النفسي هو استجابة لضغوط العمل.

وحسب نموذج وينوبست أنه من أسباب متلازمة الاحترق النفسي هو التراخي النسبي للهيكل التنظيمي الذي ينجر عنه المواجهة المستمرة بين أعضاء المنظمة، وينتج عنه

¹ موقع تطبيق مجرة الموضوع المفاهيم الادارية الاحترق الوظيفي / <https://hbrarabic.com/>

خلل في الدور وصراعات بين الأشخاص. أما فيما يخص الدعم الاجتماعي يمكن أن يؤثر على مختلف الاضطرابات التي تنجم عن أي نوع من الهياكل و هذا المتغير يعتبر من خلال هذا النموذج متغير أساسي يؤخذ بعين الاعتبار عند التدخل لمعالجة هذه المتلازمة.¹

وقد عدت الباحثة حكيمة مصباحي المصادر المهنية الضاغطة للاحترق الوظيفي في : (نقص الدعم الاجتماعي , غموض الدور , عبء العمل , المصادر الشخصية و النفسية) .
2.

وفي هذا الصدد استعرض ماهر أربعة عشر دراسة بحث خلالها عن أسباب الاحترق الوظيفي وتبين له وجود ثمانية أسباب رئيسية للاحترق النفسي أوردتها وهي :

العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كافي من الراحة , غموض الدور , فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل والإنتاج , الشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقات المهنية ,

الزيادة في عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة , الرتابة والملل في العمل , ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل , الخصائص الشخصية للفرد.³

يمكننا أن نلاحظ من خلال ما ذكرناه أن مصادر و أسباب الاحترق أغلبها مرتبطة ببيئة العمل وما تتيحه من فرص تساعد على زيادة مستويات الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن ، وفي المقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب والتي يمكن تلخيصها في الآتي: (علاقات العمل الشخصية ,عبء الدور الزائد و المنخفض , غموض الدور , صراع الدور , نقص المكافآت وغياب الدعم , ضعف التغذية الراجعة عن مدى كفاءة أو عدم كفاءة الأداء , نظم الأجور والحوافز , المهام البيروقراطية المتزايدة , الرقابة

¹ شعباني فاطمة ، مرجع سبق ذكره ص 97

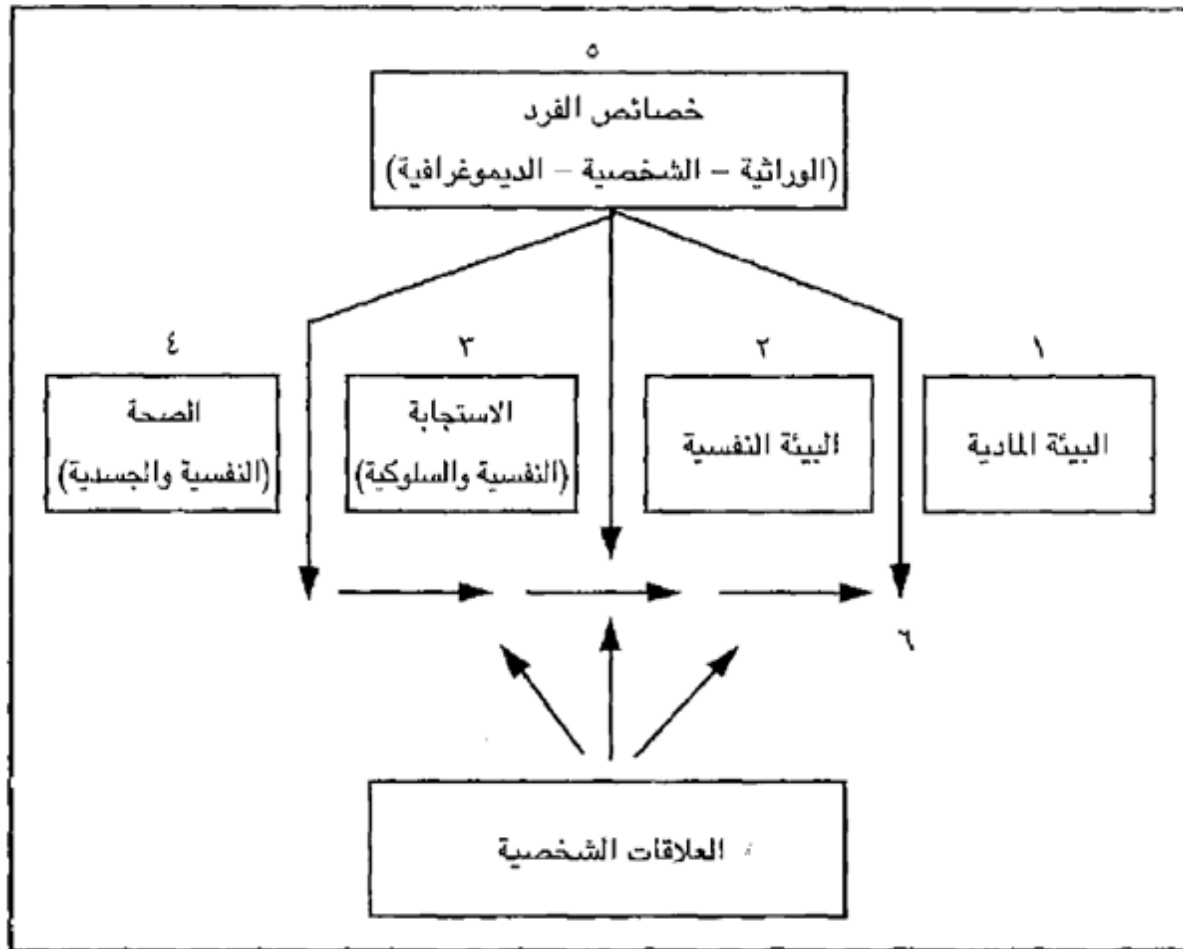
² حكيمة مصباحي ، مرجع سابق ص 40

³ عبد الله بن محمد بن حسن المهداوي مستويات و ابعاد الاحترق النفسي علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية لدى المرشدين الطلابيين في المرحلتين الابتدائية و المتوسطة بإدارة تعليم العاصمة المقدسة لنيل درجة الماجستير في علم النفس في جامعة أم القرى سنة 2002 ص 18

والممل في العمل ، الخصائص الشخصية للفرد ، سياسات غامضة أو تحكمية ، نظم الاتصال غير فعالة ، صرامة وجمود التنظيم) .

النظريات المفسرة لتوافق الفرد مع بيئته و علاقة ذلك بضغط العمل:

لفهم آلية التفاعل الذي يحدث بين الفرد ووظيفته و كيف يمكن لوظيفة الفرد أن تقضي على حياته تتعدد النماذج والنظريات المفسرة لهذا التفاعل والذي يندرج تحت إطار توافق الفرد مع البيئة إلا أن النموذج الأساسي بني على نتائج الأبحاث التي أجريت في مركز البحوث الاجتماعية التابع لجامعة ميتشغان في الولايات المتحدة الأمريكية ؛ لذلك يشار له أحياناً بنموذج ميتشغان ووفقاً لنموذج ميتشغان تؤثر البيئة على إدراك الفرد لها ، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحته.



Source: Terry Bheer (1995). "Psychological Stress In the Work Place", Routledge, London: 31.

شكل (05): يوضح نموذج ميتشغان لتوافق الفرد مع بيئته

تعريف الضغوط على أساس المثير الخارجي: التعريفات الأولى للضغوط استخدمت المفاهيم السائدة في حقلَي الفيزياء والهندسة ، والتي تعرف الضغوط على أساس المثيرات الخارجية ، حيث يستخدم مفهوم "الضغوط" للإشارة إلى القوى الخارجية التي تسبب تشويهاً مادياً في هيكل الجسم أو تعطياً لوظائفه ، ويتم تعريف الضغوط وفقاً لهذا التوجه بأنها "المثيرات الضارة في البيئة المحيطة والتي قد تكون نفسية أو مادية أو اجتماعية و مؤقتة أو دائمة" ¹.

تعريف الضغوط على أساس الاستجابة: ويعرف هانز سيلبي الضغوط بأنها : "استجابة جسدية غير محددة لأي مطلب يفرض على الجسد . وقد أضاف علماء النفس والاجتماع الاستجابة النفسية والسلوكية إلى هذا المفهوم، وبذلك تُعرف الضغوط بأنها "نتائج التعرض للمثيرات الضارة والتي تتمثل في ردود الفعل النفسية أو الفسيولوجية أو السلوكية" ².

تعريف الضغوط على أساس التفاعل بين المثير والاستجابة: تأثرت دراسة الضغوط بالمفاهيم السائدة في العلوم السلوكية ، بحيث لم يعد مفهوم "الضغوط" يشير إلى المثير أو الاستجابة فقط ، بل إلى التفاعل بينهما أو بمعنى آخر بين البيئة والفرد . وبني هذا التوجه على القناعة بأن استجابة الأفراد للضغوط تختلف باختلاف خصائصهم الفردية ، بما في ذلك نمط الشخصية ، والخلفية الثقافية والدعم الاجتماعي، وغيرها مما يعرف بالعوامل الوسيطة ووفقاً لهذا التوجه يشير مفهوم الضغوط إلى العمليات الداخلية التي تتم لدى الفرد نفسه حين تعرضه للمثيرات الخارجية ومحاولته التعامل والتكيف معها ³.

ومن أمثلة التعريفات التي تندرج تحت هذه النظرية أن الضغوط أو الإجهاد تظهر كنتيجة لاختلال التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه ، وإدراكه لقدرته على التكيف معها من جهة أخرى كما تعرف الضغوط بأنها : حالة يتفاعل فيها عامل أو مجموعة من العوامل مع الفرد لتوجد خللاً في توازنه النفسي والجسدي .

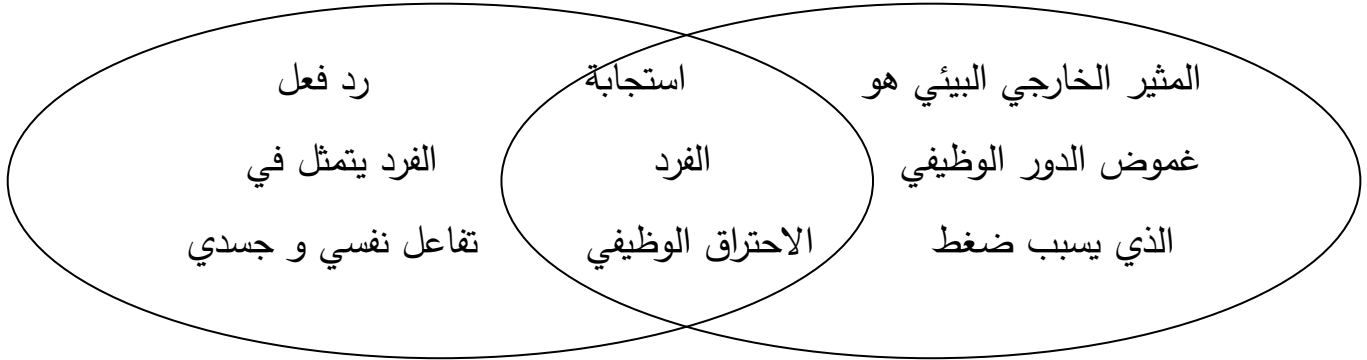
¹ حنان عبد الرحيم الأحمدى ، ضغوط العمل عند الاطباء المصادر والأعراض دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات

الحكومية و الخاصة بمدينة الرياض - معهد الإدارة العامة بالسعودية سنة 2002 ص 32

² حنان عبد الرحيم الأحمدى ، مرجع سابق ص 34

³ المرجع نفسه ص 34

نستنتج من خلال ما سبق ذكره بأنه يمكن أن تحدث عملية التفاعل في التنظيمات على النحو التالي بتفاعل الفرد واستجابته مع غموض الدور الوظيفي:



شكل (06): المصدر الطالب الشكل المقترح لتفاعل الفرد واستجابته مع غموض الدور

الوظيفي

الاحترق الوظيفي كنتيجة لضغوط العمل:

يأتي الاحترق استجابة للمتطلبات التي تقع على الموظف والتي تمثل عوامل توتر للموظف وهي بدورها تؤثر على التزاماته ومسؤولياته الشخصية وبسبب المستويات العليا من الإثارة التي تحدثها هذه المتطلبات فإن الموظف يبدأ بالشعور بالإنهاك العاطفي عند التعرض المتكرر لهذه المتطلبات المهمة فيلجأ لاستخدام العنصر الإنساني أو الشخصي خصوصاً عندما يعمل في بيئة لا توفر إلا قدرًا محدوداً من التغذية الراجعة والمكافآت لإنجازات العمل.¹ قد يكون الاحترق الوظيفي نتيجة لضغوط شديدة، إلا أن الذين يعانون من ضغوط العمل يشعرون بتحسّن إذا استطاعوا السيطرة على مسببات الضغوط بخلاف الاحترق الذي يشعر فيه الشخص بالفراغ، ويفقد الرغبة في بذل أي مجهود وكأنه فقد الأمل نهائياً من تحسّن الوضع.

ويرى جيرنس أن الاحترق النفسي هو المحصلة الأخيرة لمرحلة مستمرة تبدأ بالضغوط النفسية ، كما يرى عبد الجواد إن الاحترق ظاهرة تتبعيه تحدث نتيجة دوام الضغوط

¹أنورأبو موسى سيحي كلاب ، مرجع سبق ذكره 25

والإجهاد المستمر مما يؤدي بالفرد إلى الإنهاك المزمن واعتلال صحته البدنية والنفسية ،
 وخلافا لما ذهب إليه معظم الباحثين والذين يرون أن الإحترق النفسي ينجم عن الضغوط
 النفسية الزائدة عن الحد ، فإن ويلش حاول أن يثبت أن الإحترق النفسي يحدث عندما تكون
 الضغوط أكثر مما ينبغي أو أقل مما ينبغي سواء بسواء ، وأن ذلك يتفاوت من فرد إلى آخر.¹
 معظم الموظفين تمر عليهم أيام عمل مملة ومرهقة، أما في حالة الإحترق فيشعر
 الموظف أن كل يوم عمل هو يوم عمل سيئ كما يشعر أن الاهتمام بإنجاز المهام الوظيفية
 إهدار للطاقة ، ويبدو للشخص المصاب بالإحترق الوظيفي انه لا يستطيع ان يغير من الواقع
 الذي يعيشه وانه مهما بذل فلن يقى استحسانا لا من رؤسائه ولا من زملائه ولا حتى من
 العملاء كما أن الإحترق الوظيفي يعد قمة هذه الظواهر تأثيراً سلبياً على الأفراد، وإن الضغط
 والتوتر والإحباط والإعياء المهني والإجهاد العاطفي ما هي إلا مقدمات إذا ما أهملت فإنها
 تتحول إلى إحترق وظيفي.²

يمكننا من خلال ما ذكرناه عن الية حدوث الإحترق نتيجة للضغوط أن نستنتج بأن البيئة
 الخارجية هي المصدر الأساسي لما قد يواجهه الفرد من ضغوط و على أساسها يمكننا التفريق
 بين الضغوط العابرة أو الوقتية و التي لا تؤدي حتما إلى الإحترق و الضغوط المستمرة في
 التأثير والتي يمكن أن تكون على علاقة مباشرة بالإحترق الوظيفي .

النظريات و النماذج المفسرة للإحترق الوظيفي:

لم يدرس مفهوم الإحترق الوظيفي بشكل محدد واضح في النظريات ، وإنما بدأ بصورة
 استكشافية وتم ربطه بضغوط العمل وقد نظرت اليه بعض النظريات التالية من خلال الاطار
 العام لها :

- النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي

¹ عبد الله بن محمد بن حسن المهداوي مستويات و ابعاد الإحترق النفسي علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية لدى المرشدين
 الطلابيين في المرحلتين الابتدائية و المتوسطة بإدارة تعليم العاصمة المقدسة لنيل درجة الماجستير في علم النفس في جامعة

أم القرى سنة 2002ص 14

² حكيمة مصباحي ، مرجع سابق ص 33

- النظرية المعرفية أو الوجودية

- النظرية السلوكية

و سنستعرض تفسير عملية الاحترق الوظيفي من خلال الإطار السلوكي الأكثر إحاطة بالموضوع الجاري البحث فيه من الأطر الأخرى على حسب تقديرنا

تفسر النظرية السلوكية الاحترق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة , فالمعلم مثلا الذي يعمل في مدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية اللازمة , ويوجد بها مدير و معلمين غير متعاونين , وكذلك تلاميذ لا تتوفر لديهم دافعية صادقة للتعلم , فضلا عن ضغوط الزوجة والأولاد , إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة , كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم و تلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة , و إذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفية مقابلة فإنه قد يتعلم سلوكا غير سوي , يسمى الاحترق ومع ذلك يمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمقابلة تلك المشكلة , ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحترق الوظيفي : فنية التعزيز و زيادة الدعم للفرد , و الضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط , والاسترخاء .¹

أما في ما يخص النماذج المفسرة للعملية فقد قدم العديد من الباحثين نماذج مفسرة للاحترق الوظيفي من بينها :

1. مجموعات النماذج المفسرة للاحترق حسب راموس:

أنواع النماذج التي تفسر الاحترق النفسي	التفسير
التركيز على المتغيرات الشخصية	تاريخ متلازمة الاحترق النفسي ينتج عن: الشعور بالكفاءة، الشعور بالذات من خلال الانجاز في العمل، الكفاءة الذاتية، أو استراتيجيات المواجهة.
التركيز على عمليات التفاعل الاجتماعي	الاحترق هو ثمرة الإجهاد، أدراك التهديد، والخسارة في العلاقات الاجتماعية، أو العلاقات الغير متكافئة.
التركيز على المتغيرات التنظيمية	الاحترق يحدث انطلاقا من التداخل بين الإجهاد ومختلف الاضطرابات في المنظمة والدور التنظيمي.

شكل (07): يبين مجموعات النماذج المفسرة للاحترق حسب راموس .²

¹ مرجع سابق ص 47

² شبعاني فاطمة المعتقدات اللاعقلانية وعلاقتها بالاحترق النفسي و الرضا الوظيفي لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي لنيل

شهادة دكتوراه جامعة الجزائر سنة 2016/2017 ص 98

2. نماذج نظرية تفسر عملية الإحترق الوظيفي :

النموذج	الخصائص	النظرية
نموذج التنافس الاجتماعي (Harrison, 1983) نموذج (Cherniss, 1993) نموذج (Pines, 1993) نموذج التحكم الذاتي (Thompson, Page & Cooper, 1993)	<ul style="list-style-type: none"> - تأخذ أفكار Albert Bandora لشرح أسباب متلازمة الإحترق الوظيفي. - تعطي "المتغيرات الذاتية" دور أساسي لشرح تطور متلازمة الإحترق النفسي. - الجانب المعرفي للأفراد يؤثر فيما يدركونه ويفعلونه، في نفس الوقت، وهذه المعارف تعدل من خلال تأثيرات الأفعال، ومن خلال تراكمات النتائج المترتبة والملاحظة على الآخرين. - الاعتقاد ودرجة ثقة الفرد في إمكانياته تحدد مدى التزامه في تحقيق أهدافه وسهولة أو صعوبة تحقيقها، وأيضاً تحدد مختلف الاستجابات الانفعالية كالاكتئاب. 	النظرية المعرفية الاجتماعية "الأنا"
نموذج المقارنة الاجتماعية (Buunk & Schaufeli, 1993) نموذج (Hobfoll & Freddy, 1993)	<ul style="list-style-type: none"> - الإحترق النفسي الوظيفي من أسبابه: - نقص العدالة المدركة أو عدم وجود أرباح، والتي يطورها الفرد كنتيجة لعملية المقارنة الاجتماعية التي يعقدها الأفراد بالمقارنة مع الآخرين. - عملية الانتماء الاجتماعي، والمقارنة التي يعقدها الفرد بينه وبين زملاءه، وتطور المتلازمة متعلق بشكل أساسي بفقدان الدعم الاجتماعي في العمل خوفاً من الانتقادات وتعتة بعدم الكفاءة. 	نظرية التبادل الاجتماعي
نموذج (Golembiewski & al, 1983) نموذج (Cox, Kuk & Leiter, 1993) نموذج (Winnubst, 1993)	<ul style="list-style-type: none"> - من مسببات الإحترق النفسي، عدم فهم الدور، ضعف في الصحة التنظيمية، المؤسسة، الثقافة والمناخ التنظيمي - التشديد على أهمية الضغوط ذات الصبغة التنظيمية واستراتيجيات المواجهة المستعملة في الإصابة بالإحترق النفسي. 	نظرية التنظيم

شكل (08): يبين نماذج نظرية مفسرة للإحترق الوظيفي¹.

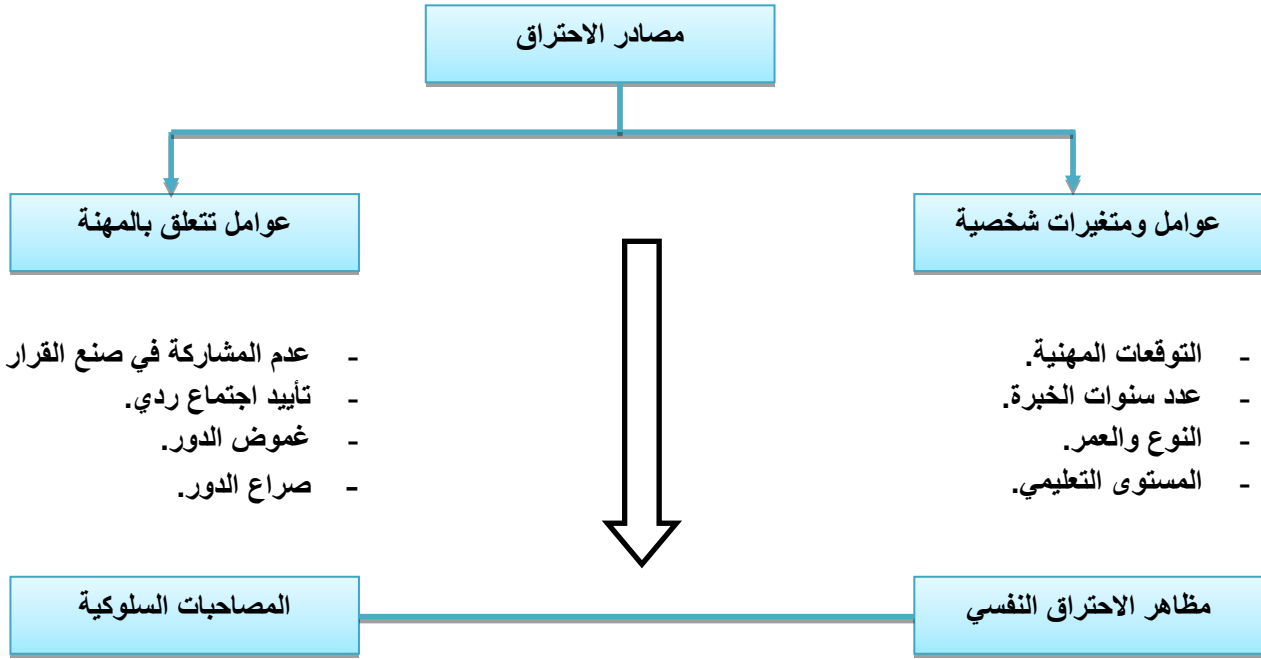
نلاحظ من خلال الأشكال السابقة بأن من المسببات الرئيسية للإحترق الوظيفي من زاوية نظرية التنظيم بالتركيز على المتغيرات التنظيمية هو عدم فهم الدور التنظيمي أي عدم وضوح الدور الوظيفي أو غموض الدور الوظيفي و هذا ما نحن بصدد دراسته و الكشف عن علاقته بالإحترق الوظيفي .

¹ شعباني فاطمة ، مرجع سابق ص 95

3. نموذج شواب وآخرين للاحترق عند المعلمين:

ويحدد هذا النموذج مصادر الاحترق، ومظاهره ومصاحباته السلوكية، حيث صنف مصادر أو أسباب الاحترق إلى أسباب تتعلق بالمدرسة وأخرى تتعلق بشخصية المعلم تتمثل الأولى في: عدم مشاركة المعلم في اتخاذ القرارات والتأييد الاجتماعي الردي إضافة إلى صراع الدور وغموضه، أما المصادر التي ترتبط بالمعلم ذاته فتتمثل في: توقعات المعلم نحو دوره المهني، والمتغيرات الشخصية الخاصة بالمعلم مثل: العمر، والنوع، وعدد سنوات الخبرة والمستوى التعليمي، كما أشار النموذج إلى مظاهر أو أبعاد الاحترق النفسي والتي تتمثل في الإجهاد التفاعلي وتبدل المشاعر ونقص الإنجاز الشخصي للمعلم، وتناول النموذج بعد ذلك التأثيرات السلبية الناتجة عن حدوث الاحترق النفسي والتي يمكن أن نطلق عليها المصاحبات السلوكية الناتجة عن الإصابة بالاحترق النفسي والمتمثلة في التعب لأقل مجهود، وزيادة معدل الغياب، بل وقد يصل الأمر بالمعلم إلى ترك المهنة.

على الرغم من أن النموذج قد أشار إلى الاحترق من جوانب متعددة، وهي أبعاده ومصاحباته السلوكية، إلا أننا نركز على مصدر غموض الدور الوظيفي الذي يؤدي إلى حدوثه والمتعلق بالمنظمة نفسها كضغط مهني.



- شكل (09): يبين نموذج شواب للإحترق للمعلم زيادة معدل الغياب.**
- الإجهاد الانفعالي.
 - تبدل المشاعر.
 - نقص الانجاز الشخصي.

4. نموذج شفاف و آخرون للإحترق الوظيفي :

و يشير هذا النموذج إلى المصادر والمظاهر والمصاحبات السلوكية للإحترق الوظيفي

وذلك كما هو موضح بالشكل التخطيطي على النحو التالي:

الإحترق النفسي	مصادره
عوامل ومتغيرات شخصية	عوامل خاصة
<ul style="list-style-type: none"> - الجنس - السن - سنوات الخبرة - المستوى التعليمي - التوقعات المهنية 	<ul style="list-style-type: none"> - صراع الدور - غموض الدور - عدم المشاركة في القرار - تأييد اجتماعي رديء
المصاحبات السلوكية	مظاهره (الأبعاد)
<ol style="list-style-type: none"> 1. ترك المهنة 2. زيادة معدل الغياب 3. التعب لأقل مجهود 	<ol style="list-style-type: none"> 1. استنزف انفعالي 2. فقدان الهوية الشخصية 3. نقص في الانجاز الشخصي

شكل (10): يوضح نموذج شفاف وآخرون للإحترق الوظيفي.

ما يهمننا في هذه الدراسة هو أن غموض الدور الوظيفي يؤثر على ابعاد الاحترق

الوظيفي لأنه متغير دراستنا الحالي فتأثيره بطبيعة الحال سيكون مختلفا باختلاف المهن و

التنظيمات التي سيدرس فيها .

4. مؤشرات و أبعاد الاحترق الوظيفي:

هناك أربعة مؤشرات أولية ينبغي ان تؤخذ بعين الاعتبار كنوع من التحذير

بأن الفرد في طريقه إلى الاحترق النفسي حسب بربارا أبرهام ومن بين هذه المؤشرات مايلي 1 :

1- الانشغال الدائم (Business) : أي الاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها

الفرد لنفسه كل يوم ، فعندما يقع الفرد في شرك الانشغال الدائم فإنه يضحي بالحاضر وهذا

يعني أن وجوده في اجتماع أو مقابلة يكون جسديا وليس ذهنيا . وعادة في مثل هذه الحالة

ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية ، دون أي اتصال عاطفي مع الآخرين ، حيث أن الهم

الوحيد الذي يشغل باله هو السرعة والعدد وليس الإتقان والاهتمام بما بين يديه.

2- العيش حسب قاعدة « يجب وينبغي »: حيث يصبح هذا المبدأ هو السائد في حياة الفرد

، الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسية الفرد لما يظنه الآخرون ويصبح غير قادر على

إرضاء نفسه ، وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة ، فإنه يجد

ذلك ليس بالأمر السهل عليه.

3- تأجيل الأمور وخاصة منها السارة و الأنشطة الاجتماعية بصفة عامة من خلال الاقتناع

الذاتي بأن هناك وقتا لمثل هذه الأنشطة ، ولكن « فيما بعد» الذي لن يأتي أبدا ، ويصبح هذا

التأجيل هو القاعدة أو المعيار في حياة الفرد.

4- الجدية المفرطة : حيث فقدان المنظور الذي يؤدي إلى أن يصبح كل شيء عنده مهما

وعاجلا وتكون النتيجة ، بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح ، ويجد نفسه

كثير التردد عند اتخاذ القرارات و يرتبط ذلك بما يعرف في الغرب بالشخص المدمن على العمل

¹ فريدة ايقارب ، مرجع سابق ص 73

(Work Alcoholic) وتشير التسمية إلى الفرد الذي أصبح العمل الجزء الأساسي في حياته وفي مركز اهتمامه بصورة تخل بالتوازن المطلوب لتفادي المشكلات البدنية و الانفعالية التي تصاحب مثل هذا الخلل .

أما في ما يخص الأبعاد فقد أشارت نتائج دراسة مشتركة أجرتها الباحثتان ما سلاك و جاكسون حول ظاهرة الإحترق الوظيفي إلى وجود الأبعاد التالية التي تختص بهذه الظاهرة و هي :

- البعد المتعلق بالإجهاد الانفعالي أو النفسي Emotional Exhaustion

- البعد المتعلق بتبدل الشعور Depersonalization

- البعد المتعلق بنقص الشعور بالإنجاز Lack of Personal Accomplishment

كما أن كلا من بيرلمان و هارتمان قد توصلا في دراستهما حول ظاهرة الإحترق، إلى نفس الأبعاد التي تتعلق بالظاهرة ، و بخاصة تلك المتعلقة بمنهجية الاتصال مع الآخرين من خلال العمل ، إلى جانب الأداء المنخفض و الإنتاج الرديء للذين تعرضوا للإحترق الوظيفي¹.

و فيما يلي شرح لهذه الأبعاد الثلاثة باختصار و تصرف :

البعد الأول: ويتمثل في فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات ، و الروح المعنوية ، وكذلك فقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة ، و استفادته لكل طاقاته ، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة. وهذا الشعور بالإرهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشدة النفسي ، حينما يشعر الموظف انه لم يعد قادرا على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل . و من الأعراض الشائعة للإرهاك العاطفي شعور الموظف بالرغبة و الفرع حين التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم.

البعد الثاني: وهو الشعور بتدني الانجاز الشخصي ، الذي يتسم بالميل نحو تقويم الذات تقويما سلبيًا ، و شعور الأفراد من خلاله بالفشل ، و كذلك تدني إحساسهم بالكفاءة في العمل و

¹ سماهر مسلم ، مرجع سبق ذكره ص 40

الانجاز الناجح لأعمالهم أو تفاعلهم مع الآخرين و يحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل و تتمثل أعراض هذا البعد في مشاعر الموظف الذي توقع به باستمرار عقوبات تأديبية من رئيسه

البعد الثالث : (فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل) فيتمثل في نزوعهم نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، سواء كان هؤلاء المستفيدين من داخل المنظمة أو خارجها، ويعني فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل معاملة الأفراد كأشياء و ليس كبشر. و في هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة ، والتشاؤم ، وكثرة الانتقاد ، وتوجيه اللوم لزملائه في العمل ، و كذلك للمستفيدين والمنظمة ، كما يتسم الموظف في هذه الحالة بالبرود ، و عدم المبالاة ، والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة ، وقلة العناية بهم. وكثيرا ما ينعكس ذلك على نسبة الموظف للأشياء .

مقاييس الإحترق الوظيفي:

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الإحترق الوظيفي القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثون في تصميم أدوات تساعد على الإجابة على التساؤل ومن بين هذه الأدوات نذكر المقاييس التالية :

مقياس الإحترق لفرويد نبرجر : يهدف إلى قياس مستوى الإحترق الوظيفي ، ويتكون من (18) عبارة ، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام ، ذلك على متصل يتراوح من صفر إلى 5 ، و تشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الإحترق الوظيفي و يقسم الأفراد كالتالي ¹:

صفر : 25.....أن الفرد بحالة جيدة.

35:26.....بداية الإحساس بالضغط.

50:36إرهاصات الإصابة بالإحترق الوظيفي.

65:51.....الفرد المحترق.

¹ مرجع سابق ، ص 48

65 فأكثر.....وضع الخطر .

أمثلة على عبارات المقياس : (هل تتعب بسهولة؟. هل تعمل بجد ، و لكن إنجازك منخفض ؟ هل تشعر بفترات من الحزم غير واضحة السبب؟ هل أصبحت أكثر عصبية ؟)

مقياس ما سلاك للاحترق النفسي :

يعد من أكثر المقاييس استخداماً لقياس الضغوط المهنية حيث تم توظيفه في أكثر من 180 دراسة منذ وضعه من قبل كرسطينا ما سلاك عام (1981م). ويتوجه هذا المقياس الى قياس ثلاثة أبعاد رئيسية للاحترق الوظيفي هي:¹

(1) الإجهاد الانفعالي emotional exhaustion

الذي يعني أن يشعر الفرد بكونه متعباً ومجهداً الى درجة كبيرة، ومستنزفاً في عاطفته وذهنه ووجدانه.

(2) التبدل الإحساسي depersonalization

وقد ترجم بعض الباحثين ذلك بـ "التجرد" عن الخواص الشخصية، ولكن يرى آخرون أن المعنى قد يتمثل في الشعور بالتبدل في الأحاسيس تجاه العمل والآخرين.

(3) الانجاز الشخصي personal achievement

الذي يقيس مستوى الشعور بتحقيق او عدم تحقيق انجازات شخصية على صعيد العمل. تعد القائمة الأشهر والأوسع استخداماً في قياس الاحترق النفسي هي قائمة ماسلاش للاحترق النفسي من إعداد كرسطينا ماسلاش ؛ وهي القائمة التي يوجد منها ثلاثة إصدارات الاحترق النفسي في المجال الطبي، والاحترق النفسي في المجال التربوي، والإصدار العام ، واستخدم في العديد من الدراسات العربية بأكثر من دولة . وهناك شبه إجماع على الأبعاد الثلاثة الرئيسية التي قدمتها ماسلاش واتساق هذه الأبعاد في بعد عام للاحترق النفسي².

¹ أنور أبو موسى ، مرجع سابق ص 23

² مرجع سابق ، ص 17 و 18

وحيث أن هذه الدراسة هي عن الإحترق الوظيفي ، فسيتم توظيف مقياس ماسلاك للإحترق لتطبيقه على عينة الدراسة حيث يعد هذا المقياس من أقدر المقاييس التي تقيس درجة الإحترق والذي تم استخدامه من قبل عدد كبير من الباحثين والمؤسسات والمنظمات في مسعى للتعرف على الخبرات التي تولدت لدى المشتغلين في تلك الجهات. ويعد المقياس موثوقا حيث يقوم بتقدير حجم القدرات والمشاركة ومدى المشاركة والانجاز للعاملين في المؤسسات والشركات والهيئات .

أعراض الإحترق الوظيفي:

الإحترق الوظيفي لا يحدث بين عشية وضحاها، لكنه عملية تراكمية تبدأ بإشارات بسيطة تتمثل بالمشاعر السلبية نحو العمل، وتنتهي بعجز شديد وفاعلية منخفضة أو ترك العمل وعادة ما تضرب علاقة الفرد بالآخرين، وقد تظهر لدى هؤلاء الأفراد بعض الاضطرابات الصحية أو بعض العادات السلوكية الضارة كالإفراط بالتدخين وتناول المشروبات الكحولية أما العرض الرئيس الذي يشترك فيه الأفراد الذين يعانون الإحترق الوظيفي فهو الأداء المنخفض والمرتبط بضعف التركيز، وضعف الدافعية، وفقدان المعنى الخاص المتعلقة بجدوى العمل إضافة إلى المشكلات الصحية والمعرفية التي تجعل الفرد في النهاية عاجزا عن أداء العمل 1.

أما دراسة قوتيه فترى أن أعراض الإحترق الوظيفي غالبا ما توافق أعراض الاكتئاب فتناذر الإحترق الوظيفي ما هو إلا رد فعل اكتئابي أمام وضعية و ما يميزه 2:

- استنفاد الذخيرة الطاقوية مما يؤدي إلى الشكاوي الجسدية كالتعب و الصداع وآلام المعدة ... الخ، أما الإنهاك الانفعالي فيتجلى في الاكتئاب.

^{1 1} محمد ربيع ادريس الصباح فاعلية برنامج ارشادي معرفي سلوكي لخفض درجة الإحترق النفسي دراسة ميدانية تجريبية لدى مدرسي ومدرسات المرحلة الثانوية في المدارس محافظة دمشق الرسمية لنيل درجة الدكتوراه جامعة دمشق كلية التربية

قسم الارشاد النفسي سنة 2013/2014 ص 11

² فريدة القارب، مرجع سبق ذكره ص 67

- غالباً ما يتبنى المهني المصاب بهذا التناذر مواقف تهكمية و غير اجتماعية اتجاه زملائه، فهو يميل إلى العزلة و الحد من الاتصالات الاجتماعية.
 - الشعور بعدم الرضا عن المهنة مما يؤدي إلى انخفاض تقدير الذات و إلى مواقف التشاؤم
- تصنيف كاسترو لأعراض الإحترق الوظيفي كما في الجدول الموالي :

الأعراض المهنية	الأعراض الانفعالية	الأعراض السلوكية	الأعراض سيكوسوماتية
● ضعف المردود	● الحساسية المفرطة	● التغيب عن العمل	● تعب مزمن
● تصرفات عدائية	● قلة التركيز	● الإدمان (تبغ، كحول، خدرات... الخ)	● اضطرابات النوم
● الصراعات	● الابتعاد الوجداني		● القرحة المعدية.
● نقص الدافعية نحو العمل	● الشعور بالإحباط		● اضطرابات معوية.
	● والاستياء		● تشنجات عضلية.
			● إجهاد نفسي وجسدي

شكل (11): يبين تصنيف كاسترو لأعراض الإحترق الوظيفي.¹

وفي دراسة لكالاميداس وجد أن أعراض الإحترق يمكن تشخيصها على النحو

التالي:

- 1- عندما يبدأ الموظفون أو العمال بالحرص على الإجازات والعطل الأسبوعية.
 - 2- تلاحظ كذلك عند انتهاء الدوام اليومي وانصرافهم إلى بيوتهم بسرعة .
 - 3- تلاحظ كذلك رغبتهم في التقاعد والحديث عنه وعن مزاياه وعن دوره في تخلصهم من العمل ويرى أن هذه الأعراض تمثل الدرجة الأولى والمستوى المبكر للإحترق وأن هناك ثمة أعراض متقدمة للإحترق تظهر على النحو التالي :
- 1 - عندما تأخذ أعراض القلق النفسي والجسمي مكانها وموقعها على الصحة الجسمية .

¹ شبعاني فاطمة ،مرجع سابق ،ص 109

ب- وعندما تبدأ أعراض الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل تحتل مكانها في سلوكه المهني وتؤثر سلباً على حماسه واندفاعه في العمل الذي يقوم به
ج- ثم تبدأ أعراض حدة الطبع وتغير السلوك وعدم الرغبة في التعامل مع الآخرين ومحاولاته الجادة لإنهاء علاقته مع الآخرين وبخاصة علاقات العمل ومن ثم عدم الرغبة في الظهور أمام الناس.

د- ثم تكون مرحلة الإحترق النفسي والوظيفي والانفعالي حيث تشخص حالات من التذمر المتواصل من العمل ، وعدم الرغبة في الأداء والإنجاز والانكفاء عن الآخرين وعدم الرغبة في التعامل مع الزبائن أو مدخلات العمل الأخرى ومن ثم الانعزال عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة.¹

مراحل الإحترق الوظيفي:

الإحترق الوظيفي لا يأتي صدفة هكذا أو بشكل مفاجئ بل هنالك العديد من المراحل التي يمر بها الفرد حتى يصل لدرجة الإحترق الوظيفي ونأخذ تصنيفين لهذه المراحل كما يلي:
التصنيف الأول : يأتي الإحترق الوظيفي على ثلاث مراحل .

1. مرحلة الإنذار لرد الفعل (alarm stage) : وفيها يظهر بالجسم تغيرات في خصائصه في أول مواجهة للضغوط ، ومن هنا يبدأ التوافق الحقيقي ، ويحدث فيها أن يستجيب الجسم للضغوط من خلال أنه يفرز هرمون الأدرينالين الذي يؤثر على طاقة الجسم ، ومن أعراض زيادة إفرازه دقات القلب ، سرعة التنفس، وشد العضلات.

2. مرحلة المقاومة (resistance stage) : تنشأ بوصفها نتيجة إذا استمرت مواجهة الجسم للموقف الضاغط، وفيها تختفي التغيرات التي حدثت في الخصائص الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى ، ويرجع الشخص إلى حالته الطبيعية، ولكن في حين استمرار

¹ سماهر مسلم عياد أبو مسعود ، مرجع سابق ص 4

الموقف الضاغط فإنه يحدث فيها بداية الإحساس بالتعب، التوتر ، وعدم القدرة على تحمل الأشياء الأخرى والضغط.

3. مرحلة الإنهاك (exhaustion stage) : وتحدث إذا استمرت المواجهة بين الجسم والموقف الضاغط لمدة طويلة، عندئذٍ فإن طاقة التوافق تصبح منهكة (متدهورة)، مما يؤدي إلى ظهور التغيرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى مرة أخرى، ولكنها عند عودتها تكون بصورة أشد وأصعب ، وقد يؤدي بالفرد إلى أمراض نفسية أو إلى الوفاة، ويكون فيها أكثر عرضة للأمراض وعدم القدرة على اتخاذ القرارات أو التفاعل مع الآخرين.¹

التصنيف الثاني : يأتي الإحترق الوظيفي على أربعة مراحل .

1. مرحلة الاستغراق (Involvement) : وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

2. مرحلة التبلد (Stagnation) : هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة؛ كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

3. مرحلة الانفصال (Detachment) : وفيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي، واعتلال الصحة البدنية والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

4. المرحلة الحرجة (Juncture) : وهي أقصى مرحلة في سلسلة الإحترق ، وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية، والسلوكية سوءاً وخطراً، ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات ، ويصل الفرد مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار.²

¹ أنورأبو موسى ، مرجع سبق ذكره 27

² سماهر مسلم عياد أبو مسعود ، مرجع سبق ذكره ص 45

أساليب التخفيف من الإحترق الوظيفي:

- وضع الباحثون العديد من النماذج للتخفيف من الإحترق الوظيفي نذكر من بينها نموذج بوتر حيث اقترحت بوتر طرائق لتحسين الشخصية ضد الإحترق النفسي من بينها¹:
- إدارة المهارات الذاتية بالاعتماد على القدرات الشخصية ورفع الدافعية الذاتية للفرد.
 - إدارة الضغوط والتعرف الى أسباب الإحترق ووضع خطة علاج ومواجهة المشكلات بدلاً من تجنبها .
 - تطوير المهارات اللازمة : الطرائق الثلاث السابقة تفرض على الفرد تعلم مهارات معينة تتناسب مع أسلوبه الخاص وإمكانياته.
 - تعديل النظرة إلى العمل : البحث عن الجوانب الإيجابية ومعالجة النقاط السلبية في مكونات العمل .
 - تغيير مهام العمل : في بعض الأحيان قد يكون بإعادة توزيع المهام وإشراك الآخرين بها.
 - تغيير الأفكار : وذلك بالوقوف على الأفكار الداخلية السلبية والتحكم بها.

مواجهة الإحترق الوظيفي بالصبر و الصلاة:

قال الله تعالى باسم الله الرحمن الرحيم ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ ﴾ (١٥٣) ﴿ سورة البقرة ﴾ ليس هناك أجمل من أن يكون الله معك في كل لحظة فهذا الشعور كاف لعلاج أي ضغط نفسي مهما كان نوعه .

إن الكثير من الدراسات الأجنبية أظهرت أن التأمل و رياضات "اليوجا" تساعدان كثيرا في التغلب على الإحترق الوظيفي، وعلى الرغم من أن المجتمعات الإسلامية لم تجر أبحاثا في هذا الجانب ولكني أعتقد أن التقرب إلى الله والمحافظة على الجوانب الدينية و الروحية له تأثير إيجابي في نفسية الأشخاص بشكل عام و لأن الإحترق الوظيفي هو النتيجة

¹ محمد ربيع ادريس الصباح ، مرجع سابق ص 71 و72

المتطرفة للضغوط النفسية و المهنية و ارتأيت عرض كيفية علاج الضغوط وبالتالي الاحتراق عن طريق الصبر والصلاة مثلما عرضها الكحيل في كتابه روائع الإعجاز النفسي في القرآن الكريم¹.

أولاً: الصبر

إن المؤمن يكون دائم الحرص على أداء عمله بما يرضي ربه و ضميره لأنه يرى في عمله عبادة قبل أن يكون وسيلة لكسب الرزق أو تحقيق مكانة اجتماعية و يصبر ابتغاء وجه الله فتجده وهو في أشد حالات الضغط النفسي سعيداً راضياً بقضاء الله وقدره، ولذلك قال حبيبنا صلى الله عليه وسلم : (عجبت لحال المؤمن... إذا أصابته ضراء صبر فكان خيراً له، وإن أصابته سرء شكر فكان خيراً له)².

ويقول تعالى باسم الله الرحمن الرحيم: ﴿وَالَّذِينَ صَبَرُوا ابْتِغَاءَ وَجْهِ رَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَنفَقُوا مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ سِرًّا وَعَلَانِيَةً وَيَدْرُءُونَ بِالْحَسَنَةِ السَّيِّئَةَ أُولَٰئِكَ لَهُمْ عُقْبَى الدَّارِ ﴿٢٢﴾ جَنَّاتٌ عَدْنٍ يَدْخُلُونَهَا وَمَنْ صَلَحَ مِنْ آبَائِهِمْ وَأَزْوَاجِهِمْ وَذُرِّيَّاتِهِمْ وَالْمَلَائِكَةُ يَدْخُلُونَ عَلَيْهِمْ مِنْ كُلِّ بَابٍ ﴿٢٣﴾ سَلَامٌ عَلَيْكُمْ بِمَا صَبَرْتُمْ فَنِعْمَ عُقْبَى الدَّارِ ﴿٢٤﴾﴾

الرعد

إن هذه النصوص تعطي طاقة إيجابية عالية للإنسان المؤمن تجعله في بعض الأحيان يتسامح ويتغاضى لدرجة السماح في حقه الشرعي من أجل حصول المنفعة العامة و لا يبدي مع ذلك أية ردة فعل ولا ينفعل ولا يتأثر تحت أي ضغط نفسي مهما كانت قوته .

¹ سماهر مسلم ، مرجع سبق ذكره ص53

² نفس المرجع ص 53

قال تعالى باسم الله الرحمن الرحيم: ﴿فَإِذَا قَضَيْتُمُ الصَّلَاةَ فَادْكُرُوا اللَّهَ قِيَامًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِكُمْ فَإِذَا اطْمَأْنَنْتُمْ فَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ إِنَّ الصَّلَاةَ كَانَتْ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ كِتَابًا مَّوْقُوتًا﴾ سورة النساء ﴿١٠٣﴾

لقد صح عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه كان إذا حزن من أمر فزع إلى الصلاة [رواه أحمد]. كما أن النبي الكريم أكد في عدة مناسبات أن أحب الأعمال الصلاة في وقتها، وقال: (اعلموا أن خير أعمالكم الصلاة) [رواه أحمد]. وفيما يلي عرض للأسرار العلمية والطبية والنفسية الكامنة وراء هذه العبادة العظيمة التي هي عماد الدين:

فالصلاة تعتبر من أفضل أنواع الرياضات لأنها تلازم المؤمن طيلة حياته وبنظام شديد الدقة ، وقد ثبت أن المحافظة على الصلوات تعيد للجسم ضغط الدم في حيويته وتنظم عمليات الجسم الداخلية، هنالك آثار نفسية عظيمة للصلاة، فعندما يتم المؤمن خشوع الصلاة فإن ذلك يساعده على التأمل والتركيز والذي هو أهم طريقة لمعالجة التوتر والإرهاق العصبي. كذلك الصلاة علاج ناجع للغضب والتسرع والتهور فهي تعلم الإنسان كيف يكون هادئاً وخاشعاً وخاضعاً لله عز وجل وتعلمه الصبر والتواضع. هذه الأشياء تؤثر بشكل جيد على الجملة العصبية وعلى عمل القلب وتنظيم ضرباته وتدفق الدم خلاله.¹

ممارسة العبادة والتأمل يخفض من ضغط الدم وهرمونات الإجهاد ويبطئ معدل نبضات القلب بالإضافة إلى مفعول مهدئ، الصلاة راحة للإنسان وهذا ما عبر عنه النبي صلى الله عليه وسلم بقوله لسيدنا بلال (أرحنا بها يا بلال)، وقد اعتبر النبي أن أحب الأعمال إلى الله : الصلاة على وقتها، فهل نقنّدي بهذا النبي الكريم؟!²

و من الدلائل الصريحة على أن التقرب إلى الله عز وجل من أهم أساليب مواجهة الضغوط النفسية ولأن الله تعالى يعلمنا عن طريق رسوله الصادق الأمين و يأمرنا بالاعتناء به

¹ مرجع سابق ص 54

² مرجع سابق ص 54

هي سورة الشرح فهذه السورة الكريمة نزلت بقصد تسليية و مواساة رسول الله صلى الله عليه وسلم عما يلقاه هو وأصحابه من أذى نفسي و تعبير بالفقر لما كانوا أقلية فقيرة و ضعيفة ومضطهدة .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ﴿١﴾ أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ﴿٢﴾ وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ ﴿٣﴾ الَّذِي أَنْقَضَ ظَهْرَكَ ﴿٤﴾ وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ﴿٥﴾ فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٧﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٨﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٩﴾ ﴿١٠﴾ صدق الله العظيم

فقد جاء في لباب النفول في أسباب النزول للإمام السيوطي قال: نزلت لما عير المشركون المسلمين بالفقر... وأخرج ابن جرير عن الحسن قال: لما نزلت هذه الآية: إن مع العسر يسرا... قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: أبشروا، أتاكم البشر، لن يغلب عسر يسرين، وعلى العموم فالسورة مكية باتفاق المفسرين، وقد تناولت نعم الله العديدة على عبده ورسوله صلى الله عليه وسلم وذلك بقصد التسليية لرسول الله صلى الله عليه وسلم عما يلقاه هو وأصحابه من أذى المشركين في سبيل الدعوة إلى هذا الدين العظيم. 1

خلاصة :

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل، يمكن القول إن الإحتراق الوظيفي كظاهرة يصعب تشخيصها خاصة في مراحلها الأولى أو حصر المسبب الرئيسي لها من بين كل الأسباب الواردة للضغوط المهنية وهي تحدث نتيجة لعدة أسباب متعلقة كلها بتفاعل العامل مع بيئة عمله، فمنها ما هو مرتبط بشخصية العامل ومنها ما هو متعلق ببيئة العمل. وفي كل الحالات يجب التصدي لهذه الظاهرة فعدم فعل ذلك يخلف آثار ونتائج سلبية تنعكس على أداء الأفراد وأيضاً يؤثر على المنظمة ككل من حيث الأداء. وهذا من أهم الأسباب التي دفعتنا إلى دراسة العلاقة بين غموض الدور و الإحتراق الوظيفي للبحث عن سبل تمنع أو تخفف الضرر إن وجد سواء على العامل أو على المنظمة.

الجانبة

الميداني

الفصل الرابع

الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد :

بعدها تم التطرق إلى الإطار النظري لدراستنا في الفصول السابقة و حاولنا الإحاطة بمتغيري الدراسة ننتقل للجانب الميداني الذي يعتبر المعالجة المنهجية للبيانات المجمعَة وصولاً إلى تحليلها و تفسير النتائج و ذلك باختيار المنهج المناسب لدراستنا وأدوات جمع البيانات بهدف الوصول إلى نتائج موضوعية و دقيقة واختبار الفرضيات الموضوعية في الفصل الاول للدراسة. ويعتبر هذا الفصل ترجمة لتصورات الباحث وتبيان للأساليب الإحصائية التي سيتم من خلالها تحليل البيانات و استخلاص النتائج النهائية في الفصل الموالي.

أولاً - التعريف بسياسة الإدماج المهني الحديثة:

أ- مضمون و أهداف جهاز المساعدة على الإدماج المهني

نظرا للتحديات التي تطرحها مشكلة بطالة حاملي الشهادات الجامعية من الشباب في الجزائر، لم تتوانى الحكومة في البحث عن آليات لحل هذه المشكلة، مبدية اهتماما كبيرا في برامجها لتشغيل خريجي الجامعات، حيث كان لزاما عليها وضع وتطبيق سياسات تشغيل تأخذ بعين الاعتبار هذه الفئة من المجتمع، وذلك بالنظر إلى العدد الهام من خريجي الجامعات الوافدين إلى سوق العمل كل سنة، وقد كان أول جهاز خصص لهذه الفئة بالتحديد هو جهاز عقود ما قبل التشغيل كآلية لدعم اندماجهم مهنيا وذلك منذ سنة 1998، إلا أنه وبعد 10 سنوات من تطبيق هذا الجهاز والوقوف على أهم نتائجه في شقها الايجابي والسلبي اتضح ضرورة إيجاد جهاز يضمن مرافقة أكثر نوعية لطالب العمل، الأمر الذي دفع الحكومة إلى اقتراح جهاز جديد لإدماج الشباب طالبي العمل لأول مرة عرف جهاز المساعدة على الإدماج المهني، والذي شكل إحدى الآليات المعتمدة في إطار السياسة الوطنية للتشغيل لدعم الشغل المأجور بالنسبة للوافدين الجدد على سوق العمل وبوجه خاص حاملي الشهادات الجامعية على حد تصريح السيد الطيب "لوح" الوزير السابق للعمل والتشغيل والضمان الاجتماعي

ولقد تم إقرار هذا الجهاز بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-126 المؤرخ في 19 أفريل 2008 وهو جهاز تشرف على تسييره الوكالة الوطنية للتشغيل، وذلك بالتنسيق والتعاون مع مختلف مديريات التشغيل بالولاية لاسيما في مجال :

- تعيين المستفيدين من عقود الإدماج في إطار هذا الجهاز في مناصب عمل تتوافق مع تأهيلهم وتكوينهم.
- تأطير المستفيدين من عقود إدماج حاملي الشهادات في الوسط المهني، وذلك من خلال قيام الهيئة المستخدمة بتعيين مؤطرين مؤهلين يتكفلون بمتابعة المستفيد خلال فترة الإدماج وتقييمهم.

- تشجيع الإدماج المهني للشباب طالبي العمل المبتدئين.
- تشجيع كافة أشكال النشاط والتدابير الرامية إلى ترقية تشغيل الشباب لاسيما عن طريق برامج تكوين تشغيل التي يوفرها هذا الجهاز.

ويوجه الجهاز إلى ثلاث (03) فئات من طالبي العمل المبتدئين وهي :

الفئة الأولى: التقنيين السامين خريجي المؤسسات الوطنية للتكوين المهني الشباب، وكذا فئة خريجي التعليم العالي .

الفئة الثانية: الشباب خريجي التعليم الثانوي للتربية الوطنية ومراكز التكوين، أو الذين تابعوا تريبا تمهينيا.

- الفئة الثالثة: الشباب بدون تكوين أو تأهيل.

حيث يترتب على إدماج هذه الفئات إبرام عقود إدماج بين المصالح التابعة للإدارة المكلفة بالتشغيل وبين المستخدم وبين المستفيدين تتخذ هذه العقود الشكل الآتي :

- عقد إدماج حاملي الشهادات بالنسبة للفئة الأولى (CID)*.
- عقد إدماج مهني بالنسبة للفئة الثانية (CIP)**.
- عقد تكوين - إدماج بالنسبة للفئة الثالثة (CFI)***¹.

أما الجهات المستقبلة لهذه الفئات، فبالنسبة للفئتين الأولى والثانية أي للمستفيدين من عقود إدماج حاملي الشهادات وعقود الإدماج المهني فينصبون لدى المؤسسات العمومية والخاصة والإدارات العمومية، أما بالنسبة للفئة الثالثة والتي تمثل فئة المستفيدين من عقود تكوين- إدماج

¹ * (CID) :Contrat Insertion des Diplômes

** (CIP) :Contrat Insertion Professionnelle

*** (CFI) :Contrat Formation- Insertion

فينصبون في ورشات الأشغال المختلفة التي تبادر بها الجماعات المحلية وكذا مختلف قطاعات النشاط أو لدى حرفيين معلمين لمتابعة تكوين .

أما بالنسبة لمدة العقد فإنها تختلف حسب طبيعة العقد الذي يربط المستفيد بالمؤسسة، فإذا كان المستفيد من الفئتين الأولى والثانية فإن مدة العقد 03 سنوات قابلة للتجديد في قطاع المؤسسات والإدارات العمومية والهيئات والمؤسسات ذات التسيير الخاص، وسنة واحدة قابلة للتجديد في القطاع الاقتصادي .

أما إذا كان المستفيد من الفئة الثالثة التي تستفيد من تكوين لدى الحرفيين فإن مدة العقد تتحدد بسنة واحدة غير قابلة للتجديد .

ويستفيد من عقود الإدماج في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني كل من تتوفر فيه الشروط التالية :

- حامل للجنسية الجزائرية.
- بالغ من العمر بين 18 و35 سنة.
- أن يثبت ووضعيته إزاء الخدمة الوطنية.
- حائز على الشهادة ومثبت لمستواه التعليمي والتأهيلي والمؤهلات المهنية التي يملكها.
- مسجل كطالب مبتدئ لدى الوكالة المحلية للتشغيل الموجودة في مكان إقامته.

أما فيما يخص الامتيازات التي يقدمها الجهاز لحاملي الشهادات الجامعية فتتمثل في:

- يتقاضى المستفيدون من عقود إدماج حاملي الشهادات الجامعية أجرة شهرية بقدر مبلغها

15,000 دج .

- الاستفادة من أداءات التأمينات الاجتماعية في مجال المرض والأمومة وحوادث العمل والأمراض المهنية .

بعد استعراض مضمون جهاز المساعدة على الإدماج المهني وأهدافه يبدو للوهلة الأولى أنه برنامج مستوفي لجميع شروطه الشكلية والموضوعية بحكم أن هدفه المعلن هو الإدماج المهني للشباب المؤهل في سوق العمل، وأنه ينتهي بمنصب عمل دائم، هذا من الناحية النظرية أما من الناحية العملية فإن هذا البرنامج يكتنفه الكثير من الغموض والقصور والتناقض.¹

فأولى الإشكالات المطروحة تنطلق من غياب قانون واضح ضمن مضمون الجهاز وأهدافه يلزم المؤسسات بإدماج المستفيد في منصب عمل دائم، وكذا عشوائية التنصيب فلا توجد معايير واضحة تعتمد عليها وكالات التشغيل في تنصيب المستفيدين، خاصة ما يتعلق منها بالتوافق بين المؤهل والتخصص والمنصب المشغول، كما أن العاملين في هذا الإطار يستفيدون من التأمين الاجتماعي وذلك دون احتساب سنوات العمل في الصندوق الوطني للتقاعد، ثم تحديد السن للاستفادة عن عقد الإدماج بأقل من 35 سنة أين سوف يذهب بعد هذا السن؟؟²

ب- مؤشر فعالية جهاز المساعدة على الإدماج المهني :

عادة ما تعتمد الحكومات اعتبار عدد مناصب الشغل المستحدثة مؤشرا على نجاح سياساتها التشغيلية، على الرغم أن عدد المناصب بصورته المطلقة غالبا ما ينطوي على تضليل فهو لا يدلنا لا على مدى ديمومة هذه المناصب ولا على مدى توافر متطلبات المنصب ومؤهلات شاغله، ناهيك بطبيعة العمل (لائق أو هش) ومستويات الرضا لدى المشتغل المتعلقة بالأجر وظروف العمل وغير ذلك من شروط العمل اللائق، فالهدف الأساسي لسياسات التشغيل هو مضاعفة فرص العمل كما ونوعا بالشكل الذي يحقق تقليص حجم البطالة، على

¹ عائشة بودريالة، السياسة العامة لتشغيل حاملي الشهادات الجامعية في الجزائر دراسة تقييمية لجهاز المساعدة على الإدماج المهني، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، تخصص السياسات العامة جامعة -الجزائر 03-

أن يستوفي المنصب المستحدث شروط العمل اللائق والأجر العادل وعدالة الفرص للجميع، وأن تساهم هذه المناصب في زيادة القيمة المضافة الكلية، ولذلك فإن تقييم الفعالية يتم على الأقل من خلال اعتبار هذه المؤشرات .

إن مستوى التوافق النوعي والذي يتعلق بمدى التوافق بين المتطلبات النوعية للتوظيفة ومؤهلات شاغلها لا يمكن إدراكه إلا بتحقيقات ميدانية خاصة، ويجدر التأكيد هنا أن التوافق العددي لا معنى له اقتصاديا ما لم يكن مدعما بهدف التوافق النوعي، لذلك فإن التقييم يستند إلى نوعين من المرجعيات البيانات الاحصائية المتعلقة بنسبة مساهمة جهاز المساعدة على الإدماج المهني في تشغيل حاملي الشهادات من ناحية والاستنتاجات حول طبيعة ونوعية مناصب الشغل المستحدثة في إطار هذا الجهاز الجامعية من من ناحية ثانية

ج- مؤشر العمل اللائق و الأجر العادل للجهاز:

يعتبر العمل اللائق هدف هام لسياسات التشغيل وأحد أهم قضايا سياسات مكافحة البطالة دوليا وإقليميا، الذي شدد عليه مؤتمر العمل الدولي (الدورة 1999/87) والذي يشدد على ضرورة تعزيز الفرص للجميع للحصول على عمل لائق ومنتج في شروط من الحرية والإنصاف والضمان والكرامة الإنسانية، وفي هذا الصدد وضع مكتب العمل الدولي أجندة أجل العمل اللائق تقوم على فكرة أن العمل هو مصدر للكرامة الشخصية والاستقرار العائلي وللسلم والديمقراطية في المجتمع، ولنمو اقتصادي يسمح برفع اختيارات التشغيل الإنتاجي وتنمية المؤسسات ، ويمكن تلخيص هذا المفهوم في عبارات قصيرة تتمثل في أن من حق أي انسان في العالم أن يكون قادرا على الحصول على وظيفة تمكنه من العيش بكرامة .¹

¹ عائشة بودريالة ، السياسة العامة لتشغيل حاملي الشهادات الجامعية في الجزائر دراسة تقييمية لجهاز المساعدة على الإدماج المهني ، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، تخصص السياسات العامة جامعة -الجزائر 03-

غير أن النظر إلى مضمون وأهداف سياسة التشغيل المنتهجة في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني يشير إلى ابتعاد متزايد عن مضامين العمل اللائق فيما يتعلق بالشباب الموظفين في إطار عقود الإدماج المهني، حيث يندرج هذا الجهاز ضمن سياسات التشغيل المعاوضة (غير النشيطة) والتي تتضمن إجراءات تخص التقليل أو التخفيض من حجم اليد العاملة النشيطة، ويصنف هذا النمط من السياسات ضمن الإجراءات العلاجية ، أي التي تكتفي بمعالجة الاختلالات الحاصلة في سوق العمل والتخفيف من أزمة البطالة، كما يندرج التشغيل بهذه الصيغة ضمن العمل القسري، باعتبار أن المتعاقد مكره للعمل وفق هذا الشكل، وهو ما يتنافى ومضمون الاتفاقية رقم 105 التي أقرتها منظمة العمل الدولية في يونيو 1987 المتضمنة منع اللجوء إلى أي عمل جبري أو الزامي لغايات محددة والغاية هنا تكمن في امتصاص البطالة وضمان الاستقرار الاجتماعي ، وبالنظر إلى الآثار السلبية المصاحبة للبطالة يضطر الكثير من الشباب إلى القيام ببعض التنازلات وقبول أشكال من العمل أقل شأنًا مما يتفق وتحصيلهم العلمي، ويمثل هذا التفاوت بين التعليم والعمالة هدرًا للاستثمارات في الموارد البشرية، فضلًا عن كون هذه العقود تمس بالكرامة الإنسانية للمعنيين، حتى أن الشباب سموها "بعقود الاستعباد" كما أنه وفي ظل هذه الظروف يضطر أصحاب المؤسسات للتعامل مع الأيدي العاملة وفق سوقين مختلفين، سوق داخلي وسوق خارجي، يكون العمل في السوق الداخلي والذي يضم العمال الدائمون محميًا عن طريق أجور أعلى، حماية اجتماعية كافية وإمكانية الترقية ، أما السوق الخارجي (الغير دائمون) فيتعامل مع العمال المؤقتين والذين يكونون عرضة للبطالة في أي وقت هذه التفرقة بين السوقين تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي عند المتعاقدين وبالتالي العمل في بيئة غير مشجعة وغير محفزة .

د- مؤشر الإنتاجية لجهاز المساعدة على الإدماج المهني:

ليس كل دخل مختلق يعني منصب عمل جديد فالأرقام لا يمكن أن تطمس الحقيقة، فثمة مناصب شغل وهمية، وكما تحدث "كنيز" عن الوهم النقدي، يمكن الحديث عن وهم التشغيل وهذا الوهم ذو اتجاهين وهم يصيب الحكومات بأنها نجحت في خلق فرص عمل ووهم يصيب

المستفيدين من هذه المناصب بأنهم باتوا ضمن فئة المشتغلين، فتكديس العمال في المكاتب أو في الورشات مناقض للعقلانية الاقتصادية، فاستراتيجية التشغيل المنتهجة التي تهدف إلى امتصاص الضغوط الاجتماعية ولا سيما من فئة الشباب وذلك بإرغام الإدارات والمؤسسات العمومية على التوظيف، أو على قبول عدد من العاطلين في إطار التشغيل التعاقدى لا تعني في معظم الأحيان سوى التحول من بطالة ظاهرة إلى بطالة مقنعة، أي خلق مناصب شغل وهمية لا معنى لها في الواقع الاقتصادي والحقيقة أن هذه الإدارات والمؤسسات تعاني من فائض عمالي، ولو تم مراعاة مبدأ الرشادة الاقتصادية لثم تسريح جزء من موظفيها، وفي سبيل تغطية هذه الفجوة المتنامية والتي تنطوي في الوقت عينه على ضغوط اجتماعية حقيقية أو كامنة فإن الحكومة ما فتئت تسعى إلى اختلاق مناصب شغل ولو خارج الاحتياجات الحقيقية للسوق، وتدفع أجور تلك المناصب من الخزينة العمومية كما هو الحال بالنسبة إلى ما يسمى عقود الإدماج المهني، حيث أن هذا البرنامج لم يحقق الطموح المهني لأصحاب الشهادات بقدر ما مثل برنامج أو سياسة لملأ الفراغ. في ختام هذا التحليل لفعالية سياسة التشغيل في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني يمكن القول أن استراتيجية التشغيل المعتمدة من قبل الحكومات المتعاقبة تضع في أولوياتها حاملي الشهادات الجامعية كموارد بشرية مؤهلة يجب أن يستفيد منها الاقتصاد الوطني، غير أن الطابع الهش لمثل هذه البرامج وبهذا الشكل لا يمكن أن يرقى أبدا لطموح الشاب الجامعي الذي كان يؤمن أن مجرد الحصول على شهادة يعني الحصول على وظيفة، ذلك أن تخصيص موازنة من خزينة الدولة تحت مسمى تشغيل الشباب يمكن أن يشكل ظلما جليا أو خفيا من عدة نواح :

- فهو تصرف في المال العام قد تكتنفه اللاعقلانية، وبالتالي فهو ظلم لجميع أفراد المجتمع
- وهو ظلم للشباب أنفسهم، ليس من الناحية المادية فحسب، ولكن أساسا من الناحية المعنوية، هذا إضافة إلى ما يعيشونه يوميا من ضغط نفسي واجتماعي ما بين وضعين متناقضين فلا هم في عداد العاطلين ولا هم في عداد المشتغلين.

ورغم أهمية سياسات العمل غير النشطة في التقليل من التداعيات السلبية المترتبة على مشكلة البطالة إلا أنها أثرت سلبا على برامج العمل النشيطة حيث تؤدي إلى إضعاف رغبة العاطلين عن العمل في البحث عن عمل أو الالتحاق بفرص تدريبية تؤهلهم للعودة لسوق العمل من جديد.

ثانيا - التعريف بمديرية التربية لولاية خنشلة:

اعتمد النظام الجزائري مباشرة بعد الاستقلال نفس النظام التربوي الموروث من الاستعمار الفرنسي والذي يعود إلى عهد نابوليون الثالث الذي نظم التعليم في وقته من خلال إنشاء أكاديميات تشرف على جميع أطوار التعليم من الابتدائي إلى التعليم الجامعي وكان يطلق على الهيئة المسيرة و المشرفة على تنظيم التعليم واسم الأكاديمية.

وتحولت التسمية من مفتشية الأكاديمية إلى مديرية التربية والثقافة بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 1971/09/09 ويمكن تلخيص مسيرة مديرية التربية في المراحل التالية :

1 . من 1962 إلى 1971 كانت تسمى في هذه الفترة مفتشية الأكاديمية

2 . من 1971 إلى 1979 كانت تسمى مديرية التربية و الثقافة

3 . من 1980 إلى 1986 كانت تسمى في هذه الفترة قسم استثمار الموارد البشرية

4 . من 1986 إلى يومنا هذا تسمى "مديرية التربية .

تشرف مديرية التربية على مستوى الولاية على كل ما يتعلق بالتربية والتكوين حيث يقوم بتسيير

أمور المديرية إطار سامي في الدولة يتمثل في مدير التربية حيث يعتبر

. ممثل وزير التربية على مستوى الولاية في كل ما يخص التربية والتعليم

. مشرف على التعليم بكل أطواره و أنواعه (تحضيري , ابتدائي , متوسط , ثانوي , خاص ,

مكيف , معمم)

. مكلف بتعيين و تنصيب الموظفين

. مكلف بتسيير جميع المعلمين العاملين بالولاية

. مكلف بتعيين و تنصيب الموظفين

- . مكلف بتسيير جميع المعلمين العاملين بالولاية
- . يمارس الرقابة التربوية والإدارية والمالية على جميع المؤسسات التابعة للولاية
- . يرأس لجان الموظفين (اللجان المتساوية الأعضاء)
- . ينقط الموظفين الإداريين والمفتشين في الولاية
- . يقترح ويقرر تعيين الموظفين أو توقيفهم أو تسريحهم أو اتخاذ أي عقوبة في حدود القانون
- . يشرف ويراقب الاجتماعات ويرأس لجانها و يقترح أعضاءها
- . يضمن حقوق الموظفين ويسهر على مدى تنفيذ واجباتهم

رقم الهاتف الخاص مديرية التربية لولاية خنشلة

الرقم الهاتف الاول 032716419

الرقم الهاتف الثاني: 032716420

رقم الفاكس الخاص مديرية التربية لولاية خنشلة: 032716415

عنوان مديرية التربية لولاية خنشلة في شارع عشي عبد العزيز خنشلة.

الموقع الرسمي مديرية التربية لولاية خنشلة www.dekhenchela.e-monsite.com

البريد الالكتروني المديرية التربية لولاية خنشلة Dekhenchela@education.gov.dz

ثالثا - حدود الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية لمعرفة علاقة غموض الدور الوظيفي بالاحترق الوظيفي لدى

عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الادماج المهني الحديثة التابعين لمديرية

التربية لولاية خنشلة وعليه تتحدد الدراسة الحالية بالحدود التالية :

المجال البشري : الموظفين المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة

المجال المكاني : مديرية التربية والتعليم لولاية خنشلة

المجال الزمني : 2- المجال الزمني : وهي المدة التي استغرقتها الدراسة بشقيها النظري و

الميداني حيث تم جمع المادة العلمية عن موضوع الدراسة في الفترة الممتدة من جانفي 2022

و استمرت إلى غاية شهر ماي 2023 فترة تجميع البيانات باستخدام الاستبيان وتفرغته و تحليله و الحصول على نتائج الدراسة أخيرا .

رابعا - منهج الدراسة :

إن اختيار الباحث لمنهج الدراسة يختلف حسب طبيعة الموضوع المدروس فالمنهج عموما يعبر عن الطريقة المتبعة من الباحث للوصول إلى الحقيقة ، أي الخطة التي يرسمها ونظرا لطبيعة الموضوع والأهداف التي يسعى إليها فقد استخدمنا المنهج الوصفي و ذلك لأنه يصف الوقائع أو الظواهر كما توجد في الواقع وتحليل بياناتها فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقما يوضح حجمها و ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

خامسا - مجتمع البحث :

يمثل جميع المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة لأنهم يشكلون موضوع مشكلة البحث ، وهو يعتبر الحيز الطبيعي لوجود المشكلة البحثية و الذي تدرس فيه المشكلة وتجمع من خلاله بيانات ومعلومات حولها ، والتي نسعى لتعميم نتائج الدراسة عليها اما مجتمع الدراسة الحالية فيتكون من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة التابعين لمديرية التربية و التعليم بولاية خنشلة وذلك لغرض التعرف على مسألة غموض الدور الوظيفي بالنسبة لهم ، وكذا تأثيره على الاحتراق الوظيفي لديهم .

سادسا - عينة الدراسة :

إن إنجاز أي دراسة ميدانية في أي بحث علمي أو اجتماعي يتوقف بصورة عامة على الاختيار الأمثل للعينة الممثلة لمجتمع البحث، ونرى أن العينة الأنسب لمثل هذا الموضوع هو العينة " العشوائية البسيطة "حيث نسحب مباشرة من قاعدة السبر العناصر التي تشكل العينة العشوائية البسيطة بإعطاء لكل فرد فرصة ظهور متساوية للظهور في العينة، أي السحب يتم بطريقة مباشرة على أساس قاعدة مجتمع البحث، وتم اختيار هذا النوع لأسباب منها أن مجتمع الدراسة واضح ومعروف وسهل الوصول إليه. ونظرا لصعوبة الوصول إلى جميع الموظفين ورغبتنا في أن تكون العينة ممثلة لمجتمع البحث فقد أخذنا 50% كمحل دراسة أي ما يعادل

49 مفردة من 98 موظف وبالتالي تم توزيع 49 استمارة استبيان وذلك على جميع أفراد العينة المختارة، وتم الحصول على 49 استمارة صالحة للتحليل أي ما نسبته 100% من إجمالي الاستمارات الموزعة، وقد وجدنا بين أفراد عينة الدراسة المختارة أربعة أفراد تابعين لقطاعات أخرى غير قطاع التربية كانوا مع زملائهم المعنيين في تربص لكن بما أنهم مستفيدون من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة فقد أدخلناهم في العينة لأن مجتمع البحث يشملهم، وهذا الاختلاف في المؤسسات لا يؤثر على نتائجنا بأي طريقة، منهم 02 في مديرية الموارد المائية و 01 في الأشغال العمومية و 01 في الصحة الجوارية، ويمكن تلخيص ما سبق في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): تداول الاستبيان

الاستمارات	العدد	النسبة
الموزعة	49	100%
الغير المسترجعة	0	0%
المستبعدة	0	0%
الصالحة للتحليل	49	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على تداول الاستبيان

سابعا - وسائل وتقنيات جمع البيانات :

1 - الملاحظة:

وهي وسيلة هامة من وسائل جمع المعلومات وغالبا ما تفيد في الدراسات الكشفية ويقصد بها الاهتمام بالظاهرة بشكل منظم يهدف إلى تفسيرها وكشف أسبابها والوصول إلى تحكيمها وتمتاز بالجوانب الملموسة في معايشة الموضوع والمشاهدة عن قرب. ولقد اعتمدنا في بحثنا هذا على نوعين من الملاحظة:

الملاحظة المباشرة:

حيث عملنا في بداية الأمر على ملاحظة الموظفين والتكلم معهم في الموضوع والتعرف على آرائهم في العمل و المشاكل التي يعانون منها قبل توزيع الاستبيان .

الملاحظة الغير مباشرة:

وهنا اعتمدنا على وسائل التواصل الاجتماعي بالدخول إلى مجموعات وصفحات يلتقي فيها المعنيون بسياسة الإدماج المهني تتكلم عن كل ما يخص الموضوع ووثائق تخص الموضوع من بينها الجريدة الرسمية ومذكرات تخرج خاصة رسالة دكتوراه تتكلم عن الموضوع وعن المعنيين بالأمر بإسهاب.

الاستبيان:

هي من أهم وسائل جمع البيانات و أنسبها و أكثرها شيوعا فهي منتقاة ومصممة بطريقة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على المعلومات الضرورية التي نحتاجها و انطلاقا من مشكلة البحث فقد تم تصميم استبيان انطلاقا من موضوع البحث .
ثامنا - بناء وتطبيق أداة الدراسة وقياس صدقها وثباتها:

بغرض إتمام عمليات البحث، تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب اللازمة للدراسة وتحليلها إحصائيا، وذلك للمضي في الدراسة التطبيقية.

أولا: بناء أداة الدراسة:

بالإضافة إلى ما تم الاستعانة به من أدوات لجمع المعلومات، وذلك من أجل معالجة موضوع البحث، فإنه تم استخدام أداة أخرى لجمع البيانات وهي "الاستبيان" كما أشرنا إلى هذا سابقا والمتمثل في مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى معالجة موضوع البحث، حيث تم بناء هذه الأسئلة انطلاقا من ما تم تحديده من أهداف الدراسة، والتساؤلات الفرعية والفرضيات وبناءا على ذلك تم إعداد الاستبيان الذي تتضمن متغيرات الدراسة، وبعد إعداد الاستبيان كان لابد من قياس صدقه الظاهري، وذلك عن طريق عرضه على الأستاذ المشرف "بن عمران بوبكر" وكذلك الأساتذة المحكمين وفي ضوء الملاحظات المقدمة تم تعديل الاستبيان ليصبح في شكله

النهائي، وذلك للوقوف على غموض الدور الوظيفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي، وفيما يلي توضيح لذلك:

بحيث تألف من (35 عبارة) مقسمة على محورين أساسيين يمثلان متغيرات الدراسة، ويمكن توضيح مكونات الاستبيان فيما يلي:

أ- الجزء الأول:

يضم مجموعة من البيانات الشخصية والوظيفية الخاصة بالمستفيد والمتمثلة في: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات العمل الإجمالية، عدد سنوات العمل بالتعاقد، مؤسسة الانتماء)، والهدف منها هو معرفة بعض المتغيرات الاجتماعية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة.

ب- الجزء الثاني:

اشتمل الاستبيان على محورين أساسيين هما:

• المحور الأول: يتضمن هذا المحور العبارات الخاصة بـ "غموض الدور الوظيفي" حيث يتكون من 12 عبارة من [1 إلى 12].

• المحور الثاني: يتضمن هذا المحور العبارات الخاصة بـ "الإحترق الوظيفي" حيث يتكون من 23 عبارات من [1 إلى 23].

مقسمة إلى ثلاثة أبعاد فرعية تتمثل فيما يلي:

➤ بعد "الإجهاد النفسي": وتضمن العبارات من [1 إلى 9].

➤ بعد "تبلد الشعور": وتضمن العبارات من [10 إلى 16].

➤ بعد "نقص الشعور بالإنجاز": وتضمن العبارات من [17 إلى 23].

وقد صيغ الاستبيان وفقا لسلم ليكارث للتدرج الخماسي والمتكون من خمس درجات والتي يوضحها الجدول الموالي، وتستخدم هذه الدرجات لمعرفة مدى قوة وتوفر الإجابة على عبارة أو محور وعليه تم تحديد فئات مقياس ليكارث الخماسي (حدود الفئات وطول الفئة) كما يلي:

الجدول رقم (02): طول خلايا مقياس ليكرث الخماسي

منخفض جدا	معارض بشدة	من 1 إلى أقل من 1.80	الفئة الأولى
منخفض	معارض	من 1.80 إلى أقل من 2.60	الفئة الثانية
متوسط	محايد	من 2.60 إلى أقل من 3.40	الفئة الثالثة
مرتفع	موافق	من 3.40 إلى أقل من 4.20	الفئة الرابعة
مرتفع جدا	موافق بشدة	من 4.20 إلى أقل من 5	الفئة الخامسة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاستبيان

ثانيا: تطبيق أداة الدراسة

لتطبيق الاستبيان يجب الاستعانة بمجموعة من الإجراءات الهامة متمثلة في الخطوات

التالية:

1. إعداد الاستبيان لتحكيه ثم إجراء التعديلات اللازمة من الناحية النوعية والكمية للأسئلة.

2. توزيع الاستمارات على أفراد عينة الدراسة لأجل الإجابة على محاورها ثم استرجاعها حيث تم استرجاع 49 استمارة، أي نسبة الاسترداد قدرت بـ 100%.

3. تحليل البيانات بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وباستخدام المؤشرات الإحصائية التي سيتم التعرض لها في المطلب الموالي.

ثالثا: قياس صدق وثبات أداة الدراسة

قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنها الاستبيان حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.

1- قياس صدق الاستبيان

أي قياس صدق الاتساق الداخلي وذلك من أجل معرفة مدى اتساق عبارات الاستبيان وصدقها، حيث تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين محاور الاستبيان.

الجدول رقم (03): معامل الارتباط بيرسون بين المحاور

المحاور	محور 1	محور 2
معامل ارتباط بيرسون المحور 1	1	0.888
معامل ارتباط بيرسون المحور 2	0.888	1

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول أن قيم معامل الارتباط بيرسون بين كل محور ومحور آخر موجبة، مما يبين أن جميع عبارات المحاور تتمتع بدرجة صدق بين جميع عبارات المحور وبناء عليه فالنتائج المتحصل عليها من خلال الجدول السابق تبين صدق واتساق عبارات ومحاور أداة الدراسة وصلاحياتها للتحليل.

2- قياس ثبات الاستبيان

لقياس ثبات الاستبيان تم استخدام معامل ألفا كرو نباخ، حيث جاءت نتائجه كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (04): معامل الثبات ألفا كرو نباخ للاستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرو نباخ
المحور الأول	12	0.968
المحور الثاني وابعاده	المحور الثاني	0.979
	البعد الأول	0.963
	البعد الثاني	0.932
	البعد الثالث	0.977
معامل الثبات الكلي للاستبيان	35	0.985

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يلاحظ من نتائج الجدول أعلاه أن معامل الثبات الكلي "ألفا كرو نباخ" للاستبيان يساوي 0.985 أي ما نسبته 98.5%، وأن معامل الثبات للمحور الأول 0.968 أي ما

نسبته 96.8%، أما بالنسبة للمحور الثاني فقيمه 0.979 أي ما نسبته 97.9%، وهذه القيم المذكورة أكبر من الحد الأدنى للمعدل المقبول والذي يساوي إلى 0.600 أي ما نسبته 60%، وهي كذلك بالنسبة للأبعاد الثلاثة للمحور الثاني، وعليه فإن الاستبيان المعد من أجل معالجة الموضوع يفي بأغراض الدراسة بشكل ممتاز وتدقق النتائج المرجوة لأنها تتمتع بمستوى ثبات ممتاز.

تاسعا - الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

يعتمد الباحث على الطرق الإحصائية، حتى يتمكن من وصف متغيرات الدراسة وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها وقد تم جمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات بالحاسوب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث تضمنت المعالجة الإحصائية ما يلي:

1- التكرارات والنسب المئوية:

حيث استخدمت في وصف خصائص عينة الدراسة، ولتحديد الاستجابة تجاه محاور أداة الدراسة، وتحسب بالقانون الموالي:

$$\text{النسبة المئوية} = (\text{تكرار المجموعة} \times 100) / \text{المجموع الكلي للمتغيرات}$$

2- معامل ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) ألفا كرو نباخ:

تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة ويعبر عنه بالمعادلة الآتية :

$$A = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

حيث أن:

a: يمثل ألفا كرو نباخ. N: يمثل عدد الأسئلة.

Vt: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستبيان.

Vi: يمثل التباين لأسئلة المحاور.

3- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

تم حسابها لتحديد استجابات أفراد المؤسسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، أما الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدة التشتت في التغيرات، ويعبر عنه بالعلاقة التالية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2}}{N}$$

4- معامل ارتباط بيرسون:

تم استخدامه لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة بعضها، وتم حسابها انطلاقاً من برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

5- الانحدار الخطي البسيط (Linear Régression):

يستخدم هذا الاختبار بشكل أساسي لدراسة العلاقة السببية بين متغيرين كميّين أحدهما مستقل والآخر تابع ويستخدم كذلك للتنبؤ بقيم المتغير التابع نتيجة التغير الحاصل في المتغير المستقل، ولبناء نموذج رياضي يقوم على التنبؤ باستخدام الانحدار الخطي البسيط.

خلاصة الفصل:

إن نجاح أي دراسة يعتمد على التحديد الجيد لمنهجها ومجالاتها والأدوات المناسبة لطبيعة الدراسة وهذا ما حاولنا تقديمه في هذا الفصل بغية الوصول الى بيانات تقربنا من الحقيقة النسبية لواقع الدراسة وتحقيق أهدافها.

الفصل الخامس

تحليل البيانات و تفسير نتائج الدراسة

تمهيد

جاء هذا الفصل كتكملة للدراسة النظرية حول الموضوع وإسقاطها في الواقع العملي، فبعد التطرق في الفصل النظري إلى المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث، والمتمثلة في غموض الدور الوظيفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي، وعليه وجب اختبار هذه العلاقة ميدانيا لإثراء البحث العلمي، وإعطاء صورة صحيحة وواضحة عن الموضوع، لذا قمنا باختيار عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة كما بينا في فصل منهجية وأدوات الدراسة لمعرفة مدى تطابق ما جاء في الجانب النظري بما يحدث فعلا في الواقع العملي. وذلك من خلال تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات.

الفصل الخامس: تحليل البيانات و تفسير نتائج الدراسة

أولاً: عرض وتحليل خصائص البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

يتضمن هذا المطلب تحليلاً لبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة التي تم

التوصل إليها من خلال ما يلي:

أولاً: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس:

الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

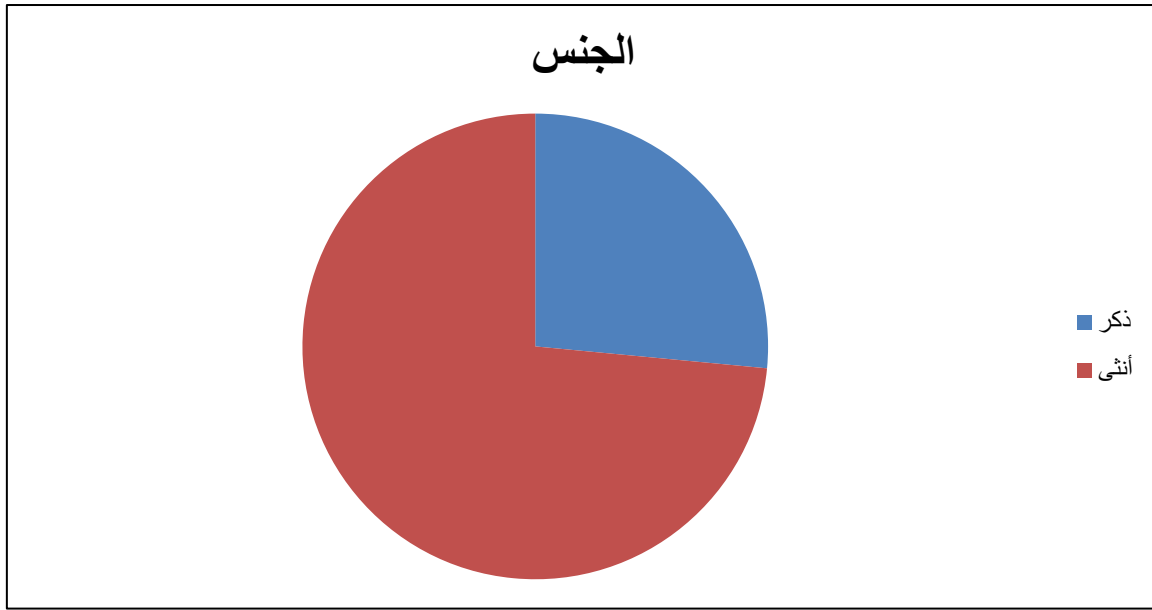
الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	13	26.5%
أنثى	36	73.5%
المجموع	49	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يبين الجدول انخفاض نسبة الذكور مقارنة بنسبة الإناث، إذ لم تتعدى نسبة الذكور 26.5% مقابل نسبة 73.5% للإناث، أي ارتفاع نسبة الموظفين من جنس الإناث في عينة الدراسة، وهذا راجع أولاً لمؤسسة الانتماء التي تقريباً كل موظفيها من قطاع التربية وهو قطاع لا يركز بصفة كبيرة في احتياجاته للمورد البشري من جنس الذكور وكذلك باعتبار أن أغلب من يريد التوظيف فيه هم الإناث لعدة اعتبارات ويساعدنا هذا كثيراً في دراستنا لأن الذكور لا يميلون للتعبير عن مشاعرهم بسهولة على عكس الإناث.

والشكل الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.

الشكل رقم (12): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الجدول أعلاه

ثانيا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر

يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة %
اقل من 25 سنة	1	2.0%
من 26 الى 35 سنة	10	20.4%
من 36 الى 45 سنة	37	75.5%
اكثر من 45 سنة	1	2.0%
المجموع	49	%100

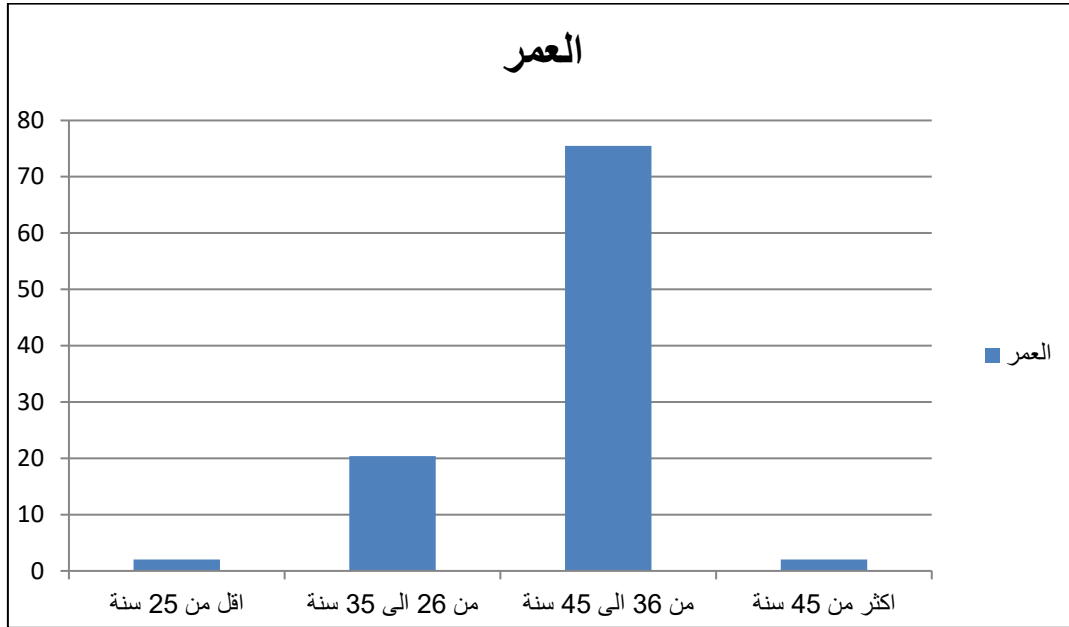
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول السابق أن نسبة 75.5% من أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة، تليها نسبة الفئة العمرية من 26 إلى 35 والتي بلغت سنة 20.4%، ومنه يتضح أن أغلبية أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة محصورة اعمارهم بين

26 سنة إلى 45 سنة، مما يدل على إمكانية الاعتماد عليهم في قول الحقيقة تجاه ما يشعرون به، لأن هذا السن يكون صاحبه ناضج و يتميز في الاغلب بأنه لا يجامل ولا يكذب و لا يدعي من جانب مشاعره بل يقول ما يحس به مباشرة ، وكذلك لانهم لم يتوظفوا بعد تخرجهم مباشرة اي انهم اكتسبوا خبرة كبيرة من خلال القيام بالعديد من الوظائف احيانا في وظيفة واحدة و الأكثر من كل هذا أن السن و الزمن بصفة عامة لديهم أهمية خاصة في دراستنا كما ذكرنا سابقا .

والشكل الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر .

الشكل رقم (13): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الجدول أعلاه

ثالثاً: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة وفق المتغير المستوى التعليمي

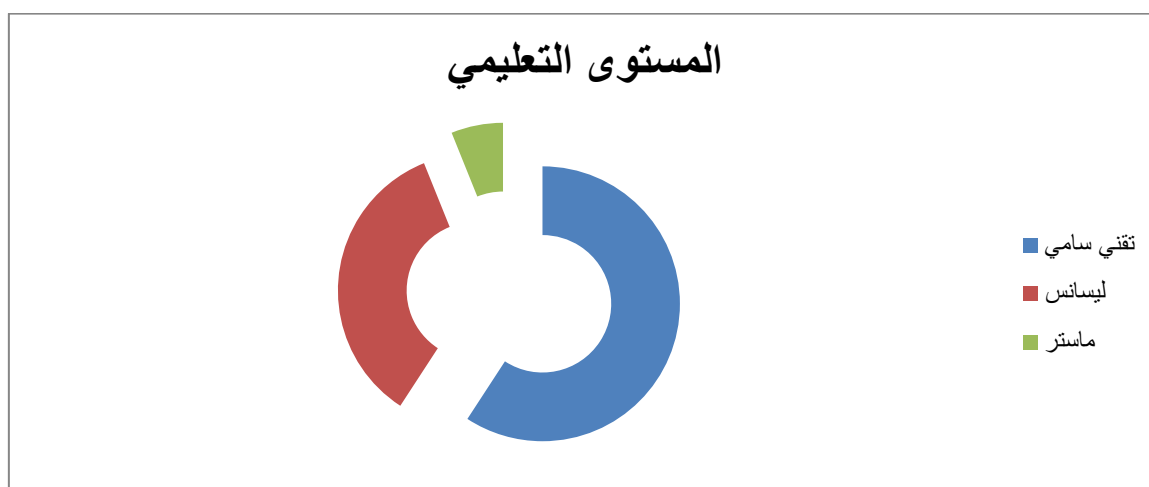
النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
59.2%	29	تقني سامي
34.7%	17	ليسانس
6.1%	3	ماستر
%100	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة كانت ذات المستوى التعليمي تقني سامي وعددهم 29 موظف، في حين بلغ عدد الأفراد ذوي المستوى التعليمي ليسانس 17 موظف، ومما سبق نستنتج أن أغلبية أفراد عينة البحث يحملون شهادة جامعية ليسانس وشهادة تقني سامي، وهذا مما يدل على أنهم على قدر كبير من الوعي وتحمل روح المسؤولية و المبادرة و لديهم أحلام و طموحات يريدون تحقيقها من خلال العمل وهذا يسهل إظهار تأثير غموض الدور الوظيفي عليهم لأنهم أناس واعون بكل ما يحيط بهم من تجاوزات و يعرفون حقوقهم وواجباتهم جيدا.

والشكل الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي:

الشكل رقم (14): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الجدول أعلاه

رابعاً: توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات العمل الإجمالية

يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات العمل الإجمالية

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات العمل الإجمالية

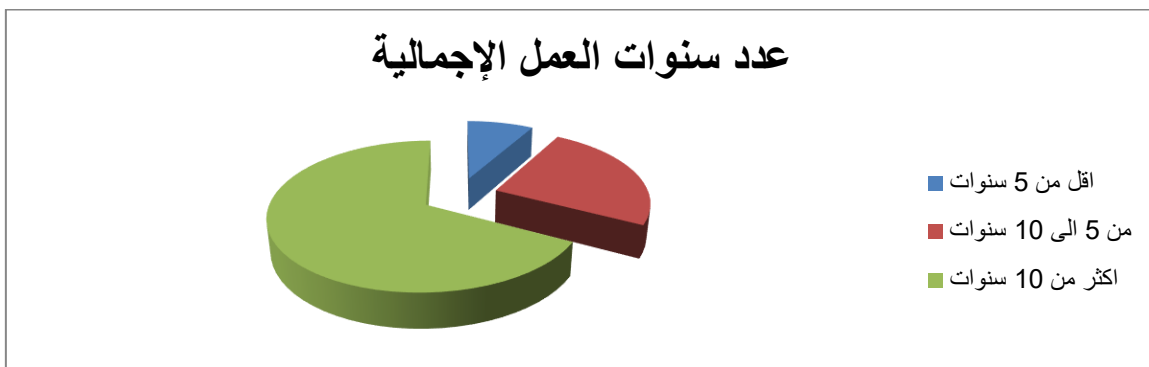
عدد سنوات العمل الإجمالية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	4	8.2%
من 5 إلى 10 سنوات	12	24.5%
أكثر من 10 سنوات	33	67.3%
المجموع	49	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة قد عموا أكثر من 10 سنوات، حيث بلغت نسبة الذين ينحصر عدد سنوات العمل الإجمالية لهم أكثر من 10 سنوات 67.3%، تليها نسبة 24.5% ممثلة للموظفين الذين عملوا ما بين 5 و 10 سنوات، ومما سبق يتضح أن أغلبية أفراد العينة ذوي خبرة عالية، مما يعزز القدرة العلمية والعملية نحو تحقيق أداء أفضل خلال المسار المهني بالمؤسسة . ومن ناحية أخرى تساعدنا معرفة الزمن بشكل دقيق في دراستنا فمثلاً بعض الأعراض المتقدمة للاحتراق الوظيفي تبدأ في الظهور جلياً بعد حوالي سبعة سنوات من العمل الفعلية.

والشكل الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق المتغير عدد سنوات العمل الإجمالية.

الشكل رقم (15): توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات العمل الإجمالية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الجدول أعلاه

الفصل الخامس: تحليل البيانات و تفسير نتائج الدراسة

خامسا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات العمل بالتعاقد

يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات العمل بالتعاقد

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات العمل بالتعاقد

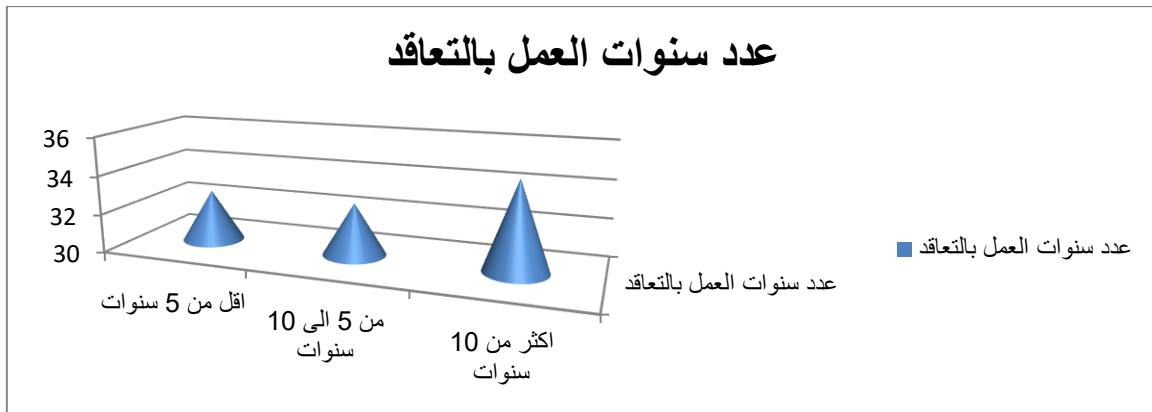
عدد سنوات العمل بالتعاقد	التكرار	النسبة%
اقل من 5 سنوات	16	32.7%
من 5 الى 10 سنوات	16	32.7%
اكثر من 10 سنوات	17	34.6%
المجموع	49	%100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسب متقاربة ومتوسطها هو 33% من حيث النسبة المئوية اما من حيث الفئة فالأغلبية لعدد سنوات العمل بالتعاقد فهي من 5 الى 10 سنوات و أكثر من 10 سنوات وهو عدد سنوات معتبر اذ انهم لم يتوظفوا مباشرة ، وان توظيفهم بالتعاقد باعتبار عدد سنوات عملهم الفعلية في الاغلب هي الأكثر و هذه المدة تتميز بمعاناتهم مع غموض الدور الوظيفي بشكل أكبر من الذي يكون عليه بعد توظيفهم بالرغم من أنهم في أغلب الأحيان يبقون على نفس الحال و المتغير الوحيد يكون تقريبا على مستوى الأجر .

والشكل الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق المتغير عدد سنوات العمل بالتعاقد.

الشكل رقم (16): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات العمل بالتعاقد



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الجدول أعلاه

الفصل الخامس: تحليل البيانات و تفسير نتائج الدراسة

سادسا: توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير مؤسسة الانتماء

يمثل الجدول الموالي خصائص عينة الدراسة وفقا لمتغير مؤسسة الانتماء

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير مؤسسة الانتماء

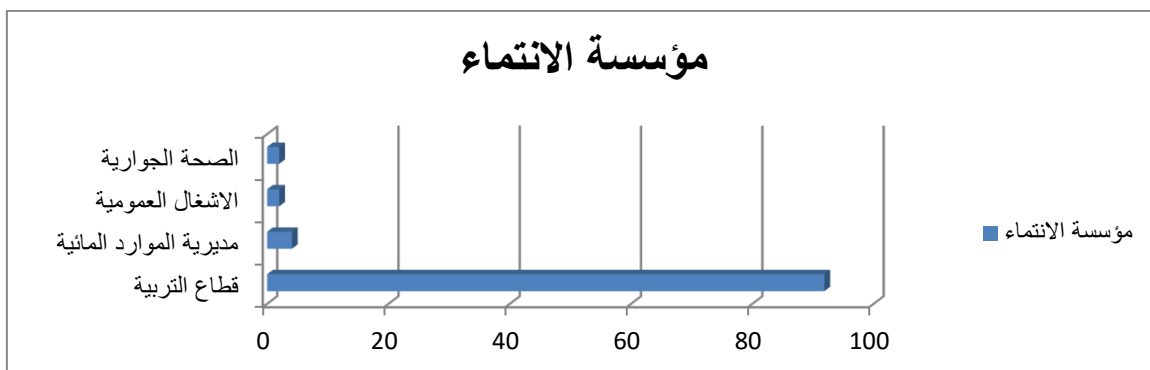
النسبة %	التكرار	مؤسسة الانتماء
91.9%	45	قطاع التربية
4.1%	2	مديرية الموارد المائية
2.0%	1	الاشغال العمومية
2.0%	1	الصحة الجوارية
100%	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة هم من المستفيدين من الادمج ف قطاع التربية 45 موظف باعتباره قطاع يوظف سنويا او حتى اقل من سنة في مختلف الاسلاك سواء ادارية او اساتذة او عمال مهنيين، اذ يضم القطاع عدد كبير من المؤسسات، و يعتبر من المنظمات الكبيرة التي يكون فيها غموض الدور واردا بشكل كبير في حين توزع فقط 4 موظفين على قطاعات أخرى وقد اعتبرنا العينة الإجمالية من قطاع التربية لأن القطاعات الأخرى لم تتجاوز نسبة تمثيلها 8.1% .

والشكل الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير مؤسسة الانتماء:

الشكل رقم (17): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير مؤسسة الانتماء



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الجدول أعلاه

عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان

في هذا المطلب سيتم عرض المحاور الأساسية والتي تمثل استجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة المتمثلة في غموض الدور الوظيفي والاحترق الوظيفي، وقد تمت الاستعانة في ذلك ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وباستعمال الأساليب الإحصائية اللازمة والتي تم ذكرها سابقا.

أولاً: تحليل استجابات أفراد العينة نحو محور غموض الدور الوظيفي:

يوضح الجدول الموالي توزيع استجابات أفراد العينة لعبارات محور غموض الدور الوظيفي وكذلك المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومقياس ليكرث الخماسي مبينا نتيجة القبول:

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه ونتيجة القبول لمحور

غموض الدور الوظيفي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الاتجاه
01	يوجد موظفون اعلى مني رتبة بالهيكل التنظيمي لكننا متساوون في الدرجة الادارية	3.90	1.403	موافق	مرتفع
02	يتم انتقاد ادائي بالعمل من قبل مدراء لا اقع تحت سلطتهم الرسمية	3.61	1.412	موافق	مرتفع
03	تتعارض توجيهات المدراء الذين لا اقع تحت سلطتهم الرسمية مع توجيهات مديري المباشر بالعمل	3.65	1.200	موافق	مرتفع
04	يمكنني القول بان الوصف الوظيفي ليس المرجع الاساسي في العمل	3.76	0.902	موافق	مرتفع
05	يلعب الوصف الوظيفي دور هامشي في عملية تقييم ادائي	3.80	1.154	موافق	مرتفع
06	يحتاج الوصف الوظيفي الحالي اعادة صياغة	4.06	0.876	موافق	مرتفع

الفصل الخامس: تحليل البيانات و تفسير نتائج الدراسة

				ليناسب الواقع	
مرتفع	موافق	1.080	3.80	اجد صعوبة في تفسير سبب قيام بعض الموظفين ببعض التصرفات	07
مرتفع	موافق	1.288	3.92	هناك فئة قليلة من الموظفين في المؤسسة عليهم معظم أعباء العمل دون غيرهم	08
مرتفع جدا	موافق بشدة	0.818	4.45	تسبب مشكلة غموض الدور الوظيفي مشاكل في التنسيق بين الموظفين	09
مرتفع	موافق	0.987	3.67	قد تختلف ردة فعل مديري المباشر تجاه نتائج اعمال المتشابهة	10
مرتفع	موافق	1.469	3.39	يركز تقييم عملي على السلبيات فقط دون ذكر الايجابيات	11
مرتفع	موافق	1.307	3.71	أحيانا يقومون بتكلفي ببعض المهام التي اشعر بانها ليست ضمن اختصاصي	12
مرتفع	موافق	1.012	3.81	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور غموض الدور الوظيفي	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

✓ تحليل عبارات محور غموض الدور الوظيفي

- العبارة رقم (01): "يوجد موظفون اعلى مني رتبة بالهيكل التنظيمي لكننا متساوون في الدرجة الادارية"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.90) والانحراف المعياري قيمته (1.403)، وهذا دليل على وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنه يوجد موظفون اعلى منهم رتبة بالهيكل التنظيمي لكنهم متساوون في الدرجة الادارية.
- العبارة رقم (02): "يتم انتقاد ادائي بالعمل من قبل مدراء لاقع تحت سلطتهم الرسمية"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.61) والانحراف المعياري قيمته (1.412)، وهذا دليل

وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنه يتم انتقاد ادائهم بالعمل من قبل مدراء لا يقعون تحت سلطتهم الرسمية.

• **العبارة رقم (03):** "تتعارض توجيهات المدراء الذين لا اقع تحت سلطتهم الرسمية مع توجيهات مديري المباشر بالعمل"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.65) والانحراف المعياري قيمته (1.200)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن توجيهات المدراء الذين لا يقعون تحت سلطتهم الرسمية تتعارض مع توجيهات مديرهم المباشر بالعمل.

• **العبارة رقم (04):** "يمكنني القول بان الوصف الوظيفي ليس المرجع الاساسي في العمل"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.76) والانحراف المعياري قيمته (0.902)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن الوصف الوظيفي ليس المرجع الاساسي في العمل.

• **العبارة رقم (05):** "يلعب الوصف الوظيفي دور هامشي في عملية تقييم ادائي"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.80) والانحراف المعياري قيمته (1.154)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن الوصف الوظيفي يلعب دور هامشي في عملية تقييم ادائهم.

• **العبارة رقم (06):** "يحتاج الوصف الوظيفي الحالي اعادة صياغة ليناسب الواقع"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.06) والانحراف المعياري قيمته (0.876)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن الوصف الوظيفي الحالي يحتاج اعادة صياغة ليناسب الواقع.

• **العبارة رقم (07):** "اجد صعوبة في تفسير سبب قيام بعض الموظفين ببعض التصرفات"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.80) والانحراف المعياري قيمته (1.080)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنهم يجدون صعوبة في تفسير سبب قيام بعض الموظفين ببعض التصرفات.

- العبارة رقم (08): "هناك فئة قليلة من الموظفين في المؤسسة عليهم معظم أعباء العمل دون غيرهم"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.92) والانحراف المعياري قيمته (1.288) وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن هناك فئة قليلة من الموظفين في المؤسسة عليهم معظم أعباء العمل دون غيرهم.
- العبارة رقم (09): "تسبب مشكلة غموض الدور الوظيفي مشاكل في التنسيق بين الموظفين"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.45) والانحراف المعياري قيمته (0.818)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة جدا من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أن مشكلة غموض الدور الوظيفي تسبب مشاكل في التنسيق بين الموظفين.
- العبارة رقم (10): "قد تختلف ردة فعل مديري المباشر تجاه نتائج اعمالهم المتشابهة"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.67) والانحراف المعياري قيمته (0.987)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنه قد تختلف ردة فعل مديريهم المباشر تجاه نتائج اعمالهم المتشابهة.
- العبارة رقم (11): "يركز تقييم عملي على السلبيات فقط دون ذكر الايجابيات"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.39) والانحراف المعياري قيمته (1.469)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنه يركز تقييم عملي على السلبيات فقط دون ذكر الايجابيات.
- العبارة رقم (12): "أحيانا يقومون بتكثيفي ببعض المهام التي اشعر بانها ليست ضمن اختصاصي"، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.71) والانحراف المعياري قيمته (1.307)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أن أغلبية الأفراد يرون أنه يقومون بتكثيفهم أحيانا ببعض المهام التي يشعروا بانها ليست ضمن اختصاصهم. كما يتضح من العرض التحليلي السابق أن هناك غموض وظيفي بدرجة مرتفعة ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (3.81) أي بدرجة قبول مرتفعة

الفصل الخامس:

تحليل البيانات و تفسير نتائج الدراسة

حسب مقياس ليكرث الخماسي، وانحراف معياري (1.012)، وأيضا من خلال اكتشافنا لعبارات محور الغموض الوظيفي والتي أظهرت النتائج أن درجة قبولها مرتفعة.

ثانيا: تحليل استجابات أفراد العينة نحو محور الاحتراق الوظيفي:

يوضح الجدول الموالي توزيع استجابات أفراد العينة لمحور الاحتراق الوظيفي وكذلك

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومقياس ليكرث الخماسي مبينا نتيجة القبول:

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه ونتيجة القبول لمحور

الاحتراق الوظيفي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الاتجاه
01	أشعر بالراحة عندما اتغيب عن العمل	3.78	1.177	موافق	مرتفع
02	اتعمد الذهاب الى العمل متأخرا	1.94	1.088	معارض	منخفض
03	اشعر بانني استنزفت عاطفيا	3.53	1.401	موافق	مرتفع
04	اتعرض لضغوط في العمل تفوق قدرتي على العمل	3.27	1.440	محايد	متوسط
05	لو وجدت عملا اخر لتركت عملي	3.29	1.486	محايد	متوسط
06	اشعر بانني مستنزف في نهاية الدوام	3.45	1.209	موافق	مرتفع
07	زادت مشكلاتي البدنية في العمل	3.45	1.276	موافق	مرتفع
08	اشعر بالإحباط اثناء اداء العمل	3.61	1.320	موافق	مرتفع
09	تضايقني زيادة الاعباء	3.39	1.320	محايد	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الاول الإجهاد النفسي	3.30	1.149	محايد	متوسط
01	اشعر بانني اتعامل مع بعض الاشخاص في العمل بأسلوب مجرد من العواطف و	3.86	1.225	موافق	مرتفع

الفصل الخامس: تحليل البيانات و تفسير نتائج الدراسة

المجاملات					
02	اشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادة و المصالح الشخصية	3.33	1.477	محايد	متوسط
03	اشعر بالقلق لإحساسي بان هذا العمل يجعلني قاسي	3.67	1.281	موافق	مرتفع
04	اصبحت اكثر قسوة على الاخرين منذ توليت هذا العمل	3.43	1.472	موافق	مرتفع
05	لا اكرث كثيرا لبعض من اتعامل معهم	3.98	1.070	موافق	مرتفع
06	لا احب الاعمال المشتركة مع الاخرين في العمل	2.16	0.986	معارض	منخفض
07	لا تربطني علاقات قوية مع زملائي	2.76	1.300	معارض	منخفض
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثاني تبدل الشعور	2.44	1.222	معارض	منخفض
01	اشعر بالرضا عن عملي	2.33	1.281	معارض	منخفض
02	تمنحني الادارة ما استحق من تقدير	2.14	1.323	معارض	منخفض
03	اشعر بان لي تأثيرا جيدا على الاخرين	2.53	1.192	معارض	منخفض
04	انجزت الكثير من الاشياء النافعة في عملي الحالي	2.84	1.247	محايد	متوسط
05	اشعر بالابتهاج اثناء تعاملي مع المشرفين	2.24	1.182	معارض	منخفض
06	اشعر بالنشاط و الحيوية	2.57	1.458	معارض	منخفض
07	اشعر ان لدي طاقة كثيرة	2.41	1.413	معارض	منخفض
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث نقص الشعور بالإنجاز	2.44	1.222	معارض	منخفض

متوسط	محايد	1.074	3.04	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الاحترق الوظيفي
-------	-------	-------	------	---

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

✓ تحليل عبارات محور الاحتراق الوظيفي

✓ تحليل عبارات البعد الاول الإجهاد النفسي

بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (01) (3.78) والانحراف المعياري (1.177)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم يشعرون بالراحة عندما يتغيبون عن العمل، كما بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (02) (1.94) بانحراف معياري قيمته (1.088)، وهذا دليل وجود درجة منخفضة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم لا يعتمدون الذهاب الى العمل متأخرين، وبالنسبة للعبارة رقم (03) فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.53) والانحراف المعياري (1.401)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم يشعرون بانهم يستنزفون عاطفياً.

بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (04) (3.27) والانحراف المعياري (1.440)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم يتعرضون لضغوط في العمل تفوق قدرتهم على العمل، كما بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (05) (3.29) بانحراف معياري قيمته (1.486)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم لو وجدوا عملاً آخر لتركوا عملهم، وبالنسبة للعبارة رقم (06) فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.45) والانحراف المعياري (1.202)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم يشعرون بانهم مستنزفون في نهاية الدوام.

بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (07) (3.45) والانحراف المعياري (1.276)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أنه زادت مشكلاتهم البدنية في العمل، كما بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (08) (3.61) بانحراف معياري قيمته (1.320)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أنهم يشعرون

بالإحباط اثناء اداء العمل، وبالنسبة للعبارة رقم (09) فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.39) والانحراف المعياري (1.320)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أنه تضايقهم زيادة الاعباء.

كما يتضح من العرض التحليلي السابق أن الموظفين يعانون من اجهاد نفسي ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للبعد والتي بلغت (3.30) أي بدرجة قبول متوسطة حسب مقياس ليكرث الخماسي، وانحراف معياري (1.149)، وأيضا من خلال اكتشافنا لعبارات بعد الاجهاد النفسي كل على حدى والتي بدورها أظهرت ذلك.

✓ تحليل عبارات البعد الثاني تبدل الشعور

بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (01) (3.86) والانحراف المعياري (1.225)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم يشعرون بانهم يتعاملون مع بعض الاشخاص في العمل بأسلوب مجرد من العواطف والمجاملات، كما بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (02) (3.33) بانحراف معياري قيمته (1.477)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم يشعرون بسيادة العلاقات القائمة على المادة والمصالح الشخصية، وبالنسبة للعبارة رقم (03) فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.67) والانحراف المعياري (1.281)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم يشعرو بالقلق لإحساسهم بان هذا العمل يجعلني قاسي.

بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (04) (3.43) والانحراف المعياري (1.472)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم اصبحوا اكثر قسوة على الاخرين منذ توليهم هذا العمل، كما بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (05) (3.98) بانحراف معياري قيمته (1.070)، وهذا دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم لا يكثرثون كثيرا لبعض من يتعاملون معهم، وبالنسبة للعبارة رقم (06) فقد بلغ المتوسط الحسابي (2.16) والانحراف المعياري (0.986)، وهذا دليل وجود درجة منخفضة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم يحب الاعمال المشتركة مع الاخرين في العمل،

وأخيرا فقد بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (07) (2.76) والانحراف المعياري (1.300)، وهذا دليل وجود درجة منخفضة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أنه تربطهم علاقات قوية مع زملائهم.

كما يتضح من العرض التحليلي السابق ان الموظفين يعانون من تبدل في الشعور في هذا العمل ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للبعد والتي بلغت (2.44) أي بدرجة قبول منخفضة حسب مقياس ليكرث الخماسي، وانحراف معياري (1.222)، وأيضا من خلال اكتشافنا لعبارات بعد تبدل الشعور في كل على حدى والتي بدورها اظهرت ذلك.

✓ تحليل عبارات البعد الثالث نقص الشعور بالإنجاز

بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (01) (2.33) والانحراف المعياري (1.281)، وهذا دليل وجود درجة منخفضة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم لا يشعرون بالرضا عن عملهم، كما بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (02) (2.14) بانحراف معياري قيمته (1.323)، وهذا دليل وجود درجة منخفضة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإن الإدارة لا تمنحهم ما يستحقون من تقدير، وبالنسبة للعبارة رقم (03) فقد بلغ المتوسط الحسابي (2.53) والانحراف المعياري (1.192)، وهذا دليل وجود درجة منخفضة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم لا يشعر بان لهم تأثيرا جيدا على الآخرين.

بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (04) (2.84) والانحراف المعياري (1.247)، وهذا دليل وجود درجة متوسطة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم لم ينجزوا الكثير من الاشياء النافعة في عملهم الحالي، كما بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (05) (2.24) بانحراف معياري قيمته (1.182)، وهذا دليل وجود درجة منخفضة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم لا يشعرون بالابتهاج اثناء تعاملهم مع المشرفين، وبالنسبة للعبارة رقم (06) فقد بلغ المتوسط الحسابي (2.57) والانحراف المعياري (1.458)، وهذا دليل وجود درجة منخفضة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه فإنهم لا يشعرون بالنشاط و الحيوية، وأخيرا فقد بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (07) (2.41) والانحراف المعياري (1.413)، وهذا

دليل وجود درجة مرتفعة من القبول في إجابات أفراد العينة ومنه أنهم يشعرون ان لديهم طاقة كثيرة.

كما يتضح من العرض التحليلي السابق أن الموظفين لديهم نقص في الشعور بالإنجاز ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للبعد والتي بلغت (2.44) أي بدرجة قبول منخفضة حسب مقياس ليكرث الخماسي، وانحراف معياري (1.222)، وأيضا من خلال اكتشافنا لعبارات بعد نقص الشعور بالإنجاز كل على حدى والتي بدورها أظهرت ذلك.

كما يتضح من العرض التحليلي السابق أن هناك احتراق وظيفي ويتبين هذا من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور والتي بلغت (3.04) أي بدرجة قبول متوسطة حسب مقياس ليكرث الخماسي، وانحراف معياري (1.074)، وأيضا من خلال اكتشافنا لعبارات محور الاحتراق الوظيفي كل على حدى والتي بدورها أظهرت ذلك.

ثانيا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

من أجل التعرف على العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والاحتراق الوظيفي، تم الاستناد إلى مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0.05$) عند تحليل فرضيات الدراسة أي بمستوى ثقة 95%.

❖ الفرضية الرئيسية: حيث نصت على أنه: "هناك علاقة تأثير بين غموض الدور الوظيفي والاحتراق الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة".

وللتحقق من تم تقسيم الفرضية الرئيسية إلى خمس فرضيات فرعية كما يلي:

❖ الفرضية الفرعية الأولى: حيث نصت على أنه: "يؤدي غموض الدور الوظيفي الى الاجهاد النفسي لدى الموظف عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة".

❖ الفرضية الفرعية الثانية: حيث نصت على أنه: "يؤدي غموض الدور الوظيفي الى تبدل الشعور لدى الموظف عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة".

❖ الفرضية الفرعية الثالثة: حيث نصت على أنه: "يؤدي غموض الدور الوظيفي الى نقص

الشعور بالإنجاز لدى الموظف عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة".

ولاختبار هذه الفرضيات تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة تأثر المتغير التابع والمتمثل في (الاحتراق الوظيفي) وتأثير

المتغير المستقل والمتمثل في (غموض الدور الوظيفي)، حيث أن:

✓ Beta: معامل الانحدار أي القيمة المتنبئة للمتغير التابع.

✓ R: معامل الارتباط بين المتغيرين (المستقل والتابع).

✓ t: التباين أي معنوية معامل الانحدار.

✓ R2: معامل التحديد أي القوة التفسيرية للنموذج المقدر.

✓ F: معنوية النموذج المقدر ككل عند مستوى معنوي معين.

✓ Sig: الدلالة الإحصائية وتعتبر نتيجة لتحليل التباين.

ويمكن توضيح النتائج من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (14): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

المتغير المستقل	المتغير التابع وأبعاده الثلاثة	معامل الانحدار β	معامل الارتباط R	قيمة اختبار t	معامل التحديد R2	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
غموض الدور الوظيفي	الاحتراق الوظيفي	0.888	0.888	6.217	0.784	175.421	0.000
	البعد الاول الإجهاد النفسي	0.932	0.932	6.789	0.866	311.916	0.000
	البعد الثاني تبلد الشعور	0.616	0.616	9.911	0.366	28.765	0.000
	البعد الثالث نقص الشعور بالإنجاز	0.616	0.616	9.911	0.366	28.765	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

وبالاستناد إلى الجدول رقم (14) أعلاه فقد كانت نتائج اختبار الفرضيات كالآتي:

1. نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

• الفرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية الأولى على أنه: "يؤدي غموض الدور الوظيفي الى الاجهاد النفسي لدى الموظف عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة"، حيث تم اختبار هذه الفرضية من خلال عبارات البعد الأول الذي يتعلق "بالإجهاد النفسي" من العبارة 1 إلى العبارة 9 من المحور الثاني (الاحترق الوظيفي)، وعبارات المحور الاول (غموض الدور الوظيفي)، وعليه كانت النتائج كالتالي:

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي تم استخدامه لمعرفة فيما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور الوظيفي على الاجهاد النفسي لدى الموظف وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والاجهاد النفسي، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.932) وبلغ معامل الارتباط بين المتغيرين نفس القيمة (0.932) وهذه المعاملات -معامل الانحدار ومعامل الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) وهذا ما أوضحه اختبار t أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R^2 بلغت (0.866) مما يعني أن نسبة 86.6% من التغيرات في الاجهاد النفسي تعود لغموض الدور الوظيفي، وقد أظهر اختبار F أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة (Sig=0.000) أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على انه: "يؤدي غموض الدور الوظيفي الى الاجهاد النفسي لدى الموظف عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة".

• الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية الفرعية الثانية على أنه: "يؤدي غموض الدور الوظيفي الى تلبد الشعور لدى الموظف عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار

سياسة الإدماج المهني الحديثة"، حيث تم اختبار هذه الفرضية من خلال عبارات البعد الثاني الذي يتعلق "بتبلد الشعور" من العبارة 10 إلى العبارة 16 من المحور الثاني (الاحتراق الوظيفي)، وعبارات المحور الاول (غموض الدور الوظيفي)، وعليه كانت النتائج كالتالي:

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي تم استخدامه لمعرفة فيما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور الوظيفي على تبلد الشعور لدى الموظف وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي وتبلد الشعور، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.616) وبلغ معامل الارتباط بين المتغيرين نفس القيمة (0.616) وهذه المعاملات -معامل الانحدار ومعامل الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) وهذا ما أوضحه اختبار t أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R^2 بلغت (0.366) مما يعني أن نسبة 36.6% من التغيرات في تبلد الشعور تعود لغموض الدور الوظيفي، وقد أظهر اختبار F أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة ($Sig=0.000$) أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على انه: "يؤدي غموض الدور الوظيفي الى تبلد الشعور لدى الموظف عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة".

• الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: "يؤدي غموض الدور الوظيفي الى نقص الشعور بالإنجاز لدى الموظف عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة"، حيث تم اختبار هذه الفرضية من خلال عبارات البعد الثالث الذي يتعلق "بنقص الشعور بالإنجاز" من العبارة 17 إلى العبارة 23 من المحور الثاني (الاحتراق الوظيفي)، وعبارات المحور الاول (غموض الدور الوظيفي)، وعليه كانت النتائج كالتالي:

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي تم استخدامه لمعرفة فيما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور الوظيفي على نقص الشعور بالإنجاز لدى الموظف وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي ونقص الشعور بالإنجاز، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.616) وبلغ معامل الارتباط بين المتغيرين نفس القيمة (0.616) وهذه المعاملات -معامل الانحدار ومعامل الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) وهذا ما أوضحه اختبار t أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R2 بلغت (0.366) مما يعني أن نسبة 36.6% من التغيرات في نقص الشعور بالإنجاز تعود لغموض الدور الوظيفي، وقد أظهر اختبار F أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة (Sig=0.000) أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه: "يؤدي غموض الدور الوظيفي الى نقص الشعور بالإنجاز لدى الموظف عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة".

2. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

نصت الفرضية الرئيسية على أنه: "هناك علاقة تأثير بين غموض الدور الوظيفي والاحترق الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة"، حيث تم اختبار هذه الفرضية من خلال عبارات المحور الثاني الذي يتعلق (بالاحترق الوظيفي) من العبارة 1 إلى العبارة 23، وعبارات المحور الاول (غموض الدور الوظيفي)، وعليه كانت النتائج كالتالي:

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي تم استخدامه لمعرفة فيما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور الوظيفي في حدوث الاحترق الوظيفي لدى الموظف وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والاحترق الوظيفي، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (0.888) وبلغ معامل الارتباط بين المتغيرين نفس القيمة (0.888) وهذه المعاملات -معامل الانحدار ومعامل الارتباط- ذات دلالة إحصائية

عند مستوى ($\alpha=0.05$) وهذا ما أوضحه اختبار t أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R2 بلغت (0.784) مما يعني أن نسبة 78.4% من التغيرات في الاحتراق الوظيفي تعود لغموض الدور الوظيفي، وقد أظهر اختبار F أن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة (Sig=0.000) أصغر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على انه: "هناك علاقة تأثير بين غموض الدور الوظيفي والاحتراق الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة".

ثالثا: التوصيات

- وفي ضوء ما تقدم فإننا يمكن أن نوصي بما يلي لتجنب الإحترق الوظيفي:
- إعادة صياغة الوصف الوظيفي بحيث تراعى فيها المهام و أساليب أدائها و المسؤوليات و الصلاحيات و الظروف المحيطة بأداء الوظيفة و التبعية الإشرافية بدقة كبيرة بإعادة تحليل المواقع الوظيفية وإشراك الموظفين بهذه العملية إن أمكن لضمان استيعابهم لطبيعة دورهم الوظيفي وهذا بغرض تقييم ومتابعة المسار الوظيفي بعناية .
 - توعية الموظفين ببند الوصف الوظيفي وأهمية استيعابه والالتزام به.
 - تفعيل دور الوصف الوظيفي في عملية تقييم الأداء، بحيث يصبح المرجع الرئيسي للمدير المباشر عند تقديمه تقويمه لأداء الموظفين و توضيح معايير الأداء المثالي للموظفين، لتحديد أكثر الموظفين إتقاناً لعملهم وتقديرهم بالشكل الذي يستحقونه،
 - ضرورة إصدار قرارات لإنهاء العقود المحدودة أو البعيدة الأجل في حالة توفر مناصب عمل شاغرة .
 - ضرورة توضيح الحدود و المعالم في الصلاحيات و نطاق المسؤوليات بين مختلف المستويات المتقاربة التي تفصل القرارات و التعليمات العليا إلى العمال العاديين متعاقدين وموظفين .

- ضرورة تحديد الوظائف والمهام الموكلة لكل عامل وفق مرجعيات قانونية وتقنية جدية مع تحديد المسؤوليات وضبط الحقوق والواجبات .
- إلزام المسؤولين بعدم الضغط على الأفراد بإعطائهم مهام ليست من صلاحياتهم الا في حالة موافقتهم ووضع اطار قانوني لهذا لحماية الأفراد من الاستغلال .
- اشراك الجميع دون استثناء في تحقيق أهداف المؤسسة لكي لا يحس البعيدون من مركز القرار و بأنهم غير معنيين بالأمر و يسلكوا سلوك الانسحاب .
- معاملة الجميع معاملة متساوية بعدم التمييز بينهم في المكافآت و كذلك في العقوبات .
- تنظيم دورات تدريبية وندوات تعليمية لتحسيس العمال وتنقيفهم تنظيميا بضرورة التعاون و التكافل ومحاولة إقناعهم بضرورة التكامل بين مختلف أصحاب المصالح و الرتب و الأصناف في المؤسسة لتحقيق الأهداف الكبرى خاصة في حالة الاستحداث سواء في المناصب أو في التخصصات أو المهام .
- محاربة الانسحاب عن طريق الكشف عن أسبابه و معالجته بوسائل خاصة و تجنب طريقة الإخضاع بالعقوبات المباشرة أو المتكررة مما يفاقم المشكلة عوض علاجها .
- التزام المدراء ورؤساء المكاتب و المصالح من خلال تقديم التوجيهات والتعليمات والنقد للموظفين الذي يخضعون لإشرافهم المباشر فقط لضمان عدم حصول تداخل بخطوط السلطة الرسمية.
- العدل في توزيع الوظائف بين الموظفين حسب الدرجة و الرتبة الادارية و إزالة طريقة التنازل عن الشهادة و ترقية المعنيين بالأمر لان هذا يعتبر إجبارا و قصرا ونتائجه سيئة جدا .
- تقديم الإدارة تفسيرات واضحة للدوافع والأسباب الكامنة وراء القرارات التي تتخذها، وكذلك كيفية تنفيذها بالشكل المطلوب بحيث لا يشعر الموظف أنه آخر من يعلم دائما.

الختمة

في الاخير نستنتج أن غموض الدور الوظيفي بكل أبعاده من عدم وضوح الهيكلية التنظيمية و عدم فاعلية الوصف الوظيفي و عدم وضوح سلوكيات الموظفين و عدم وضوح النتائج المطلوبة و على اختلاف مؤشراتته يمكن أن ينعكس بطريقة غير مباشرة على جميع العوامل التنظيمية الأداء و الفاعلية و الجودة و الولاء و الاتصال و الالتزام و يجب أن لا نستغرب هذا إذا كان من الممكن أن ينعكس بطريقة مباشرة بشكل احتراق وظيفي على المورد البشري الذي يعد أهم العناصر في المنظمة فعندما يتأثر هذا العنصر الحساس أو يصاب تصبح باقي الأعراض و المشاكل التنظيمية مجرد تبعات لهذه الظاهرة التي نستطيع من خلال رصدها تفسير بعض السلوكيات التنظيمية التي تصادفنا و التي لا يمكن تفسيرها من خلال المحفزات المادية أو الظروف الفيزيائية أو غيرها من زوايا الرؤية المختلفة .

ومنه فدراستنا التي تحمل عنوان غموض الدور الوظيفي و علاقته بالاحتراق الوظيفي جاءت لتحقيق جملة من الأهداف من بينها الكشف عن العلاقة التي تربط غموض الدور الوظيفي بالاحتراق الوظيفي , و كيف يمكن أن يؤثر غموض الدور الوظيفي في عملية الاحتراق الوظيفي , وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها :

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والاحتراق الوظيفي، لأن المعاملات -معامل الانحدار ومعامل الارتباط- ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) كما توصلت الى أن نسبة 78.4% من التغيرات في الاحتراق الوظيفي تعود لغموض الدور الوظيفي، وبهذه النتائج تقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على انه: "هناك علاقة تأثير بين غموض الدور الوظيفي والاحتراق الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة".

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

قائمة المصادر والمراجع:

- 1- القرآن الكريم
- 2- الحديث النبوي الشريف
- 3- المنجد في اللغة العربية المعاصرة: دار المشرق، بيروت.
- 4- زينب أحمد محمد لموم، كتاب الاحتراق النفسي للمعلم، دار النشر مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، ط1، 2018.
- 5- حنان عبد الرحيم الأحمدى، ضغوط العمل عند الاطباء المصادر والأعراض، معهد الإدارة العامة بالسعودية، سنة 2002.
- 6- محمد بن خالد العوفي، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، الرياض، السعودية.
- 7- محمد حامد حسين عاشور، اثر غموض الدور على اتخاذ القرار دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الأولية الحكومية في قطاع غزة رجة مقدمة لنيل ماجستير في ادارة الاعمال بكلية التجارة في جامعة الاسلامية بغزة سنة 2017.
- 8- سماهر مسلم عياد أبو مسعود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة اسبابها وكيفية علاجها رسالة ماجستير ادارة الاعمال بكلية الدراسات العليا في الجامعة الاسلامية في غزة فلسطين، سنة 2010م/1414هـ.
- 9- فريدة ايقارب أثر صراع و غموض الدور على الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي و المهني رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التربية سنة 2009/2008
- 10- محمد ربيع ادريس الصباح فاعلية برنامج ارشادي معرفي سلوكي لخفض درجة الاحتراق النفسي دراسة ميدانية تجريبية لدى مدرسي ومدرسات المرحلة الثانوية في

- المدارس محافظة دمشق الرسمية لنيل درجة الدكتوراه جامعة دمشق كلية التربية
قسم الارشاد النفسي سنة 2013/2014.
- 11- شعباني فاطمة المعتقدات اللاعقلانية وعلاقتها بالاحترق النفسي و الرضا الوظيفي
لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي لنيل شهادة دكتوراه جامعة الجزائر سنة
2016/2017.
- 12- أنور أبو موسى -يحي كلاب الاحترق الوظيفي و تأثيره على اداء العاملين دراسة
تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية والتأهيل لنيل درجة دبلوم
المهني معهد التنمية المجتمعية سنة 2011/2012
- 13- عبد الله بن محمد بن حسن المهراوي مستويات و ابعاد الاحترق النفسي علاقتها
ببعض المتغيرات الشخصية لدى المرشدين الطلابيين في المرحلتين الابتدائية و
المتوسطة بإدارة تعليم العاصمة المقدسة لنيل درجة الماجستير في علم النفس في
جامعة أم القرى سنة 2014
- 14- عائشة بودربالة، السياسة العامة لتشغيل حاملي الشهادات الجامعية في الجزائر
دراسة تقييمية لجهاز المساعدة على الإدماج المهني، أطروحة دكتوراه في العلوم
السياسية والعلاقات الدولية، تخصص السياسات العامة جامعة -الجزائر 03-
2018/2019.
- 15- حكيمة مصباحي علاقة الاحترق الوظيفي بأداء العاملين بمديرية الجمارك دراسة
ميدانية على اعوان الجمارك بالوادي لنيل درجة دكتوراه بجامعة الوادي الجزائر سنة
2016/2017
- 16- علي عليج خضر الجميلي احمد يونس محمود البجاري غموض الدور لدى
المرشدين التربويين وعلاقته برضاهم عن عملهم مجلة التربية العلم كلية التربية قسم
العلوم التربوية والنفسية جامعة الموصل المجلد

قائمة المصادر والمراجع:

- 17- فريد راهم، محمد العيفة العلاقة بين صراع وغموض الدور الوظيفي وانعكاسهما على الالتزام التنظيمي للعاملين بمؤسسة كندور ببرج بوعريريج، مقال جامعة العربي التبسي -تبسة -العدد32 سنة 2018 ص 8
- 18- قيس رشيد الزيدي غموض الدور وعلاقته بالإجهاد لدى المرشدين التربويين مجلة وميض الفكر جامعة الكوفة كلية التربية الأساسية قسم رياض الأطفال سنة النشر 2019م/1441هـ
- 19- اندبندنت عربية الاجهاد الوظيفي ضمن التصنيف الدولي للأمراض، 2023/02/12، 14:25.
- <https://www.independentarabia.com/node/199266>
- 20- موقع تطبيق مجرة الموضوع المفاهيم الادارية الاحتراق الوظيفي، 2023/02/25، 16:25.
- <https://hbrarabic.com/>
- 21- منظمة الصحة العالمية، 2023/03/01، 18:15.
- <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out>
- 22- موقع قناة العربية، 2023/02/02، 10:25.
- <https://www.alarabiya.net/aswaq/economy/>
- 23- موقع اسلام ويب، 2023/04/17، 10:05.
- <https://www.islamweb.net/ar/fatwa/68874/>
- 24- قناة يوتيوب كتب صوتية مسموعة، 2023/04/13، 13:25.
- <https://www.youtube.com/watch?v=GSwy3UhXkl4>
- 25- الجزيرة، 2023/04/08، 14:45.
- <https://www.aljazeera.net/midan/miscellaneous/>
- 26- موقع دراسات في التعليم العالي، 2023/03/26، 09:25.
- https://sihe.journals.ekb.eg/article_202324.html

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم 01

قائمة المحكمين

الرقم	الأستاذ	الرتبة	الجامعة
01	لبرش راضية	أستاذة تعليم عالي	جامعة عباس لغرور خنشلة
02	شنافي ليندة	أستاذة تعليم عالي	جامعة عباس لغرور خنشلة
03	قرزيز محمود	أستاذ تعليم عالي	جامعة عباس لغرور خنشلة

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الإجتماعية

إستبيان مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر علم الإجتماع التنظيم و العمل

غموض الدور الوظيفي وعلاقته بالإحتراق الوظيفي

لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة

دراسة ميدانية مديرية التربية لولاية خنشلة

أخي الفاضل / أختي الفاضلة نضع بين يديك إستبيان يشمل مجموعة من الفقرات تتحدث على غموض الدور الوظيفي وعلاقته بالإحتراق الوظيفي لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة , نرجو منك بصفتك الشخص المؤهل لتزويدنا بالمعلومات التي تخدم موضوع الدراسة التعاون معنا بالإجابة بكل صدق و موضوعية و بما يمثل الحقيقة التي يعيشها كل عامل وذلك بوضع إشارة (X) على إحدى البدائل لكل فقرة من فقرات المقياس ودون ترك خانات بدون إجابة و الغرض من وراء ذلك هو البحث العلمي و تتبع الظواهر في عالم الشغل و التوظيف و إيجاد حلول لها , مع الإحتفاظ بالسرية التامة للمعلومات التي تخصكم .

الأستاذ المشرف :

إعداد الطالب :

بن عمران بوبكر

سليمانى باسم

شكرا على تعاونكم و تفهمكم مسبقا

السنة الجامعية 2023/2022

الملاحق:

المحور الأول : البيانات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى

العمر : سنة

المستوى التعليمي:

عدد سنوات العمل الإجمالية : عدد سنوات العمل بالتعاقد :

مؤسسة الانتماء :

المحور الثاني : غموض الدور الوظيفي

فيما يلي مجموعة من الفقرات الخاصة بمتغير الدراسة الأول غموض الدور الوظيفي و أمام كل فقرة خمس درجات للإجابة يرجى وضع اشارة (x) أمام درجة الإجابة التي تتوافق مع رأيك :

الإجابة					العبارات
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	
					01 يوجد موظفون اعلى منى رتبة بالهيكل التنظيمي لكننا متساوون في الدرجة الادارية
					02 يتم انتقاد ادائي بالعمل من قبل مدراء لاقع تحت سلطتهم الرسمية
					03 تتعارض توجيهات المدراء الذين لاقع تحت سلطتهم الرسمية مع توجيهات مديري المباشر بالعمل
					04 يمكنني القول بان الوصف الوظيفي ليس المرجع الاساسي في العمل
					05 يلعب الوصف الوظيفي دور هامشي في عملية تقييم ادائي
					06 يحتاج الوصف الوظيفي الحالي اعادة صياغة ليناسب الواقع
					07 اجد صعوبة في تفسير سبب قيام بعض الموظفين ببعض التصرفات
					08 هناك فئة قليلة من الموظفين في المؤسسة عليهم معظم أعباء العمل دون غيرهم
					09 تسبب مشكلة غموض الدور الوظيفي مشاكل في التنسيق بين الموظفين
					10 قد تختلف ردة فعل مديري المباشر تجاه نتائج اعمال المتشابهة
					11 يركز تقييم عملي على السلبيات فقط دون ذكر الايجابيات
					12 أحيانا يقومون بتكليفي ببعض المهام التي اشعر بانها ليست ضمن اختصاصي

المحور الثالث : الاحتراق الوظيفي

فيما يلي مجموعة من الفقرات الخاصة بمتغير الدراسة الثاني الاحتراق الوظيفي و أمام كل فقرة خمس درجات للإجابة يرجى وضع اشارة (x) أمام درجة الإجابة التي تتوافق مع رأيك :

الإجابة					العبارات
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	فقرات البعد الاول الإجهاد النفسي
					01 أشعر بالراحة عندما اتغيب عن العمل
					02 اتعمد الذهاب الى العمل متأخرا
					03 اشعر بانني استنزفت عاطفيا
					04 اتعرض لضغوط في العمل تفوق قدرتي على العمل
					05 لو وجدت عملا اخر لترك عملتي
					06 اشعر بانني مستنزف في نهاية الدوام
					07 زادت مشكلاتي البدنية في العمل
					08 اشعر بالإحباط اثناء اداء العمل
					09 تضايقتني زيادة الابعاء
فقرات البعد الثاني تبدل الشعور					
					01 اشعر بانني اتعامل مع بعض الاشخاص في العمل بأسلوب مجرد من العواطف و المجاملات
					02 اشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادة و المصالح الشخصية
					03 اشعر بالقلق لا حساسي بان هذا العمل يجعلني قاسي
					04 اصبحت اكثر قسوة على الاخرين منذ توليت هذا العمل
					05 لا اكثر كثيرا لبعض من اتعامل معهم
					06 لا احب الاعمال المشتركة مع الاخرين في العمل
					07 لا تربطني علاقات قوية مع زملائي
فقرات البعد الثالث نقص الشعور بالانجاز					
					01 اشعر بالرضا عن عملي
					02 تمنحني الادارة ما استحق من تقدير
					03 اشعر بان لي تأثيرا جيدا على الاخرين
					04 انجزت الكثير من الاشياء النافعة في عملي الحالي
					05 اشعر بالابتهاج اثناء تعاملتي مع المشرفين
					06 اشعر بالنشاط و الحيوية
					07 اشعر ان لدي طاقة كثيرة

مخرجات برنامج تحليل الرزم الإحصائية

1- معامل الارتباط بيرسون

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=P1 P2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Correlations

	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي	المحور الاول: غموض الدور الوظيفي
المحور الاول: غموض الدور الوظيفي	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .888** 49
المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.888** .000 49

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

2- معامل الثبات الفا كرو نباخ

RELIABILITY

```

/VARIABLES=1ع 2ع 3ع 4ع 5ع 6ع 7ع 8ع 9ع 10ع 11ع 12ع
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

[DataSet0] D:\البيانات\2023\قاعدة البيانات\

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	49	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	49	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.968	12

RELIABILITY

```

/VARIABLES=1س 2س 3س 4س 5س 6س 7س 8س 9س
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	9

RELIABILITY

```

/VARIABLES=7 م 6 م 5 م 4 م 3 م 2 م 1 م
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	7

RELIABILITY

```

/VARIABLES=7 ص 6 ص 5 ص 4 ص 3 ص 2 ص 1 ص
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.977	7

RELIABILITY

/VARIABLES= 5ص 4ص 3ص 2ص 1ص 7م 6م 5م 4م 3م 2م 1م 9س 8س 7س 6س 5س 4س 3س 2س 1س
 7ص 6ص
 /SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.979	23

RELIABILITY

/VARIABLES= 8س 7س 6س 5س 4س 3س 2س 1س 12ع 11ع 10ع 9ع 8ع 7ع 6ع 5ع 4ع 3ع 2ع 1ع
 7ص 6ص 5ص 4ص 3ص 2ص 1ص 7م 6م 5م 4م 3م 2م 1م 9س
 /SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	49	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	49	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.985	35

3- التكرار والنسبة المئوية لمحور البيانات الشخصية

FREQUENCIES VARIABLES= الجنس_العمر_المستوى_التعليمي_سنوات_العمل_سنوات_التعاقد
 مؤسسة_الانتماء
 /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

		الجنس	العمر	المستوى التعليمي	عدد سنوات العمل الإجمالية	عدد سنوات العمل بالتعاقد	مؤسسة الانتماء
N	Valid	49	49	49	49	49	49
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	13	26.5	26.5	26.5
	أنثى	36	73.5	73.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 25 سنة	1	2.0	2.0	2.0
	من 26 الى 35 سنة	10	20.4	20.4	22.4
	من 36 الى 45 سنة	37	75.5	75.5	98.0
	أكثر من 45 سنة	1	2.0	2.0	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	تقني سامي	29	59.2	59.2	59.2
	ليسانس	17	34.7	34.7	93.9
	ماستر	3	6.1	6.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

عدد سنوات العمل الإجمالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	4	8.2	8.2	8.2
	من 5 الى 10 سنوات	12	24.5	24.5	32.7
	أكثر من 10 سنوات	33	67.3	67.3	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

عدد سنوات العمل بالتعاقد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	16	32.7	32.7	32.7
	من 5 الى 10 سنوات	16	32.7	32.7	65.3
	أكثر من 10 سنوات	17	34.7	34.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

مؤسسة الانتماء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid قطاع التربية	45	91.8	91.8	91.8
مديرية الموارد المائية	2	4.1	4.1	95.9
الاشغال العمومية	1	2.0	2.0	98.0
الصحة الجوارية	1	2.0	2.0	100.0
Total	49	100.0	100.0	

4- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور غموض الدور الوظيفي

FREQUENCIES VARIABLES=P1 12ع 11ع 10ع 9ع 8ع 7ع 6ع 5ع 4ع 3ع 2ع 1ع
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

	1ع. يوجد موظفون اعلى مني رتبة بالهيكل التنظيمي لكننا متساوون في الدرجة الادارية	2ع. يتم انتقاد ادائي بالعمل من قبل مدراء لا اقع تحت سلطتهم الرسمية	3ع. تتعارض توجيهات المدراء الذين لا اقع تحت سلطتهم الرسمية مع توجيهات مديري المباشر بالعمل	4ع. يمكنني القول بان الوصف الوظيفي ليس المرجع الاساسي في العمل	5ع. يلعب الوصف الوظيفي دور هامشي في عملية تقييم ادائي
N Valid	49	49	49	49	49
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.90	3.61	3.65	3.76	3.80
Std. Deviation	1.403	1.412	1.200	.902	1.154

Statistics

	6ع. يحتاج الوصف الوظيفي الحالي اعادة صياغة ليناسب الواقع	7ع. اجد صعوبة في تفسير سبب قيام بعض الموظفين ببعض التصرفات	8ع. هناك فئة قليلة من الموظفين في المؤسسة عليهم معظم أعباء العمل دون غيرهم	9ع. تسبب مشكلة غموض الدور الوظيفي مشاكل في التنسيق بين الموظفين	10ع. قد تختلف ردة فعل مديري المباشر تجاه نتائج اعماله المتشابهة
N Valid	49	49	49	49	49
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.06	3.80	3.92	4.45	3.67
Std. Deviation	.876	1.080	1.288	.818	.987

Statistics

	11ع. يركز تقييم عملي على السلبيات فقط دون ذكر الايجابيات	12ع. أحيانا يقومون بتكليفي ببعض المهام التي اشعر بانها ليست ضمن اختصاصي
N Valid	49	49
Missing	0	0
Mean	3.39	3.71
Std. Deviation	1.469	1.307

Frequency Table

5- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الاحتراق الوظيفي

FREQUENCIES VARIABLES= 2س 1س 7م 6م 5م 4م 3م 2م 1م 9س 8س 7س 6س 5س 4س 3س 2س 1س
 P2 v1 v2 v3 7س 6س 5س 4س 3س
 /STATISTICS=STDDEV MEAN
 /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

		1س. أشعر بالراحة عندما اتغيب عن العمل	2س. اتعمد الذهاب الى العمل متأخرا	3س. اشعر بانني استنزفت عاطفيا	4س. اتعرض لضغوط في العمل تفوق قدرتي على العمل	5س. لو وجدت عملا اخر لتركتم عملي
N	Valid	49	49	49	49	49
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.78	1.94	3.53	3.27	3.29
Std. Deviation		1.177	1.088	1.401	1.440	1.486

Statistics

		6س. اشعر بانني مستنزف في نهاية الدوام	7س. زادت مشكلاتي البيئية في العمل	8س. اشعر بالإحباط اثناء اداء العمل	9س. تضايقتني زيادة الاعباء	1م. اشعر بانني اتعامل مع بعض الأشخاص في العمل بأسلوب مجرد من العواطف و المجاملات
N	Valid	49	49	49	49	49
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.45	3.45	3.61	3.39	3.86
Std. Deviation		1.209	1.276	1.320	1.320	1.225

Statistics

		2م. اشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادة و المصالح الشخصية	3م. اشعر بالقلق لإحساسي بان هذا العمل يجعلني قاسي	4م. اصبحت اكثر قسوة على الآخرين منذ توليت هذا العمل	5م. لا اكرث كثيرا لبعض من اتعامل معهم	6م. لا احب الاعمال المشتركة مع الآخرين في العمل
N	Valid	49	49	49	49	49
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.33	3.67	3.43	3.98	2.16
Std. Deviation		1.477	1.281	1.472	1.070	.986

Statistics

		7م. لا تربطني علاقات قوية مع زملائي	1س. اشعر بالرضا عن عملي	2س. تمنحني الادارة ما استحق من تقدير	3س. اشعر بان لي تأثيرا جيدا على الآخرين	4س. انجزت الكثير من الاشياء النافعة في عملي الحالي
N	Valid	49	49	49	49	49
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2.76	2.33	2.14	2.53	2.84
Std. Deviation		1.300	1.281	1.323	1.192	1.247

Statistics

		ص.5.اشعر بالابتهاج اثناء تعامل مع المشرفين	ص.6.اشعر بالنشاط و الحيوية	ص.7.اشعر ان لدي طاقة كثيرة	المحور الثاني: الإحتراق الوظيفي	البعد الاول الإجهاد النفسي
N	Valid	49	49	49	49	49
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2.24	2.57	2.41	3.04	3.30
Std. Deviation		1.182	1.458	1.413	1.074	1.149

Statistics

		البعد الثاني تبدل الشعور	البعد الثالث نقص الشعور بالإنجاز
N	Valid	49	49
	Missing	0	0
Mean		2.44	2.44
Std. Deviation		1.222	1.222

Frequency Table

6- اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT P1
/METHOD=ENTER P2.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور الثاني: الإحتراق الوظيفي ^b		Enter

- a. Dependent Variable: المحور الاول: غموض الدور الوظيفي
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 ^a	.789	.784	.470

- a. Predictors: (Constant), المحور الثاني: الإحتراق الوظيفي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.777	1	38.777	175.421	.000 ^b
	Residual	10.389	47	.221		
	Total	49.167	48			

- a. Dependent Variable: المحور الاول: غموض الدور الوظيفي
b. Predictors: (Constant), المحور الثاني: الإحتراق الوظيفي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.265	.204		6.217	.000
	المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي	.837	.063	.888	13.245	.000

a. Dependent Variable: المحور الاول: غموض الدور الوظيفي

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT P1

/METHOD=ENTER v1.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الاول الإجهاد بالنفسى		Enter

a. Dependent Variable: المحور الاول: غموض الدور الوظيفي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.932 ^a	.869	.866	.370

a. Predictors: (Constant), البعد الاول الإجهاد النفسى

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42.728	1	42.728	311.916	.000 ^b
	Residual	6.438	47	.137		
	Total	49.167	48			

a. Dependent Variable: المحور الاول: غموض الدور الوظيفي

b. Predictors: (Constant), البعد الاول الإجهاد النفسى

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.101	.162		6.789	.000
	البعد الاول الإجهاد النفسى	.821	.046	.932	17.661	.000

a. Dependent Variable: المحور الاول: غموض الدور الوظيفي

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT P1

/METHOD=ENTER v2.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الثاني تيلد الشعور ^b		Enter

- a. Dependent Variable: المحور الاول: غموض الدور الوظيفي
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.616 ^a	.380	.366	.806

- a. Predictors: (Constant), البعد الثاني تيلد الشعور

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.667	1	18.667	28.765	.000 ^b
	Residual	30.500	47	.649		
	Total	49.167	48			

- a. Dependent Variable: المحور الاول: غموض الدور الوظيفي
b. Predictors: (Constant), البعد الثاني تيلد الشعور

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.566	.259		9.911	.000
	البعد الثاني تيلد الشعور	.510	.095	.616	5.363	.000

- a. Dependent Variable: المحور الاول: غموض الدور الوظيفي

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT P1
/METHOD=ENTER v3.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الثالث نقص الشعور بالانجاز ^b		Enter

- a. Dependent Variable: المحور الاول: غموض الدور الوظيفي
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.616 ^a	.380	.366	.806

a. Predictors: (Constant), البعد الثالث نقص الشعور بالإنجاز

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.667	1	18.667	28.765	.000 ^b
	Residual	30.500	47	.649		
	Total	49.167	48			

a. Dependent Variable: المحور الاول: غموض الدور الوظيفي

b. Predictors: (Constant), البعد الثالث نقص الشعور بالإنجاز

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.566	.259		9.911	.000
	البعد الثالث نقص الشعور بالإنجاز	.510	.095	.616	5.363	.000

a. Dependent Variable: المحور الاول: غموض الدور الوظيفي

المخلص

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين غموض الدور الوظيفي والإحترق الوظيفي لدى عينة من المستفيدين من وظائف في إطار سياسة الإدماج المهني الحديثة، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي و قمنا بتصميم استبيان و اختيار عينة عشوائية للإجابة على التساؤل الرئيسي وتوصلنا الى نتيجة وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور الوظيفي والاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة الإجهاد النفسي و تبدل الشعور و نقص الشعور بالإنجاز وخرجنا بتوصيات أهمها: إعادة صياغة الوصف الوظيفي بحيث تراعى فيها المهام وأساليب أدائها والمسؤوليات والصلاحيات و الظروف المحيطة بأداء الوظيفة و التبعية الإشرافية بدقة كبيرة بإعادة تحليل المواقع الوظيفية و اشراك الموظفين بهذه العملية إن أمكن لضمان استيعابهم لطبيعة دورهم الوظيفي وهذا بغرض تقييم ومتابعة المسار الوظيفي بعناية.

الكلمات المفتاحية: غموض الدور الوظيفي، الاحترق الوظيفي، سياسة الإدماج المهني الحديثة.

Study summary:

This study aimed to reveal the relationship between job role ambiguity and burnout among a sample of job beneficiaries within the framework of the modern professional integration policy. We relied on the descriptive approach and designed a questionnaire and selected a random sample to answer the main question. Statistically significant between the ambiguity of the job role and job burnout in its three dimensions: psychological stress, dullness of feeling, and lack of a sense of achievement. We came out with recommendations, the most important of which are: Re-drafting the job description so that it takes into account the tasks, methods of their performance, responsibilities, powers, circumstances surrounding job performance and supervisory dependency with great accuracy by re-analyzing job positions and involving employees in this process if possible to ensure that they understand the nature of their job role and this is for the purpose of carefully evaluating and following up the career path.