

## الاحترق الوظيفي لدى موظفي كلية التربية / الجامعة العراقية

م.م. انغام اسماعيل ذياب  
[angham.i.diab@aliraqia.edu.iq](mailto:angham.i.diab@aliraqia.edu.iq)  
م.م. عبير صباح حسين  
[Abeersabah795@gmail.com](mailto:Abeersabah795@gmail.com)  
الجامعة العراقية / كلية التربية

### الملخص:

استهدفت الدراسة الحالية التعرف على الاحتراق الوظيفي لدى موظفي كلية التربية / الجامعة العراقية والتعرف على دلالة الفروق الاحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي كلية التربية تبعاً لمتغيري الجنس (ذكور - اناث) .

وتحددت الدراسة بموظفي كلية التربية/ الجامعة العراقية لكلا الجنسين وتحقيقاً لأهدافها تبنت الباحثة مقياس الاحتراق الوظيفي والذي يتكون من (٢٩) فقرة ، وبعد عرضه على الخبراء والتثبيت من الصدق والثبات تم تطبيق المقياس على عينة الدراسة والبالغ عددها (٥٠) موظف وموظفة مناصفة بين الذكور والاناث ، من مجموع (٣١٥) موظف وموظفة من افراد المجتمع الكلي للبحث .ولغرض استخراج النتائج فقد قامت الباحثة باستعمال الوسائل الاحصائية الاتية : ( النسبة المئوية ، معامل ارتباط سبيرمان ، معادلة الفاكرونباخ ، والاختبار التائي لعينة واحدة ،الاختبار التائي لعينتين مستقلتين ) .  
وقد اظهرت النتائج النهائية للدراسة ما يأتي :

١- يتمثل موظفي كلية التربية / الجامعة العراقية بمظاهر الاحتراق الوظيفي بمستوى متوسط .  
٢- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الموظفين في مظاهر الاحتراق الوظيفي تبعاً لمتغيري الجنس (ذكور - اناث).  
الكلمات المفتاحية: (الاحتراق الوظيفي، المعالجة الوظيفية)

### Abstract

The current research aimed to identify job burnout among employees of the College of Education / Iraqi University and to identify the significance of statistical differences in job burnout among employees of the College of Education according (to the gender variables (males - females

The current research is limited to employees of the College of Education/Iraqi University for both genders. To achieve the objectives of the research, the researcher adopted the job burnout scale, which consists of (29) items. After presenting it to experts and establishing validity and reliability, the scale was applied to the research sample, which numbered (50) male and female employees equally between Between males and females, out of a total of (800) male and female employees from the entire research community. For the purpose of extracting the results, it was

The final results of the research showed the following :

There are employees of the College of Education / Iraqi University with signs of job burnout at a moderate level  
There are no statistically significant differences between students in the manifestations of job burnout according to the variables of gender (males – females)

## المبحث الاول : الاطار العام للدراسة .

### مشكلة الدراسة :-

اشارت الدراسات السابقة أن الموظفين الذين يعملون بالمهن ذات العلاقة المباشرة بالأفراد مثل الطب، التمريض، الشرطة، التدريس، المحاماة، وموظفين هم أكثر الفئات تعرضاً للاحتراق الوظيفي. بسبب تعرضهم المستمر للإجهاد الناتج عن ضغوط العمل مما ينعكس سلباً على سلوكهم ونفسياتهم في صور مختلفة، تتمثل هذه الصور في شعورهم بالإجهاد، والإحباط، والقلق والتوتر، والرغبة في ترك العمل، إذ ينتهي بهم المطاف للوصول لمرحلة الاحتراق النفسي والاحتراق الوظيفي (الحويطي، ٢٠٠٤: ٩٠).

وقد توصلت دراسة (السبتي، ٢٠٠٦) ان العمل في بيئة غير مريحة بكل ما يمتلك من جهد وطاقه وضبط النفس في مواجهة ضغط العمل المتواصل واكتناظ المراجعين، يكون فريسة سهلة للوصول لظاهرة الاحتراق الوظيفي، مما ينعكس ذلك سلباً على أدائه الوظيفي بشكل خاص وإنتاجية المؤسسة بشكل عام. (السبتي، ٢٠٠٦: ٣٢) .

وقد أدركت الباحثة من خلال عملها كتدريسية بالجامعة ان إدارات الموارد البشرية في الجامعة العراقية بشكل عام إلى بحاجة الى دراسات متخصصة عن الأسباب المؤدية لظاهرة الاحتراق الوظيفي والمتطلبات المؤسسية الواجب على إدارة المؤسسة إتباعها لمواجهة هذه الظاهرة. والرغبة بإنجاز مادة بحثية تخدم إدارات الموارد البشرية في الجامعة العراقية في رسم سياساتها وخططها المستقبلية، مما يسهم في وقاية الموظفين لديها من الوصول لظاهرة الاحتراق الوظيفي. ومن اجل هذا ايقت الباحثة بوجود مشكلة جديرة بالاهتمام والدراسة إذ حاولت تسليط الضوء على الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الجامعة، وبهذا تظهر لدى الباحثة مجموعة من التساؤلات منها:-

١- ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي كلية التربية /الجامعة العراقية؟

### أهمية الدراسة:-

إن الحياة الجامعية تعد من منطلقات تحديد ثقافات الشعوب لأن الموظف يعد الصفة المختارة لتلك المجتمعات لما له دور كبير في تقدمها وهو أيضا أداة للتنمية والتجديد والتطور وعنصر مهم في بناء الجامعة وأسس تطورها بما يخدم المجتمع(قمر، ١٦٤، ٢٠١٦) .

فتكمن أهمية الدراسة في إمكان تطبيق مخرجات هذه الدراسة على الموظفين الإداريين في الجامعات ، والافادة من هذه المخرجات في توعية الموظفين حول مفهوم ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وكيفية مواجهة هذه الظاهرة، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل الداخلية والخارجية، وتحسين دافعية الموظفين نحو العمل، ومن ثم ينعكس ذلك إيجاباً على زيادة مستوى الإنتاجية بشكل عام، والحصول على الخدمات المقدمة بكفاية وفاعلية بشكل خاص.

وازدادت أهمية ظاهرة الاحتراق الوظيفي إحدى الظواهر التي من الممكن أن يتعرض لها العاملون في المؤسسات المختلفة، لذا كان من الضروري تسليط الضوء على هذه الظاهرة ودراساتها من جوانب مختلفة لمعرفة أسبابها وللوصول إلى المتطلبات المؤسسية الواجب إتباعها لمواجهة هذه الظاهرة .

كما تكتسب أهمية الدراسة الحالية كونها تجري على موظفي الجامعة وتبرز هذه الأهمية من تناولها لشريحة مهمة وفاعلة ومؤثرة في العملية التربوية إذ تقع على عاتقهم مسؤولية الاسهام في بناء المجتمع الذي يتطلبه العصر ومن ثم ينبغي اعدادهم بصورة مثالية، (الزهراني، 2009: 3).

وعليه فإن أهمية الدراسة الحالية تتبلور في النقاط الآتية :

١. ستوفر معرفة نظرية في متغير الاحتراق الوظيفي لدى شريحة مهمة من المجتمع وهي شريحة الموظفين.

٢. الافادة منها في الجامعة العراقية من خلال التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي كي يقوم المختصون بوضع الخطط والبرامج التربوية.

٣- تمكين المسؤولين والمعنيين في وزارة التعليم العالي والمعنيين في الجامعة وكلية التربية من إجراء بعض التعديلات اللازمة وذلك من خلال استغلال نتائج هذه الدراسة والافادة منها.

#### أهداف الدراسة :-

١- الاحتراق الوظيفي لدى موظفي كلية التربية.

-دلالة الفروق في الاحتراق الوظيفي على وفق متغير الجنس.

#### رابعاً: حدود الدراسة :-

تحدد بموظفي كلية التربية بجميع أقسامها (الذكور والإناث) للعام الدراسي (2023، 2024).

## خامساً : -تحديد المصطلحات:-

### اولاً: الاحتراق الوظيفي:-

١-زقوت (٢٠١٢) بأنه: "مجموعة من العوامل النفسية التي تؤدي بالموظف الى الوصول لمرحلة التوقف على العطاء في العمل، مما يؤدي الى ظهور اضطرابات جسدية ونفسية" (زقوت، ٢٠١٢، ٣٣).

٢- منيع (٢٠٠٩) أنه: "حالة من الإنهاك النفسي والفكري والجسماني يشعر بها الفرد عقب سلسلة من المواقف، والعلاقات السلبية المتتالية، والمتكررة، والتي تكون على شكل تعبيرات واستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة" (منيع، ٢٠٠٩: ٦٦)

٣-السبتي (٢٠٠٦) بأنه: "حالة يصل إليها الموظف إلى فقدان رغبته في العمل، علاوة على تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله، وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير من مدة خمس سنوات وأكثر" (السبتي، ٢٠٠٦: ٧٦)

. أما التعريف الإجرائي للاحتراق الوظيفي فإنه:- الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب على فقرات مقياس الاحتراق الوظيفي بصيغته النهائية .

## المبحث الثاني : إطار نظري ودراسات سابقة.

### - مفهوم الاحتراق الوظيفي:-

ذكر (أبو هدرس، ٢٠٠٧): "هي حصيلة تطور مطرد لعدة مفاهيم سابقة تتعلق بنفسية العامل وكفايته الإنتاجية، كان من أهمها مفهوم الإنهاك النفسي الذي يشير إلى حالة من التعب الفسيولوج والبدني، ويهمل البعد الإنساني في التعامل، وبعد الكفاية الشخصية للعامل في وظيفته. ومفهوم الاستنزاف الوجداني الذي يركز على استنفاد الطاقة النفسية الوجدانية. ومفهوم الاحتراق النفسي، والذي يمثل ثلاثة أبعاد أساسية: الإجهاد الانفعالي، ضعف الاهتمام بالبعد الإنساني في التعامل الوظيفي، الكفاية الشخصية" (أبو هدرس، ٢٠٠٧: ٦٥).

وقد أُستعمل مفهوم الاحتراق الوظيفي ليكون أكثر دقة في تحديد مفهوم "الاحتراق" لاسيما في المجالات المرتبطة بالتوجه الوظيفي، وبمواقف العمل. في حين أن الاحتراق النفسي يمتد إلى حالات الأعمال، بينما يصف مصطلح "الاحتراق الوظيفي" الحالة النفسية التي يصل إليها الفرد العامل في مهنته" (زقوت، ٢٠١٠: ٨٠).

### -مصادر الاحتراق الوظيفي:-

#### هناك مصدرين للاحتراق:

١. المستوى التنظيمي والوظيفي: "وهو العامل الرئيس المسبب للاحتراق الوظيفي، ويضم بيئة العمل المادية (الحرارة والهواء والضوضاء) والتنظيمية (الهيكل التنظيمي، والسياسات والإجراءات، ووضوح الأهداف)، وأيضاً جو العمل والعلاقات مع الآخرين، وطبيعة عمل الموظف وما يتضمن من صراع وتضارب الدور وغموضه، والعبء الوظيفي وضغط العمل".
- ٢-المستوى الفردي: "يرتبط بسمات الفرد الشخصية المتمثلة في الخصائص العقلية والعاطفية والجسدية والديموغرافية" (بن منيع، ٢٠٠٩، ص ٣٣).

#### الأسباب المحتملة للاحتراق الوظيفي

هناك أسباب مختلفة للإرهاك الوظيفي، ومنها:

- **ضعف السيطرة.** يمكن أن يؤدي عدم القدرة على التأثير في القرارات المتعلقة بأداء عملك -مثل جدول المواعيد أو المهام أو ضغط العمل- إلى الإرهاك الوظيفي. ومن شأن افتقارك إلى الأشياء اللازمة لإنجاز عملك أن يزيد من الإرهاك الوظيفي أيضاً.
- **وكذلك الأمر حال عدم وضوح المطلوب منك.** فإذا لم تكن متأكدًا بشأن ما يريد منك رئيسك أو الآخرين إنجازهم، فمن غير المرجح أن تشعر بأنك تقوم بعمل جيد.
- **الخلافات مع الآخرين.** ربما تعاني التمر في مكان العمل، أو تشعر أن زملائك يعملون ضدك، أو يتدخل رئيسك في مهامك بشكل مبالغ فيه. من شأن كل تلك الخلافات أن تزيد الضغط النفسي في العمل.

- أن يكون لديك عمل أكثر أو أقل من اللازم؛ فربما تكون وظيفتك مملة، أو أن تكون ضغوط العمل كثيرة جداً بحيث يصعب عليك الوفاء بها. فحتاج في مثل تلك المواقف إلى كثير من الطاقة للحفاظ على تركيزك، ما قد يؤدي بدوره إلى الإرهاق والإنهاك الوظيفي.
- الافتقار إلى الدعم. إذا كنت تشعر بالعزلة في العمل وفي حياتك الشخصية، فقد تشعر بمزيد من الضغط النفسي.
- مشكلات في تحقيق التوازن بين العمل والحياة. مشكلات في تحقيق التوازن بين العمل والحياة. ربما كان عمك يستنفد أكثر وقتك وجهدك بحيث لا تستطيع قضاء بعض الوقت مع أسرتك وأصدقائك. وقد يؤدي ذلك العجز على تحقيق التوازن إلى الإنهاك الوظيفي (الهداب، المخلافي، ٢٠٢٠).

#### عواقب الاحتراق الوظيفي:

عدم اتخاذ أي إجراء تجاه شعورك بالإنهاك الوظيفي قد يزيد الأمر سوءاً. ونتيجة لذلك، قد يحدث ما يأتي:

- الشعور بأنك مستنزف.
- الشعور بعدم القدرة على التأقلم.
- عدم القدرة على النوم.
- الشعور بالحزن أو الغضب أو العصبية أو اللامبالاة.
- تناول كميات أكبر من الكحوليات أو المواد الأخرى.
- الإصابة بأمراض القلب، أو ارتفاع ضغط الدم، أو داء السكري من النوع الثاني.
- تصبح أكثر عرضة للإصابة بالأمراض.

#### التعامل مع الاحتراق الوظيفي

يرتبط الإنهاك الوظيفي عادةً بأشياء لا تملك السيطرة عليها في مكان العمل. غير أنه هناك طرق للتحكم في طريقة تأقلمك مع الضغط النفسي. للبدء:

- راجع الخيارات المتاحة. تحدث إلى طبيبك عن مخاوفك، وتعاوننا معاً لإحداث تغيير أو إيجاد حلّ للمشكلات. حدّد أهدافاً واقعية لما يجب عمله، ورتّب أولويات العمل بناءً على ذلك. وإذا كان من المرجح ألا تتحسن الأمور في العمل، فربما تحتاج إلى البحث عن وظيفة أخرى تناسبك بشكل أفضل.

- **اطلب الدعم..** اطلب الدعم من زملائك وأصدقائك ومحبيك. فقد يساعدك التحدث مع الآخرين على التأقلم والتعايش، ومن شأن الإحساس بالانتماء أن يقيك الشعور بالإرهاك. إذا كان محل عملك يوفر برنامجاً لمساعدة الموظفين، فحاول الاستفادة من الخدمات المقدمة.
- **جرب نشاطاً يساعدك على الاسترخاء.** ابحث عن الأنشطة التي يمكن أن تساعدك على تخفيف الضغط النفسي، ومن أمثلتها اليوجا أو التأمل أو التاي تشي. ومن شأن ممارسة أشياء بسيطة مثل التنفس بعمق بضع مرات يومياً أن يساعد على تخفيف التوتر.
- **مارس بعض التمارين الرياضية.** يمكن أن تساعدك ممارسة النشاط البدني بانتظام على التعامل مع التوتر. ويمكنها كذلك أن تساعد على تصفية ذهنك من العمل.
- **خذ قسطاً كافياً من النوم.** يعيد النوم للجسم عافيته ويعزز الحفاظ على صحتك (الحاتمي، ٢٠١٤: ٦٧)..
- **مارس التركيز الذهني.** المقصود بالتركيز الذهني هو أن تكون واعياً بما يدور داخلك وحولك دون إصدار أي أحكام أو ردود أفعال. ومن شأن هذه الممارسة أن تساعدك على التعامل مع تحديات العمل.

### اسباب الاحتراق الوظيفي :-

#### هناك أسباب عديدة رئيسية:

أولاً: ضغط الوقت غير المعقول، ويمثل نسبة ٧٠% .

ثانياً: "قلة التواصل والدعم من المدير، ويعد الموظفون الذين يشعرون بدعم قوي من مديرهم أقل عرضة للاحتراق بنسبة ٧٢% . ثالثاً عدم وضوح الدور وغياب الهدف لدى الموظف". (الهداب، المخلافي، ٢٠٢٠).

### آثار الاحتراق الوظيفي:-

يترك الاحتراق الوظيفي آثاراً سلبية ومتعددة على الفرد، وقد تكون هذه الآثار فسيولوجية كالصداع والقرحة وأمراض القلب، أو نفسية كالغضب السريع والأرق والشعور بالإحباط والكآبة والملل، أو سلوكية كالانعزال أو العدوانية أو زيادة التدخين وتعاطي المخدرات (النفيعي، ٢٠٢٠، ص ٦٨).

### الفرق بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي والاحتراق النفسي:-

يرجع الفرق بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي والاحتراق النفسي الى مجال اهتمام الباحث من جهة ومصدر الاحتراق الذي يتعرض له الشخص من جهة أخرى، إذ ركز علماء النفس على كل ما يؤثر سلبياً على النفس، كالإرهاق النفسي والعصبي، بينما ركز علماء السلوك التنظيمي على المصدر الذي

يسبب الاحتراق وهو الوظيفة، وما يتعلق بها من متغيرات تنظيمية، مثل: " بيئة العمل الداخلية والخارجية، أنماط القيادة، علاقات العمل، مركزية العمل. وما ضغط العمل والتوتر والإعياء الوظيفي، والإجهاد العاطفي، إلا مقدمات إذا ما أهملت فإنها تتحول إلى ظاهرة احتراق وظيفي " (القاسم، 2008: ٨٩).

### نموذج الاحتراق النفسي لشيرنس

يرى شيرنس أن "الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لتفاعل كل من خصائص بيئة العمل والمتغيرات الشخصية للمعلم، والتمثلة في الخصائص الديموجرافية: كالعمر والنوع، وكذلك توجهات المعلم نحو مهنته، هل يتقبلها أم لا، فضلا عن المطالب والدعم خارج بيئة العمل، وكذلك نظرة المجتمع للمعلم وللمهنة، وعندما لا يستطيع المعلم التوافق مع بيئته المدرسية ولا يستطيع التوافق معها، فيؤدي ذلك إلى عدم الثقة بالذات ونقص الكفاية، والمشكلات مع الزملاء. و اشتمل نموذج شيرنس على عوامل عديدة تؤدي إلى حدوث الاحتراق النفسي، إذ تناول خصائص بيئة العمل وعدها من العوامل المؤدية للاحساس بالضغط المهنية ومن ثم حدوث الاحتراق النفسي، كما أشار إلى أن من أهم الضغوط المهنية عدم الثقة في النفس ونقص الكفاية والمشكلات مع الزملاء، و أن العامل المؤثر في الإحساس بهذه الضغوط هو شخصية المعلم بداية من خصائصه الديموجرافية إلى أفكاره وتوجهاته عن المهنة" (الحاتمي، 2014: ٧٨).

### نموذج متطلبات - موارد العمل:

يمثل هذا النموذج الوضع المتوازن في نماذج الصحة المهنية، الذي " يسعى لشرح الجوانب السلبية (الاحتراق)، وكذلك الإيجابية (المشاركة في العمل)، وإيضاح جوانب الرفاهية واعتلال صحة الموظفين. وفقاً لهذا النموذج يتم تفسير التغيب المرضي كأحد أعراض الاحتراق إذ يتغيب الموظف؛ لأنه يريد الانسحاب من ظروف العمل، وباستعمال فرض الانسحاب وُجد أن الموظفين الذين يعانون من نقص في الرضا الوظيفي، والإلتزام التنظيمي أكثر غياباً من الموظفين الذين هم أكثر رضا والتزاماً في عملهم، والتفسير الثاني للغياب والحضور هو أن سلوك التغيب يعد استجابة لإجهاد متطلبات العمل، وينص هذا التفسير على أن الغياب قد يعد آلية للتعامل مع متطلبات العمل الضاغطة، وأنه ليس مجرد استجابة سلوكية لعدم الرضا، وباستعمال فرض استجابة الإجهاد،

تبين أن الضغوط الوظيفية مثل: عبء العمل، والمطالب الوجدانية المرتفعة، ترتبط بأعلى مستويات الاحتراق النفسي. "

### علاج مشكلة الاحتراق الوظيفي :-

أثبتت الدراسة التي أجرتها جامعة هارفرد "تقليص ساعات العمل في حسن من شعور الفرد بالرضا عن وضعه الوظيفي وحياته بالمجمل بنسبة ٧٧%، وخفض معدل الإصابات بالأمراض لاسيما الموسمية بنسبة ٥٤%، وزادت مشاركة الفرد في النشاطات الاجتماعية بنسبة ٧٨%، وحددت الدراسة أن جودة العمل تحسنت بنسبة ٦٤% وتناقصت حالات الاحتراق الوظيفي بشكل دراماتيكي، وزاد مستوى الإنتاج بنسبة ٤٥%" (الهداب، المخلافي، ٢٠٢٠: ٨٩).

### من هذه الوسائل العلاجية:-

- ١- تشجيع الموظف على أداء عمله من خلال تقديم التعزيز بأنواعه، يساعد على تقليل الشعور بالاحتراق الوظيفي ويعزز المنافسة العلمية لديه.
- ٢- تغيير اتجاه الموظف نحو عمله وجعله أكثر تقبلاً له، مما يؤدي إلى مضاعفة جهده والإبداع في عمله.
- ٣- الاهتمام بالموظف من جميع الجوانب المحيطة به، لأن إحساسه بالاهتمام والمساندة يقلل من الاحتراق النفسي لديه.
- ٤- فهم الضغوط الوظيفية التي يعاني منها الموظف ومساعدته في التغلب عليها لكي يؤدي وظيفته بالشكل المطلوب.
- ٥- إقامة دورات تثقيفية تأهيلية بصورة مستمرة للموظف لغرض الوقوف على آخر المستجدات في وظيفته، مما يشجعه ويساعده في أداء عمله بصورة أكثر إيجابية.

### النظريات المفسرة للاحتراق:

#### ١- النظرية التحليلية في الاحتراق الوظيفي:-

تقوم هذه النظرية على تفسير الاحتراق الوظيفي على أنه " ناتج عن الضغوط الوظيفية في العمل، بحيث يضغط الموظف على نفسه لمدة طويلة ، وذلك مقابل الحرص على الوظيفة والمهام الوظيفية المطلوبة، مما قد يمثل بذل الكثير من قدرات الموظف، مع عدم قدرته على مواجهة تلك

الضغوط الوظيفية بطريقة سليمة، أي أن الموظف في وقت من الأوقات في العمل يفقد نفسه ويفقد قدرته على التحمل وبذل الجهد والوقت الكبيرين من أجل التخلص من التراكمات للمهام الوظيفية والأنشطة الوظيفية غير المؤدية بالشكل المطلوب، بحيث يشعر الموظف بأنه ضعيف ولا يوجد أحد لمساندته" (ملحم، ٢٠١٥: ٦٥).

### النظرية السلوكية في الاحتراق الوظيفي:-

تفسر هذه النظرية ظاهرة الاحتراق الوظيفي على أنها "عبارة عن سلوكيات سلبية تقوم بالتأثير على الموظف من حيث انخفاض في الأداء الوظيفي وانخفاض في مستوى الإنتاجية الوظيفية، ويعود هذا إلى الكثير من الأسباب مثل البيئة الوظيفية غير المناسبة للموظف، ومثل المهام الوظيفية الكبيرة والكثيرة، مما يؤدي إلى إظهار الموظف لسلوكيات وتصرفات معاكسة للعمل الوظيفي الإيجابي" (حمود، ٢٠١٥: ٥٤).

### ٣- النظرية المعرفية في الاحتراق الوظيفي:-

تفسر هذه النظرية ظاهرة الاحتراق الوظيفي على أنها "ظاهرة تواجه الموظف عندما يكون في حالة من التوتر والشعور بأن وجوده في العمل لا يعد ضروري، أو أنه لا يكون جدير بالعمل الوظيفي الذي يقوم به، مما يجعل الموظف غير قادر على المتابعة في العمل ولا يقوم بالواجبات التي تطلب منه وعديم الثقة بنفسه وقدراته الوظيفية" (ابو زعيزع، ٢٠١٠: ٧٩).

### - دراسات سابقة:-

#### ١- منيع (٢٠٠٩) :-

#### دراسة بعنوان "الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية"

هدفت الدراسة لمعرفة مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الضباط العاملين في الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، شمل جميع الضباط 23 العاملين في الأجهزة الأمنية الخدمية (الشرطة، المرور، الجوازات) بمدينة الرياض، والبالغ عددهم (١٠٣٧) ضابطاً. أظهرت نتائج الدراسة وجود احتراق وظيفي متوسط لدى أفراد مجتمع الدراسة من الأجهزة الأمنية الثلاثة (الشرطة، المرور، الجوازات) بمدينة الرياض، وتختلف مستويات الاحتراق الوظيفي باختلاف الأجهزة الأمنية، كما تختلف باختلاف العمل (ميداني، مكتبي) .

#### ٢- كامل (٢٠٠٨) :-

دراسة بعنوان "محددات الاحتراق الوظيفي وعلاقتها بالتغيير التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية" هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين محددات ومؤشرات الاحتراق الوظيفي، وبين كل من التغيير التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية في المدارس الثانوية الفنية. استعمل الباحث المنهج الوصفي الذي طبق على عينة شملت (٧٣) مدرسة فنية بالتعاون بين قطاع الصناعة وقطاع التعليم الفني في وزارة التربية والتعليم، من أصل (١٠٠) مدرسة فنية في محافظة بور سعيد، وذلك ضمن برنامج تطوير المدارس الفنية. أظهرت نتائج الدراسة أن مديري المدارس الثانوية الفنية يشعرون بالاحتراق الوظيفي (كامل، ٢٠٠٨: ٧٦) ٣ - القاسم (٢٠٠٨):

دراسة بعنوان "دراسة محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص" هدفت الدراسة إلى التعرف على "محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية، استعملت الباحثة المنهج الوصفي الذي طبق على عينة حجمها (٤٨٨) موظفاً وموظفة في القطاعين العام والخاص، بمعدل عشر وزارات حكومية في الرياض، واثنى عشر شركة في السعودية. أظهرت نتائج الدراسة أن للاحتراق الوظيفي ثلاثة أبعاد مستقلة متمثلة في: الإنهاك النفسي والجسمي، الشعور بقصور مستوى الإنجاز الشخصي، الاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين. كما أشارت نتائج الدراسة أن الاحتراق الوظيفي عند الإناث أكثر منه عند الذكور".

### الموازنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:-

بعد إن تناولت الباحثة مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بالاحتراق الوظيفي سوف نتحدث الباحثة عن الموازنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث (المنهج ، والعنوان ، وعينة البحث ، مكان إجرائها، والنتائج) لكي يبرز التشابه والاختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية وعلى النحو الآتي:-

#### أولاً:- من حيث المنهج :-

يلاحظ من الدراسات السابقة إنها استعملت المنهج الوصفي ، أما الدراسة الحالية فقد جاءت بعنوان مفهوم الذات لدى موظفي كلية التربية الجامعة العراقية التي استعملت المنهج الوصفي بكونه متداولاً في الدراسات التربوية والنفسية .

## ثانياً: - من حيث العنوان :-

لقد اختلفت الدراسات السابقة من حيث عناوينها كما في منيع (٢٠٠٩) :-دراسة بعنوان (الاحترق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية) ، كامل (٢٠٠٨) :دراسة بعنوان (محددات الاحترق الوظيفي وعلاقتها بالتغيير التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية) ودراسة -القاسم (٢٠٠٨) :دراسة بعنوان (دراسة محدثات الاحترق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص)، أما الدراسة الحالية فقد جاءت بعنوان الاحترق الوظيفي لدى موظفي كلية التربية الجامعة العراقية .

## ثالثاً: - من حيث عينة الدراسة :-

نجد إن العينة المستعملة في الدراسات السابقة تختلف باختلاف أهداف الدراسة وحجم المجتمع الأصلي الذي اختيرت منه إذ بلغت (١٠٣٧) ضابطاً، وهي عينة كبيرة الحجم ، وصغر حجم العينة في (١٠٠) مدرسة وهي عينة أقل من متوسطة الحجم ، أما عينة الدراسة الحالية فقد بلغت (٥٠) من موظفي الكلية موزعين حسب الجنس.

## رابعاً: - من حيث مكان إجرائها :-

، لقد اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة منيع (٢٠٠٩) و القاسم (٢٠٠٨) : اجريت بالمملكة العربية السعودية أما دراسة كامل (٢٠٠٨) اجريت في مصر.

## خامساً: - من حيث النتائج :-

سيتم الحديث عنها في الفصل الرابع

## • جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة :

استعرضت الباحثة بعضاً من الدراسات السابقة للاستفادة منها في مجالات عديدة :

- ١\_ صياغة اسلوب العرض لعينتها .
- ٢\_ تحديد الأهداف وانتقاء الاسلوب الأفضل لتحقيقها .
- ٣\_ التعرف على الطرائق التي اتبعتها الدراسات في اختيار عينتها .
- ٤\_ التعرف على الأدوات التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة وما تقتضيها من اجراءات ضمنها الدقة والموضوعية والقدرة على القياس .
- ٥\_ الاطلاع على نتائج التي توصلت اليها والاستفادة منها في مناقشة نتائج الدراسات الحالية

وتأمل الباحثان في دراستهما الحالية ان تخرجا بنتائج مكملة للدراسات السابقة وتكون رافدا مضافا الى نتائجهما .

## منهجية الدراسة وإجراءاتها:

### \_ منهج الدراسة :-

تم اتباع المنهج الوصفي في هذه الدراسة وهو المنهج المناسب، المنهج الوصفي : هو أسلوب او نمط يتم استعماله لدراسة ووصف الظاهرة والمشكلات العلمية وصف دقيق للوصول الى التغيرات المنطقية المبرهنة بهدف اتاحة الفرصة للباحث لوضع اطارات محددة للمشكلة واستخلاص عدد من الاسباب التي ادت لحدوث الظاهرة او المشكلة. (الرشدي ، 2000:288).

### \_ اجراءات الدراسة :-

#### اولاً: مجتمع الدراسة :

تطلق كلمة مجتمع الدراسة على جميع الحالات والافراد والاشياء التي يتجه الباحث لدراستها (العزاوي ، 2008 : 181)، ويتألف مجتمع البحث الحالي من موظفي كلية التربية / الجامعة العراقية الذكور والاناث والذين يبلغ عددهم (310) موظف وموظفة.

#### ثانياً: عينة الدراسة :

تم اختيار عينة الدراسة بصورة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة ، من موظفي كلية التربية كعينة للبحث من كلا الجنسين إذ بلغ حجم العينة الكلي (50) موظف وموظفة موزعين وجدول (1) يوضح ذلك:

### جدول (2)

#### عينة الدراسة

العينة	ذكور	اناث	المجموع
موظفي كلية التربية	25	25	50

## أداة الدراسة :

وبعد اطلاع الباحثان على الأدبيات والدراسات التي تناولت موضوع الدراسة الحالية تبنتا الاحتراق الوظيفي وقد تألف المقياس من (٢٩) فقرة وكانت بدائل المقياس الموزعة على الموظفين ثلاثة بدائل وهي . ( موافق ، محايد، غير موافق )، وحدد الأوزان (٣،٢،١) لل فقرات السلبية .  
ولغرض التأكد من صدق الاداة قامتا الباحثان بالإجراءات الآتية :

### • صدق الاختبار:

أ-الصدق الظاهري: استعملت الباحثة الصدق الظاهري كأسلوب لمعرفة صدق الفقرات من عدمه، إذ عرضت الباحثة الاختبار على ستة خبراء من المختصين في العلوم التربوية والنفسية (ملحق ١) لمعرفة صدق الاختبار وقد اعتمد نسبة (٨٠%) لقبول الفقرات.

-الثبت :-

### تعليمات الإجابة عن المقياس :-

وضعت الباحثان تعليمات الإجابة على فقرات المقياس والتي تتضمن اختيار بديل واحد فقط من بين البدائل الثلاثة المخصصة للفقرة بوضع علامة (√) بالحقل المخصص للبديل الذي يناسب الطالبات ؛ لكي تكون الإجابة صادقة ودقيقة ملحق (٣).

### هـ -تعليمات تصحيح المقياس :-

قامت الباحثان بإعطاء الأوزان (١ , ٢ , ٣)درجة للفقرات .

### ب- الثبات :

يقصد بثبات الاختبار التوصل إلى النتائج نفسها عند إعادة تطبيق الاختبار على العينة نفسها وفي حدود زمن يتراوح من أسبوع إلى أسبوعين ، إذ إن قلة المدة قد تتيح فرصة للتذكير وطولها قد يتيح فرصة لنمو الأفراد ومن ثم يتغير أداؤهم(الضامن ،٢٠٠٧: ١٩٣). لغرض استخراج الثبات لفقرات مقياس الاحتراق الوظيفي فقد تم استعمال طريقة إعادة الاختبار إذ تم إعادة الاختبار على عينة بلغت (٢٠) طالبا وطالبة، وبعد مضي ١٥ يوم تم إعادة الاختبار على نفس العينة، وباستعمال معامل

ارتباط بيرسون تم استخراج معامل الثبات والذي بلغ (٠,٨٢) وبذلك يعد مقياس التعاطف الانفعالي ثابتاً (مهيدات والمحاسنة، ٢٠١٣: ٤).

- الصورة النهائية للمقياس:

بعد اجراء معاملي الصدق الظاهري والثبات للمقياس، فقد أصبحت عدد فقراته النهائية (٢٩) فقرات إذ أن اعلى درجة في المقياس تبلغ (٨٧) وأدنى درجة (٢٩) والوسط الفرضي (٥٨).

**الوسائل الاحصائية:**

لمعالجة بيانات الدراسة الحالية فقد استعملت الباحثة الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss):

- معامل ارتباط بيرسون: لحساب الثبات.

- معامل ارتباط بيرسون.

- الاختبار التائي لعينة واحدة.

- الاختبار التائي لعينتين مستقلتين.

## عرض النتائج وتفسيرها

يتضمن هذا المبحث عرضاً لنتائج الدراسة الحالية وفقاً لأهدافها ، وتفسيرها ومناقشتها ، فضلاً عن الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات وعلى النحو الآتي :-

### أولاً: عرض النتائج وتفسيرها

**الهدف الأول:-الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الكلية.**

إن الفروق بين المتوسطات لعينة الدراسة والمتوسط النظري لمقياس الاحتراق الوظيفي (٥٨) إحصائياً بمستوى (٠,٠٥) وبدرجة حرية (٩٩) ، إذ كانت القيمة التائية المحسوبة (٢,٧٤٢) أكبر من الجدولية البالغة (١.٩٦) والجدول رقم (٢) يوضح ذلك:

#### الجدول (٢)

متوسطات درجات طلبة كلية التربية على مقياس الاحتراق الوظيفي وانحرافاتهما والقيم التائية

عدد أفراد العينة	القيمة التائية		درجة الحرية	الوسط النظري	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الدلالة (٠,٠٥)
	المحسوبة	الجدولية					
٥٠	٢,٧٤٢	١.٩٦	٩٩	٥٨	١١,٦٤٣	٦٥.٥٨١٠	دالة

ويلاحظ من الجدول (٢) إن القيمة التائية المحسوبة الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة البحث والبالغة (٢,٧٤٢) أعلى من القيمة الجدولية للمقياس والبالغة (١.٩٦)، مما يعني ذلك وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسط درجات العينة والمتوسط الفرضي للمقياس وهذا الفرق لصالح متوسط درجات العينة.

**الهدف الثاني:-دلالة الفروق في الاحتراق الوظيفي لدى موظفي كلية التربية تبعاً لمتغير الجنس(ذكور،إناث)**

طبق اختبار التائي(T-Test) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق بين متوسطي الذكور والإناث على مقياس الاحتراق الوظيفي ، عدت القيمة المستخرجة مؤشراً لوجود فروق عند مقارنة القيمة التائية المحسوبة(١.٧٥٤) بالقيمة الجدولية البالغة (٢.٠٢١) وبدرجة حرية (٤٨) والجدول (٣) يوضح ذلك .

#### الجدول (٤)

الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لدلالة الفروق بين الذكور والإناث على الاحتراق الوظيفي

الجنس	العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	التائية المحسوبة	القيمة الجدولية	الدلالة (٠,٠٥)
ذكور	٢٥	٦٦.٨٣٢	١٣,٩٨٧	٤٨	١.٧٥٤	٢.٠٢١	دالة
إناث	٢٥	٦٤.٨٩٧	١١,٣٢١				

وأشارت النتائج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الاحتراق الوظيفي .

#### ثانياً: - الاستنتاجات:

- في ضوء ما توصلت إليه نتائج الدراسة الحالية إذ يمكن الاستنتاج بما يأتي :-
- ١- إن أفراد عينة الدراسة الحالية يتصفن بالاحتراق الوظيفي .
  - ٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بالاحتراق الوظيفي وفق متغير التخصص (ذكور، إناث).

#### ثالثاً: التوصيات:-

- ١- اعتماد نظام للحوافز يقوم على المنافسة بين الموظفين، ويقلل من الاحتراق الوظيفي.
- ٢- النظر إلى العمل من زاوية جديدة.
- ٣- أن ينظر الموظف إلى القيمة التي يضيفها العمل لديه أو لغيره.
- ٤- البحث عن السعادة الخاصة في جوانب الحياة الأخرى التي تسبب الراحة النفسية والسعادة، مثل العائلة، والأصدقاء، والهوايات، والعمل التطوعي.
- ٥- الاستجمام والراحة والبعد عن التفكير في العمل بفترات إجازة نهاية الأسبوع.
- ٦- إقامة علاقات اجتماعية جيدة داخل العمل وتمتد إلى خارجه.

## رابعاً: - المقترحات

تقترح الباحثتان المقترحات الآتية:-

- ١- إجراء دراسة لكشف العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ومتغيرات اخرى مثل دافعية التعلم .
- ٢- إجراء دراسة حول دراسة علاقة الاحتراق الوظيفي والتفكير الناقد.
- ٣- إجراء دراسة أنواعا أخرى من التفكير مثل كالإبداعي ، والجمعي.

## المصادر والمراجع:

١. أبو زعيزع ، عبد الله ، (٢٠١٠). مقدمة في الإرشاد المهني ، إثراء للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن.
٢. أبو مسعود، سماهر. (٢٠٢٠) ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة... أسبابها وكيفية علاجها. رسالة ماجستير، غزة: الجامعة الإسلامية.
٣. أبو هدروس، (٢٠٠٧): الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمحافظات قطاع غزة وعلاقته بمستوى أدائهم التدريسي وتوافقهم المهني، بحث مقدم في المؤتمر التربوي الثالث في الجامعة الإسلامية، غزة. تحت عنوان "الجودة في التعليم العام الفلسطيني، محور/الجودة وعلاقتها بأداء المعلم. غزة، .
٤. بن منيع، محمد بن سليمان (٢٠٠٩) الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
٥. الحربي، عبدالله محمد (٢٠٢٢) الاحتراق الوظيفي، والمرونة النفسية والدعم الإشرافي في القطاع الصحي بالمملكة، المجلة الدولية للبحوث البيئية والصحة العامة.
٦. حمود، محمد عبدالحميد الشيخ ، ٢٠١٥. ط١، عمان: دار دجلة .
٧. الزهراني ،علي(٢٠٠٩): إدراك القبول- الرفض الوالدي وعلاقته بمستوى الطموح لدى طلاب جامعة أم القرى، السعودية. المرحلة المتوسطة بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة.
٨. السبتي، س. (٢٠٠٦) : الاحتراق الوظيفي: مقترح مقدم لوزارة الخدمة المدنية/السعودية، ٢٢ فبراير

٢٠٠٦، العدد ١٣٧٥٧، جريدة الرياض

٩. الحويطي، م. (٢٠٠٤) : مصادر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في خدمة العملاء بالشركة

المصرية للاتصالات: دراسة تطبيقية على قطاع مدن القناة، المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة

الزقازيق، العدد ١٤٦.

١٠. زقوت، سمير (٢٠١٠) : الإجهاد المهني كيف يؤدي الى الاحتراق الوظيفي. دراسة بحثية أعدها الأخصائي النفسي في برنامج غزة للصحة النفسية ، الكلية الجامعية للعلوم المهنية والتطبيقية، غزة.
١١. الخرايشة، ع، عربيات، أ. (٢٠٠٥) : الاحتراق النفسي لدى المعلمين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية - جامعة أم القرى، المجلد (١٧)، (العدد ٢) ،
١٢. العزاوي ، رحيم يونس كرو. (٢٠٠٨) : منهج البحث العلمي ، ط١، عمان : دار دجلة .
١٣. عياصرة، محمد نايف، وحماندة، برهان محمود. (٢٠٢١) مفاهيم ودراسات في علم النفس التربوي. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
١٤. القاسم، ف. (٢٠٠٨) : دراسة محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص. رسالة ماجستير من جامعة الملك سعود، السعودية.
١٥. كامل، رسول. (٢٠٠٨) : محددات الاحتراق الوظيفي وعلاقتها بالتغيير التنظيمي وسلوك المواطنة: دراسة تطبيقية على مديري المدارس الثانوية الفنية. دراسة منشورة في مجلة البحوث المالية والتجارية (كلية التجارة، جامعة بورسعيد)، مصر، عدد ٢ .
١٦. الغامدي، مريم (٢٠٢٣) واقع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد (٧) العدد (٥).
١٧. قمر، مجذوب أحمد محمد أحمد (٢٠١٦): الصحة النفسية والذكاء الوجداني وعلاقتها ببعض المتغيرات ، مجلة العلوم النفسية والتربوية ، العدد (١)، المجلد (٢) ، جامعة دنقلا - السودان .
١٨. ملحم، سامي محمد ، ٢٠١٥. مبادئ التوجيه والإرشاد المهني التوجيه والإرشاد المهني.
١٩. النفيعي، ضيف هلالا. (٢٠٢٠) الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، مجلد (١٤) العدد (١) .
٢٠. الهداب، تغريد بنت حمد، المخلافي عبد الملك بن طاهر (٢٠٢٠) أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، المجلة العربية للإدارة، مجلد (٤٠)، عدد (٣) سبتمبر.