



الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

# الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة

إعداد الباحثة

أماني بسام سعيد الجمل

إشراف الدكتور

يوسف عبد عطية بحر

دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات درجة  
الماجستير في إدارة الأعمال  
من الجامعة الإسلامية بغزة - فلسطين  
1433هـ - 2012م

# Π

[فَاسْتَجَابَ لَهُمْ رَبُّهُمْ أَنِّي لَا أُضِيعُ عَمَلَ عَامِلٍ مِّنْكُمْ مِّن

ذَكَرٍ أَوْ أَنْتِي بِعُضُكُم مِّنْ بَعْضٍ]

# ω

سورة آل عمران، الآية 195

## إهداء

إلى من أذاب شمعة عمره ... لينير لي طريق حياتي

أبي

إلى من أفنت زهرة شبابها ... لتجعل حياتي مليئة بالورود

أمي

إلى أخوتي .. د عمي وسندي

مهدي ، إيناس ، حازم ، رغدة ، عماد ،  
أيمن و أمجد

إلى قرّة عيني .. ابنتاي الغاليتين

سهّـا و مهّـا

وإلى جميع أبناء عائلتي الكرام .. داخل الوطن وخارجه

أهدي هذا العمل المتواضع

## شكر وتقدير

π وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ۗ

بدءاً...

أحمد الله تعالى حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه على ما أكرمني به لأكون قادرة على إتمام هذه الدراسة، التي أرجو أن تنال رضاه...

ثم، أتوجه بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من:

\* الدكتور الفاضل / يوسف عبد عطية بحر، حفظه الله، لتفضله بالإشراف على هذه الدراسة، وتكريمه بنصحي وتوجيهي حتى إتمام هذه الدراسة...

\* أعضاء لجنة المناقشة الكرام: الدكتور الفاضل / سامي أبو الروس، والدكتورة الفاضلة / ختام السحار، حفظهما الله، لتفضلها بمناقشة هذه الدراسة...

\* أعضاء لجنة تحكيم الاستبانة الكرام، لما كان لهم من نصح وتوجيه...

\* جميع أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة في الجامعة الإسلامية...

\* الأخ / أ. سعيد صافي، لجهوده المبذولة في التحليل الإحصائي...

\* وإلى زميلاتي في ديوان الموظفين العام، وجميع النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، واللاتي تكرمن بتعبئة نموذج الاستبانة...

كما أتوجه بالشكر الجزيل والامتنان إلى صديقتي العزيزات اللاتي كنّ لي دعماً وسنداً حتى آخر لحظة في إتمام هذه الدراسة ...

مع الاحترام والتقدير

## ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، ومدى تأثير متغيرات الدراسة (ضغط العمل، نمط القيادة، التدوير الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية) على درجة الاحتراق الوظيفي لديهن، ومعرفة ما إن كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثات تعود للمتغيرات الشخصية: مكان العمل، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والموقع على السلم الوظيفي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة اللاتي على رأس عملهن والبالغ عددهن (9773) موظفة، وطبقت الدراسة على (417) منهن.

**ولتحقيق أهداف الدراسة** استخدمت الباحثة استبانة مكونة من ثلاثة محاور رئيسية: المحور الأول حول البيانات الشخصية للمستجيبة، المحور الثاني حول مقياس الاحتراق الوظيفي (استخدمت الباحثة مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي مع إجراء تعديلات بسيطة عليه بما يتناسب مع طبيعة الدراسة وعينة الدراسة)، أما المحور الثالث حول مصادر الاحتراق الوظيفي، وتمت معالجة المعلومات التي تم جمعها لإثبات فرضيات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وذلك بالاستعانة بأحد المختصين.

**ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة** عدم معاناة النساء العاملات في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي على كل من أبعاده الثلاثة: الإجهاد الإنفعالي، تبدل المشاعر، والإنجاز الشخصي، كما أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طردية بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وكل من ضغط العمل، نمط القيادة، المشاركة في اتخاذ القرارات، والمساندة الاجتماعية، كما تبين وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التدوير الوظيفي وبين الاحتراق الوظيفي على البعدين: الإجهاد الإنفعالي، تبدل المشاعر، بينما لا توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية على بعد الإنجاز الشخصي، أيضاً بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثات تعزى إلى كل من: مكان العمل، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخبرة، الموقع على السلم الوظيفي، فيما تبين وجود فروق بالنسبة لمتغير الموقع على السلم الوظيفي على بعد الإنجاز الشخصي.

**أما أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة** فهي ضرورة قيام المؤسسات الحكومية بتنظيم البرامج التدريبية للمرأة العاملة حول الاحتراق الوظيفي والتعامل معه، ووضع البرامج الإرشادية التي تساعد المرأة في التعامل مع الضغوط، كذلك ضرورة توفير المساندة الاجتماعية للمرأة العاملة من قبل الأسرة والمجتمع وزملاء العمل للتخفيف من الأعباء الملقة على عاتقها.

## **ABSTRACT**

The aim of this study is to recognize the prevalence of **Job Burnout** according to working women in the Notional Palestinian Authority in Gaza Strip. Add to this, such study leads to show the affection of the study variables (work pressure, rotation, type of leading, sharing decision, social support) over such job burnout. As well as it would lead to know if there are statistically significant differences between the answers of these women in accordance to personal variables; such as place of work, age, marital status, educational qualification, experience period and level on career ladder. The study population consisted of all working women in Notional Palestinian Authority in Gaza Strip, which are (9773) working women and it was applied on (417) one of them.

To achieve the objectives of the study, the researcher used a scientific questionnaire that is based on three major areas: the first is about the personal information of the respondent. The second is about the burnout scale while (the sources of burnout) is the third area of the questionnaire. The collected information was processed in order to prove the hypotheses of the study by using international statistical program (SPSS).

**The main result** the researcher comes up with is that working women in the government institutions in Gaza Strip do not suffer from burnout in all its three dimensions: emotional stress, dull feelings, or personal achievement, the results also shows a direct (positive) relationship between burnout level and its three dimensions on one hand, and work pressure, rotation, type of leading, sharing in making decisions and social support on the other hand. In addition to this, the results show that there is another direct (positive) relationship with statistically significant differences between job rotation and job burnout in two dimensions; emotional stress, dull feelings while there is no direct relationship with statistical significance in personal achievement dimension. Moreover, the study proves that there were no statistical significance differences in the respondents' answers according to place of work, age, material status, educational qualification, experience period, and the location in career ladder. On the other hand, the results show statistically significant differences between levels of career ladder according to personal achievement dimension.

About **recommendations**, the study has recommended on the necessity of organizing special training program for working women in government institutions about job burnout and ways of dealing with it as well as setting instructional programs to help working women in dealing with pressures. Additionally, it is important to provide social support for working women by family, society, and coworkers to reduce burdens over she-workers shoulders.

## قائمة المحتويات

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| أ  | صفحة العنوان                  |
| ب  | آية قرآنية                    |
| ج  | إهداء                         |
| د  | شكر وتقدير                    |
| هـ   | ملخص البحث (عربي)             |
| و  | ملخص البحث (إنجليزي)          |
| ز  | قائمة المحتويات               |
| ي  | قائمة الجداول                 |
| ك  | قائمة الأشكال                 |
| <b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>   |                               |
| 2  | المقدمة                       |
| 3  | مشكلة الدراسة                 |
| 3  | متغيرات الدراسة               |
| 4  | فروض الدراسة                  |
| 6  | أهداف الدراسة                 |
| 6  | أهمية الدراسة                 |
| 7  | أهم المصطلحات والمفاهيم       |
| <b>الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة</b> |                               |
| <b>المبحث الأول: المرأة والعمل</b>         |                               |
| 10   | المرأة عبر التاريخ البشري     |
| 18   | العوامل المؤثرة في عمل المرأة |
| 21   | مشكلات تواجه المرأة العاملة   |
| 26   | تأثير العمل على المرأة نفسياً |
| <b>المبحث الثاني: الاحتراق الوظيفي</b>     |                               |

|  |  |
|--|--|
| 29   | مفهوم الاحتراق الوظيفي                         |
| 32   | الاحتراق الوظيفي وبعض المفاهيم الأخرى          |
| 35   | عوامل ومسببات الاحتراق الوظيفي                 |
| 38   | أعراض الاحتراق الوظيفي ومؤشراته                |
| 41   | مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي ومستوياته          |
| 43   | بعض مقاييس الاحتراق الوظيفي                    |
| 45   | كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي والوقاية منه |
| <b>المبحث الثالث: مفاهيم أخرى ذات علاقة بموضوع الدراسة</b> |  |
| 48   | أولاً: ضغط العمل                               |
| 53   | ثانياً: نمط القيادة                            |
| 59   | ثالثاً: التدوير الوظيفي                        |
| 60   | رابعاً: المشاركة في اتخاذ القرارات             |
| 62   | خامساً: المساندة الاجتماعية                    |
| <b>الفصل الثالث: دراسات سابقة</b>                          |  |
| 64   | دراسات في البيئة الفلسطينية                    |
| 72   | دراسات في البيئة العربية                       |
| 85   | دراسات في البيئة الأجنبية                      |
| 90   | تعقيب عام على الدراسات السابقة                 |
| 93   | بماذا تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة    |
| <b>الفصل الرابع: الإطار العملي للدراسة</b>                 |  |
| <b>المبحث الأول: منهجية الدراسة</b>                        |  |
| 96   | منهج الدراسة                                   |
| 97   | مجتمع الدراسة                                  |
| 97   | عينة الدراسة                                   |

|     |   |
|-----|---|
| 97  | أداة الدراسة  |
| 99  | صدق الاستبانة   |
| 107 | ثبات الاستبانة  |
| 109 | اختبار التوزيع الطبيعي                                      |
| 110 | الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة                      |
|     | <b>المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة</b> |
| 112 | تحليل خصائص عينة الدراسة                                    |
| 120 | اختبار الفرضية الرئيسية الأولى                              |
| 130 | اختبار الفرضية الرئيسية الثانية                             |
| 155 | اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة                             |
|     | <b>الفصل الخامس: النتائج والتوصيات</b>                      |
| 166 | نتائج الدراسة   |
| 170 | التوصيات  |
| 172 | الدراسات المستقبلية المقترحة                                |
|     | <b>المراجع</b>  |
| 174 | المراجع باللغة العربية                                      |
| 179 | المراجع باللغة الإنجليزية                                   |
|     | <b>الملاحق</b>  |
| 181 | قائمة بأسماء أعضاء لجنة التحكيم                             |
| 182 | نموذج الاستبانة   |

قائمة الجداول

|     |   |
|-----|---|
| 44  | جدول رقم (1): مستويات الاحتراق الوظيفي حسب مقياس ماسلاك   |
| 98  | جدول رقم (2): درجات مقياس ليكرت   |
| 101 | جدول رقم (3): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد المحور الأول (مقياس الاحتراق الوظيفي) والدرجة الكلية لكل بعد  |
| 103 | جدول رقم (4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد المحور الثاني (مصادر الاحتراق الوظيفي) والدرجة الكلية لكل مصدر  |
| 106 | جدول رقم (5): معامل الارتباط بين كل درجة في كل بعد من أبعاد المحور الأول والدرجة الكلية للمحور وبين كل درجة في كل مصدر من مصادر المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور |
| 107 | جدول رقم (6): قياس ثبات الاستبانة   |
| 109 | جدول رقم (7): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي  |
| 112 | جدول رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل (اسم المؤسسة)   |
| 113 | جدول رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب العمر  |
| 114 | جدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية   |
| 115 | جدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي   |
| 116 | جدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب مدة الخبرة  |
| 117 | جدول رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب الموقع على السلم الوظيفي  |
| 120 | جدول رقم (14): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات الاحتراق الوظيفي   |
| 121 | جدول رقم (15): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد الإجهاد الانفعالي  |
| 124 | جدول رقم (16): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد تبدل المشاعر   |
| 127 | جدول رقم (17): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد الإنجاز الشخصي   |
| 130 | جدول رقم (18): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات المصدر "ضغط العمل"   |
| 132 | جدول رقم (19): معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي وضغط العمل   |
| 134 | جدول رقم (20): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات "النمط الأوتوقراطي"  |
| 136 | جدول رقم (21): معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي ونمط القيادة الأوتوقراطي   |

|     |  |
|-----|--|
| 137 | جدول رقم (22): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات " النمط الديمقراطي "                |
| 139 | جدول رقم (23): معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي ونمط القيادة الديمقراطي                     |
| 140 | جدول رقم (24): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات " النمط الترسلّي "                  |
| 142 | جدول رقم (25): معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي ونمط القيادة الترسلّي                       |
| 144 | جدول رقم (26): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات المصدر " التدوير الوظيفي "          |
| 146 | جدول رقم (27): معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي والتدوير الوظيفي                            |
| 147 | جدول رقم (28): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات المصدر "المشاركة في اتخاذ القرارات" |
| 149 | جدول رقم (29): معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات                 |
| 151 | جدول رقم (30): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات المصدر "غياب المساندة الاجتماعية "  |
| 153 | جدول رقم (31): معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي وغياب المساندة الاجتماعية                   |
| 155 | جدول رقم (32): نتائج الفرضية الرئيسية الثانية - مكان العمل (المؤسسة)                                       |
| 156 | جدول رقم (33): نتائج الفرضية الرئيسية الثانية - العمر  |
| 158 | جدول رقم (34): نتائج الفرضية الرئيسية الثانية - الحالة الاجتماعية  |
| 159 | جدول رقم (35): نتائج الفرضية الرئيسية الثانية - المؤهل العلمي  |
| 161 | جدول رقم (36): نتائج الفرضية الرئيسية الثانية - مدة الخبرة   |
| 162 | جدول رقم (37): نتائج الفرضية الرئيسية الثانية - الموقع على السلم الوظيفي                                   |
| 163 | جدول رقم (38): متوسطات رتب الفرضية الثانية - الموقع على السلم الوظيفي                                      |

#### قائمة الأشكال

|    |   |
|----|---|
| 23 | شكل رقم (1): الحاجز الزجاجي، العائق الكبير أمام المرأة        |
| 50 | شكل رقم (2): نموذج مقترح لتحليل ضغوط العمل لدى المرأة المصرية |

## الفصل الأول

# الإطار العام للدراسة

- مقدمة
- مشكلة الدراسة
- متغيرات الدراسة
- فروض الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهم المصطلحات والمفاهيم

## م

لقد أصبحت المرأة الفلسطينية تمارس بلا شك دوراً بارزاً وهاماً في مختلف ميادين العمل، إلا أن الضغوط والعوامل المختلفة التي تمر بها جعلها تتعرض للاحتراق الوظيفي بمستويات مختلفة، الأمر الذي يؤدي إلى تدني إنتاجيتها وعدم رغبتها في العمل، مما يؤثر سلباً في أداء المنظمة بشكل عام وهو أمر لا يمكن تجاهله.

فالمرأة نصف المجتمع، وهي منذ بدء البشرية شريكة الرجل في تعمير الأرض، ولها في ذلك عبر مر العصور مواقف بارزة يشهد لها التاريخ، فلقد عرف التاريخ الإسلامي منذ عهد النبوة نماذج لسيدات أعمال مسلمات جمعوا بين الدنيا والآخرة، ونجحن في إدارة أعمالهم وبيوتهم، وكانوا جنباً إلى جنب مع الرجل في بناء الحضارة الإسلامية، يزاولن التجارة، ويصنعن السلع، ويزرعن الأرض، ويتعلمن ويعلمن العلم، ويخرجن مجاهدات يداوين الجرحى ويسقين العطشى ويذدن عن الإسلام والمسلمين (دوابه، 2007، ص25).

ومع التطور الاقتصادي والعلمي والاجتماعي، أصبحت مشاركة المرأة للرجل في العمل هي سمة العصر الحاضر، وأصبح لها في شتى الميادين أدواراً هامة لا يمكن تهميشها.

وبالنظر إلى المرأة العاملة العربية بشكل عام، والفلسطينية بشكل خاص، نجد أن هناك العديد من الضغوط والعوامل الاجتماعية والنفسية التي تؤثر عليها، والتي أدت بشكل مباشر أو غير مباشر إلى تعرضها لبعض الأمراض المهنية التي قد تصيب الرجل أيضاً، ولعل من أبرز هذه الأمراض: الاحتراق الوظيفي، وهو عبارة عن حالة من الإجهاد الجسدي والإنفعالي والعقلي، تظهر على شكل إعياء شديد وشعور بعدم الجدوى، وفقدان الأمل، وتطور مفهوم سلبي، واتجاهات سلبية نحو العمل والناس (الجمالي، وحسن، 2003، ص160).

وحيث إن القطاع الحكومي ما زال يعج بالكثير من المشاكل والثغرات في الأنظمة الإدارية المتبعة فيه فإن الموظفين والموظفات في هذا القطاع على حدٍ سواء يعانون أكثر من أقرانهم في القطاعات الأخرى، فبطء الترقيات وعدم إتباع أنظمة فعالة للحوافز والمكافآت، كذلك تضارب الأدوار وضغط العمل وعدم وضوح الصلاحيات والمسئوليات، كل تلك وغيرها من العوامل زادت من احتمالية تعرض الموظفين في القطاع الحكومي للاحتراق الوظيفي.

## مشكلة الدراسة

تمارس المرأة العاملة الفلسطينية مشاركة واضحة وفعالة في مختلف ميادين العمل، لذا فإن أي تأثير في أدائها الوظيفي يؤثر في أداء المنظمة التي تعمل بها، وحيث إن ظاهرة الاحتراق الوظيفي باتت ظاهر منتشرة بين النساء العاملات سواءً في القطاع الحكومي أو الخاص، فإنه لا بد من دراسة هذه الظاهرة ومعرفة أسبابها ومدى تأثيرها على أدائهن، ومن هنا قامت الباحثة بصياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي:

◀ ما مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة؟ وما أهم العوامل المسببة لها؟

## متغيرات الدراسة

قامت الباحثة بتحديد متغيرات الدراسة كما يلي:

**المتغير التابع:** الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي - تبدل المشاعر - الإنجاز الشخصي) لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة.

**المتغيرات المستقلة:** تم تحديد المتغيرات المستقلة التالية بصفاتها أهم المتغيرات وأكثرها تأثيراً على المتغير التابع:

1. ضغط العمل.
2. نمط القيادة (النمط الأوتوقراطي - النمط الديموقراطي - النمط الترسلّي).
3. التدوير الوظيفي.
4. المشاركة في اتخاذ القرارات.
5. غياب المساندة الاجتماعية.

## فروض الدراسة

تقوم هذه الدراسة باختبار الفرضيات التالية:

### الفرضية الرئيسية الأولى:

◀ تعاني النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي على أبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي - تبلد المشاعر - الإنجاز الشخصي).

### الفرضية الرئيسية الثانية:

◀ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين الأسباب الرئيسية لظاهرة الاحتراق الوظيفي وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، الإنجاز الشخصي) لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة.

ومن هذه الفرضية تمت صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - تبلد المشاعر - الإنجاز الشخصي) لدى المرأة العاملة في القطاع الحكومي في قطاع غزة وبين ضغط العمل.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - تبلد المشاعر - الإنجاز الشخصي) لدى المرأة العاملة في القطاع الحكومي في قطاع غزة وبين نمط القيادة ( النمط الأوتوقراطي - النمط الديموقراطي - النمط الترسلني).
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - تبلد المشاعر - الإنجاز الشخصي) لدى المرأة العاملة في القطاع الحكومي في قطاع غزة وبين التدوير الوظيفي.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - تبلد المشاعر - الإنجاز الشخصي) لدى المرأة العاملة في القطاع الحكومي في قطاع غزة وبين المشاركة في اتخاذ القرارات.

5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - تبلد المشاعر - الإنجاز الشخصي) لدى المرأة العاملة في القطاع الحكومي في قطاع غزة وبين غياب المساندة الاجتماعية.

### الفرضية الرئيسية الثالثة

◀ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثات تعود للمتغيرات الشخصية التالية: (مكان العمل، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخبرة، الموقع على السلم الوظيفي).

ومن هذه الفرضية تمت صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثات تعود لمتغير مكان العمل.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثات تعود لمتغير العمر.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثات تعود لمتغير الحالة الاجتماعية.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثات تعود لمتغير المؤهل العلمي.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثات تعود لمتغير مدة الخبرة.
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثات تعود لمتغير الموقع على السلم الوظيفي (الفئة الوظيفية).

## أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة في النقاط التالية:

1. التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة.
2. معرفة درجة تأثير متغيرات الدراسة ( ضغط العمل ، نمط القيادة، المشاركة في اتخاذ القرارات، التدوير الوظيفي، غياب المساندة الاجتماعية) على الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة.
3. معرفة درجة تأثير المتغيرات الشخصية (مكان العمل، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخبرة ، الموقع على السلم الوظيفي) على الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة.

## أهمية الدراسة

تعد الأبحاث التي تُعنى بالمرأة العاملة على وجه الخصوص من الأبحاث النادرة نسبياً حسب علم الباحثة، كذلك الأمر بالنسبة للأبحاث حول الاحتراق الوظيفي، فالبعض يعتبر أن المكان الأنسب للحديث عن هذا الموضوع يكون بين العلوم ذات العلاقة بالأمراض النفسية البحتة وليس بين العلوم الإدارية. إلا أن الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت هذا الموضوع أكدت أن للاحتراق الوظيفي فضلاً عن بعض الأسباب النفسية إلا أن هناك أيضاً أسباب تعود إلى الأنظمة الإدارية المتبعة، كذلك فإنه بالإضافة إلى الآثار النفسية له فإن له أيضاً آثار سلبية على أداء الموظفين وبالتالي على أداء المنظمة، وهو أمر لا بد من أخذه بعين الاعتبار.

من ناحية أخرى فإن القطاع الحكومي يعاني أكثر من القطاع الخاص من بعض المشاكل في الأنظمة الإدارية المتبعة والسائدة والتي تسبب الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الحكوميين. وانطلاقاً من هذا كله فقد وجدت الباحثة أنه من الضروري النظر إلى الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في وزارت السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة بعين الاهتمام ودراسة أبرز العوامل المسببة له ووضع بعض المقترحات لتلافيها.

أهم المصطلحات والمفاهيم

**الاحتراق الوظيفي (Burn out):** هو حالة من الإجهاد الجسدي والإنفعالي والعقلي، تظهر على شكل إعياء شديد وشعور بعدم الجدوى، وفقدان الأمل، وتطور مفهوم ذات اتجاه سلبي، واتجاهات سلبية نحو العمل والناس (الجمالي، وحسن، 2003، ص160).

**الإجهاد الانفعالي:** هو شعور عام بالإرهاك الانفعالي والعقلي يأتي من عبء العمل الثقيل الذي يعاني منه الموظف عند ممارسته لمسؤولياته المهنية، فيصبح غير قادر قادر على العطاء الذي عهد به (الرشدان، 1995: ص24).

**تبلد المشاعر:** هو حالة الموظف الذي يتولد لديه شعور سلبي ومواقف ساخرة ومتهكمة تجاه المراجعين (العلي، 2003: ص26).

**نقص الشعور بالإنجاز الشخصي:** هو ميل الموظف إلى تقييم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بأدائه لعمله، وفقدان الرضا عن العمل (حرتاوي، 1990، ص:13).

## الفصل الثاني

# الإطار النظري للدراسة

**المبحث الأول: المرأة والعمل**

**المبحث الثاني: الاحتراق الوظيفي**

**المبحث الثالث: مفاهيم أخرى ذات علاقة  
بموضوع الدراسة**

# المرأة والعمل

- المرأة عبر التاريخ البشري
- العوامل المؤثرة في عمل المرأة
- مشكلات تواجه المرأة العاملة
- تأثير العمل على المرأة نفسياً

## المرأة عبر التاريخ البشري

إن المتتبع لوضع المرأة عبر التاريخ لا يخفى عليها حجم الاضطهاد والقهر الذي كانت تعانيه فضلاً عن تهميش دورها والتحقير من شأنها، إلى أن جاء الإسلام وحررها من ظلم المجتمعات لها ورد لها كرامتها وإنسانيتها وفرض لها حقوق كما كلفها بالواجبات مثلها مثل الرجل، قال تعالى: "وَمَنْ يَعْمَلْ مِنَ الصَّالِحَاتِ مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَأُولَٰئِكَ يَدْخُلُونَ الْجَنَّةَ وَلَا يُظْلَمُونَ نَقِيرًا" سورة النساء، الآية 124.

### المرأة في الحضارات القديمة

#### ▪ المرأة في المجتمع اليوناني

كانت المرأة في بداية الحضارة اليونانية تعامل كالمتاع تباع وتشتري في الأسواق وهي مسلوبة الحرية والمكانة في جميع حقوقها المدنية، كما كانت طيلة حياتها خاضعة لسلطة رجل، هذا في أثينا، أما في إسبارطة فكان الرجال يشتغلون دائماً بالحرب نظراً لوضع المدينة الحربي، ويتركون التصرف في حال غيابهم للنساء، أي أن المرأة في إسبارطة لم تكن أكثر حرية من أختها في أثينا (السباعي، 1962، ص13-14).

#### ▪ المرأة في المجتمع الروماني

ما كانت تتبوأ العز والكرامة إلا بأن تكون أماً لأسرة، ومنحت المرأة جميع حقوق الإرث والملك، وجعلها القانون حرة طليقة لا سلطة عليها للأب ولا للزوج، ولم تصبح الرومانيات مستقلات بشئون معاشهن فحسب، بل دخل في حوزة ملكهن وسلطانهن جزء عظيم من الثراء القومي على مسيرة الأيام (البرازي، 2000، ص50).

#### ▪ المرأة عند قدماء المصريين

كانت لها مكانتها الممتازة في الأسرة والمجتمع حيث كانت تتمتع بموقع متقدم نسبياً في مجتمعها عن المرأة عند غير المصريين، حيث كانت البيئة زراعية في ذلك الوقت والحياة مستقرة، فكان لها في هذه البيئة مكان القداسة لما بينها وبين الأرض من علاقة الإنتاج والولادة (عاشور، 2005، ص12).

وكان الرجل يُجلسها بجواره في أي مكان متباهياً بها، تشاركه في كثير من أعماله اليومية، تراقب العمال أثناء عملهم، وتشرف على عمليات الحصاد، أو رعي الماشية، وكانت المرأة تمارس كل الأعمال دون تمييز للرجل عليها في أي عمل ما عدا وظائف الحرب وما يتعلق به، وتولت وظيفة "الملك"، ووظيفة "الكاهن"، ووظيفة "الوزير"، ومختلف الوظائف، ولم يثبت عدم كفايتها في أي من تلك الوظائف، وإن كانت اللاتي شغلن مثل هذه المناصب عددهن قليلاً بالمقارنة بالرجال، وكانت القواعد الدينية تقضي باحترام المرأة وتقديرها (عبد الباقي، 1981، ص72).

#### ■ المرأة عند الهنود

لم يكن للمرأة في شريعة "مانو" حق في الاستقلال عن أبيها أو أخيها أو زوجها، ولم يكن لها حق الحياة بعد وفاة زوجها، بل يجب أن تموت يوم موته وأن تحرق معه وهي حية على موقد واحد، وكانت تقدم قرباناً للآلهة لترضى، ولكثرة احتقارهم لها فقد جاء في شرائعهم: "ليس الصبر المقدر والموت والجحيم والسم والأفاعي والنار أسوأ من المرأة" (محسن، 2002، ص6).

#### ■ المرأة عند اليهود

إن أول ما تلاحظه وتخرج به عين القارئ للتوراة ولأدبيات اليهود التي تكلمت عن المرأة أنها ملعونة، فهي عندهم سبب كل الشرور التي يفعلها الرجل على الأرض وتفنن كُتابهم على تصويرها دائماً على أنها الغانية أو المومس التي تنتشر الفاحشة بين الناس، وليس لها حق الميراث لو كان لها أخ، وهذه المهانة والدونية في معاملة المرأة منبعا أنهم يحملونها سبب خطيئة آدم، وأنه بسببها خرجت البشرية من الجنة.

#### ■ المرأة عند النصارى

لقد هال رجال المسيحية الأوائل ما أروا في المجتمع الروماني من انتشار الفواحش والمنكرات، وما آل إليه المجتمع من انحلال أخلاقي شنيع، فاعتبروا المأثرة مسئولة عن هذا كله، لأنها كانت تخرج إلى المجتمعات، وتمتتع ما تشاء من اللهو، وتختلط بمن تشاء من الرجال كما تشاء، فقرروا أن الزواج دنس يجب الابتعاد عنه، وأن العزب عند الله أكرم من المتزوج، وأعلنوا أنها باب

الشیطان، قال القسیس " ترنولیان : "إنها مدخل الشیطان إلى نفس الإنسان، ناقضة لنوامیس الله، مشوهة صورة الله أي الرجل" (السباعی، 1962، ص20).

### ▪ المرأة عند العرب في العصر الجاهلي

فقد احتقرها الجاهلي واعتبرها دونه في القيمة الإنسانية، فکلمة أنثى عنده تدل على معان مختلفة متفاوتة في اعتبارات التقويم، فمرة تطلق على كل ما اتضع في المنزلة وانحط في القدر وساء في التقدير، ومرة ثانية يطلقها على ما يعبد من الآلهة ويتوجه إليه بالتقديس ويلتجئ إليه في قضاء حاجاته، وتارة يطلقونها على الملائكة، هذا الاضطراب نتيجة لاضطراب وخط في التعامل مع المرأة. (کرکر، 1993، ص24).

كانت المرأة عند كثير من القبائل كسقط المتاع، فقد كانت تورث، وكان الابن الأكبر للزوج من غيرها من حقه أن يتزوجها بعد وفاة أبيه أو يعرضها عن النکاح. وكانوا لا يورثون البنات ولا النساء ولا الصبيان، ولا يورثون إلا من حاز الغنیمة وقاتل على ظهور الخيل، وبقي حرمان النساء والصغار من الميراث.

وكان العرب يعيرون بالبنات، لأن البنت لا تخرج في الغزو، ولا تحمي البيضة من المعتدين عليها، ولا تعمل فتأتي بالمال شأن الرجال، وإذا سببت اتخذت للوطء تتداولها الأيدي لذلك.

وقد كان هذا يورث الهم والحزن والخجل للأب عندما تولد له بنت، وقد حدثنا القرآن الكريم عن حالة من تولد له بنت قال تعالى: "وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُمْ بِالْأُنْثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ" سورة النحل، الآية 58.

وكثيراً ما كانوا يختارون دسها في التراب، ووأدها حية، ولا ذنب لها إلا أنها أنثى، وكانت بعض القبائل لا تند البنات، كما كان فيهم من يستقبحون هذه الفعلة الشنعاء كزید بن عمرو بن نفيل، وكانت بعض القبائل تحترم المرأة، وتأخذ رأيها في الزواج، وكانت المرأة العربية الحرة تأنف أن تفتش لغير زوجها وحليلها وكانت تنسم بالشجاعة وتتبع المحاربين وتشجعهم، وقد تشارك في القتال إذا دعت الضرورة وكانت المرأة البدوية العربية تشارك زوجها في رعي الماشية، وسقيها، وتغزل الوبر والصوف، وتتسج الثياب، والبرود، والأكسية مع التصون والتعفف (الصلابي، 2000، ص24).

### ويمكن تلخيص واقع المرأة في العصور السابقة بما يلي:

- انعدام إنسانيتها، فلم يكن لها قيمة لدى الرجل، ولم يكن لها دور في هذه الحياة.
- انعدام المساواة بين الذكر والأنثى، بالنسبة للأولاد، وكذلك بين الزوج والزوجة، كما عند العرب والهنود.
- خضوع النساء للاحتقار والمهانة، وإجبارهن على الأعمال الحقيرة، كالبغاء، والترفيه عن الرجال، كما عند أكثر الأمم.
- لم يكن لها أي علاقة بالدين - فهماً وتطبيقاً - ، فقد منعت من ذلك، كما عند اليهود والنصارى وغيرهم.
- حرمانها من حقوقها الشخصية والاقتصادية، كما هو حاصل عند أكثر الأمم.

### المرأة في الحضارة الإسلامية:

منذ ظهور الإسلام تمتعت المرأة بحقوق عديدة لم تكن تتمتع بها في العصور السابقة حيث لم يكن لها الحق بالمطالبة فيها فنجدها أخذت مكانة مرموقة لا تقل أهمية عن مكانة الرجل ولعبت دوراً مهماً في بناء المجتمع المسلم وتأسيسه ووجدت كل التأييد من الرسول صلى الله عليه وسلم وأصحابه ونرى أن الإسلام قد ساوى بين الرجل والمرأة في معظم الحقوق والواجبات فمنحها حق التعليم والتعلم فكانت بمثابة الطالبة تدرس العلوم الدينية والدينية بالإضافة إلى كونها معلمة تمارس مهنة التدريس وتتلمذ أفضل الرجال وسمح لها المشاركة في الحروب الإسلامية وأحياناً القتال ، بالإضافة إلى كونها الزوجة الراحية في بيت زوجها المسئولة عن توفير الراحة والأمن والاطمئنان لزوجها وأولادها ولهذا نجد أن الإسلام قد رفع من شأن المرأة وحفظ قيمتها (زعيتير، 2007، ص30).

ولقد كانت النساء كذلك يعملن في مجال التمريض ومداواة الجرحى وتوصيل الماء والطعام إلى المجاهدين، كما كانت المرأة تعمل مثلها مثل الرجل ولقد حدث هذا في عهد رسول الله صلى الله عليه وسلم حيث قد خرجت زوجاته معه في غزواته ومنهن أم سلمة في غزوة خيبر وفتح مكة، وميمونة في فتح مكة، وعائشة مع أم سلمة في غزوة بني المصطلق رضي الله عنهن أجمعين، وكذلك كانت فاطمة رضي الله عنها مع أبيها رسول الله صلى الله عليه وسلم في غزوة أحد، وكذلك

فعلت نساء المهاجرين الأنصار فكن يقدمن الخدمات ومساندة المجاهدين ومنهن "أم سليم" و "أم عطية" و "رفيدة" وكيف أن أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه ولى سيدة تدعى الشفاء أمر سوق المدينة وكانت امرأة تجيد الكتابة.

ولقد روى مسلم في صحيحه عن أبي الزبير انه سمع جابر بن عبد الله يقول: طلقت خالتي فخرجت تجذ نخلها فزجرها رجل أن تخرج فأنت إلى النبي صلى الله عليه وسلم فقال "بلى فجذي نخلك فإنك عسى أن تتصدقي أو تفعلي معروفاً" (صحيح مسلم، 371). (الشماسي، 2001، ص93).

ومن هذا الحديث يظهر واضحاً أن الرسول صلى الله عليه وسلم حث المرأة على العمل وعلل ذلك بالفائدة التي قد تجنيها من عملها والخير الناتج عنه، مما يعكس واقع المرأة منذ فجر الإسلام ومشاركتها في تنمية مجتمعا.

فالإسلام أباح للمرأة العمل ولكن مع ضرورة الموازنة بين حقها في العمل وبين واجب الأمومة والرعاية لبيتها والتي هي وظيفتها الأساسية بمعنى أن تعمل المرأة خارج المنزل ولكن ليس على حساب عملها ووظيفتها داخله فيجب أن يكون خروجها لضرورة وهذه الضرورة اجتماعية تتمثل في حقها في مشاركة الرجل في تنمية المجتمع لان هناك مجالات نسائية لا يجوز للرجل أن يعمل فيها مثل تعليم النساء وتمريضهن وتوليدهن ورعايتهن اجتماعيا فكلها أعمال لا بد للمرأة القيام بها وذلك لمنع الاختلاط وعلى ذلك فان المرأة يجب أن تعمل في الأعمال التي تحتاج إليها النساء في المجتمع حيث توضح فاطمة عمر نصيف: **الشروط التي وضعها الإسلام لخروج المرأة للعمل ومنها:**

- أن لا يستغرق العمل وقتها وجهدها فيمنعها من أداء مهمتها الأساسية كأم وزوجة.
- أن لا يخرجها عن خصائصها ومقتضيات مهمتها الفطرية.
- أن تؤدي عملها في وقار وحشمة حتى تكون بعيدة عن مهاوي الفتنة وسوء الظن.
- أن تتجنب الاختلاط والخلوة بالرجال الأجانب (نصيف، 1992، ص117).

## المرأة في فلسطين:

فرض الاحتلال الإسرائيلي على المرأة الفلسطينية منذ عام 1948 أن تعيش حياة مختلفة عن بقية النساء في هذا العالم، وليس من المبالغة القول إن التأثيرات السلبية للاحتلال طالت كل جوانب حياة المرأة الفلسطينية، الشخصية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية، مما جعل حياة هذه المرأة أنموذجاً فريداً مختلفاً عن سواه، نموذجا أشد صعوبة وأكثر قساوة، إلا أن تلك الظروف كلها لم تكسر عزيمة المرأة الفلسطينية، ولم تتمكن من النيل من صمودها، بل على العكس؛ فقد خرجت من رحم تلك الآلام المرأة غير بقية النساء، امرأة سطرت بمواقفها المشرقة وصبرها الجميل أعظم العبر والبطولات؛ ليفوق دور المرأة بذلك نسبة النصف التي تشكلها في المجتمع الفلسطيني، ولتكون مسئولة عن بناء مجتمع بأكمله برجاله ونسائه (الرقب، 2009، ص16).

ومع التطور الثقافي والعلمي والتكنولوجي في المجتمع الفلسطيني، أصبح للمرأة دوراً واضحاً في التنمية، كما أصبح لها مشاركة فعّالة إلى جانب الرجل في مجالات عديدة ومتنوعة، ومن أبرز المجالات التي برزت فيها مشاركة المرأة في المجتمع الفلسطيني:

### 1 المشاركة في عملية التعليم

تشارك المرأة الفلسطينية في مؤسسات التعليم سواءً في التدريس أو في إدارة مؤسسات التعليم، وقد بلغت نسبة المعلمات في المدارس الأساسية والثانوية لعام 1996/1997 حوالي 46.9% (دائرة الإحصاء المركزية، 1998، ص75).

وبناءً على إحصاءات وزارة التربية والتعليم لعام 2008/2009 فقد بلغت نسبة المعلمات في التعليم العام 54.8% من مجموع المعلمين في مؤسسات التعليم العام (الجهاز المركزي للإحصاء، 2010، ص1).

### 2 المشاركة في العمل المجتمعي والمؤسسات الأهلية

شاركت في العمل التطوعي والعمل النقابي، وفي المجال الإغاثي، والصحي، والثقافي، والتموي فهناك العديد من المؤسسات الأهلية النسائية، وهناك الكثير من الجمعيات الأهلية التي

تشارك المرأة في إدارتها وعضويتها بجانب الرجل، فالعديد من الجمعيات الأهلية تخصص فيها قسماً نسائياً.

### 3 المشاركة السياسية

#### • مشاركة المرأة في الانتخابات المحلية (الملتقى التنموي الفلسطيني، 2007، 41-47)

فقد سجلت نسبة التصويت للنساء في جميع المراحل الانتخابية 47.8% من مجموع المقترعين.

#### • مشاركة المرأة في الانتخابات التشريعية الثانية

##### - مشاركة المرأة كمرشحة:

مما لا شك فيه أن تعديل القانون وإقرار الكوتا النسائية ساهم في زيادة عدد المرشحات كمتطلب قانوني في القوائم حيث بلغ عددهن من " 70 "مرشحة موزعة على " 11 " قائمة انتخابية في حين قلت نسبة المرشحات على الدوائر وكان عددهن " 15 " مرشحة في مقابل " 437 " مرشحاً من الرجال أي بنسبة % 3.3 فقط.

وسجلت نتائج الانتخابات فشل جميع المرشحات على الدوائر وعدم فوزهن بأي من المقاعد بالرغم من أن عدد منهن حصله على نسبة مرتفعة من أصوات الناخبين أما على مستوى القوائم فقد فازت " 17 " المرأة من مجموع " 66 " مقعد بنسبة " % 25.75 " من مقاعد القوائم وبنسبة %12.8 من مقاعد المجلس التشريعي البالغ عددها " 132 " مقعداً وبهذه النسبة تعتبر المرأة قد حققت تقدماً على صعيد توليها مراكز صنع القرار حيث كانت نسبة النساء في مقاعد المجلس التشريعي السابق % 5.7 فقط.

##### - مشاركة المرأة كناخبة

لم تقتصر مشاركة المرأة في الانتخابات التشريعية على الترشيح بل كانت المشاركة الأوسع للنساء كناخبات حيث تطور الوعي لدى النساء عموماً بضرورة اشتراك النساء للمساهمة في تقرير انتخاب القيادة الوطنية.

وقد بلغت نسبة النساء المقترعات " 45.75% " مقابل " 54.25% " ذكور موزعة بنسبة  
45.08% نساء في قطاع غزة مقابل " 54.9% " ذكور، أما في الضفة الغربية نسبة المقترعات " 46.19% " مقابل " 53.8% " ذكور.

#### 4 المشاركة في المقاومة والعمل الجهادي

لم تكن قضية إشراك المرأة الفلسطينية في العمل الجهادي المقاوم بأشكاله وأساليبه وأطواره  
كافة؛ مثارَ جدلٍ أو إشكالٍ حادٍ في تاريخ الشعب الفلسطيني وقضيته؛ فالمعاناة الفلسطينية الهائلة  
التي ولّدها الاحتلال، ونالت أوجه الحياة كافة؛ جعلت منها جحيماً لا يطاق ولم تترك مساحة لأي  
جدلٍ ولم تدع خياراً لأحد - رجالاً ونساءً، شبيهاً وشباناً وأطفالاً - إلا اللحاق بالمقاومة ومحاولة رد  
العدوان وكف الأذى؛ فالمرأة - كما هو الرجل - تشربت الألم، وتدوقت المعاناة، وعانت المصائب،  
ولم يراعِ الاحتلال لها أية حرمة، ولم يوقر لها أمومة، ولذلك فهي باتت على خط المواجهة  
الساخن مع قوات الاحتلال تبادلته النار بالنار، والدم بالدم، والقتل بالقتل، دون ترددٍ، عبر العمليات  
الاستشهادية، والتصدي للاجتياحات، وإبواء المقاومين

العوامل المؤثرة في عمل المرأة :

هناك عدة عوامل تؤثر في عمل المرأة إيجاباً أو سلباً، ويمكن تقسيمه إلى عوامل اجتماعية وعوامل اقتصادية على النحو الآتي:

### أولاً/ العوامل الاجتماعية:

هناك عدة عوامل اجتماعية تؤثر في عمل المرأة من أهمها لا شك في أن قاعدة التعليم اتسعت في الآونة الأخيرة لدى المجتمعات العربية وبخاصة لدى الإناث مما أفسح المجال أمامهن للعمل خارج المنزل.

#### 1 التعليم والتأهيل

إن من شأن تعليم المرأة وتأهيلها أن يفسح في المجال أمامها للعمل ، حيث تتوفر أمامها فرص أكثر للعمل ، فمعظم المهن تتطلب مستويات معينة من التعليم الأكاديمي ، أو الفني ، فانتشار المدارس والمعاهد الفنية والمتوسطة والجامعات قد ساهم في تعليم الفتيات خاصة في ظل القوانين والتشريعات التي تشجع وتسهل تعليم الفتاة . ومع ذلك لا يعتبر ذلك قاعدة عامة تسري على جميع الفتيات المتعلقات ، فإن كثيراً منهن يتزوجن في أثناء الدراسة والتأهيل وغالباً ما يخرجن من سوق العمل ، بالإضافة إلى أن الوضع المادي الجيد للأسرة في بعض الحالات يجعل المرأة غير راغبة في العمل، كما أن هناك عوامل أخرى قد تؤثر في عدم دخول المرأة للعمل.

#### 2 ارتفاع معدل سن الزواج للفتيات

لقد بدأ سن الزواج بالارتفاع نتيجة تعلم الفتيات ، فمعظم الفتيات يتزوجن بعد الانتهاء من الدراسة الجامعية ، مما يؤدي إلى رفع سن الزواج . إن من شأن ذلك كله أن يسهم في توجيه المرأة نحو العمل خارج البيت (الدقس، 2009، ص5).

#### 3 نظرة المرأة إلى العمل

وهي نظرة ترتبط بالواقع النفسي والاجتماعي للمرأة، حيث إن كثيراً من النساء يفضلن عمل البيت والعناية بالأسرة ، رغم توفر فرص العمل أمامهن ، كما أن نظرة المرأة للعمل تتأثر بنظرة المجتمع لعملها بوجه عام ، ففي المجتمع العربي يكون الرجل هو المسئول عن إعالة الأسرة،

وبالتالي لا تكون المرأة مضطرة للعمل إلا في ظروف استثنائية قاهرة، بالإضافة إلى أن توجيه التنشئة الاجتماعية وهي أن تعمل المرأة في البيت أولاً. غير أن هذه النظرة آخذة بالتغير في السنوات الأخيرة في مجتمعنا الغزي بالتحديد فأصبحت المرأة تبحث عن التعليم والمشاركة في العمل وتجعله من أولويات تفكيرها سواء الفناه التي ما زالت غير متزوجة أو السيدة المتزوجة.

#### 4 تشريعات وقوانين العمل

لا شك أن التشريعات وقوانين العمل من شأنها أن تؤثر في عمل المرأة، حيث إن قانون الخدمة المدنية الفلسطيني قد تضمن المساواة في الأجور وفي التعيينات بين الرجل والمرأة ومنح القانون في مادته إجازات للمرأة في حالة الوضع والحمل والأمومة والحضانة حيث تمنح الموظفة الحامل إجازة براتب كامل لمدة عشرة أسابيع متصلة قبل الوضع وبعده كما تمنح الموظفة المرضعة الحق في الانصراف من العمل قبل انتهائه بساعة واحدة ولمدة سنة من تاريخ مولد الطفل ولها الحق في إجازة بدون راتب لمدة عام لرعايته (موقع وزارة شئون المرأة، 2004)، وهذا ما يطبق في معظم الأقطار العربية حيث هناك تشريعات وقوانين تتعلق بعمل المرأة، مثل منح إجازة الأمومة ، والضمان الاجتماعي ، والتقاعد، والعمل الملائم لطبيعة المرأة مع مراعاة ظروفها الاجتماعية ، والمساواة في الأجور مع الرجل في حال تساوي العمل ، وتوفير فرص التعليم والتأهيل و التدريب، ومراكز محو الأمية وغير ذلك، إن مجمل تلك القوانين والتشريعات معمول بها في معظم الأقطار العربية ، والتي من شأنها أن تزيد من فرص العمل أمام المرأة.

#### 5 ثواج المرأة

لقد أجريت العديد من الدراسات في الأقطار العربية حول أثر عمل المرأة بالزواج، حيث أظهرت الدراسات بأن هناك علاقة بين عمل المرأة والزواج ، فقد تبين أن الأغلبية، من النساء غير المتزوجات يخططن لترك أعمالهن بعد الزواج ، وأن نسبة عالية من النساء المتزوجات تفكر بترك أعمالهن بعد الإنجاب ، وإن نسبة منهن سيتركن العمل لعدم استطاعتهن التوفيق بين واجباتهن المنزلية ومتطلبات الوظيفة ، مما يدل على أن الزواج عامل رئيس في توجه المرأة ، نحو العمل والاستمرار أو تركه للتفرغ للعمل في البيت ، والعناية بالأسرة، أي أن معظم النساء العاملات يفكرن بترك العمل بعد مدة ليتفرغن للعناية بالأسرة (الدقس، 2009، ص6).

## ثانياً/ العامل الاقتصادي:

الضرورة الاقتصادية : وذلك نظراً لتزايد احتياجات الأسرة نتيجة للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع مما يضطرها للعمل كي تسهم في تلبية متطلبات الأسرة وتخفيف الأعباء على الزوج ، ناهيك عن الوضع الاقتصادي الصعب الذي يعيشه قطاع غزة حيث أشار تقرير صادر عن مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية إلى أن نسبة البطالة في قطاع غزة مرشحة للارتفاع إلى 50% بحلول منتصف 2008 ، إذا استمر الحصار، حيث فقد آلاف العمال عملهم بسبب انهيار قطاع البناء ، ورصد مكتب الأمم المتحدة ارتفاع معدلات الفقر ليلعب مستويات غير مسبوقة، حيث إن ثماني عائلات من بين كل عشر تعيش تحت خط الفقر البالغ 594 دولاراً في الشهر الواحد، وهو ارتفاع كبير مقارنة بمستويات العام 2005 عندما كانت النسبة 63.1% (موقع قناة الجزيرة، 2008).

## مشكلات تواجه المرأة العاملة

على الرغم من أن المرأة في العصر الحالي قد أثبتت جدارتها وقدرتها على تحمل مهامها ومسئولياتها جنباً إلى جنب مع الرجل، إلا أن هناك العديد من العقبات والمشكلات التي مازات تواجهها، وفيما يلي عرض بأبرز هذه المشكلات (مصطفى، 2008، ص 496-502):

### ■ مشكلات في النقل

تتمثل أهم هذه المشكلات فيما يلي:

1 قد تطلب بعض الموظفين النقل من المدينة أو القرية التي تعمل بها إلى موطنها الأصلي حيث تقيم، لا سيما إذا تعذر عليها السفر يومياً من محل الإقامة إلى مكان العمل. ومن الطبيعي أن مشكلة الاغتراب في المجتمع العربي عموماً تعد أكثر حساسية بالنسبة للموظفات، هذا بينما قد لا تتوفر بالجهة التي تطلب النقل إليها وظيفة شاغرة مماثلة لوظيفتها، أو يمكن نقلها إليها، وهنا يتعذر تحقيق رغبتها بالنقل.

2 في بعض المنظمات، يضم هيكل الوظائف مجموعتين مختلفتين، الأولى هي الوظائف التي يمكن شغلها بالموظفات، حيث تتسجم متطلباتها مع خصائصهن، بينما تتمثل الثانية في الوظائف التي يتطلب الأمر شغلها بالرجال، مثل الوظائف الحركية الميدانية في المنظمات الصناعية، وفي حقول البترول والسكك الحديدية والشرطة والاتصالات السلكية واللاسلكية والبريد، وهي وظائف يتطلب بعضها أن تؤدي على مدى 24 ساعة و ترتب بطبيعتها جهداً جسماً وعصبياً عالياً، وتكون المجموعة الوظيفية الأولى محدودة العدد بالنسبة للمجموعة الثانية.

### ■ مشكلات في الترقية

تتمثل أهم هذه المشكلات فيما يلي:-

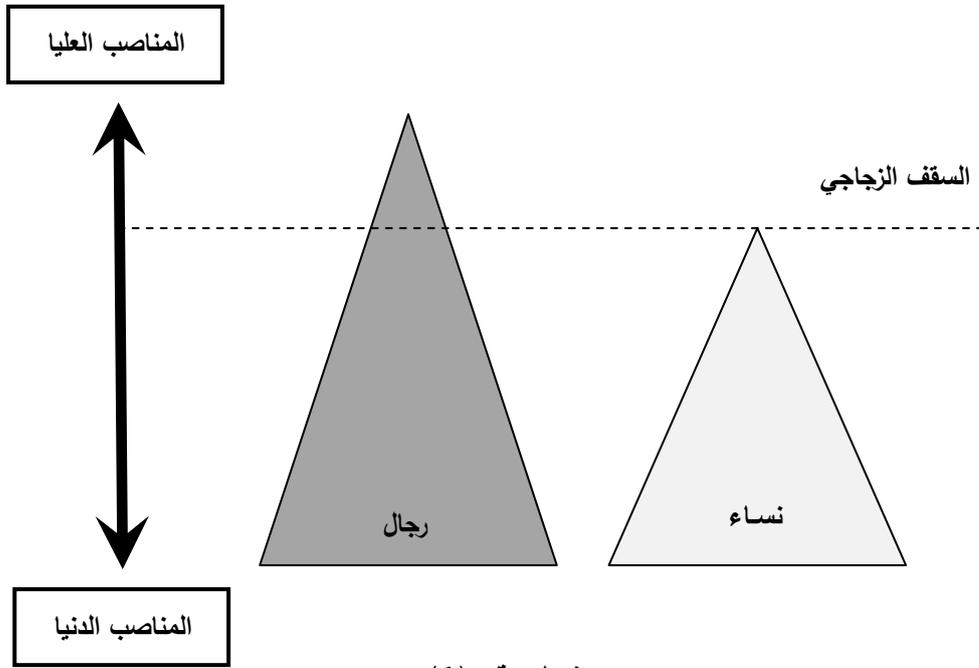
1 تختزن بعض الترقيات بالنقل إلى موقع جغرافي آخر، ويبدو صعباً - في ظل القيم الاجتماعية والدور البيولوجي والاجتماعي للموظفة المتزوجة - أن تترك بيتها ومسئولياتها الأسرية إلى

مدينة أخرى، كذلك يبدو صعباً في معظم الأحوال أن تترك الموظفة غير المتزوجة بيت الأسرة إلى مدينة أخرى حيث تعمل، وهنا قد يتعذر على الموظفة قبول مثل هذه الترقية.

2 من ناحية أخرى، تقتصر بعض الترقيات - لا سيما إلى مستوى الصف الإشرافي الأول - بالتعامل القيادي لأول مرة مع نوعيات شتى من المرؤوسين والمرؤوسات، وتستشعر بعض الموظفات اللاتي تدخلن الترقية في مجال الإشراف والقيادة بعض الصعوبات في التعامل مع الرجال كمرؤوسين، ذلك أن النظرة الاجتماعية الغالبة للمرأة تركز على دورها التابع الضعيف وليس القائد المسيطر، ويؤدي ذلك لأن تعمل الموظفة الرئيسة - في حالات غير قليلة - في ظل اتجاهات سلبية نحو دورها القيادي، وهذا بدوره قد يؤثر على درجة قبول الموظفة للترقية، ودرجة استعداد الإدارة أو الرؤساء الأعلى لتهيئة فرص الترقية لها.

ومن أهم العوائق التي تواجه المرأة أيضاً في هذا النطاق ما يسمى بـ "السقف الزجاجي" - **Glass Ceiling** " والذي يعرفه مكتب العمل بحكومة الولايات المتحدة بأنه: "الحواجز المصطنعة الناتجة عن تحيز اتجاهي أو تنظيمي يمنع الأفراد المؤهلين من الوصول إلى المناصب الأعلى في منظماتهم" (جرينبرج، وبارون، 2004، ص 254 - 256).

إن هذا التحيز ضد المرأة لمنعها من الوصول إلى المناصب الإدارية العليا ليس من الضروري أن يكون بصورة مباشرة، بل يمكن أن يكون بشكل غير مباشر من خلال عدم إعطائها فرصة كافية لتنمية مهاراتها وقدراتها، وعدم اشتراكها في المشروعات التي يمكن أن تزيد من مسؤولياتها وتجعل رؤيتها أكثر اتساعاً. وبوجه عام فإنها لا تحصل على الدعم الكافي الذي يمكن أن يؤهلها لشغل تلك المناصب.



شكل رقم (1)

### الحاجز الزجاجي: العائق الكبير أمام نجاح المرأة

المصدر: بارون، روبرت، و جرينبرج، جيرالد، (2004)، إدارة السلوك في المنظمات، (تعريب: رفاعي محمد رفاعي، و اسماعيل علي بسيوني)، الرياض (المملكة العربية السعودية): دار المريخ للنشر، ص254 ص256.

وتحاول النساء من ناحيتهن تحطيم هذا السقف الزجاجي، فالنساء اللواتي شغلن مناصب إدارية عليا قررن أنهن يسكنن في إدارتهن للعمل في مسالك مختلفة عن الرجال، فليس لديهن اهتمام كبير بالألقاب والمناصب، وإنما يعطين أكثر اهتمامهن للنواحي الإنسانية والعلاقات الشخصية، كما أنهن يملن في المواقف التفاوضية إلى الحلول التوفيقية أو الوسط، وليس بالضرورة أقصى المكاسب كما يفعل الرجال.

وهناك دراسة حديثة نسبياً تدل على أن هناك محاولات لتحطيم الحاجز الزجاجي، فقد قارنت الدراسة بين مجموعتين من المديرين في إحدى الشركات الكبرى الأولى من النساء والثانية من الرجال، وقد كانت المقارنة من حيث الأجور والمزايا الإضافية، وعدد المرؤوسين، وفرص التنمية التي أتاحت في الماضي، والعوائق التي واجهت كلاً منهم والإخفاقات الوظيفية، ولقد اتضح من نتيجة الدراسة أن النساء يشرفن على عدد أقل من الأفراد، وقد قابلن إخفاقات وظيفية أكثر من الرجال، كما واجهتهن عوائق أكثر، ومع ذلك فلم يختلفن كثيراً عن زملائهن الرجال بالنسبة للأجر والحوافز وفرص التنمية.

## ■ مشكلات أخرى تواجه المرأة في العمل

بالإضافة إلى المشكلات السابقة التي تم عرضها، فقد ذكر أحمد سيد مصطفى مشاكل أخرى قد تواجه المرأة في العمل، أهمها:

1 التمييز في الاستقطاب للاختيار والتعيين من خلال إعلانات طلب الموظفين التي ينص بعضها على أن الوظيفة للذكور فقط.

2 اعتبار بعض المديرين أن هناك وظائف نسائية وأخرى رجالية عند تعيين الموظفين أو تسكينهن على الوظائف، كأن يرى البعض أن الموظفين تصلح أساساً لأعمال السكرتارية وإدارة المكاتب والعلاقات العامة وإدخال البيانات إلى الحاسوب وما إلى ذلك.

3 التمييز ضد الموظفين في فرص التدريب تحت مبررات متعددة مثل أنهم لن يستمرروا في الوظيفة إما لإجازات الحمل أو الوضع أو الإجازات الخاصة، أو أن بعض برامج التدريب تتم خارج المنظمة أو في مدينة أخرى أو في الخارج وهو ما لا يناسب الموظفين لاسيما المتزوجات ذوات الالتزامات العائلية.

4 التمييز ضد الموظفين في فرص الترقية والتطور الوظيفي، ومن ثم يكون لعدد غير قليل من الموظفين مسار وظيفي فقير في تطوره وتنوعه.

5 يرى البعض في المرأة عنصراً غير منتج، كما لا يستريح بعض الموظفين - سواء بشكل ظاهر أو مستتر - لأن يقدموا تقاريرهم أو نتائج أعمالهم للمرأة المديرة، وتتص بعض إعلانات جهات العمل لطلب موظفين صراحة على أن يكون المتقدمون من الذكور.

6 وتواجه الموظفات مشاكل متعددة في بيئة العمل سواء كنّ مرؤوسات أم زميلات أو رئيسات، ويؤثر ذلك سلباً بدرجة أو بأخرى على نسيج علاقاتهن في بيئة العمل، ويؤثر على روح الفريق التي يتعين أن تسود، ومن ثم يؤثر بالتبعية على معنوياتهن وعلى مستوى إنجازهن وفرص التقدم الوظيفي لهن.

7 -لا توجد معايير محددة مستقرة أو دراسات مؤصلة كافية توضح مستوى الإنتاجية النسائية مقارنة بتلك الرجالية في مجالات عمل محددة بالمنطقة العربية، ومن ثم يترك الأمر للاجتهادات والخلفيات الثقافية للقادة والرؤساء في المنظمات العربية.

8 تتأثر إنتاجية الموظفين بعدة عوامل يتعين مراعاتها من قبل الإدارة وأهمها:

- طبيعة العمل.
- نمط القيادة.
- الثقافة التنظيمية.
- مدى وجود تمييز ضد الموظفين في التدريب أو الترقية أو المسار الوظيفي.
- الحالة الاجتماعية للموظفة.
- فرص التدريب والترقية.
- مدى وجود سياسة واضحة للمسار الوظيفي.
- التحرشات التي تحدث من الجنس الآخر في مكان العمل، من حيث مدى وجود مضايقات للعاملات كمرؤوسات وزميلات ورئيسات سواء بالقول أو الفعل أو أي من درجاتهما (مصطفى، 2008، ص500).

تأثير العمل على المرأة نفسياً  
إن المرأة العاملة نتيجة لأدائها لدورها المزدوج بكونها أم وزوجة وامرأة عاملة في نفس الوقت تعاني من ضغوط نفسية عديدة تجعلها دائماً في حالة من التوتر والقلق النفسي مما له أكبر التأثير على حالتها الصحية العامة سواء من الناحية النفسية أو الجسدية .ومن المعروف أن الإنسان إن تعرض للإجهاد الجسدي واختلال الصحة الجسدية بشكل عام سوف يؤثر بشكل كبير على صحته النفسية والعكس.حيث أكدت جميع الدراسات السيكولوجية أن المرأة العاملة تواجه جملة من الاضطرابات النفسية نتيجة خروجها إلى ميادين العمل رغم أنها خرجت للعمل بملء إرادتها في المقام الأول ولعل من أبرز هذه الاضطرابات:

### 1 الاكتئاب والإحساس بالذنب

تشعر المرأة العاملة بالاكتئاب والإحساس بالذنب نتيجة ضغط بعض العوامل النفسية والاجتماعية على شخصيتها فهي مشتتة الفكر ما بين عملها وضرورة تأديته على أكمل وجه وما بين أسرتها وأطفالها ومنزلها وضرورة القيام بواجباتها كاملة اتجاههم ، إن هذه الحالة تجعلها فريسة التوتر النفسي المستمر الذي يهدد بناء شخصيتها فينعكس على سلوكياتها وتصرفاتها فهي مكتئبة وقانطة حيناً وهي عرضة للإحساس بالذنب حيناً آخر ويرافق هذه المشاعر بعض الأعراض الثانوية مثل فقدان الشهية والأرق والبكاء المتكرر وإذا ما اشتدت حالة الاكتئاب تحولت إلى مرض (نعامة، 1984، ص192).

### 2 القلق والخوف

يتولد القلق والخوف عند المرأة العاملة نتيجة للعوامل التالية:

- إن للمرأة العاملة صلات اجتماعية لعل أبرزها الصلة الأسرية فهي مسئولة عن أطفالها
- ورعايتهم وهذا ناتج من دوافع الأمومة لديها وإن عدم قدرتها على إرضاء هذا الدافع بسبب طول الوقت الذي تقضيه في العمل على حساب الوقت المخصص لحياتها الاجتماعية فإنه سوف يولد لديها قلقاً نفسياً دائماً واضطراباً عاطفياً يتجلى في صورة مخاوف متعددة.
- يتولد القلق والخوف للمرأة العاملة عن طريق ظروف العمل نفسها وأنظمتها فهي بحاجة إلى التوافق مع أنظمة وظروف العمل وإثبات قدراتها العملية في مجال العمل.

- تشعر المرأة العاملة بالقلق عن طريق شعورها بالنقص في أدائها لعملها نتيجة لكثرة غيابها وشعورها بعدم القدرة على العطاء نتيجة لانشغال تفكيرها بأبنائها شؤون منزلها الأمر الذي يجعلها قد تفكر بترك العمل أو التوقف المؤقت عنه.

### 3 الانفعال

إن المرأة العاملة غالباً ما تكون تحت ضغط حالة من التوتر والانفعال في كافة المجالات سواء في العمل أو البيت لتحملها المسؤولية كاملة وخاصة إذا ما كانت أمّاً ولديها أطفال. وتلعب الانفعالات دوراً ضاراً على الوظائف العقلية وعلى الجسم خاصة أمراض القلب وبعض حالات الإمساك والإسهال المزمن والتهاب المفاصل الروماتزمي وتضخم الغدة الدرقية وكثيراً من حالات الصداع النصفي والطفح الجلدي والبول السكري.

### 4 الصراع العاطفي والتأزم النفسي

في جميع الحالات تكون المرأة العاملة المتزوجة نهياً للوساوس والمتاعب وعرضه للإرهاق العصبي حيث تنتابها الأوجاع ويلازمها الإرهاق، أما إذا كانت أم فهي دائمة التفكير مهمومة مشغولة البال وقلقة الخاطر تخاف على أطفالها أثناء غيابها عن المنزل لتواجدها في مقر عملها وتود التواجد في بيتها وبين أفراد أسرتها، وهكذا تقع المرأة العاملة فريسة للصراع العاطفي حيث تبدأ في الشعور بالكراهية لعملها الذي يمثل مصدر الإبعاد عن بيتها وأولادها بل وحتى المرأة العاملة التي لم ترزق بأطفال فهي دائمة التفكير في مسؤوليات البيت التي تنتظرها بعد عودتها من عملها وتشعر عندها بأن حياتها تتخللها التعاسة والشقاء (نعامة، 1984، ص198-200).

# الاحتراق الوظيفي

- مفهوم الاحتراق الوظيفي
- الاحتراق الوظيفي وبعض المفاهيم الأخرى
- عوامل ومسببات الاحتراق الوظيفي
- أعراض الاحتراق الوظيفي ومؤشراته
- مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي ومستوياته
- بعض مقاييس الاحتراق الوظيفي
- كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي والوقاية منه

## مفهوم الاحتراق الوظيفي

يعتبر مفهوم الاحتراق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبياً، وقد ظهرت المقالات الأولى حوله في منتصف السبعينات، وظهوره جعل منه موضوعاً ساخناً من قبل وسائل الإعلام المختلفة في التسعينيات، وقد وصل ما كتب حوله عام 1991 إلى آلاف المقالات والدراسات وحوالي مائة كتاب.

وعلى الرغم من الاهتمام الكبير بهذا المفهوم، فإنه لا يوجد تعريف مثالي له، حيث لا يوجد إجماع واضح بين المرشدين والإكلينيكين والباحثين حوله، فقد ظهرت تعريفات كثيرة تختلف فيما بينها، منها المحدودة ومنها الموسعة، ومنها المتخصصة ومنها العامة، كما أن بعضها يشير إليه كوضع نفسي، وأخرى تتضمن سلوكيات مباشرة، والبعض الآخر عن العملية، كما أن بعضها يعود إلى الأسباب، والآخر يعود إلى التأثير (الجمالي، وحسن، 2003: ص 159 ص 160).

ويعتبر هيرت فردينبرجر Herbert Freudenberger المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي Burnout إلى حيز الاستخدام الأكاديمي، وذلك عام 1974م عندما كتب دراسة أعدها لدورية متخصصة وناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك. ولكن أعمال كريستينا ماسلاك Maslach أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق النفسي (القرني، 2003: ص 161).

ومع تطور هذه المفهوم، فقد ظهرت تعريفات متعددة للاحتراق الوظيفي حيث يرى فرويدنبرجر أن الاحتراق الوظيفي هو عبارة عن: حالة من الإعياء والإحباط، ويتسبب عن بذل الذات والتفاني في مجال معين، أو عن أسلوب الحياة، أو عن علاقات فشلت في تحقيق النتيجة المتوقعة.

في حين تعتبر كريستينا ماسلاك أن الاحتراق الوظيفي أو النفسي هو الأعراض الناجمة عن الإجهاد العاطفي واللامبالاة التي تحدث غالباً بين الأفراد الذين يعملون بشكل مباشر مع الجمهور (Maslack & Jackson, 1981: 99).

كما عرفته بأنه حالة من الإجهاد الجسدي والإنفعالي والعقلي، تظهر على شكل إعياء شديد وشعور بعدم الجدوى، وفقدان الأمل، وتطور مفهوم ذات اتجاه سلبي، واتجاهات سلبية نحو العمل والناس (الجمالي، وحسن، 2003، ص160).

حيث ترى ماسلاك أن الاحتراق النفسي يصيب المهنيين الذين يواجهون معوقات تحول دون قيامهم بالدور المطلوب، مما قد يؤدي إلى الشعور بالعجز والقصور عن تأدية العمل بالمستوى المتوقع، وتكون النتيجة تدني مستوى الدافعية والشعور بعدم الرضا وفقدان الاهتمام بمن يتلقى الخدمات كالطلبة أو المرضى وغيرهم (الفرح، 2001: ص248 ص249).

وذكر جوستيكي وآخرون (1981) Justice, et. al أن الاحتراق الوظيفي أو الإنهاك النفسي هي حالة من الضعف والوهن تنتج عن الإحباطات التي تواجه الفرد في العمل، وتشمل انخفاض الإنتاج، والتعامل اللإنساني مع الآخرين (علي، 2008: ص32).

ويشير ترش (1980) Truch, إلى أن الاحتراق النفسي هو بمثابة التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات نحو العمل ونحو الآخرين بسبب ضغوط العمل الزائدة مما ينعكس بشكل رئيسي بفقدان الاهتمام بالأشخاص الذين يتلقون الخدمات والتعامل معهم بشكل آلي (الفرح، 2001: ص249).

وهناك من نظر إلى الاحتراق النفسي كحالة مرضية، فقد عرفه بورك وزميلته (1996) Burke & Greenglass بأنه مجموعة أعراض مرضية تعبر بالإجهاد الإنفعالي من المحتمل أن يصاب بها الفرد لدى تعامله من أفراد آخرين.

أما فريدمان (1993) فقد ميز بين التوتر النفسي والاحتراق النفسي، وعرفه بأنه يشير إلى حالات وهن: جسمي، وإجهاد انفعالي، وعدم مبالاة عقلية تصيب الأفراد العاملين في مهن تتعامل مع الناس.

وعلى الرغم من اختلاف تعريفات الاحتراق الوظيفي، إلا أن هناك نقاطاً تجمع عليها معظم وجهات النظر المختلفة، وهي أن الاحتراق الوظيفي:

1. يحدث على مستوى فردي.
2. عبارة عن خبرة نفسية سلبية داخلية، تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع والتوقعات.
3. يشمل التغيير السلبي في الاستجابة للآخرين، حيث يشمل استجابات سلبية أو غير ملائمة نحو الغير.
4. يشمل استجابات سلبية نحو الذات ومفهومها (الجمالي، وحسن، 2003، ص160).

الاحتراق الوظيفي وبعض المفاهيم الأخرى

إن الاحتراق الوظيفي له صلة ببعض المفاهيم الأخرى، مما قد يجعل بعض الباحثين يخلطون بين تلك المفاهيم، لذا كان لا بد التفريق بينه وبين هذه المفاهيم، ومنها:

## 1. الضغوط Stress

إذا كان الاحتراق الوظيفي Burnout مرحلة متقدمة من الضغط، فمع ذلك فالضغط المطلوب بمستوى معين، حيث ذكر ديفيد فونتانا (1993) Fontana أن الضغط يمثل العنصر المجدد للطاقة التكيفية للعقل والجسم، أما إذا لم يمكن التكيف معها فيكون ضاراً، أو كما يسميه البعض الضغط السلبي (علي، 2008: ص39).

**كما يمكن التمييز بين مصطلحي الضغط والاحتراق النفسي أو الوظيفي من خلال عدة**

**نقاط:**

الضغط عبارة عن حالة من عدم التوازن العقلي والانفعالي والجسدي، أما الاحتراق فهو ظاهرة ناتجة عن تطور خيبة الأمل. وبينما يتولد الضغط عن إدراك الفرد للوضع، ينبعث الاحتراق عن شعور الفرد بعدم تلبية احتياجاته وعدم تحقق توقعاته، كما يمكن أن يبقى الضغط لفترات قصيرة مؤقتة أو طويلة، ويتطور الاحتراق تدريجياً مع مرور الوقت. ويمكن أن يكون الضغط إيجابياً أو سلبياً بينما الاحتراق سلبي دائماً. ويمكن أن يحدث الضغط لأي شخص، بينما الاحتراق يحدث عند الأشخاص الذين بدأوا حياتهم بأهداف عليا ودافعية شديدة. كما ويحدث الضغط لعدد أكبر من الأفراد نتيجة سوء العلاقات بين الزملاء، بينما يحدث الاحتراق النفسي لعدد أقل من الأفراد. ويحدث الضغط في جميع أنواع المهن، بينما يحدث الاحتراق النفسي في المهن التي تتضمن التعامل مع الناس (الجمالي، وحسن، 2003: ص162 ص163).

ونتيجة لذلك اللبس والغموض في مفهوم الاحتراق الوظيفي وارتباطه بالضغوط النفسية نتيجة التداخل في التعريف بين المصطلحين، فقد فرق نيوهاوس Niehause بينهما في ثلاث خصائص:

1 يحدث الاحتراق الوظيفي من ضغوط العمل النفسية نتيجة تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل.

2 يحدث الاحتراق لهؤلاء الذين عادة ما يتبنون رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسؤوليات المهنية.

3 يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها (القرني، 2003: ص162).

ويرى عدنان الفرح (2001) أن الأصل في الاحتراق الوظيفي هو الضغوط المهنية التي إذا ما استمرت يمكن أن تؤدي إلى ظهور أعراض ومؤشرات الاحتراق النفسي. وبعبارة أخرى يعتبر الاحتراق النفسي مؤشراً مميزاً للضغوط المهنية والنتيجة النهائية لضغوط العمل المتراكمة والطلبات والتوقعات التي لا يستطيع الفرد التكيف معها بنجاح. والضغوط المهنية هي بمثابة "ضعف أو عجز الفرد في التكيف مع ظروف ومتطلبات العمل بشكل فعال" (الفرح، 2001: ص249).

## 2. القلق Anxiety (علي، 2008: ص40 ص41)

يعتبر القلق من مصادر الإحتراق الوظيفي كما يعتبر من مظاهره، فقد ذكرت منى بدران (1997) أن القلق يشير إلى وجود صراع انفعالي غير واع، وعندما يصل هذا الصراع إلى الدرجة التي يعاني منها الجسم فيشعر بالضغط، ثم يتحول مع مرور الوقت إلى الإحتراق الوظيفي.

وكذلك يرى عبد الرحمن هيجان (1997) أن القلق يختلف عن الضغوط والإحتراق الوظيفي، حيث إن القلق قد يكون سبباً للضغوط والإحتراق الوظيفي، بل قد يعد القلق رداً تجاه الضغوط التي تقابل الفرد.

من ذلك يتضح أن القلق يختلف عن الاحتراق الوظيفي، وإن كان كلاهما اضطراباً يتعرض له الفرد، وتصاحبه بعض المظاهر التي قد تتداخل فيما بينها، ومع ذلك فالقلق (كحالة) قد يكون ضرورياً لسير الحياة ودفع الفرد للقيام بسلوكيات مرغوبة كقلق الاختبار، في حين نجد أن الاحتراق الوظيفي سلبياً دائماً، فإن القلق يمكن وجوده في أغلب المراحل العمرية للفرد، أما الاحتراق

الوظيفي فيرتبط بضغوط العمل، أي يرتبط المرحلة العمرية التي يعمل فيها الفرد، كما أن القلق يمكن أن يكون سبباً في حدوث الاحتراق الوظيفي.

### 3. التعب

يختلف الإحترق الوظيفي عن التعب أو التوتر المؤقت، حيث يرى علي عسكر (2000) أن التعب يشكل العلامة الأولى للإحترق الوظيفي، كما أن الاحتراق الوظيفي يتصف بأنه حالة من الثبات النسبي فالإحترق الوظيفي أشمل وأعم من التعب، ولذلك يمكن القول إن التعب مرحلة أولى للإحترق الوظيفي، كما أنه يمكن أن يصاب به مجموعة كبيرة من الناس، أما الإحترق الوظيفي فيصاب به عدد أقل، حيث إن المصابين بالتعب بعضهم يستطيع التكيف معه، فيحصلون على راحة مناسبة تمكنهم من الاستمرار في عملهم، أما الاحتراق الوظيفي فيعبر عن الاستمرار النسبي للتعب والتوتر، فيشعر الفرد أنه مستنزف القدرات إضافة إلى الإجهاد البدني المستمر، كما يمكن أن يكون التعب من مظاهر الإحترق الوظيفي (علي، 2008: ص41).

## عوامل ومسببات الاحتراق الوظيفي

أشارت ماسلاك إلى أن جذور وأساس الاحتراق الوظيفي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل، وقد حددت ماسلاك و ليتر Maslach & Leiter مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي (القرني، 2003، ص162 ص163):

1. **ضغط العمل:** يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منطوية به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جداً ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة، وكثير من المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمالة، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.
2. **محدودية صلاحيات العمل:** إن أحد المؤشرات التي تؤدي للاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل، وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراءات المناسبة من قبل الموظف.
3. **قلة التعزيز الإيجابي:** عندما يبذل الموظف جهداً كبيراً في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مؤشراً آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.
4. **انعدام الاجتماعية:** يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة الآخرين في بعض الهموم والأفراح والتفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلاً فيزيقياً في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة.
5. **عدم الإنصاف والعدل:** يتم أحياناً تحميل الموظف مسؤوليات لا تكون في مقدوره تحملها، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعساً من

الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية مقتدرة لأداء الواجبات المطلوبة.

6. **صراع القيم:** يكون الموظف أحياناً أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافقاً مع قيمه ومبادئه، فمثلاً قد يضطر عامل مبيعات أن يكذب من أجل أن يمرر منتجاً على عميل، أو غير ذلك من الظروف والملابسات.

وقد استعرض ماهر (1983) Maher أربع عشرة دراسة تناولت أسباب الاحتراق الوظيفي وأعراضه، وتبين له وجود ثمانية أسباب رئيسية للاحتراق الوظيفي وهي (الفرح، 2001، ص 249):

1. العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كافٍ من الراحة.
2. غموض الدور.
3. فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل أو الإنتاج.
4. الشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقات المهنية.
5. الزيادة في عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة.
6. الرتابة والملل في العمل.
7. ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
8. الخصائص الشخصية للفرد.

بينما وضع عسكر وآخرون (1986) ثلاثة جوانب مهمة يتداخل بعضها مع بعضها الآخر، وتسبب حدوث الاحتراق الوظيفي، وهي (الزرغول، وآخرون، 2003: ص 247 ص 248):

1. **العوامل الخاصة بالجانب الفردي:** مثل مدى واقعية المهني في توقعه وطموحه.
2. **العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي:** مثل زيادة اعتماد أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية، وما يتبعه من زيادة العبء الوظيفي والذي يكون سبباً في تقديم خدمات أقل من المطلوب، مما يسبب للمهنيين شعوراً بالإحباط ومن ثم تزايد الضغوط.

3. **العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي:** وهي أكثر العوامل تسبباً في حدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي نظراً لما يمثله العمل من أهمية في حياة الفرد، ويعد عجز الفرد عن التحكم في بيئة العمل من العوامل التي تسبب شعوراً بالقلق والضغط النفسي.

كما يرى الزيود (2002) من خلال مراجعة الأدب التربوي المرتبط، أنه يمكن إجمال العزو السببي للاحتراق الوظيفي إلى مجموعة من العوامل، منها:

- القيام بنفس الأعمال مع قليل من التغيير، خصوصاً إذا كانت هذه الأعمال ليست ذات معنى.
- العطاء بشكل كبير وعدم الحصول على الكثير من التقدير والتعزيز.
- النقص في الإحساس بالإنجاز والمعنى في العمل.
- الوجود تحت ضغوط هائلة لتقديم المساعدة والوصول إلى الأهداف المنشودة والتي تكون في معظمها غير واقعية.
- العمل مع العديد من الناس وخصوصاً من النوعيات التي تكون ذات مقاومة عالية، أو الذين قدموا بشكل غير طوعي، أو الذين يظهرون تقدماً بطئياً.
- الصراع والتوتر مع الزملاء وبالتالي غياب الدعم في أجواء العمل.
- نقص الثقة بين المشرفين والذين يعملون في مجال الإرشاد والصحة النفسية، وهذا يجعلهم يتخذون موقف ضد بعضهم البعض، بدلاً من العمل على وضع أهداف ذات معنى وقيمة.
- عدم الحصول على فرص للتجربة الشخصية أو لتجريب اتجاهات جديدة، أو أوضاع يمكن من خلالها اختبار التغيير، والإبداع ليس فقط لا يكافأ بل أيضاً لا يُشجّع (الزيود، 2002، ص203 ص204).

أعراض الاحتراق النفسي ومؤشراته

بالنسبة لما يتعلق بالأعراض والمؤشرات الدالة على الاحتراق الوظيفي، يؤكد سيدولين (1982) Cedoline أنه يمكن أن نستدل على وجود الاحتراق الوظيفي بواسطة ثلاثة مؤشرات أو أعراض بارزة، وهي:

1. شعور الفرد بالإرهاك الجسمي والنفسي، مما يؤدي إلى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي إلى فقدان الشعور بتقدير الذات.
2. الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي تقدم لها الخدمة (طلاب، مرضى، مسترشدون) وفقدان الدافعية نحو العمل.
3. النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز والفشل (الفرح، 2001: ص 249).

كما أوردت تشرنيز (1980) Cherniss قائمة تمثل أعراض الاحتراق الوظيفي مستوحاة من (1977) Berkeley Planning Associates، (1976) Maslach، (1974) Schwartz and Will، وأعراض الاحتراق التي تضمنتها القائمة هي:

مقاومة الذهاب للعمل يومياً، الشعور بالفشل، الغضب والاستياء، اللامبالاة، السلبية، العزلة والانسحاب، الشعور بالإرهاك طوال اليوم، درجة مرتفعة من التعب بعد العمل، نقص المشاعر الإيجابية نحو العملاء، نمطية التعامل مع العملاء، عدم المقدرة على التركيز في الرد على تساؤلات العملاء، اللوم والسخرية، الروتين في التعامل مع العملاء، اضطرابات النوم، تجنب النقاشات الفنية مع الزملاء، تعاطي المهدئات، التعرض لحالات البرد والانفلونزا، كثرة التعرض للصداع، مقاومة التغيير، الوسواس القهري، المشاكل العائلية، وشروذ الذهن، وبتحليل محتويات القائمة نجد أنها تشمل ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

- 1 +الاتجاهات السالبة نحو العمل
- 2 +القسوة واللامبالاة في التعامل مع العملاء
- 3 +المشكلات الصحية والأسرية (محمود، 2005: ص 211 ص 212).

وتشير اليونسيف (1995) إلى نوعين من العلامات أو المؤشرات:

### 1 علامات التوتر المزمن وتشمل:

1. وجود صعوبات في الاسترخاء والنوم
2. شعور دائم بالإعياء والتعب
3. شكاوى جسدية متزايدة
4. تناقص الحماس وتراجع الدافعية للعمل
5. حالة مسيطرة من الغضب والإحباط والتهيج
6. صعوبات في الذاكرة والتركيز
7. تفكير مستمر في المشكلات المرتبطة بالعمل
8. كم هائل من أعباء العمل وعدم وجود وقت كاف دائماً
9. حالة متصلة من انعدام الرضا عن الإنجازات
10. شعور مستمر بانعدام القيمة وعدم الكفاءة.

### 2 علامات التوتر الجماعي وتشمل:

1. الانضمام إلى المجموعة وتركها بشكل متكرر
2. تزايد حالات المغادرة والإجازات المرضية
3. زيادة الخلافات مع أعضاء المجموعة
4. زيادة الانتقاد في العمل
5. انعدام المبادرة
6. زيادة لوم الآخرين
7. زيادة واشتداد الغضب الموجه لقادة المجموعات (الجمالي، وحسن، 2003:

ص162)

أما ماسلاك وجاكسون (1981) Maslach & Jackson فقد توصلتا إلى ثلاثة أبعاد رئيسية تعكس أعراض الاحتراق النفسي، وقد سميت هذه الأعراض أو الأبعاد باسم الباحثة ماسلاك، وهي:

## 1 الإجهاد الإنفعالي Emotional Exhaustion

## 2 تبلد المشاعر Depersonalization

## 3 نقص الشعور بالإنجاز Lack of Personal Accomplishment (الفرح،

2001، ص 249).

بينما ذكر فريدمان (1991) Friedman عدة مظاهر تميز الاحتراق الوظيفي لدى الفرد، منها: رد الفعل المتعاطف بالغضب، والقلق، والمقاومة، والاكتئاب، والتعب، والملل، زيادة على مشاعر الذنب، وتتطور هذه المظاهر في الحالات الحرجة إلى انهيار عصبي، أما في مجال العمل، فيظهر الاحتراق النفسي على الموظف بصورة نقص كبير في الأداء، والغياب المتكرر بسبب المرض، والتقاعد المبكر.

كما يرى بابيلا و أولدز (1992) Papila & Olds عدة مظاهر تميز وجود الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، منها: الشعور بالإجهاد والأرق، والشعور بآلام في الرأس، ومشاكل بالمعدة، والتعرض لنوبات الرشح الحادة، كما يميل المحترق نفسياً إلى استعمال الكحول والمخدرات في بعض الأحيان، ويعاني مشاكل في التعامل مع الآخرين، ثم يبدأ بالانسحاب تدريجياً من الحياة العائلية والأصدقاء، ويصبح عرضةً للاكتئاب، زيادةً على أنه عادة ما يقوم بترك العمل بشكل مفاجيء (الزغول، وآخرون، 2003: ص 248).

مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي ومستوياته

الاحتراق الوظيفي لا يحدث فجأة، بل يحدث عقب عدة إرهاصات ويمر بعدد من المراحل، وقد اختلف الباحثون في عدد تلك المراحل، ففريق ذكر أن له ثلاثة مراحل، والثاني أشار أصحابه إلى أنه له أكثر من ثلاث مراحل، وذلك كما يلي (علي، 2008: ص 42 ص 45):

### الفريق الأول

ويرى أن للضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي ثلاث مراحل، ومن هؤلاء سيلبي (1976) Sely، ومشيرة اليوسفي (1990)، وسيد عبد العال (2002)، وسماح الأكسر (2003)، وحسن مصطفى (2006) ، وغيرهم، وهذه المراحل هي:

### **1 مرحلة الإنذار والتنبيه Alarm**

ويتم فيها استثارة الجسم، حيث يبدأ في الانتباه للخطر، وينذر المخ الفرد (العامل) بقرب فقد قدرته على التحمل تدريجياً، فتظهر استجابات هرمونية فيشعر الفرد بارتفاع ضغط الدم، والتوتر العضلي، وسرعة التنفس ...

### **2 مرحلة الاستجابة للإنذار والمقاومة**

حيث يدرك الفرد الخطر ويحاول التكيف من خلال عدة طرق منها: تحويل العمل لأحد العمال الآخرين، وتكرار الإجازات، ..... وفشل الفرد في التكيف معه سوف يدخله في المرحلة الثالثة.

### **3 مرحلة الإنهاك أو الاحتراق Burnout**

حيث إن الفرد قد فشل في التكيف مع هذه الضغوط، مما يجعل طاقته تنهك وتحدث استجابات مرضية، فقد أشار سيد عبد العال (2002) إلى أن الفرد نتيجة لتلك الضغوط، ولعدم قدرته على التكيف معها ، فإنه يعاني المرض الجسدي، والمعاناة النفسية، وأمراض القلب ... ، وهذه المرحلة من أخطر المراحل، حيث من الممكن أن يصاب الفرد بجلطة في الدماغ، فيتترك العمل نهائياً، وتضطرب علاقته بالبيئة العائلية، بل سيكون عبئاً على الدولة، حيث يتحول من فرد منتج إلى فرد عالية.

وبناءً على ذلك، فالاحتراق الوظيفي يحدث عبر ثلاث مراحل - كما ذكر أصحاب هذا الفريق - تبدأ بتبنيه الفرد وإنذاره بوجود خطر يقابله، ثم يبدأ الفرد في حشد قدراته ومحاولة مواجهة ذلك الخطر والتكيف معه، وفي حالة عجز الفرد عن ذلك فإنه يدخل المرحلة الثالثة حيث تنهك قواه، لذلك فالاحتراق الوظيفي أو النفسي هو أعلى مراحل الضغوط.

## الفريق الثاني

يرى أصحابه أن الوصول إلى الاحتراق الوظيفي يتم عبر أكثر من ثلاث مراحل، فقد ذكر ماتيسون، وإفانسيفش (1987) Matteson & Ivancevich أن الفرد يصل للاحتراق الوظيفي عبر المراحل التالية:

- 1 مرحلة الاستغراق والتدخل Involvement: حيث يكون في بدايتها مستوى الرضا الوظيفي مرتفعاً، ولكن مع عدم حدوث ما يتوقعه الفرد من العمل، وقلة الدعم المقدم له، فيبدأ انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للفرد ويدخل في المرحلة الثانية.
- 2 مرحلة التبلد والركود Stagnation: حيث ينخفض فيها مستوى الرضا الوظيفي تدريجياً وتقل الكفاءة ويشعر الفرد بالاعتلال، ويقل اهتمامه لمظاهر أخرى غير العمل مثل: الهوايات.
- 3 مرحلة الانفصال Detachment: حيث يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب نفسياً، وتعتل الصحة البدنية والنفسية للفرد، ويرتفع مستوى الإجهاد النفسي.
- 4 مرحلة الأزمة أو الحرج Juncture: وهي أعلى مراحل الإحتراق الوظيفي، حيث تزداد المظاهر البدنية والنفسية والسلوكية سوءاً، ويفكر الفرد في ترك العمل بل يصل إلى مرحلة الإنفجار، وقد يفكر الفرد في الإنتحار.

بعض مقاييس الاحتراق الوظيفي

أولاً: مقياس الاحتراق الوظيفي لفرويندرجر 1980 Burnout Questionnaire

ويهدف إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي، ويتكون من (18) عبارة، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام، وذلك على متصل يتراوح من صفر إلى (5)، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق الوظيفي لديه، ويقسم الأفراد كالتالي (دردير، 2007، ص33):

- من صفر – 25 : أن الفرد بحالة جيدة
- من 26 – 35 : بداية الإحساس بالضغط
- من 36 – 50 : إرهاصات الإصابة بالاحتراق الوظيفي
- من 51 – 65 : الفرد محترق نفسياً
- من 66 فأكثر : وضع الخطر

أمثلة على عبارات المقياس:

- هل تتعب بسهولة؟
- هل تعمل بجد، ولكن إنجازك منخفض؟
- هل تشعر بفترات من الحزن غير واضحة السبب؟
- هل أصبحت أكثر عصبية؟

### ثانياً: مقياس ماسلاك *Maslach Burnout Inventory*

و يتمتع هذا المقياس بخصائص سيكومترية جيدة، كما أنه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي، وقد استخدم في العديد من الدراسات، وترجم إلى العديد من اللغات كالأسبانية والعربية (دردير، 2007: ص34)، وقد أعدت ماسلاك وسوزان جاكسون هذا المقياس عام (1981)، ويتكون من ثلاثة مقاييس فرعية (الفرح، 2001: ص257):

- 1 إجهاد إنفعالي.
- 2 تبلد المشاعر.
- 3 نقص الإنجاز الشخصي.

يتكون هذا المقياس من (22) فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته، حيث يطلب من المفحوص الاستجابة مرتين لكل فقرة: مرة تدل على تكرار الشعور بتدرج يتراوح من (0) إلى (6) درجات، وأخرى تدل على شدة الشعور بتدرج يتراوح من (0) إلى (7) درجات.

وقد طور المقياس ليقاس ثلاثة أبعاد رئيسية للاحتراق الوظيفي، وهي:

- 1 **الإجهاد الإنفعالي:** ويقاس مستوى الإجهاد والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة التعامل مع فئة معينة أو في مجال معين، ويقاس هذا البعد (9) فقرات.
- 2 **تبدل المشاعر:** ويقاس مستوى الاهتمام أو اللامبالاة نتيجة للعمل مع فئة معينة أو في مجال معين، ويقاس هذا البعد (5) فقرات.
- 3 **نقص الشعور بالإنجاز:** ويقاس طريقة تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا في عمله، ويقاس هذا البعد (8) فقرات.

ويعتبر الاحتراق الوظيفي للفرد منخفضاً إذا حصل على درجات منخفضة على البعدين الأول والثاني، ودرجة مرتفعة على البعد الثالث، ويكون الاحتراق الوظيفي متوسطاً إذا حصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة، بينما يكون الاحتراق الوظيفي مرتفعاً إذا حصل على درجات مرتفعة على البعدين الأول والثاني ومنخفضة على البعد الثالث (دردير، 2007: ص46).

والجدول التالي يبين توزيع مستويات الاحتراق الوظيفي الذي وصلت إليه ماسلاك للمهن المختلفة بعد تطبيق مقياسها على أكثر من 11000 مستجيب (القرني، 2003: ص167).

#### جدول رقم (1): مستويات الاحتراق الوظيفي حسب مقياس ماسلاك

| البعد             | عالٍ     | متوسط      | منخفض       |
|-------------------|----------|------------|-------------|
| الإجهاد الإنفعالي | 27 فأكثر | من 17 - 26 | من 16 فأقل  |
| التبدل الإحساسي   | 13 فأكثر | من 7 - 12  | من 6 فأقل   |
| الإنجاز الشخصي    | 31 فأقل  | من 32 - 38 | من 39 فأكثر |

المصدر: (القرني، علي، 2003): "الإعلام والاحتراق النفسي، دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية"، ص167.

كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي والوقاية منه يشير الباحثون إلى أن منع أو تقليل الاحتراق الوظيف ليس بالأمر السهل، نظراً للتباين بين المهتمين في القدرات والتوقعات، الأمر الذي يجعل الحد من الاحتراق الوظيفي أمراً صعباً، وقد استخلص الباحثون عدة إجراءات يعتبرونها جهوداً ترمي إلى منع أو تقليل الاحتراق الوظيفي إلى أدنى درجة ممكنة، ومن هذه الإجراءات ما يلي:

- عدم المبالغة من جانب المهني في توقعاته.
- توسيع نطاق المسؤولية للمرؤوسين والعمل على إيجاد فرص للمشاركة بالقرارات التي تخصهم مباشرة.
- إعطاء المهنيين قدراً كافياً من الاستقلالية في القرارات الخاصة بأعمالهم.
- إيجاد روح التآزر والاستعداد لتقديم الدعم النفسي في بيئة العمل.
- تقليل العبء الوظيفي، ويعتبر تقليل نسبة العملاء لكل مهني (عدد المرضى لكل طبيب، عدد التلاميذ لكل معلم، عدد المترددين على الأخصائي النفسي أو الاجتماعي.....).
- الابتعاد لفترة زمنية عن العمل الاعتيادي والانشغال بمسؤوليات أخرى.
- تكوين صداقات مع مهنيين آخرين في مجالات غير المجال الذي يعمل به.
- الإعداد أو التدريب على مهارات العلاقات والتعامل مع الآخرين بجانب الإعداد التخصصي.
- الاهتمام ببرامج التطوير والنمو من الناحية المهنية.
- معرفة طرق لتقليل الضغط العصبي والقلق الناتجين من ظروف العمل بمختلف جوانبها.
- النظرة للقيم الإنسانية من جانب المسؤولين على أنها أهم من القوانين والتنظيمات الإدارية التي تحكم المؤسسة (الزيود، 2002: ص 204 ص 205).

كذلك يورد جمعة يوسف (2006) أحد الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه، وذلك من خلال عدد من الخطوات، والتي إذا اتبعتها الشخص المعرض للاحتراق الوظيفي فبإمكانه تفاديه والتغلب عليه، وهذه الاستراتيجيات هي:

- فهم الشخص لعمله، وكذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط، لأن فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك غير الفعالة وبالتالي محاولة تغييرها.

- إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه وأولوياته، فالأهداف غير الواقعية - المثالية - للوظائف والأداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك، أو بمعنى آخر التأكد من قابلية الأهداف للتنفيذ.
- تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه، وألا نسمح لضغوط مجال ما تؤثر على ضغوط مجال آخر.
- العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية (دردير، 2007: ص44 ص45).

وتذكر ماسلاك بعض الخصائص الشخصية المرتبط بالتعرض للضغوط والاحتراق النفسي وهي (آل مشرف، 2002: ص 197 ص 198):

- 1 **النوع:** يتشابه الرجل والمرأة في المعاناة من الاحتراق ولكن المرأة تميل للمعاناة من الإرهاق الانفعالي وبدرجة أكثر حدة من الرجل.
- 2 **العمر:** هناك علاقة واضحة بين العمر والضغط حيث يرتفع في مرحلة الشباب ويقل لدى الأكبر سناً، وذلك لأن الموظفين الشباب لديهم خبرة أقل بينما يتميز الكبار بأنهم أكثر خبرة وثباتاً واتزاناً في مفهومهم للحياة وأقل تعرضاً للضغوط.
- 3 **الحالة الاجتماعية:** يعاني الأعزب أكثر من المتزوج أما المطلق فهو بين هاتين المجموعتين، وبعكس ما هو معروف بأن الأطفال يزيدون من الضغوط في الأسرة، فإن الضغوط تكون أقل لمن لديهم عوائل وأطفال من الأسر الذين ليس لديهم أطفال، حيث تمثل الأسرة مصدراً للدعم وليس للضغط، وتتيح لهم فرصة التعامل مع الصراعات الشخصية والانفعالية بصورة أفضل.
- 4 **التعليم:** اتضح أن الضغوط الانفعالية تزداد لدى المتعلمين الجامعيين الذين لم يحصلوا على تدريب بعد الجامعة، وبصورة عامة فإن الأشخاص ذوي التعليم العالي لديهم توقعات عالية لحياتهم يتعرضون لضغوط أكثر من الأشخاص الأقل تعليماً، حيث تكون الفجوة بين أهدافهم وتوقعاتهم وتحصيلهم الحقيقي أقل.
- 5 **الشخصية:** يتميز الشخص الذي يتعرض للاحتراق النفسي بأنه غير حازم في التعامل مع الآخرين، قلق، خائف، غير صبور، يغضب بسرعة ويحبط بأي عائق، طموحه ضعيف، وأهدافه غير محددة وواضحة.

## الفصل الثاني المبحث الثالث

# مفاهيم أخرى ذات علاقة بموضوع الدراسة

أولاً : ضغط العمل

ثانياً: نمط القيادة

ثالثاً: المشاركة في اتخاذ القرارات

رابعاً: التدوير الوظيفي

خامساً: المساندة الاجتماعية للمرأة العاملة

**مفهوم ضغط العمل (العميان، 2004، ص159-162)**

مما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن أسبابها سواءً مادية أو سيكولوجية، وقد أثرت هذه المثيرات على الفرد، ولم يقتصر هذا التأثير في البيت أو المدرسة، وإنما تجاوز إلى بيئة العمل. ومن هنا برزت الضغوط الإنسانية نتيجة التأثير بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة. وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما أثر على مهام واجباته الوظيفية، وعلى علاقته مع العاملين في المنظمة، وكذلك على صحته وجسده.

ونظراً لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي، ولكن يلاحظ أن الكتابات في هذا المجال ما زالت في معظمها على مستوى التحليل النظر، ولم تنل الدراسات التطبيقية فيه إلا نصيباً محدوداً من الاهتمام. ويمكن إرجاع ذلك إلى سببين رئيسيين هما: الأول: تنوع العوامل المسببة للضغوط وتداخلها مما يثير مشكلة فصل كل منها لدراسة تأثيرها، الثاني: عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدد ودقيق لضغوط العمل مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة تجعله في النهاية إما أن يبتعد عنه كلية أو يحاول تبني المفهوم الذي يتفق مع قناعاته الشخصية.

لذلك فإن من أهم المشكلات التي يواجهها المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة هي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط.

ويعرف Caplan وآخرون ضغط العمل بأنه: "أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديداً للفرد"، ووفقاً لتعريف Cooper & Marshal يقصد بالضغوط الوظيفية: "مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور، وأحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين.

ويعرف كل من French, Rogers & Cobb ضغط العمل بأنه: "عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله"، أما Marglis وزملائه فيعرفونه بأنه: "بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العامل الشخصية تسبب خللاً في

الاتزان البدني والنفسي للفرد"، ويعرف Beehr & Newman ضغط العمل بأنه: "عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد"، ويعرف Grath الضغط بأنه: "عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئية بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص".

## مراحل الضغط

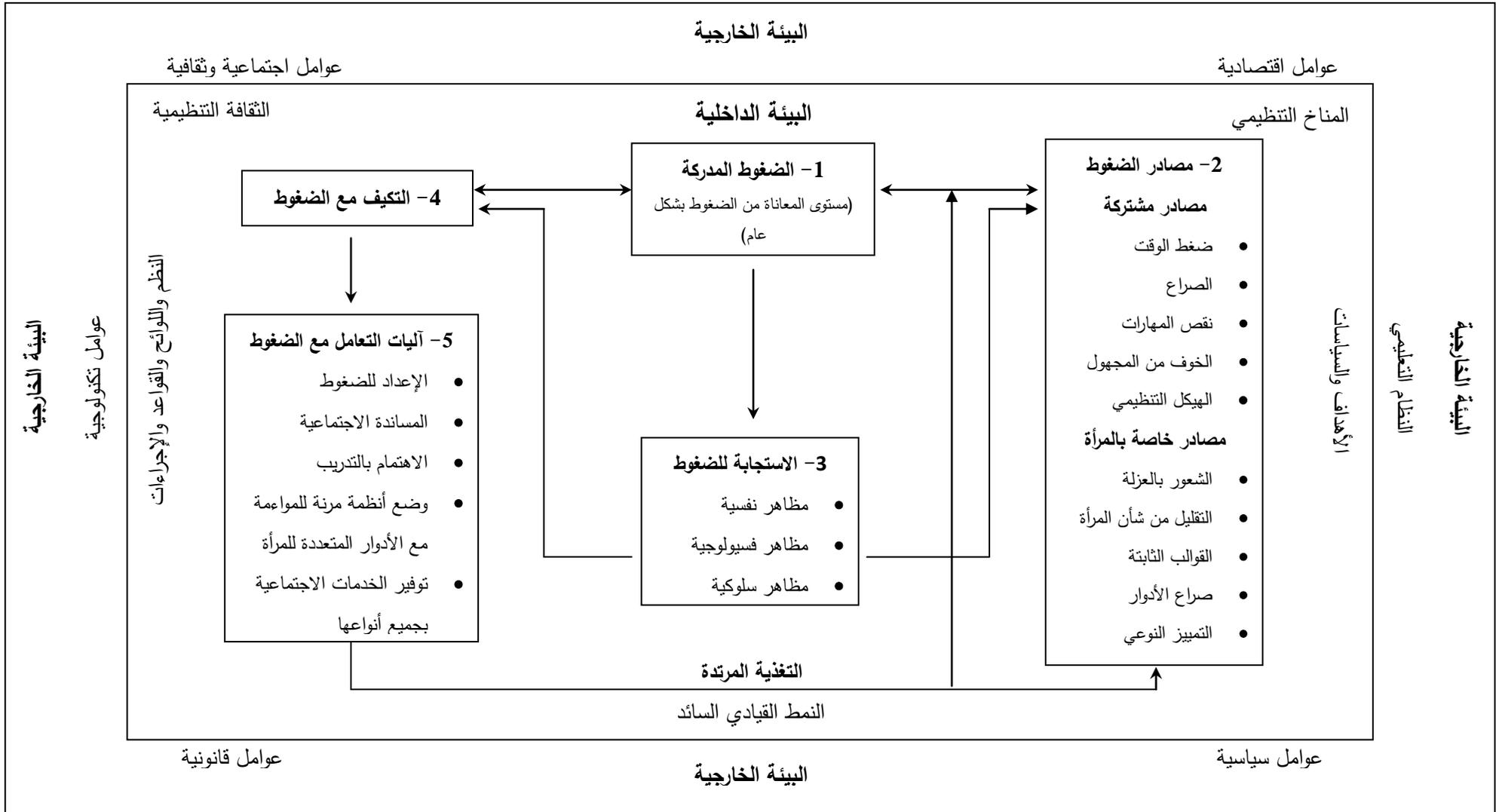
يرى Selye أن الضغط استجابة تتكون من ثلاثة أطوار أو مراحل، هي (جاد الله، 2002، ص 23 ص 24):

1. **مرحلة الإنذار أو التحذير:** في هذه المرحلة يؤدي حدوث الضغط إلى حشد آليات التكيف في جسم الإنسان للمساعدة على الاستجابة الدفاعية في مواجهة الضغط.
2. **مرحلة المقاومة:** وفي هذه المرحلة تحاول آليات التكيف في جسم الإنسان المقاومة المستمرة في مواجهة الضغوط، ومحاولة استعادة التوازن النفسي للفرد.
3. **مرحلة الإجهاد أو الإنهاك:** في هذه المرحلة يحدث استنزاف قوي لآليات التكيف في جسم الإنسان، وتصبح غير قادرة على المقاومة، وبذلك يحدث الإنهاك، واستمرار حدوث الإنهاك يؤدي إلى الأمراض والعجز وتلف بعض أجهزة جسم الإنسان، وبالتالي حدوث الاحتراق.

## مصادر ومسببات الضغوط لدى المرأة العاملة

وضعت (جاد الله، 2002) نموذجاً مقترحاً لتحليل ضغوط العمل لدى المرأة المصرية، والذي يمكن الاستفادة منه لتحليل ضغوط العمل لدى المرأة الفلسطينية أو العربية بشكل عام، وذلك نظراً للتشابه الكبير في الظروف التي تعيشها النساء العاملات في الوطن العربي.

ويوضح الشكل التالي هذا النموذج:



شكل رقم (2): نموذج مقترح لتحليل ضغوط العمل لدى المرأة المصرية

المصدر: جاد الله، فاطمة علي، (2002)، "دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر"، (بحث محكم)، المجلة العربية للإدارة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد 22، العدد 1، ص 28.

## الآثار السلبية لضغوط العمل (العطية، 2003، ص166)

### أ. آثار الضغوط على الفرد

#### 1 آثار سلوكية

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادةً ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، ومن أهم تلك التغيرات ما يلي: المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن، وفقدان الشهية، التغير في عادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين في المنظمة.

#### 2 أعراض نفسية (سيكولوجية)

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين، ومن أهم تلك الأعراض النفسية ما يلي: الحزن والكآبة والشعور بالقلق، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، التصرف بعصبية شديدة، عدم القدرة على التركيز، فقد الثقة بالغير، النسيان المتكرر، الحساسية للنقد من جانب الآخرين، عدم الاتزان الانفعالي، عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة، صعوبة في التحدث والتعبير، التردد واللامبالاة.

#### 3 آثار جسدية (صحية بدنية)

تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية ال ضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي: الصداع، قرحة المعدة، السكري، أمراض القلب، وضغط الدم.

### ب. آثار الضغوط على المنظمة

- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل)

- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضا الوظيفي.
- الغياب والتأخر عن العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي (دورات العمل).
- الشعور بالفشل.

### ضغوط العمل ومستوى أداء الفرد (حريم، 2004، ص 290)

لقد تزايد اهتمام الكتاب والباحثين في السنوات الأخيرة بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الأداء.

ويعتقد كثير من الكتاب والباحثين أن الضغوط ليست جميعها ضارة، بل يؤكدون على أن تعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحدياً له يحفزه ويستثير نشاطه وحماسه للعمل على مواجهة التحدي، فالضغوط المعتدلة تساعد على ارتفاع وتحسين مستوى الأداء لأن هذه الضغوط تستوجب من الفرد شحذ طاقاته وجهده لمواجهة متطلبات العمل، والضغط هنا بمثابة مثير صحي يشجع الفرد على الاستجابة للتحديات، ويستمر الأداء في الارتفاع حتى يبلغ ذروته.

وفي هذه الحالة فإن تزايد الضغط واستمراره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء، وإذا ما استمر الضغط المتزايد على الفرد يتمادى الفرد في تصرفاته غير المنتجة، ويصاحب ذلك اتجاهات وأنماط سلوكية سلبية جداً مثل اليأس والإحباط والإرهاق.

## ثانياً: نمط القيادة

### مفهوم نمط القيادة

يعرف النمط القيادي بأنه أسلوب القائد وطريقته في ممارسة عملية التأثير في موظفيه (الخطيب، 2004، ص7).

كما يعرف بأنه السلوك المتكرر للقائد تجاه المواقف القيادية التربوية بكل عناصرها وأهدافها المرتبطة بها (الزغول، وآخرون، 2003).

### أنماط القيادة

اختلفت الباحثون والدارسون في وضع تصنيف محدد لأنماط القيادة الإدارية، إلا أن أكثرها شيوعاً هو تصنيف القادة وفقاً لأسلوب القائد وطريقته في التأثير على المرؤوسين، وهذا التصنيف يحصر الأنماط القيادية في ثلاثة أنواع من القيادة، هي:

1. النمط الأوتوقراطي (التسلطي).
2. النمط الديمقراطي.
3. النمط الترسلّي (الحر - الفوضوي).

### 1 النمط الأوتوقراطي

ومن أهم الخصائص التي يتصف بها القائد الأوتوقراطي (الخطيب، 2004، ص 41-42):

- يحدد منفرداً أساسيات المؤسسة وخطتها دون مشاورة.
- لا يفوض سلطته الإدارية إلى المرؤوسين.
- يصنع القرارات الهامة بنفسه.
- لا يعطي مرؤوسيه فرص لمناقشته فيما يقرر.
- يتقيد حرفياً بالتعليمات والنشرات التي ترد من المسؤولين.

## ومن مزايا النمط الأوتوقراطي مايلي (الخطيب، 2004، ص42):

- قد يكون هذا النمط ناجحاً في التطبيق العملي في ظل بعض المواقف التي تقتضي تطبيقه، فالقيادة الأوتوقراطية المتحكمة و إن كانت غير ملائمة لكل المواقف، إلا أنها كانت في بعض المواقف مطلوبة و مجدية إذا ما استخدمت بحكمة.
- يكرس القائد فيه معظم وقته للعمل، و هو ما يسمى بالقائد المتفاني في العمل.
- قد يكون هذا النمط ناجحاً في التطبيق خلال الأزمات أو في ظل الظروف الطارئة التي تتطلب الحزم والشدة.
- يمكن استخدام هذا النمط من القيادة عندما تكون الأعمال المراد إنجازها لا يمكن أداؤها إلا بطريقة واحدة، و خاصة الأعمال التي درست بمعرفة الخبراء، و ذلك لان هذه الأعمال لا يوجد فيها مجال للاجتهاد الشخصي أو الابتكار.

## ومن أبرز ما يُعاب على النمط الأوتوقراطي مايلي (الخطيب، 2004، ص47):

- إضعاف الروح المعنوية للمرؤوسين، و شعورهم بالإحباط واللامبالاة.
- تفكك الجماعة التي يقودها، وسيادة روح العداوة و مشاعر البغض بين الرئيس والمرؤوسين من جهة، و بين المرؤوسين أنفسهم من جهة أخرى.
- تفقد المرؤوسين الفرصة لكي يصبحوا قادة المستقبل، لان هذا النمط يلغي شخصيتهم، ويفقدهم القدرة على القيادة، كالمنافسة غير الشريفة، ومحاولة التقرب إلى القائد ولو كان ذلك على حساب مصالح الزملاء.
- ظهور تجمعات غير رسمية بين المرؤوسين داخل التنظيم الرسمي.
- توليد القلق و الاضطراب النفسي الذي ينعكس سلبي على أداء المرؤوسين للعمل.
- تحدث نوعاً من الفراغ و الفوضى بين المرؤوسين إذا تخلى القائد عن قيادتهم أو ابعد عنهم تضعف روح المبادرة والإبداع لدى الجماعة.

## 2 النمط الديمقراطي

ومن أهم الخصائص التي يتصف بها هذا النمط (الخطيب، 2004، ص45):

- يفوض بعض السلطات الإدارية للمرؤوسين.
- يناقش المرؤوسين في أمور العمل، ويبحث ما يرد منهم من مقترحات.
- يوزع المسؤوليات على المرؤوسين بما يتفق مع قدراتهم، وصالح العمل.
- ينسق الجهود بين المرؤوسين.
- يطبق اللوائح و القوانين بطريقة مرنة.
- يشارك المرؤوسين مناسباتهم.
- يحقق التآلف والاندماج بين المرؤوسين.
- يفهم مشاعر ومشاكل المرؤوسين ويعمل على معالجتها.
- يتراجع عن قراره إذا كان فيه مضايقة للمرؤوسين ويعمل على رفع مستوى أدائهم.
- تنسيق الجهود بين العاملين حيث يعمل الجميع متعاونين، ويتخلى كل فرد عن أنانيته في سبيل إنجاح العمل.
- تكافؤ السلطة مع المسؤولية ويكون ذلك بتفويض السلطة للعاملين مع ما يتناسب مع تلك المسؤوليات.
- تحديد الأعمال و الواجبات بحيث لا تتداخل أو تتضارب لئلا تشكل عقبة أمام العمل أو الإنتاج .

أما أهم مزايا هذا النمط فمنها (ناصر، 2010: ص46 ص47):

- المشاركة تؤدي إلى تحقيق الثقة المتبادلة بين القيادة والعاملين في التنظيم وبين التنظيم والجمهور الذي يتعامل معه من ناحية أخرى.
- المشاركة تخلق المناخ الصالح والملائم لتشجيع التغيير وتقبله في إطار مصلحة المرؤوسين والتنظيم وتعمل على تيسير وتحسين سبل الاتصال.

- يساعد الأفراد في تطوير مهاراتهم بأقصى ما تسمح به إمكانياته ويؤهلهم لتولي القيادة، ويؤمن بالمشاركة والشورى ويجعل الآخرين يعملون معه لا من أجله، فهم شركاء وليسوا تابعين.
- رفع الروح المعنوية للعاملين وإقبالهم على العمل برغبة ونشاط.
- المشاركة في عملية صنع القرارات تساعد على ترشيد عملية اتخاذ القرار، وتساعد على جعل القرار المتخذ أكثر ثباتاً مما يضمن عدم تعديله بعد فترة وجيزة، ويؤدي إلى الإلتزام بتنفيذه.
- تفويض السلطة يساعد القائد على توزيع جزء من مهامه، مما يتيح له الوقت والجهد للتفرغ للمهام القيادية بدلاً من تبديد جهده في النواحي الإجرائية والشكلية والبسيطة.
- التفويض يؤدي إلى تنمية قدرات المرؤوسين، وخاصة القيادات في المستويات الوسطى والمباشرة.
- ينتج عن استخدام أسلوب القيادة الديمقراطية جماعة عاملة تكون أكثر تعاوناً وإيجابية وانسجاماً، الأمر الذي يجعلها أكثر إنتاجية.

و من أبرز عيوب هذا النمط القيادي مايلي (الخطيب، 2004، ص 45 ص 46):

- ما يؤخذ على المشاركة - كركيزة أساسية للقيادة الديمقراطية - من أنها تشكل مظهراً لتنازل القائد عن بعض مهامه القيادية.
- هناك الكثير من الناس لا يحبون تحمل المسؤولية، وخاصة فيما يتعلق بإصدار القرارات، و يفضلون أن تصدر إليهم القرارات و الأوامر و التعليمات من الرؤساء.
- قد يترتب على هذا النمط بعض الظواهر السلبية، مثل عدم الانضباط في العمل بين المرؤوسين وتأخرهم في الأداء، وصعوبة اتخاذ قرارات سريعة في المواقف السريعة، وانخفاض كمية الإنتاج في بعض الحالات.

### 3 النمط الترسلّي

ومن أبرز خصائص هذا النمط من أنماط القيادة مايّلي (ناصر، 2010، ص48):

- اتّجاه القائد إلى إعطاء أكبر قدر من الحرية لمروّوسيه لممارسة نشاطاتهم وإصدار القرارات واتباع الإجراءات التي يرونها ملائمة لإنجاز العمل.
- اتّجاه القائد إلى تفويض السلطة لمروّوسيه على أوسع نطاق، وميله إلى إسناد الواجبات إليهم بطريقة عامة وغير محددة.
- اتّباع القائد سياسة الباب المفتوح في الاتّصالات، حيث إنه يسهل لهم سبل الاتّصال به لتوضيح الآراء والأفكار التي يلتبس عليهم أمرها، فيعطيهم التوجيهات والتعليمات العامة بشأنها ويترك لهم حرية التصرف حيالها على ضوء تجاربهم في العمل.

من أهم مزايا نمط القيادة الترسلّي مايّلي (الخطيب، 2004، ص48):

- إذا كان لدى القائد القدرة و المهارة على التكيف مع هذا النمط فإنه يجعل الدافع لمروّوسيه على أداء العمل منحهم الحرية في ممارسة العمل من خلال ثقته بقدرتهم على أدائه، فإنهم يبذلون أقصى جهودهم لإثبات حسن ثقة القائد لهم.
- عندما يكون العاملون في ظل هذا الأسلوب على مستوى عال من التعليم، فإن هذا النمط يكون ناجحاً لأن تفويض السلطة على نطاق واسع يحتاج إلى كفاءات عالية تكون قادرة على استيعاب الواجبات المفوضة.
- عندما يحسن القائد الذي يتبع هذا النمط و يحسن مروّوسوه استخدام التفويض فإن العمل بهذا النمط يكون ناجحاً.
- يمكن أن يكون العمل ناجحاً بهذا النمط في بعض المواقف و الظروف مثل المؤسسات العلمية و مراكز البحث العلمي، حيث يكون المرؤوسون من العلماء الذين يفترض ان تترك لهم حرية البحث و إجراء التجارب.

ومن أبرز العيوب التي تؤخذ على هذا النمط (ناصر، 2010، ص 49 ص 50):

- الفرد الذي يعمل بحرية مطلقة لا يكون مسروراً دائماً في عمله، فالحرية الزائدة في العمل تؤدي إلى نتائج سلبية تنعكس على الآخرين من زملاء العمل، وهذا يؤدي إلى تفكك مجموعة العمل وفقدان روح التعاون فيما بينها.
- إن المجموعات العاملة في ظل القيادة الحرة تكون في الغالب لا كيان لها، وأعضاؤها من الناحية العملية لا يؤدون عملهم كاملاً، ولا يكون هناك ضبط في العمل سواء كان القائد موجوداً أو غير موجود.
- كما أن المجموعات العاملة في ظل القيادة الحرة تتميز في الغالب بافتقارها إلى الضبط والتنظيم، ويزيادة حدة الروح الفردية لدى أعضائها مما يجعل من الصعب على قيادتها توجيهها نحو الأهداف المطلوبة.

### تعقيب

يتضح من خلال العرض السابق لأنماط القيادة مدى تأثير النمط الذي يتبعه القائد في التعامل مع المرؤوسين، الأمر الذي يؤثر بطبيعة الحال في نفسياتهم واتجاهاتهم نحو العمل، وبالتالي مدى تعرضهم للاحتراق الوظيفي، فالقائد البيروقراطي الذي لا يسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات فضلاً عن عدم تفويضه للسلطة يؤدي أسلوبه هذا إلى الإحباط وإضعاف الروح المعنوية، الأمر الذي يسمح بسهولة تعرض المرؤوسين للاحتراق الوظيفي.

أما النمط الديمقراطي الذي يتسم بالتفويض والمشاركة والتحفيز فإنه يحول دون التعرض للاحتراق، إلا لدى المرؤوسين الذين لا يحبذون المشاركة في اتخاذ القرارات أو الذين يعتبرون أن التفويض هو تنازل المدير عن دوره الرئيسي.

بينما النمط الترسلّي الذي يؤدي إلى عدم ضبط العمل وتفكك المرؤوسين فإنه يتسبب بلا شك بالاحتراق الوظيفي نتيجة للإحباط والقلق الذي يتولد لديهم.

## ثالثاً: التدوير الوظيفي

### **تعريف التدوير الوظيفي**

هو عبارة عن تبديل الشخص من وظيفة إلى أخرى، مما يزيد من قدرة العاملين وقيمة المنظمة، كما يمكن تعريفه بأنه أداء الموظف لمهمة جديدة لفترة زمنية مؤقتة متفق عليها (القرعان، 2011، ص8).

### **فوائد التدوير الوظيفي**

تحدثت العديد من الدراسات عن مزايا التدوير الوظيفي، وكان من أبرزها:

- التقليل من الشعور بالملل وضغوط العمل لدى الموظفين.
- زيادة إنتاجية الإدارات المعنية.
- الحد من التغيب.
- زيادة تثقيف الموظفين فيما يتعلق بمجال العمل.
- زيادة الابتكار في مجال تصميم الوظائف، وتحقيق التوازن في إنتاجية الموظف.
- زيادة نشاط وقت الفراغ.
- بالإضافة إلى ذلك، فإن التدوير الوظيفي يحقق العديد من المزايا النفسية والاجتماعية، مثل: زيادة مشاعر المساواة بين الموظفين، الرضا الوظيفي، الرضا، الابتكار، رفع الروح المعنوية، التقليل من الشعور بالضجر ورتابة العمل (القرعان، 2011، ص10-11).

### **تعقيب**

إن اتباع سياسات محددة وواضحة في التدوير الوظيفي يحول دون التعرض للاحتراق الوظيفي لأنه يساهم في التقليل من الشعور بالملل والضجر في مجال العمل، إلا أن المبالغة في التدوير يؤدي إلى الشعور بالقلق وعدم الاستقرار في بيئة العمل، وهي عوامل تتسبب في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

## رابعاً: المشاركة في اتخاذ القرارات

يُعد إفساح المجال أمام العاملين للمشاركة في صنع القرارات مصدرًا من مصادر الدعم المعنوي لهم، الأمر الذي يجعلهم يشعرون بقيمتهم وإنسانيتهم ويساعدهم على الاجتهاد في طرح الأفكار التي من شأنها تحسين طرق العمل والحد من الصراعات، كما تؤمن المشاركة مزيدًا من الانسجام في جو العمل، ومن هنا نجد اهتمام الإدارة بالعاملين وقضاياهم ومشاركتهم في عملية صنع القرار يوفر مناخًا مدرسيًا صحيًا يساهم في إطلاق الطاقات الكامنة وتحريرها لدى العاملين إلى أقصى الحدود، كما أن للمشاركة في صنع القرارات تأثير قوي على الرضا عن العمل، وتشكل حافزًا معنويًا إيجابيًا وتعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين، ولها أثر أيضًا على الإنتاجية (حرز الله ، 2007، ص35).

### **مزايا مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار (حرز الله، 2007، ص 37 ص38):**

- الشعور بالأهمية : مما لا شك فيه أن اشتراك المعلمين وغيرهم من العاملين في مجال العملية التعليمية في اتخاذ القرارات يعطيهم الشعور بالأهمية وأنهم من العناصر المهمة في التنظيم.
- تقبل التغيير : بما أن القرارات تجلب معها التغيير لذا يحاول أفراد التنظيم إعاقة هذا التغيير وللتغلب على هذه المشكلة يتطلب الأمر إشراك كل من يهمهم أمر القرار في صناعته من العاملين داخل التنظيم أو خارجه الأمر الذي يجعلهم أكثر استعدادًا لتقبل التغيير عندما يشتركون في اتخاذ القرار.
- سهولة توجيه الآخرين : يترتب على مشاركة المرؤوسين للرؤساء في صناعة القرار تخفيض عدد الرؤساء المشرفين اللازمين لتوجيه المرؤوسين.
- تحسين كفاية العمل : أدت مشاركة المرؤوسين في صناعة القرار إلى زيادة معدلات الإنتاج والتحسين الواضح في العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين بالإضافة إلى الإقبال على تحمل المسؤولية بنفس راضية.
- تحسين نوعية القرارات الإدارية : نتيجة لقدرة المرؤوسين على إظهار الملاحظات والعوامل التي تشكل الموقف و يصعب على الرؤساء اكتشافها ومن هنا تلعب المشاركة دورًا فعالًا في إيضاح الرؤية والملاحظات والحقائق إلى الرؤساء.

- تقل الحاجة إلى توقيع الجزاءات لاشتراك المرؤوسين في صناعة القرار الأمر الذي يؤدي إلى وضوح الاختصاصات المحددة لكل أعضاء التنظيم ويزيد من استجابة المرؤوسين لتوجيهات الإدارة.
- تنمية القيادات الإدارية في المستويات الدنيا وإشعارها بأهميتها وأنها عنصر فعال الأمر الذي يسهل على القيادة أداء مهامها على أحسن وجه.
- المشاركة تعمل على تحقيق الثقة المتبادلة بين القيادة والعاملين في المؤسسة على أنها تؤدي إلى إقامة علاقات إنسانية جيدة.
- أنها تضمن الوصول إلى قرارات أكثر صحة وأبعد عن الخطأ إذ أن المجموعة أقدر على النظر إلى المشكلة المطروحة من جوانب متعددة من الفرد الذي كثيراً ما تسيطر عليه فكرة أو جانب من القضية تحول بينه وبين الرؤية الواضحة الأخرى.
- أن المشاركة في اتخاذ القرارات تنال قبولاً أكثر من العاملين في المؤسسة إذ يشعرون أنها صادرة منهم أو من ممثليهم وليست مفروضة عليهم من الآخرين.
- إن المشاركة في اتخاذ القرارات تحقق مزيداً من رضا العاملين، وترفع من روحهم المعنوية وتزيد من حبهم لأعمالهم.
- تتيح اكتشاف المزيد من المواهب والقدرات في المؤسسة وتفتح الطريق للاستفادة منها إلى أبعد حد.
- تتيح المجال للتعرف على مزيد من الحلول للمشكلة الواحدة وبذلك يمكن للمؤسسة أن تختار الحل الأكثر ملاءمة والأفضل.
- تشيع في المؤسسة جواً من الانفتاح وبخاصة بين الإدارة العليا والمستويات الأخرى في حين يبقى الأسلوب الفردي الحواجز كثيفة وكثيرة بين صانعي القرارات وبين جمهور العاملين معه.

### تعقيب

يتضح مما سبق مدى أهمية المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث إنها تحقق الرضا الوظيفي وترفع من الروح المعنوية لدى الموظفين، إلا أن بعض العاملين - خصوصاً الإناث - قد تزيد المشاركة من شعورهم بالقلق وتحمل المسؤولية وبالتالي من درجة الاحتراق الوظيفي لديها، وهذا ناجم عن الثقافة السائدة في المجتمع العربي والتي جعلت من الرجل قائد دائم للمرأة.

## خامساً: المساندة الاجتماعية للمرأة العاملة

إن مساندة الآخرين من الممكن أن تساعد المرأة على كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة التي تتعرض لها أو الحد، خاصةً وأن غياب تلك المساندة من الممكن أن يكون مصدراً مهماً من مصادر ضغوط العمل للمرأة، سواءً كانت تلك المساندة من الرؤساء أو المرؤوسين أو الزملاء أو الزميلات في العمل، أو من الزوج والأبناء في المنزل، فالمساندة من الممكن أن تعمل كمصدر لمنع أو تخفيف النتائج السلبية للمواقف الضاغطة.

ومن أشكال المساندة الاجتماعية المساعدة في كيفية تفهم أداء العمل، أو التكيف مع ظروف العمل، واكتساب بعض المهارات، أو إمدادها بالمعلومات اللازمة لأداء العمل، كذلك مساعدة الزملاء الرجال على انضمام الزميلات في الجماعات غير الرسمية، حتى تتجنب إحساسها بالعزلة ومن ثم إحساسها بالضغوط.

أما على مستوى الأسرة، فإن مساعدة الزوج في رعاية الأولاد مع زوجته أو المساعدة من قبل الزوج والأبناء في بعض شئون المنزل، كذلك تحمل الأبناء بعض المسؤوليات الخاصة بهم، كل ذلك يمكن أن يخفف من الأعباء الملقاة على عاتقها، ومن ثم تقليل التوتر والقلق الناتج عن عدم استطاعتها التوفيق بين المطالب المتعددة أو المتعارضة (جاد الله، 2002، ص45).

وبشكل عام تلعب المساندة الاجتماعية بمصادرهما المتعددة (الأسرة، الزملاء في العمل، الإدارة) دوراً مهماً في مواجهة الإنهاك النفسي، حيث إنها مصدر من مصادر شعور الفرد بخاصة الأمن النفسي في بيئة العمل، خاصة عند مقابلة الضغوط التي في الغالب تفوق قدرات الفرد (علي: 2008، ص68).

# دراسات سابقة

- دراسات في البيئة الفلسطينية
- دراسات في البيئة العربية
- دراسات في البيئة الأجنبية
- تعقيب عام على الدراسات السابقة
- بماذا تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة؟

## مقدمة

يتناول هذا الفصل عرض لبعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي أو بعض المتغيرات ذات الصلة والتي تناولتها الدراسة الحالية، وقد تم الحصول على هذه الدراسات من خلال البحث والمسح المكتبي وذلك بغرض إثراء البحث من الناحية الأدبية، وقامت الباحثة بعرض هذه الدراسات من الأحدث إلى الأقدم، كما تم تصنيفها وفقاً للبيئة التي أجريت بها الدراسة إلى:

◀ دراسات في البيئة الفلسطينية.

◀ دراسات في البيئة العربية.

◀ دراسات في البيئة الأجنبية.

### أولاً : دراسات في البيئة الفلسطينية

#### 1. دراسة (جرار، 2011) بعنوان: "الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية"

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، وقد تم استخدام مقياس (ماسلاش) لقياس الاحتراق النفسي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن درجة الإحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت بدرجة معتدلة على بعد الإجهاد الإنفعالي، وبدرجة متدنية على بُعد نقص الشعور بالإنجاز، وبدرجة معتدلة على بُعد تبدل الشعور نحو الآخرين، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات مفهوم الجدية في العمل ومستويات مفهوم الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، وفي ضوء أهداف الدراسة ونتائجها أوصت الباحثة متخذي القرار بوزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية بتخفيف العبء الوظيفي الملقى على عاتق مديري المدارس الثانوية الحكومية، وذلك بتوفير جهاز إداري كامل يساعد المدير في أعماله وتسهيل مهمته.

## 2. دراسة (القرعان، 2011) بعنوان: "التدوير الوظيفي وأثره على أداء الموظفين الإداريين في وكالة الغوث الدولية-مكتب غزة الإقليمي"

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التدوير الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وكالة الغوث الدولية - مكتب غزة الإقليمي، وقد قدمت الدراسة عدة توصيات، أهمها:

- ضرورة أن تولي إدارة الوكالة اهتماماً خاصاً بجميع متطلبات التدوير الوظيفي باعتباره متغير هام يساهم في التأثير على الأداء الوظيفي للعاملين.
- أهمية أن تركز الوكالة على التدريب وتطوير القدرات كاستراتيجية تساعد في تحسين وزيادة القدرات لدى الموظفين لتحمل الأعباء على الوجه الصحيح وتسهيل عملية التدوير الوظيفي.
- ضرورة أن تهتم الوكالة بمراقبة ومتابعة التدوير الوظيفي، وهذا يتطلب الاهتمام بالتصميم الوظيفي الذي يشمل: تحديد الأداء المطلوب، أنواع النشاطات المطلوبة، حجم المسؤوليات، الأدوات المستخدمة، طبيعة العلاقات، ظروف العمل والبيئة المحيطة.

## 3. دراسة (أبو مسعود، 2010) بعنوان: "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجها"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس - العمر - الراتب - المؤهل العلمي - المسمى الإداري - الحالة الاجتماعية) وتحديد أسباب ومصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها، وقد استخدمت الباحثة مقياس ماسلاك للاحتراق بعد إجراء تعديلات بسيطة عليه ليلائم أغراض البحث، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الإجهاد الإنفعالي وعدم الإنسانية) بينما كان مستوى الاحتراق منخفضاً على بعد (الإنجاز الشخصي).

وبناءً على نتائج الدراسة فقد أوصت الباحثة بالتقرب من الله وتبني القيم الدينية في المعاملات ما بين الزملاء في العمل، ضرورة اهتمام أصحاب القرار بظاهرة الاحتراق الوظيفي والعمل على التخفيف من حدة انتشارها من خلال تبني وزارة التربية والتعليم لاستراتيجيات تكسر الجمود والروتين كسياسة التدوير الوظيفي، والاهتمام بالجانب الترفيهي للموظفين وبالحوافز بشتى أنواعها، والنظر في أسلوب توزيع الأعمال على الأفراد على أساس إعادة تصميم الوظائف وبما يتناسب مع خصائص الفرد والعمل.

#### 4. دراسة (عواد، 2010) بعنوان: "الاحتراق النفسي لمعلمي المدارس الأساسية الحكومية الناتج عن دمج طلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بالصفوف العادية، وقد اشتمل مجتمع الدراسة على المعلمين والمعلمات في المرحلة الأساسية في المدارس التابعة لمديريات التربية والتعليم في نابلس، جنين، قباطية، وطولكرم.

أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية كانت متوسطة، وكانت من أهم التوصيات التي أشارت إليها هذه الدراسة:

- إجراء دراسات مسحية تقيس اتجاهات مديري ومعلمي المدارس العادية نحو دمج التلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية، وذلك لتسهيل وضع خطة تضمن تقبل المعلمين لدمج التلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية.
- إجراء دراسات مقارنة حول درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف العادية ومعلمي الصفوف التي تحوي تلاميذ ذوي احتياجات خاصة.

5. دراسة (ناصر، 2010) بعنوان: "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنماط القيادة السائدة في المنظمات الأهلية الفلسطينية، والتعرف على الأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، كما هدفت إلى تحديد مدى تأثير المتغيرات الشخصية (المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر، الجنس)، ومدى تأثير المتغيرات التنظيمية (مصرفاتها، عمرها الزمني، عدد الموظفين) على تقديرات العاملين للنمط القيادي السائد وأثره على الأداء الوظيفي.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن النمط القيادي الديمقراطي هو الأكثر استخداماً في المنظمات الأهلية الفلسطينية، يليه النمط القيادي الأوتوقراطي، وأخيراً النمط القيادي الحر.

وقد قام الباحث بتقديم عدة توصيات تهدف إلى تعزيز ممارسة النمط القيادي الديمقراطي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، وتحسين مستوى الأداء الوظيفي، كذلك قدمت الدراسة بعض الأفكار لدراسات مستقبلية.

6. دراسة (جلعود، 2008) بعنوان: "وسائل معالجة ضغوط العمل لدى إداريي الجامعات في محافظة الخليل - فلسطين ومؤشراتها ونتائجها"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مضيعات الوقت وضغط العمل، ومعرفة المؤشرات الدالة عليه، والآثار والنتائج الدالة عليه، والوسائل الممكن استخدامها لمعالجته.

وقد توصل الباحث إلى عدد من التوصيات، أهمها:

- محاولة توفير نظام عادل للحوافز والمكافآت التي تزيد من اهتمام العاملين وتزيد من رضاهم الوظيفي وتقلل من دوران العمل والشعور بالضغط.
- ضرورة توضيح الوصف الوظيفي لكل موظف عند استلامه المنصب الإداري الذي سيعمل به.

- محاولة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب حتى يكون هناك تناسب بين الوظيفة وبين شخصية الموظف وقدرته.
- الحرص على حسن إدارة الوقت وتنظيمه خلال العمل وذلك لدوره الكبير في التخفيف من حدة ضغط العمل.

#### 7. دراسة (الشيخ خليل، 2008) بعنوان: "الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى شيوع الاحتراق النفسي لدى المعلمين، كما هدفت إلى معرفة الفروق في الاحتراق النفسي التي تعزى إلى: (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية التي يعمل بها المعلم)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استهداف مقياس للاحتراق النفسي من إعداد الباحث.

وقد أشارت نتائج دراسة إلى:

- ضعف شيوع الاحتراق النفسي لدى فئة المعلمين.
- أشارت النتائج أيضاً أن حملة الدبلوم المتوسط أقل احتراقاً من حملة البكالوريوس.
- عامل الخبرة لا يعد ذا قيمة تؤثر على الاحتراق النفسي للمعلم، وقد يعود ذلك إلى إمكانية انتقال أثر الخبرة بين المعلمين.

#### 8. دراسة (العصي، 2007) بعنوان: "العوامل النفسية المرتبطة بالاحتراق الوظيفي لدى الممرضين"

هدفت هذه الدراسة إلى بحث العوامل النفسية المرتبطة بالاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مدينة غزة، وقد استخدم الباحث عدة مقاييس لقياس فرضيات الدراسة، مثل: مقياس الاحتراق الوظيفي للتمريض، مقياس ضغوط العمل للتمريض، مقياس الدعم الاجتماعي للتمريض، مقياس لقياس العمر والجنس والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة، وقد أسفرت النتائج عن أن مستوى

الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين كان بنسبة 50%، ومن أهم التوصيات التي تقدمت بها الدراسة: تحسين النظام الإداري، إعادة تصميم نظام عمل وفق منظومة التوصيف الوظيفي، تحسين منظومة الأمان الصحي، وتفعيل نظام الإرشاد النفسي للموظفين.

## 9. دراسة (حرز الله، 2007) بعنوان: "مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات وعلاقته برضاهم الوظيفي"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات وعلاقته برضاهم الوظيفي في محافظات غزة، وقد قام الباحث بتقديم عدة توصيات منها:

- التأكيد على أن النظام المدرسي والعمليات التعليمية داخله لا يمكن أن تتحسن إلا بالتعاون البناء والمثمر والمشاركة الإيجابية بين جميع عناصر النظام التعليمي وأنها لا تقتصر على مدير المدرسة وحده، وأن عمليات التفويض لا تنقص من حق مدير المدرسة أو من سلطاته ولكنها تخفف العبء الإداري وتبني قيادات جديدة ذات خبرة قادرة على التغيير والتطوير.
- المحلي وتوطيد العلاقة التعاونية معهم مما ينعكس بالإيجاب نحو الطلبة وتحصيلهم الدراسي.
- ضرورة تفعيل اللجان المالية بالمدارس بصورة حقيقية، والعمل على تبادل الأدوار بين المعلمين سنوياً .

## 10. دراسة (الخطيب، 2004) بعنوان: "النمط القيادي السائد لدى المدراء في المنظمات الحكومية الفلسطينية في محافظات غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على النمط القيادي السائد لدى المدراء في المنظمات الحكومية الفلسطينية في محافظات غزة، والتعرف على درجة الاختلاف في الأنماط القيادية باختلاف متغيرات الدراسة: الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي وعدد المرؤوسين، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم سمات الإدارة الفلسطينية، وقد دلت النتائج على تفوق النمط الديمقراطي على باقي الأنماط القيادي لدى المدير في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، أيضاً دلت النتائج على وجود علاقة إيجابية بين النمط الديمقراطي وبعض الممارسات الإدارية وهي:

البعد عن المركزية، والمشاركة في اتخاذ القرارات والاهتمام بالعمل والموظف، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي من شأنها تحسين ودعم مستوى الأداء الإداري والقيادة الإدارية بوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، كي تتمكن من تحقيق الأهداف المنوطة بها بأقصى كفاءة ممكنة.

#### 11. دراسة (المحمود، 2000) بعنوان: "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية في محافظات شمال فلسطين وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية في محافظات شمال فلسطين، والتحقق من وجود علاقة بينها وبين بعض المتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، مستوى التعليم، عدد سنوات التدريس، الحالة الاجتماعية، ومكان الإقامة).

وبعد تحليل نتائج الدراسة توصل الباحث إلى ما يلي:

- كان مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي عالياً على بعد الإجهاد الانفعالي ومعتدلاً على بعدي تبدل المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لكلٍ من: متغير العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة، الحالة الاجتماعية، مكان الإقامة على جميع أبعاد الاحتراق النفسي.

وبناءً على نتائج الدراسة، فقد قدم الباحث عدد من التوصيات لكل من المعلمين والسلطات التربوية الفلسطينية، كما أوصى الباحث بإجراء عدد من الدراسات التي تزيد من المعرفة بموضوع الاحتراق النفسي.

#### 12. دراسة (رمضان، 1999) بعنوان: "ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في المقرات الرئيسية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية، وتحديد

العلاقة بين ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف وعدد من المتغيرات الديموغرافية: (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المركز الوظيفي).

وقد استخدم الباحث استبانة ماسلاش لقياس الاحتراق النفسي، كما استخدم الباحث استبانة استراتيجيات التكيف التي قام بإعدادها بالاستعانة بالأدب التربوي والدراسات السابقة، وكانت أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن مستوى انتشار الاحتراق النفسي لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية معتدلاً على بعدي الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر وعالياً على بعد نقص الشعور بالإنجاز.

وقد أوصت الدراسة بالعديد من المقترحات لحث المسؤولين في السلطة الوطنية الفلسطينية على إيلاء موضوع الاحتراق النفسي الأهمية الكافية للتقليل من انتشار هذه الظاهرة.

### 13. دراسة (عودة، 1998) بعنوان: "ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، وقياس مستوى ضغط العمل والتعرف على مصادره، كما تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة ما بين الاحتراق الوظيفي وضغط العمل ومجموعة من المتغيرات (العمر، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية)، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث استبانة ماسلاش لقياس الاحتراق النفسي، كما قام ببناء استبانة خاصة بضغط العمل، وكانت أهم النتائج التي توصل إليها الباحث ما يلي:

- كان مستوى انتشار الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية معتدلاً.

- لا يوجد تأثير لكل من متغيرات الدراسة (العمر، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية) على كلٍ من الاحتراق النفسي وضغط العمل.
- توجد علاقة إيجابية بين ضغط العمل والاحتراق النفسي.

وقد تقدم الباحث بعدد من التوصيات للفت أنظار المعنيين إلى معاناة المعلم الفلسطيني والتخفيف من حدة الضغط عليه لما له من أهمية في بناء المجتمع الفلسطيني.

## ثانياً : دراسات في البيئة العربية

### 14. دراسة (الظفري، والقريوتي، 2010) بعنوان: "الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان"

استهدفت هذه الدراسة التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان، ومدى اختلاف هذه المستويات بناءً على التخصص، المؤهل الدراسي، والحالة الاجتماعية للمعلمات، بالإضافة إلى الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي وكل من الخبرة التدريسية، الدورات التدريبية للمعلمات، والمستويات الاقتصادية لطلاب المدرسة.

وقد استخدم الباحثان مقياس ماسلاك وجاكسون للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة: الإجهاد الإنفعالي، تبدل الشعور، ونقص الإنجاز، وأشارت النتائج إلى وجود مستوى منخفض من الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة، وأن مستويات الاحتراق اختلفت باختلاف التخصص والمؤهل الدراسي، بينما لم توجد فروق دالة إحصائية تعزى للحالة الاجتماعية للمعلمة، كما دلت النتائج على أن جميع أبعاد الاحتراق لدى المعلمات ترتفع كلما انخفض المستوى الاقتصادي لطلاب المدرسة، بينما لم توجد علاقة لمعظم أبعاد الاحتراق بالخبرة التدريسية والدورات التدريبية.

وكانت من أهم التوصيات التي قدمها الباحثان في هذه الدراسة ضرورة مواصلة الدراسات العلمية للكشف عن الخصائص النفسية لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم للتأكد من توفر بيئة صحية تشجع هذه الفئة من المعلمات على الاستمرار في العمل مع هؤلاء التلاميذ، كما يوصي الباحثان بضرورة إجراء دراسات تساعد في الكشف عن المتغيرات الأخرى المرتبطة بالاحتراق النفسي في مجتمع معلمات أو معلمي التلاميذ ذوي صعوبات التعلم.

### 15. دراسة (علي، 2008) بعنوان: "الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا"

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الإنهاك النفسي والتوافق الزوجي، وعلاقة الإنهاك النفسي بكل من: الجنس، سنوات الخبرة، نوع الفئة التي يقوم المعلم بتدريسها.

وقد استخدم الباحث مقياس خاص بالإرهاك النفسي من إعداد الباحث نفسه، وكانت من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباطية سلبية بين الإرهاك النفسي والتوافق الزوجي لدى عينة الدراسة.

ومن أهم التوصيات التي قدمها الباحث عقد دورات وإقامة ندوات تختص بكيفية مواجهة الضغوط في بدايتها حتى لا يتفاقم الأمر، السماح بتقلات المعلمين بين المدارس، حيث يكون التنقل برغبة المعلم ، مما ينعكس بالإيجاب على المعلم وحالته النفسية والأدائية، أن يحتفظ المعلم بهدوئه ورباطة جأشه عند الاستفزاز أو الغضب ، بل عليه أن يبتسم دائماً وبخاصة عند المواقف والأحداث الصعبة.

#### 16. دراسة (الزهراني، 2008) بعنوان: "الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة ما بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي - الاجتماعية - السيطرة - المسؤولية)، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي نتيجة لاختلاف (سنوات الخبرة، العمر، المؤهل، الحالة الاجتماعية) لدى عينة من العاملات في مدينة جدة.

وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي - الاجتماعية - السيطرة - المسؤولية)، ومن أهم التوصيات التي قدمتها الباحثة في هذه الدراسة وضع بعض الحلول والبرامج الإرشادية التي تخفف من شدة الاحتراق وتساعد العاملات على تحقيق تكيف أفضل مع ضغوط العمل، وتصميم برامج علاجية وقائية لمساعدة العاملات على التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي.

17. دراسة (العنزي، والمشعان، 2006) بعنوان: "خصائص العمل وعلاقته بالاحترق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت"

تهدف هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين خصائص العمل والاحترق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الحكومي في الكويت  
وقد استخدمت الدراسة الأدوات التالية:

- مقياس خصائص العمل: والذي أعده هلريجل وزملائه Helleriege et al., 1992 .
- مقياس الاحتراق الوظيفي: والذي قامت بإعداده ماسلاك وزملائها Maslach et al., 1996.
- مقياس الأداء الوظيفي.

ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، قدم الباحثان التوصيات التالية:

- زيادة مهارة الموظف العملية لزيادة كفاءته في أداء العمل واكتساب هذه المهارات يقلل من الاحتراق الوظيفي.
- زيادة التدريب على الطمأنينة والاسترخاء من بين العوامل التي تساعد الموظفين على مواجهة انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي في مجال العمل.
- تكثيف البرامج التوعوية والتعليمية لرفع مستوى الوعي عند الموظفين بالأضرار الناجمة عن انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- عقد برامج تدريبية ودورات للموظفين في كيفية التعامل مع الاحتراق الوظيفي وفن التعامل مع الجمهور.

18. دراسة (القيوتي، والخطيب، 2006) بعنوان: "الاحترق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلبة العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، واستخدم الباحثان مقياس شرنك (Shrink, 1996) للاحتراق النفسي لتحقيق أهداف الدراسة.

أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى لجنس المعلم أو حالته الاجتماعية، في حين أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى كلٍ من: مستوى الدخل، تخصص المعلم، فئة الطالب (عادي أو من ذوي الاحتياجات الخاصة).

وبناءً على نتائج هذه الدراسة، يرى الباحثان أنه من الاستراتيجيات التي يمكن أن يستخدمها المعلم للتخفيف من درجة الاحتراق النفسي التي يشعر بها: وضع أهداف واقعية ومرنة يمكن الوصول إليها، وعدم حمل أعباء العمل للبيت، وتنظيم العمل داخل الفصل، وتأمين وترتيب الأجهزة والوسائل والمصادر المساعدة على التعلم، كذلك يوصي الباحثان بعقد دورات تدريبية مدروسة للمعلمين ومعرفة أثرها على مستوى الاحتراق النفسي لديهم، كما يوصي الباحثان بإجراء دراسات لمقارنة درجات الاحتراق النفسي التي يشعر بها معلمو ذوي الاحتياجات الخاصة مع العاملين في مجالات أخرى مثل الخدمة الاجتماعية، الإرشاد النفسي، العلاج الطبيعي والوظيفي والنطقي.

#### 19. دراسة (العتيبي، 2005) بعنوان: "الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في معاهد التنمية الفكرية - دراسة مقارنة"

هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي ثلاث فئات من فئات الإعاقة وهي تعدد العوق والتوحد والإعاقة العقلية بشكل عام على الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، ومستوى الاحتراق النفسي لكل فئة على حدة، كما تهدف الدراسة إلى معرفة ما إذا كان للخبرة التدريسية ووجود مساعد معلم وتوفير الدعم والمساندة والمادة العلمية دور في انخفاض مستوى الاحتراق النفسي للفئات الثلاث.

استخدم الباحث في هذه الدراسة قائمة ماسلاك للاحتراق النفسي، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن معلمي ثلاث فئات من المعاقين بشكل عام (متعددي العوق، التوحيديين، المعاقين عقلياً) يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة معتدلة وفق معايير ماسلاك للاحتراق النفسي على بعدي

الإجهاد الإنفعالي ونقص الشعور بالإنجاز، في حين كان مستوى الاحتراق النفسي منخفضاً على بعد تبلد المشاعر.

وفي ضوء نتائج الدراسة فقد قدم الباحث عدداً من التوصيات أهمها:

- مساعدة معلمي التلاميذ التوحديين على تخطي مصادر الاحتراق النفسي وتأهيلهم نفسياً وتربوياً على التعامل مع تلاميذهم.
- إجراء دراسة مشابهة على المستوى الوطني للتعرف على درجة الاحتراق النفسي لمعلمي فئات الإعاقة المختلفة.

## 20. دراسة (الجمالي، وحسن، 2003) بعنوان: "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية بسلطنة عُمان"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية أثناء الخدمة في سلطنة عُمان، وأثر كل من متغيرات الجنس والجنسية والخبرة والمؤهل العلمي ونوع إعاقة الطلبة الذي يعملون معهم في مستويات الاحتراق النفسي للمعلم، وقد تم استخدام أداتين للإجابة عن أسئلة الدراسة هما: مقياس ماسلاش وجاكسون للاحتراق النفسي واستبانة الاحتياجات التدريبية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة معتدلة.

وكانت من أهم التوصيات التي تتضمنتها الدراسة: عقد دورات تدريبية من قبل متخصصين لتوضيح طبيعة الضغوط ومصادر الاحتراق النفسي وبيان أسبابها وآثارها وأبعادها الإيجابية والسلبية وكيفية مواجهتها واحتوائها والسيطرة عليها ضمن مستويات صحية مقبولة، كذلك إجراء المزيد من الدراسات للتعرف على أسباب الاحتراق النفسي لدى معلم التربية الخاصة، وعدم الاعتماد على المعلمين وحدهم في تقدير الاحتياجات التدريبية.

**21. دراسة (الزغول، وآخرون، 2003) بعنوان: "الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات وعلاقته بإدراكهم للنمط القيادي لمديري ومديرات مدارس الكرك الثانوية الحكومية"**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات وعلاقته بالنمط القيادي الذي يتبعه مدير المدرسة كما يدركه المعلمون والمعلمات، واستخدمت هذه الدراسة مقياسين: مقياس وصف سلوك المدير القيادي LBDQ لقياس إدراك المعلم لنمط قيادة مدير/مديرة، ومقياس ماسلاك للاحتراق النفسي MBI لقياس درجة الاحتراق النفسي عند المعلمين والمعلمات.

وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود درجة عالية من الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات على بعد الإجهاد الإنفعالي، ودرجة متوسطة على بعدي تبدل المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز، ومن أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة:

- ضرورة تبني مديرو المدارس للتوجه نحو الأفراد كنمط قيادي، لما له من تأثير إيجابي على سلوك المعلمين ومشاعرهم وبالتالي على تقليل مستوى الاحتراق النفسي لديهم.
- ضرورة إجراء أبحاث مستقبلية تتعلق بتأثير عوامل بيئية ووظيفية أخرى، مثل العبء الدراسي، ونمط العلاقة مع الزملاء والطلبة، والدعم الاجتماعي، والوضع الأسري، في ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين.

**22. دراسة (القرني، 2003) بعنوان: "الإعلام والاحتراق النفسي، دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية"**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الاحتراق النفسي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية السعودية، وذلك من خلال مسح ميداني لمختلف منسوبي الأجهزة الإعلامية الرسمية والخاصة في المملكة العربية السعودية، وتم توظيف مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، وأهم النتائج التي أشارت إليها هذه الدراسة هي:

- هناك درجة متوسطة من الاحتراق النفسي في أبعاده الثلاثة متمثلة في: الإجهاد الإنفعالي، التبلد الإحساسي، والإنجاز الشخصي في ممارسة العمل الإعلامي في المملكة العربية السعودية.
- أوضحت نتائج الدراسة أيضاً أن الاحتراق النفسي يبدو أكثر وضوحاً بين الفئات التالية: (الإناث، السعوديون، حملة الدكتوراه، المتزوجون، الأصغر سناً، والأقل دخلاً وخبرة في مجال الإعلام).

### 23. دراسة (الزيود، 2002) بعنوان: "واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن"

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والتربويين في المدارس الحكومية التابعة لمحافظة الزرقاء على تكرار وشدة أبعاد مقياس ديفيد جيلدارد للاحتراق النفسي، كما يهدف إلى التعرف على مدى اختلاف مستويات الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة باختلاف متغيرات الجنس، والخبرة في الإرشاد، والتخصص، والمؤهل العلمي، ومكان العمل.

ولقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن:

- مستوى الاحتراق النفسي للمرشدين النفسيين والتربويين في محافظة الزرقاء بشكل عام قد بلغ درجة متوسطة من الاحتراق النفسي على مقياس جيلدارد.
- الاحتراق النفسي لدى الإناث أكثر منه لدى الذكور.
- من لديه خبرة أقل يكون أكثر احتراقاً نفسياً من الذين لديهم خبرة أكثر من أربع سنوات.
- درجة الاحتراق النفسي لحملة البكالوريوس أعلى ممن لديهم دراسات عليا في الإرشاد النفسي.

أما أهم توصيات الدراسة فهي:

- ضرورة تحديد المهام التي يقوم بها المرشد وتقليل الأعباء الوظيفية التي تلقى على عاتق المرشدين.

- توفير الحوافز المعنوية والمادية للمرشدين التربويين والنفسيين.
- إجراء المزيد من الدراسات على متغيرات أخرى لها علاقة بالاحترق النفسي.

## 24. دراسة (آل مشرف، 2002) بعنوان: "مصادر الاحتراق النفسي التي تتعرض لها عينة من عضوات هيئة التدريس بجامعة الملك سعود بالرياض"

تناولت هذه الدراسة ظاهرة الاحتراق النفسي لدى عضوات هيئة التدريس بمركز الدراسات الجامعية للبنات التابع لجامعة الملك سعود بالرياض، وتم إعداد قائمة لمصادر الاحتراق النفسي مستمدة من واقع عمل العضوات وطبيعته، وهذه المصادر حسب وجهة نظر الباحثة هي:

حجم العمل الزائد، العلاقة مع الطالبات، العلاقة مع الزميلات، العلاقة مع إدارة القسم، العلاقة مع إدارة المركز، البيئة المادية للتدريس، وآثار ضغوط العمل.

وقد أوضحت نتائج هذه الدراسة معاناة عضوات هيئة التدريس من الاحتراق النفسي بدرجة مرتفعة بشكل عام، وتفاوتت درجة الاحتراق النفسي بالنسبة لمصادر القائمة السبعة، حيث حصلت مصادر البيئة المادية للتدريس، وآثار ضغوط العمل، والعلاقة مع الطالبات، والعلاقة مع إدارة المركز على متوسطات مرتفعة، وكشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية بالنسبة لمتغيرات الجنسية والعمر والدرجة العلمية والتخصص وسنوات الخبرة وذلك على بعض أبعاد القائمة والقائمة ككل.

وكانت من أهم التوصيات التي أشارت إليها الدراسة:

- إجراء المزيد من الدراسات حول ظاهرة الاحتراق النفسي التي قد تعانيها عضوات هيئة التدريس في الأقسام النسائية للجامعات السعودية وفي كليات البنات في مناطق المملكة المختلفة.
- ضرورة اهتمام إدارة الأقسام النسائية في الجامعات والكليات بمعالجة أوجه القصور والنقص التي تسبب الإجهاد لعضوات هيئة التدريس، ومن ثم الاحتراق النفسي، وماله من آثار سلبية على الأداء الأكاديمي والعلاقات الإنسانية.

25. دراسة (جاد الله، 2002) بعنوان: "دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر"

استهدفت هذه الدراسة دراسة وتحليل ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة المصرية، وذلك من خلال وضع نموذج مقترح يتكون من خمسة عناصر متتالية ومتداخلة، وكانت من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل لدى المرأة محل الدراسة هي على النحو التالي: صراع الأدوار، التقليل من شأن المرأة، طبيعة العمل، الهيكل التنظيمي، التمييز النوعي، ضغط الوقت، القيود الاجتماعية، الصراع، الشعور بالعزلة، نقص المهارات، القوالب الثابتة، الخوف من المجهول.

أما أهم التوصيات التي أشارت إليها الدراسة هي:

- ضرورة قيام إدارة المنظمات التي لديها عمالة من النساء بصفة مستمرة بدراسة وتحليل ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة، وذلك للتعرف على درجة الضغوط ومصادرها وآثارها، حتى يمكن وضع الأساليب التي تخفف من تلك الضغوط.
- إعداد وتنفيذ برامج تدريبية خاصة بالمرأة، وإعطائها فرصاً متساوية مع زملائها الرجال في برامج التدريب على تنمية المهارات القيادية والإشرافية.
- على إدارة المنظمات التي بها عمالة من النساء، العمل على توفير مناخ مساند للمرأة، بحيث يساهم في التخفيف من الضغوط الناتجة عن الصراع بين أدوارها التقليدية وأعبائها الوظيفية، وذلك من خلال اتباع سياسات إدارية متعددة.

26. دراسة (يحيى، وحامد، 2001) بعنوان: "مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقلياً في اليمن"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقلياً في اليمن، وفيما إذا كانت هناك فروق في هذه المصادر تُعزى إلى متغيرات جنس المعلم، ومؤله العلمي، وسنوات خبرته، ودرجة إعاقة الطلبة.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقلياً في اليمن كانت: خصائص الطلبة، وظروف العمل، بينما لم يظهر مستوى يمكن اعتباره مصدراً للاحتراق النفسي على بُعدي الخصائص الشخصية للمعلم، والإدارة والزملاء. كما أشارت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق في مصادر الاحتراق النفسي تُعزى إلى متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي للمعلم، وسنوات خبرة المعلم، بينما وُجدت فروق في مصادر الاحتراق النفسي تُعزى إلى متغير درجة إعاقة الطلبة،

وكانت من أهم التوصيات التي أشارت إليها الدراسة: إجراء المزيد من الدراسات حول نفس الموضوع باستخدام متغيرات لم تتناولها الدراسة الحالية.

## 27. دراسة (الفرح، 2001) بعنوان: "الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في المؤسسات والمراكز ذات العلاقة في دولة قطر، وحاولت الدراسة معرفة مدى اختلاف مستوى الاحتراق النفسي باختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية كالجنس والجنسية والتخصص العلمي والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة والراتب الشهري ونوع الإعاقة.

ومن أهم التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة ما يلي:

- إجراء بعض الدراسات المسحية بهدف معرفة واستقصاء الأسباب والظروف التي تخلق الشعور بالاحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل عام، والعاملين مع ذوي الإعاقات المتعددة بشكل خاص.
- تدريب كوادر مهنية متخصصة تكون قادرة على تقديم الاستشارات اللازمة للتصدي لضغوط العمل والاحتراق النفسي.
- التأكد من مناسبة أعباء العمل والمهام الموكلة لقدرات ومؤهلات العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة لتجنب شعورهم بالعجز ونقص الشعور بالإنجاز.

28. دراسة (طوالبه، 1999) بعنوان: "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس التابعة لمحافظة إربد والمفرق وعجلون وجرش"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في الأردن، وأثر كل من متغيرات الجنس وصفة التعيين وعدد الحصص الأسبوعية وعدد المدارس التي يدرس فيها المعلم في مستويات الاحتراق النفسي للمعلم، وتم استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي للإجابة عن أسئلة الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن معلم الحاسوب في الأردن يعاني من الاحتراق النفسي بدرجة عالية وفق معايير ماسلاك للاحتراق النفسي، ولا يوجد فروق جوهرية بين مستويات الخصائص الديموغرافية لهذا المعلم، وبناءً على ذلك توصي هذه الدراسة بما يلي:

- إجراء المزيد من الدراسات للتعرف على أسباب الاحتراق النفسي لدى معلم الحاسوب في الأردن أكثر من غيره من المعلمين.
- دراسة أوضاع العمل المحيطة بمعلم الحاسوب، والظروف النفسية التي يعيشها، وتأثيرها على مستوى الاحتراق النفسي لديه.
- إجراء المزيد من الدراسات التي تتناول متغيرات ديموغرافية أخرى، كالحالة الاجتماعية، والسن، والمؤهل، وسنوات الخبرة، ومتغيرات أخرى ذات صلة.
- تهيئة الجو النفسي لمعلم الحاسوب، وإبعاد أسباب التوتر حتى يؤدي دوره بالشكل المناسب.

29. دراسة (مقابله، والرشدان، 1996) بعنوان: "الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات"

هدفت هذه الدراسة إلى بحث ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية، ومعرفة فيما إذا كان هناك أثر دال إحصائياً لمتغيرات الجامعة، أو الكلية، أو الرتبة الأكاديمية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم مقياس "ماسلاك" للاحتراق النفسي ذو الصورة الجديدة، والذي يتكون من ثلاثة أبعاد هي: الإجهاد الانفعالي، وتبلد الشعور، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي، وقبل استخدام هذا المقياس تم التأكد من صدقه وثباته.

وقد كشفت هذه الدراسة عن أن هناك درجة عالية من الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كل من الجامعات الثلاث.

وفي ضوء النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة قدم الباحثان عدداً من التوصيات التي تهم الباحثين الآخرين أهمها: إجراء تقصي أسباب الاحتراق النفسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الأردنية الثلاث: اليرموك والأردنية ومؤتة، وبضرورة استقصاء أسباب الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية وكلية الآداب للتعرف على المشكلات التي تواجههم بشكل خاص، وللتخفيف من هذه الظاهرة بين أعضاء هيئة التدريس يجب على الجامعات تهيئة المناخ المناسب وحشد الإمكانيات لتحقيق النمو الأكاديمي والمهني الذي يتيح لأعضاء هيئة التدريس تحقيق ذواتهم والوفاء بمسؤولياتهم على نحو أفضل مما يساعد الجامعات على تحقيق الأهداف المنشودة.

### 30. دراسة (الطحاينة، وعيسى، 1996) بعنوان: "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن، وأثر كل من متغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي ونوع المدرسة التي يعمل فيها المعلم والدخل الشهري والمنشآت والملاعب، والسلوك القيادي للمدير على مستويات الاحتراق النفسي للمعلم.

وقد تم استخدام مقياس ماسلاش المعدل للاحتراق النفسي، واستبانة وصف القائد، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن معلمي التربية الرياضية في الأردن يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة.

وبناءً على نتائج الدراسة فقد كانت أهم التوصيات التي أشارت إليها الدراسة هي:

- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث التي تتناول متغيرات ديموغرافية كالحالة الاجتماعية والسمات الشخصية ومتغيرات أخرى وثيقة الصلة بالعمل مثل: دافعية المعلم، وغموض الأدوار وتعارضها.

- ضرورة اهتمام متخذي القرار بوزارة التربية والتعليم بالتخفيف من العبء الوظيفي الملقى على عاتق المعلمين.
- الاهتمام بالسلوك القيادي الذي يتبعه المدير في تعامله مع المعلمين وفي نوعية العلاقة بينهم لما له من أثر في مستوى الاهتمام النفسي للمعلمين.

### 31. دراسة (محمد، 1995) بعنوان: "بعض سمات الشخصية ومدة الخبرة وأثرها على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين"

تم إجراء هذه الدراسة بغرض التعرف على أثر بعض سمات الشخصية (كما تقاس بقائمة الشخصية لجوردون) والجنس ومدة الخبرة على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين، وكذلك التعرف على مدى إسهام هذه المتغيرات في التنبؤ بدرجة احتراقهم النفسي، وتم تطبيق قائمة الشخصية لجوردون، ومقياس الاحتراق النفسي للمعلمين الذي أعده سيدمان وزاجر.

وأوضحت نتائج الدراسة ما يلي:

- المعلمين الأكثر خبرة أقل احتراقاً من أقرانهم الأقل خبرة.
- لا توجد فروق دالة بين المعلمين والمعلمات في الاحتراق النفسي.
- توجد علاقة عكسية دالة بين الاحتراق النفسي وكل متغير من المتغيرات المستقلة موضوع الدراسة الحالية - على حدة - باستثناء الجنس، حيث كانت العلاقة بينه وبين الاحتراق النفسي غير دالة.
- تم ترتيب المتغيرات المستقلة، موضوع الدراسة الحالية، بحسب تأثيرها على الاحتراق النفسي للمعلمين لتصبح على النحو التالي: مدة الخبرة، الحرص، الحيوية، التفكير الأصيل، العلاقات الشخصية.

**32. Sowmya & Panchanatham, (2011), "Job Burnout: An Outcome of Organizational Politics in Banking Sector"**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأسباب الرئيسية التي تسهم في الاحتراق الوظيفي كنتيجة هامة من نتائج السياسات التنظيمية، وتقديم المقترحات التي من شأنها التخفيف من حدة هذه الظاهرة، وقد طبقت الدراسة على العاملين في القطاع المصرفي في مدينة تشيناي الهندية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن العاملين في القطاع المصرفي العام والخاص يشعرون أنهم يستنفذون كل جهودهم تماماً، وأنهم يعملون أعمالاً شاقة، كما أنهم يعتقدون بشدة ارتباطهم بالتزامات ومسؤوليات متعلقة ببيئة العمل، ويشعرون أيضاً أنهم مستنزفون عاطفياً ويشعرون بالتوتر نتيجة التعامل مع الناس، كما يرى الباحثان في هذه الدراسة أن أكثر النتائج مثيرة للاهتمام هو ارتفاع مستوى الاحتراق لدى العاملين الأصغر سناً.

ومن أهم المقترحات التي قدمتها هذه الدراسة:

ضرورة اتخاذ خطوات من أجل حل المشاكل في أسرع وقت ممكن وفقاً للأولوية من أجل تجنب المزيد من التوتر والقلق لدى العاملين والذي يؤدي إلى ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي لديهم.

**33. Nordang, & others, (2010), "Burnout in Health-Care Professionals During Reorganizations and Downsizing: A Cohort Study in Nurses"**

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الاحتراق النفسي لدى العاملين في المراكز الصحية، وقد اشتملت عينة الدراسة على مجموعة من العاملين في مجال مهنة التمريض من ذوي الخبرة الطويلة في وحدة مرض السرطان، وكان عددهم (46) ممرض: رجل واحد و(45) امرأة.

وقد تم إجراء الدراسة باستخدام ثلاثة استطلاعات رأي خلال فترة مدتها (30) شهراً، تمت خلالها إجراء تغييرات شاملة وتقليص لحجم العمالة في هذه الوحدة.

وقد تم استخدام مقياس بيرغن للاحتراق النفسي (BBI) في كل استطلاع من الاستطلاعات الثلاثة، بالإضافة إلى مقياس الشعور بالتلاحم (SOC) في الاستطلاع الأخير.

وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك زيادة كبيرة غير متوقعة في درجة الاحتراق النفسي لدى هؤلاء الممرضين. ويعتقد الباحثون في هذه الدراسة أن إعادة التنظيم هي التفسير الوحيد المحتمل لذلك.

### 34. Bayram, & others, (2010), "Burnout, Vigor and Job Satisfaction among Academic Staff"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق الوظيفي والطاقة لدى الأكاديميين، وعلاقته بالرضا الوظيفي، الكآبة، القلق، والضغط، وقد استخدم الباحثون لتحليل نتائج الدراسة:

- Shirom-Melamed Burnout & Vigor
- Minnesota Job Satisfaction Scale
- Lovibond's Depression-anxiety and Stress Scales

وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتوزيعها على العاملين الأكاديميين في المؤسسات الأكاديمية في تركيا، وكانت نسبة الاسترداد 22%.

وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة ما يلي:

- شيوع ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الأكاديميين.
- أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي شيوعاً هو الإجهاد العاطفي.
- الأكاديميين المبتدئين أكثر عرضة لخطر الاحتراق الوظيفي.
- الإناث أسرع تأثراً من الذكور وبالتالي أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي.
- العمر والحالة الاجتماعية لا تؤثر في الاحتراق.
- يرتبط الاكتئاب بالاحتراق الوظيفي بشكل مباشر، في حين يرتبط القلق والضغط بشكل غير مباشر بالاحتراق من خلال تأثير الاكتئاب.

### 35. Hogan & Mcknight, (2007), "Exploring Burnout Among University Online Instructors: An Initial Investigation"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ووصف ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى معلمي التعليم العالي على الإنترنت. وقد اشتملت عينة الدراسة على عدد (76) من المعلمين الذين يمارسون مهنة التعليم عبر الإنترنت في الولايات المتحدة، وقد تم إجراء دراسة استقصائية ديموغرافية، واستخدام مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي لتحقيق أغراض الدراسة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- المعلمون يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي: درجة متوسطة من الإجهاد العاطفي، درجة مرتفعة من تبدل الشخصية، درجة منخفضة من الإنجازات الشخصية.
- هناك اختلاف واضح في درجة الاحتراق الوظيفي بين الجنسين، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن الإناث يعانون من درجة عالية من الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة مقارنةً بنظرائهن من الرجال.

ويوصي الباحث بما يلي:

- إجراء المزيد من البحوث حول العلاقة بين الجنس ودرجة الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين في التعليم العالي.
- إجراء المزيد من البحوث المتعلقة بمعرفة وتحديد العوامل التي يمكن أن تسهم في الاحتراق الوظيفي لدى معلمي التعليم العالي على الإنترنت، مثل: مستوى التعليم، فرص العمل، تصنيف الوظائف (معيد، أستاذ مساعد، أستاذ مشارك ..)، الخبرة في مجال التدريس عبر الإنترنت، العبء التدريسي، والتدريب الأكاديمي للتعليم عن بعد.

### 36. Alkhrisha, (2002), "Burnout Among A selective Sample of American and Jordanian Teachers"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عينة من المعلمين الأمريكيين والأردنيين والمصادر الرئيسية المسببة للتوتر لديهم، وقد اشتملت عينة الدراسة على (111) من

المعلمين الأمريكيين و(117) من المعلمين الأردنيين، واستخدم في اختبار العينة مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي.

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن المعلمون الأمريكيون يعانون من الاحتراق الوظيفي بدرجة متوسطة، في حين يعاني المعلمون الأردنيون من الاحتراق الوظيفي بدرجة عالية، أيضاً أظهرت النتائج أن المعلمون ذوي الخبرة أكثر احتراقاً من أقرانهم ذوي الخبرة الأقل.

ويرى الباحث أن العوامل المؤثرة والمسببة للاحتراق الوظيفي بالنسبة للمعلمين الأمريكيين تتمثل في: عبء العمل، عدم وجود الدعم للموظفين ولإدارة، عدم احترام المعلم من قبل المجتمع، اضطراب السلوك، وعدم مشاركة الوالدين.

أما العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي بالنسبة للمعلمين الأردنيين فهي تتمثل في: انخفاض الرواتب، سلوك الطلاب، عدم احترام المعلم من قبل المجتمع، ضعف العلاقة بين الزملاء في العمل، وعبء العمل.

### **37. Schaufeli, & others, (2002), "Burnout and Engagement in University Students: A Cross-National Study"**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والمشاركة من جهة، وبين الأداء الأكاديمي لدى طلبة الجامعة من جهة أخرى، وقد اشتملت عينة الدراسة على (1661) طالب، تم توزيعها على ثلاث جامعات أوروبية كما يلي: (623) طالب من أسبانيا، (727) طالب من البرتغال، (311) طالب من هولندا، وتضمنت العينة على (77%) من الإناث، و (23%) من الذكور.

واستخدم في هذه الدراسة مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة والذي تم تعديله بما يتناسب مع عينة الدراسة وأهدافها، واستخدم لقياس العوامل التالية: (التعب والإرهاق - التهكم والسخرية - انخفاض الكفاءة)، كما استخدم مقياس كفاءة العمل (UWES) لقياس العوامل التالية: (الحيوية والنشاط - التفاني - الاستيعاب)، وقد توصلت الدراسة إلى أن العلاقة بين الاحتراق النفسي والمشاركة علاقة عكسية.

### 38. Piedmont, (1993), "A Longitudinal Analysis of Burnout in the Health Care Setting: The Role of Personal Dispositions"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة السمات الشخصية الدائمة للفرد على درجة الاحتراق الوظيفي، وقد تم إجراء دراسة استطلاعية على مرحلتين، وكانت من أهم النتائج التي أشارت إليها هذه الدراسة أن هناك ارتباط قوي بين الاحتراق الوظيفي وبين الرضا الوظيفي يشير إلى أن بعض الأفراد الذين لا تتلاءم سماتهم الشخصية مع وظيفتهم فهم معرضون بشكل كبير لخطر الاحتراق الوظيفي والإرهاك العاطفي والمهني.

ويرى الباحث أن معرفة السمات الشخصية للأفراد يمكن أن يفيد في مناقشة احتياجات الأفراد التي يمكن أن تجعلهم أكثر ولاءً لعملهم، وبالتالي أقل عرضة للاحتراق الوظيفي.

## تعقيب عام على الدراسات السابقة

استعانت الباحثة في هذه الدراسة بـ (38) دراسة سابقة محلية وعربية وأجنبية، منها (27) دراسة تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي في فترات زمنية مختلفة من أبعاد وزوايا متعددة، و (6) دراسات تناولت مواضيع ذات صلة بمتغيرات الدراسة الحالية، وقد تبين للباحثة من خلال عرض الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق الوظيفي ما يلي:

◀ أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي لم يشبعها الباحثون والدارسون المحليون بحثاً، حيث إنه عند البحث والاطلاع لم تجد الباحثة سوى ثمانية دراسات محلية هي دراسة (جرار، 2011)، ودراسة (أبو مسعود، 2010)، ودراسة (عواد، 2010)، ودراسة (الشيخ خليل، 2008)، ودراسة (العصبي، 2007)، ودراسة (المحمود، 2000)، ودراسة (رمضان، 1999)، ودراسة (عودة، 1998) مما يعني قلة الأبحاث في البيئة الفلسطينية التي تُعنى بهذا الجانب من علم الإدارة حسب علم الباحثة.

◀ تنوعت المتغيرات المستقلة التي ربطها الباحثون بالاحتراق الوظيفي كعوامل مسببة له، وكان من أبرزها: الجدية في العمل، ضغط العمل، صلاحيات العمل، حجم العمل، خصائص العمل، قلة التعزيز الإيجابي، العلاقات الاجتماعية، توفر الدعم والمساندة، النمط القيادي للمدير، البيئة المادية المحيطة، الرضا الوظيفي، الأداء الأكاديمي، صراع القيم، استراتيجيات التكيف، التوافق الزوجي، وبعض سمات الشخصية، كما اشتركت الكثير من الدراسات السابقة في دراسة علاقة الاحتراق الوظيفي ببعض المتغيرات الشخصية مثل: الجنس، العمر، مدة الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الراتب الشهري، الحالة الاجتماعية، مكان العمل، التخصص.

◀ فيما يتعلق بعينة ومجتمع الدراسة، فإن غالبية الدراسات ركزت على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مجال التربية والتربية الخاصة مثل دراسة (جرار، 2011)، ودراسة (عواد، 2010)، ودراسة (الشيخ خليل، 2008)، ودراسة (علي، 2008)، ودراسة (الزهراني، 2008)، ودراسة (المحمود، 2000)، ودراسة (عودة، 1998)، ودراسة (الظفري، والقريوتي، 2010)، ودراسة (القريوتي، والخطيب، 2006)، ودراسة (العتيبي، 2005)، ودراسة (الجمالي، وحسن، 2003)، ودراسة (الزغول، وآخرون، 2003)، ودراسة (آل مشرف، 2002)، ودراسة (يحيى، وحامد، 2001)، ودراسة (طوالبه، 1999)، ودراسة (مقابلة،

والرشدان، 1996)، ودراسة (الطحائنة، وعيسى، 1996)، ودراسة (محمد، 1995)، ودراسة (Bayram & others, 2010)، ودراسة (Hogan & Mcknight, 2007)، ودراسة (Alkhrisha, 2002)، ومنها ما تناولت الاحتراق الوظيفي لدى العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم، مثل دراسة (أبو مسعود، 2010)، أو لدى المرشد النفسي والتربوي، مثل دراسة (الزيود، 2002)، أو لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل دراسة (الفرح، 2001)، في حين ركزت بعض الدراسات على العاملين في القطاع الصحي، مثل دراسة (Nordang & others, 2010)، ودراسة (العصبي، 2007)، ودراسة (Piedmont, 1993).

أما دراسة (رمضان، 1999) فقد استهدفت العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، ودراسة (العنزي، والمشعان، 2006) استهدفت العاملين في القطاع الحكومي، بينما استهدفت دراسة (القرني، 2003) العاملين في المؤسسات الإعلامية، في حين ركزت دراسة (Sowmya & Panchantham, 2011) على العاملين في القطاع المصرفي، أما دراسة (القرعان، 2011) استهدفت التعرف على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين الإداريين في وكالة الغوث الدولية في غزة، بينما ركزت دراسة (Schaulfeli & others, 2002) على الاحتراق الوظيفي لدى طلبة الجامعات.

◀ أما من حيث المقياس المستخدم للاحتراق الوظيفي فقد تعددت المقاييس المستخدمة لقياس درجة الاحتراق الوظيفي، إلا أن غالبية الدراسات استخدمت مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي، وعلى رأسها دراسة (جرار، 2011)، (أبو مسعود، 2010)، (الظفري، والقريوتي، 2010)، (العنزي، والمشعان، 2006)، (العنبي، 2005)، (القرني، 2003)، (الزغول، وآخرون، 2003)، (المحمود، 2000)، (رمضان، 1999)، (عودة، 1998)، وكذلك بعض الدراسات الأجنبية مثل دراسة (Hogan & Mcknight, 2006)، ودراسة (Alkhrisha, M., 2002)، ودراسة (Schaulfeli, & others, 2002)، ودراسة (Piedmont, 1993)، في حين استخدم الباحث في دراسة (محمد، 1995) مقياس الاحتراق النفسي الذي أعده "سيدمان وزاجر"، بينما استخدم الباحث في دراسة (الزيود، 2002) مقياس الاحتراق النفسي لـ "ديفيد جيلدارد"، كما استُخدم لقياس الاحتراق الوظيفي استبانة من إعداد الباحث نفسه في كل من دراسة (يحيى، وحامد، 2001)، ودراسة (محمود، 2005)، ودراسة (الشيخ خليل، 2008)،

ودراسة (علي، 2008)، ومقياس شرنك (Shrink, 1996) للاحتراق النفسي في دراسة (القيوتي والخطيب، 2006)، ومقياس بيرغن للاحتراق النفسي (BBI) في دراسة (Nordang & others, 2010)، أما في دراسة (العمصي، 2007) فقد استُخدم مقياس الاحتراق النفسي للتمريض.

كما استخدم بعض الباحثون إلى جانب ذلك مقاييس مختلفة أخرى تتناسب مع المتغيرات ذات العلاقة.

◀ لم يستهدف الباحثون في الدراسات السابقة دراسة الاحتراق الوظيفي لدى المرأة بشكل خاص، فيما عدا دراستين، هما: دراسة (الظفري، والقيوتي، 2010)، والتي تناولت الاحتراق الوظيفي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، ودراسة (آل مشرف، 2002)، والتي تناولت الاحتراق الوظيفي لدى عضوات هيئة التدريس في جامعة الملك سعود في الرياض. استعرضت الباحثة أيضاً بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة ببعض متغيرات الدراسة، مثل:

- دراسة (القرعان، 2011) عن التدوير الوظيفي.
- دراسة (ناصر، 2010) و (الخطيب، 2004) عن النمط القيادي.
- دراسة (جلعود، 2008) عن ضغط العمل.
- دراسة (جاد الله، 2002) عن ضغط العمل لدى المرأة.
- دراسة (حرز الله، 2007) عن المشاركة في اتخاذ القرارات.

بماذا تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة؟

من خلال استعراض الدراسات السابقة تبين للباحثة أن هذه الدراسة تتميز عن غيرها من الدراسات فيما يلي:

- ◀ تناولت الدراسة الحالية موضوع الاحتراق الوظيفي في المؤسسات الحكومية الفلسطينية ككل، وليس على قطاع محدد منها.
- ◀ تناولت الدراسة الحالية الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة بصفة خاصة.
- ◀ لم تتناول أي دراسة سابقة حسب علم الباحثة علاقة الاحتراق الوظيفي بالتدوير الوظيفي، أو بالمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة، أو مشاركة المرأة في اتخاذ القرارات.
- ◀ لم تتحدث أي دراسة من الدراسات السابقة عن الاحتراق الوظيفي لدى المرأة التي تعمل في المؤسسات الحكومية بالتحديد.

## الفصل الرابع

# الإطار العملي للدراسة

**المبحث الأول: منهجية الدراسة**

**المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرضيات  
الدراسة**

## الفصل الرابع المبحث الأول

# منهجية الدراسة

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
- صدق الاستبانة
- ثبات الاستبانة
- اختبار التوزيع الطبيعي
- الأدوات الإحصائية المستخدمة في  
الدراسة

## مقدمة

يتناول هذا المبحث المنهج المستخدم في الدراسة، ، ومجتمع وعينة الدراسة، والأداة المستخدمة وهي الاستبانة والتي تم إعداد بالاستعانة بمقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي، كما تم التأكد من صدق وثبات الاستبانة باستخدام الاختبارات الإحصائية الملائمة، ويتناول المبحث أيضاً اختبار التوزيع الطبيعي والذي تم بناءً عليه استخدام الاختبارات اللامعلمية لاختبار فرضيات الدراسة.

## منهج الدراسة

استخدم المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم "الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة"، ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلي تعميمات ذات معني يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

## وقد اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات:

1. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم جمع المعلومات اللازمة عن مجتمع الدراسة، وذلك باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على عينة من النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، ومن ثم تفرغها وتحليل باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

2. المصادر الثانوية: لمعالجة الإطار النظري للبحث اتجهت الباحثة إلى الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة والأبحاث والدراسات السابقة والمتعلقة بالموضوع قيد الدراسة لغرض إثراء البحث من الناحية العلمية.

## مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة اللاتي على رأس عملهن والبالغ عددهن (9773) موظفة، حسب قاعدة البيانات لدى ديوان الموظفين العام في غزة للعام 2011.

#### عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، وتم توزيع (40) استبانة على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة لاختبار الاتساق الداخلي وثبات الاستبانة.

وبعد أن تم التأكد من صدق وثبات الاستبانة تمت الاستعانة بأحد المختصين في مجال الإحصاء لتحديد حجم العينة، وقرر توزيع (417) استبانة على عينة الدراسة وتم الحصول على (377) استبانة بنسبة استرداد 76%.

#### أداة الدراسة

تم إعداد إستبانة حول "الاحترق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة". وذلك بالاعتماد على مقياس ماسلاك للاحترق الوظيفي والذي تم وضعه من قبل Maslach & Jackson عام 1981 ليقاس الاحترق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية، وقام بتعريبه عدد من الباحثين ليتلاءم مع البيئة العربية.

تتكون إستبانة الدراسة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية عن المستجيب (مكان العمل، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مدة الخبرة، الموقع على السلم الوظيفي).

القسم الثاني: وهو عبارة عن متغيرات الدراسة، وتتكون الإستبانة من (40) فقرة موزعة على محورين رئيسيين وهما:

المحور الأول: مقياس الاحترق الوظيفي ويتكون من (3) أبعاد وهي :

- البعد الأول: الإجهاد الانفعالي ويتكون من (9) فقرات .
  - البعد الثاني: تبدل المشاعر ويتكون من (5) فقرات .
  - البعد الثالث: الإنجاز الشخصي ويتكون من (8) فقرات .
- المحور الثاني : مصادر الاحتراق الوظيفي ويتكون من (5) مصادر وهي :**

- المصدر الأول: ضغط العمل ويتكون من (9) فقرات .
  - المصدر الثاني: نمط القيادة ويتكون من (3) أنماط وهي :
    - النمط الأول: النمط الأوتوقراطي ويتكون من (5) فقرات .
    - النمط الثاني: النمط الديمقراطي ويتكون من (5) فقرات .
    - النمط الثالث: النمط الترسلّي ويتكون من (5) فقرات .
  - المصدر الثالث: التدوير الوظيفي ويتكون من (5) فقرات .
  - المصدر الرابع: المشاركة في اتخاذ القرارات ويتكون من (5) فقرات .
  - المصدر الخامس: غياب المساندة الاجتماعية ويتكون من (6) فقرات .
- وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثات لفقرات الاستبيان حسب جدول (1):

## جدول (2)

### درجات مقياس ليكرت

| أعراض بشدة | أعراض | محايد | أوافق | أوافق بشدة | الاستجابة |
|------------|-------|-------|-------|------------|-----------|
| 1          | 2     | 3     | 4     | 5          | الدرجة    |

اختارت الباحثة الدرجة (5) للاستجابة " أوافق بشدة " وبذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة هو 20% وهو يتناسب مع هذه الاستجابة.

## صدق الاستبانة

يقصد بصدق الإستبانة أن تقيس أسئلة الإستبانة ما وضعت لقياسه، وقد التأكد من صدق الإستبانة بطريقة:

### 1. صدق المحكمين:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بلغت (10) أعضاء من هيئة التدريس وعدد من المختصين في العلوم الإدارية والإحصائية ومن لديهم الخبرة فيما يتعلق بمجال الدراسة، وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديلات في ضوء مقترحاتهم، وبذلك خرج الاستبيان في صورته شبه النهائية ليتم تطبيقه على العينة الاستطلاعية.

### 2. صدق المقياس:

#### أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

#### ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

## نتائج الاتساق الداخلي

### المحور الأول : مقياس الاحتراق الوظيفي

يوضح الجدول (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي والدرجة الكلية لكل بعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05  $\alpha=$  ، وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

### المحور الثاني : مصادر الاحتراق الوظيفي

يوضح الجدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مصادر الاحتراق الوظيفي والدرجة الكلية لكل مصدر، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05  $\alpha=$  وبذلك يعتبر المصدر صادق لما وضع لقياسه.

### جدول (3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد المحور الأول (مقياس الاحتراق الوظيفي) والدرجة الكلية لكل بعد

| البعد                | الفقرة   | معامل سبيرمان للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|----------------------|--|------------------------|--------------------------|
| الإجهاد<br>الانفعالي | 1. أشعر أنني مستنزفة عاطفياً نتيجة ممارستي لمهنتي في العمل الحكومي.          | .659(**)               | 0.000                    |
|                      | 2. أشعر أن طاقتي قد استنفذت مع نهاية يوم عملي.                               | .700(**)               | 0.000                    |
|                      | 3. أشعر بالضيق والقلق عندما أستيقظ من النوم لمواجهة يوم عمل جديد.            | .527(**)               | 0.000                    |
|                      | 4. أشعر أن التعامل مع المراجعين طوال اليوم يسبب لي الإجهاد والتعب.           | .702(**)               | 0.000                    |
|                      | 5. أشعر بالضجر والملل نتيجة ممارستي لعملي.                                   | .708(**)               | 0.000                    |
|                      | 6. أشعر أنني أبذل جهداً كبيراً عند ممارستي لعملي.                            | .626(**)               | 0.000                    |
|                      | 7. أشعر بالإحباط بسبب عملي.  | .760(**)               | 0.000                    |
|                      | 8. إن التعامل بشكل مباشر مع الناس يسبب لي ضغوطاً شديدة.                      | .699(**)               | 0.000                    |
|                      | 9. أشعر أن حياتي أصبحت بلا معنى نتيجة ممارستي لمهنتي.                        | .593(**)               | 0.000                    |
| تبلد<br>المشاعر      | 10. أشعر بالجمود في التعامل مع فئات المراجعين.                               | .671(**)               | 0.000                    |
|                      | 11. أصبحت أكثر قساوة مع الناس منذ ممارستي لمهنتي.                            | .725(**)               | 0.000                    |
|                      | 12. أشعر بالإنزعاج والقلق لأن هذه المهنة زادت من سلبية عواطفني وتبلد مشاعري. | .724(**)               | 0.000                    |
|                      | 13. أشعر بعدم الاكتراث لما يحدث مع الآخرين.                                  | .630(**)               | 0.000                    |
|                      | 14. أشعر أن المراجعين يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم.                  | .730(**)               | 0.000                    |

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | معامل سبيرمان للارتباط | الفقرة  | البعد             |
|--------------------------|------------------------|---|-------------------|
| 0.000                    | .548(**)               | 15. أستطيع أن أتفهم مشاعر المراجعين تجاه مهنتي بسهولة.                    | الإنتاج<br>الشخصي |
| 0.000                    | .540(**)               | 16. أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل المراجعين.                              |                   |
| 0.000                    | .577(**)               | 17. أشعر أنني أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين.                              |                   |
| 0.000                    | .695(**)               | 18. أشعر بالحيوية والنشاط أثناء ممارستي لعملي.                            |                   |
| 0.000                    | .814(**)               | 19. أستطيع بسهولة أن أوفر جواً نفسياً مريحاً مع المراجعين.                |                   |
| 0.000                    | .761(**)               | 20. أشعر بالراحة والسعادة نتيجة ممارستي لمهنتي.                           |                   |
| 0.000                    | .655(**)               | 21. أشعر أنني أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في مهنتي.                 |                   |
| 0.000                    | .553(**)               | 22. أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستي لمهنتي. |                   |

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

#### جدول (4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني (مصادر الاحتراق الوظيفي) والدرجة الكلية لكل مصدر

| البعد                            | الفقرة  | معامل سبيرمان للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|----------------------------------|---|------------------------|--------------------------|
| ضغط العمل                        | 1. أشعر بالتعب والإرهاق مع نهاية يوم العمل.                     | .314(*)                | 0.024                    |
|                                  | 2. إن مهام وظيفتي تحول دون قيامي بمهامي الأساسية الأخرى.        | .698(**)               | 0.000                    |
|                                  | 3. أجد صعوبة في إدارة وقتي في العمل بفعالية.                    | .437(**)               | 0.002                    |
|                                  | 4. أشعر أن وقتي في العمل لا يكفي لإنجاز أعمالتي الوظيفية.       | .493(**)               | 0.001                    |
|                                  | 5. أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة.                      | .322(*)                | 0.022                    |
|                                  | 6. أشعر بتضارب بين معتقداتي الخاصة والمهام المطلوبة مني.        | .614(**)               | 0.000                    |
|                                  | 7. أنا على خلاف مع زملائي في العمل.                             | .334(*)                | 0.018                    |
|                                  | 8. الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة.                            | .731(**)               | 0.000                    |
|                                  | 9. أعاني من تعقد وصعوبة المهام الموكلة إليّ.                    | .558(**)               | 0.000                    |
|                                  | 10. يحتفظ مسؤولي المباشر لنفسه بجميع الصلاحيات.                 | .784(**)               | 0.000                    |
| نمط القيادة<br>النمط الأوتوقراطي | 11. يلقي مسؤولي المباشر باللوم على الموظفين في حالة فشل عمل ما. | .634(**)               | 0.000                    |
|                                  | 12. يجبرني رئيسي في العمل على إطاعة أوامره في كل الأحوال.       | .598(**)               | 0.000                    |
|                                  | 13. مسؤولي المباشر لا يستطيع كسب ثقة الموظفين و التأثير فيهم.   | .675(**)               | 0.000                    |
|                                  | 14. لا يهتم مسؤولي المباشر بالمديح كأسلوب للتحفيز.              | .664(**)               | 0.000                    |

| البعد            | الفقرة   | معامل سبيرمان للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|------------------|--|------------------------|--------------------------|
| النمط الديمقراطي | 15. يعمل رئيسي على تطوير قدرات الموظفين لرفع مستوى أدائهم.             | .814(**)               | 0.000                    |
|                  | 16. تعتبر درجة الثقة بيني وبين رئيسي في العمل عالية.                   | .890(**)               | 0.000                    |
|                  | 17. يشجع مسؤولي المباشر الأفكار التي تتسم بالإبداع والتميز.            | .859(**)               | 0.000                    |
|                  | 18. يهتم رئيسي المباشر بأراء الموظفين في تطوير العمل.                  | .834(**)               | 0.000                    |
|                  | 19. يكلفني رئيسي المباشر بأعمال تتفق مع قدراتي وإمكانياتي.             | .489(**)               | 0.001                    |
| النمط الترسلي    | 20. غياب مسؤولي في العمل لا يعيق العمل.                                | .476(**)               | 0.001                    |
|                  | 21. يسمح رئيسي المباشر بالتأجيل في أداء العمل.                         | .519(**)               | 0.000                    |
|                  | 22. يتردد مسؤولي في العمل عند اتخاذ أي قرار.                           | .701(**)               | 0.000                    |
|                  | 23. رئيسي المباشر لا يحدد المهام الموكلة إلى الموظفين.                 | .705(**)               | 0.000                    |
|                  | 24. رئيسي لا يؤثر في سلوك العاملين إيجابياً.                           | .841(**)               | 0.000                    |
| التدوير الوظيفي  | 25. التدوير المستمر للموظفين في العمل يشعرنني بعدم الاستقرار.          | .636(**)               | 0.000                    |
|                  | 26. أشعر بالتوتر والقلق عند نقلي إلى مكان عمل آخر.                     | .875(**)               | 0.000                    |
|                  | 27. أشعر بالإحباط والخيبة عند تنقلي في العمل بشكل مستمر.               | .940(**)               | 0.000                    |
|                  | 28. أشعر بالتخبط والملل بسبب عدم بقائي في الوظيفة الواحدة لفترة طويلة. | .887(**)               | 0.000                    |
|                  | 29. التغيير المستمر لرئيسي المباشر يفقدني الرغبة في العمل.             | .903(**)               | 0.000                    |

| البعد                            | الفقرة  | معامل سبيرمان للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|----------------------------------|---|------------------------|--------------------------|
| المشاركة<br>في اتخاذ<br>القرارات | 30. يمكنني تنفيذ قرارات خاصة بالعمل دون الرجوع إلى رئيسي في العمل.        | .531(**)               | 0.000                    |
|                                  | 31. يفوضني رئيسي لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل.                              | .583(**)               | 0.000                    |
|                                  | 32. رئيسي يستمع لوجهات نظر المرؤوسين عند حل بعض المشكلات المتعلقة بالعمل. | .748(**)               | 0.000                    |
|                                  | 33. يُسمح لي بتقديم اقتراحات تتعلق بتطوير العمل.                          | .734(**)               | 0.000                    |
| المساندة<br>الاجتماعية           | 34. لدي مساحة كافية من إبداء الرأي فيما يخص مهامي وواجباتي الوظيفية.      | .669(**)               | 0.000                    |
|                                  | 35. عندما أعود إلى منزلي متعبة فأني لا أجد الدعم الكافي من أسرتي.         | .633(**)               | 0.000                    |
|                                  | 36. أشعر بعدم وجود روح المساعدة بين الموظفين.                             | .707(**)               | 0.000                    |
|                                  | 37. أشعر أن طبيعة عملي تسبب لي المشاكل خارج العمل.                        | .680(**)               | 0.000                    |
|                                  | 38. خروجي إلى عملي يومياً يسبب لي المضايقات من قبل الأهل والمقربين.       | .704(**)               | 0.000                    |
|                                  | 39. أشعر أن عملي يفقدني الترابط الأسري والاجتماعي.                        | .795(**)               | 0.000                    |
|                                  | 40. عندما تواجهني في العمل مشكلة ما فأني لا أجد أذاناً صاغية.             | .700(**)               | 0.000                    |

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

## نتائج الصدق البنائي

يوضح جدول (5) أن جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد المحور دالة إحصائياً عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  ، وبذلك تعتبر جميع أبعاد المحور صادقه لما وضعت له.

كما يوضح الجدول أن جميع معاملات الارتباط في جميع مصادر المحور دالة إحصائياً عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$  ، وبذلك يعتبر جميع مصادر المحور صادقه لما وضعت لقياسه .

### جدول (5)

معامل الارتباط بين كل درجة في كل بعد من أبعاد المحور الأول والدرجة الكلية للمحور

وبين كل درجة في كل مصدر من مصادر المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | معامل سبيرمان للارتباط | المحور                     |                           |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| 0.000                    | 0.863(**)              | الإجهاد الانفعالي          | مقياس<br>الاحتراق الوظيفي |
| 0.000                    | 0.763(**)              | تبلد المشاعر               |                           |
| 0.000                    | 0.678(**)              | الإنجاز الشخصي             |                           |
| 0.000                    | 0.742(**)              | ضغط العمل                  | مصادر<br>الاحتراق الوظيفي |
| 0.000                    | 0.828(**)              | نمط القيادة                |                           |
| 0.000                    | 0.335(**)              | التدوير الوظيفي            |                           |
| 0.000                    | 0.523(**)              | المشاركة في اتخاذ القرارات |                           |
| 0.000                    | 0.656(**)              | غياب المساندة الاجتماعية   |                           |

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

ثبات الإستبانة :

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الإستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائج الإستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات إستبانة الدراسة من خلال:

• معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient :

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة، وكانت النتائج كما يلي:-

جدول (6)

قياس ثبات الاستبانة

| المحور                   | معامل ألفا كرونباخ         | الصدق الذاتي* |
|--------------------------|----------------------------|---------------|
| مقياس<br>الاحترق الوظيفي | الإجهااد الانفعالي         | 0.429         |
|                          | تبلد المشاعر               | 0.466         |
|                          | الإنجاز الشخصي             | 0.900         |
| مصادر<br>الاحترق الوظيفي | ضغط العمل                  | 0.801         |
|                          | نمط القيادة                | 0.880         |
|                          | التدوير الوظيفي            | 0.882         |
|                          | المشاركة في اتخاذ القرارات | 0.822         |
|                          | غياب المساندة الاجتماعية   | 0.838         |

\*الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

يتبين من النتائج الموضحة في جدول (6) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت متوسطة للبعدين (الأول والثاني) ومرتفعة للبعد (الثالث) وتتراوح بين (0.429،0.900) لكل بعد من أبعاد

المحور الأول، وكذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات المحور (0.686) وهذا يعنى أن معامل ألفا مرتفع. كذلك قيمة الصدق الذاتي كانت متوسطة للبعدين (الأول والثاني) ومرتفعة للبعد (الثالث) وتتراوح بين (0.949,0.655) لكل بعد من أبعاد المحور الأول، وكذلك كانت قيمة الصدق الذاتي لجميع فقرات المحور (0.828) وهذا يعنى أن معامل الصدق الذاتي مرتفع.

كما يتبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة وتتراوح بين (0.882,0.801) لكل مصدر من مصادر المحور الثاني. كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات المحور (0.891) وهذا يعنى أن معامل ألفا مرتفعة. كذلك قيمة الصدق الذاتي كانت مرتفعة وتتراوح بين (0.939,0.895) مصدر من مصادر المحور الثاني، كذلك كانت قيمة الصدق الذاتي لجميع فقرات المحور (0.944) وهذا يعنى أن معامل الصدق الذاتي مرتفعة.

وبذلك يكون قد تم التأكد من صدق وثبات إستبانة الدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

## اختبار التوزيع الطبيعي

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test

لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما يلي:

### جدول (7)

#### نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

| م | المجال                     | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|----------------------------|--------------------------|
| 1 | الاحتراق الوظيفي           | 0.005                    |
| 2 | مصادر الاحتراق الوظيفي     | 0.003                    |
|   | جميع المجالات السابقة معاً | 0.044                    |

من جدول (7) يتضح أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وبذلك

فإن توزيع البيانات لا يتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي فإنه سيتم استخدام الاختبارات الامعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

قامت الباحثة بتفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ، وسوف يتم استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية، وذلك حسب اختبار التوزيع الطبيعي، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- 1 - النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما وتفيد الباحثة في وصف عينة الدراسة.
- 2 - اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات الاستبانة.
- 3 - معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط. يستخدم هذا الاختبار لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي والعلاقة بين المتغيرات.
- 4 - اختبار الإشارة (Sign Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (محايد) وهي 3 أم لا.
- 5 - اختبار كروسكال - والاس (Kruskal - Wallis Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات الترتيبية.

## الفصل الرابع المبحث الثاني

# تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

- تحليل خصائص عينة الدراسة
- اختبار فرضيات الدراسة
  - اختبار الفرضية الرئيسية الأولى
  - اختبار الفرضية الرئيسية الثانية
  - اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

يتناول هذا المبحث تحليل لخصائص عينة الدراسة وفقاً للسمات والخصائص الشخصية للمبحوثات، كما يتناول اختبار فرضيات الدراسة الثلاثة الرئيسية والفرضيات المتفرعة عنها، وذلك بغرض الوصول إلى نتائج يتم بناءً عليها تقديم التوصيات الملائمة.

### تحليل خصائص عينة الدراسة

فيما يلي عرض لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية.

#### • توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل (اسم المؤسسة)

#### جدول (8)

#### توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل (اسم المؤسسة)

| م       | مكان العمل (اسم المؤسسة)      | العدد | النسبة المئوية % | م         | مكان العمل (اسم المؤسسة) | العدد | النسبة المئوية % |
|---------|-------------------------------|-------|------------------|-----------|--------------------------|-------|------------------|
| 1       | الصحة                         | 115   | 27.98            | 14        | الاقتصاد                 | 14    | 3.41             |
| 2       | المالية                       | 29    | 7.06             | 15        | سلطة المياه              | 2     | 0.49             |
| 3       | التخطيط                       | 6     | 1.46             | 16        | العدل                    | 21    | 5.11             |
| 4       | الإعلام                       | 8     | 1.95             | 17        | السياحة                  | 3     | 0.73             |
| 5       | الأسرى والمحربين              | 6     | 1.46             | 18        | الزراعة                  | 3     | 0.73             |
| 6       | سلطة الأراضي                  | 6     | 1.46             | 19        | الحكم المحلي             | 7     | 1.70             |
| 7       | سلطة الطاقة والموارد الطبيعية | 6     | 1.46             | 20        | الاتصالات                | 9     | 2.19             |
| 8       | التربية والتعليم              | 71    | 17.27            | 21        | العمل                    | 8     | 1.95             |
| 9       | الداخلية                      | 19    | 4.62             | 22        | الأشغال العامة والإسكان  | 5     | 1.22             |
| 10      | شئون المرأة                   | 11    | 2.68             | 23        | الشئون الاجتماعية        | 12    | 2.92             |
| 11      | سلطة جودة البيئة              | 3     | 0.73             | 24        | ديوان الموظفين العام     | 12    | 2.92             |
| 12      | النقل والمواصلات              | 5     | 1.22             | 25        | الأوقاف                  | 23    | 5.60             |
| 13      | الشباب والرياضة والثقافة      | 7     | 1.70             |           |                          |       |                  |
| المجموع |                               |       |                  | 411 موظفة |                          |       |                  |

يبين جدول (8) أن ما نسبته 27.98 % من عينة الدراسة من وزارة الصحة ، و 17.27 % من وزارة التربية والتعليم العالي، وهاتان الوزارتان هما الأكثر احتواءً للنساء العاملات، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن مهنة التدريس والمهن الطبية كالصيدلة والتمريض والطب هي الأكثر ملاءمة لطبيعة المرأة، وهذا يتضح عند الاطلاع على بعض الدراسات السابقة التي تضمنت فيها عينة الدراسة ذكور وإناث من العاملين في وزارة التربية والتعليم أو وزارة الصحة، ومن ذلك دراسة (أبو مسعود، 2010) حيث بلغت نسبة الإناث في وزارة التربية والتعليم في غزة 29.5%، ودراسة (الزغول، وآخرون، 2003) والتي تضمنت عينتها 163 معلمة من أصل 305 فرد، أي ما نسبته 53.44%، ودراسة (Nordang, k., & others, 2010) والتي اشتملت عينتها على 45 امرأة من أصل 46 ممرض، ودراسة (Piedmont, R., 1993) والتي اشتملت عينتها على 32 من المعالجين الإناث من أصل 36 معالج.

• توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول (9)

توزيع أفراد العينة حسب العمر

| العمر         | العدد | النسبة المئوية % |
|---------------|-------|------------------|
| أقل من 20 سنة | 5     | 1.22             |
| أقل من 30 سنة | 212   | 51.58            |
| أقل من 40 سنة | 130   | 31.63            |
| أقل من 50 سنة | 49    | 11.92            |
| 50 سنة فأكثر  | 15    | 3.65             |
| المجموع       | 411   | 100              |

يتبين من جدول (9) أن ما نسبته 1.22 % من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 20 سنة، و 51.58 % أعمارهم أقل من 30 سنة، و 31.63 % أعمارهم أقل من 40 سنة و 11.92 % أعمارهم أقل من 50 سنة وأن ما نسبته 3.65 % أعمارهم 50 سنة فأكثر، وتعزو الباحثة ذلك إلى

الأعداد الكبيرة التي تم استقطابها من الخريجين الجدد لتغطية العجز الذي نتج عن إضراب الموظفين في السنوات الأخيرة والذين في الأغلب تكون أعمارهم ما بين 20 إلى 30 سنة، ويتفق ذلك مع دراسة (أبو مسعود، 2010) حيث بلغ عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 20 - 29 سنة ما نسبته 33.7% من عينة الدراسة، وذلك نظراً للتقارب بين هذه الدراسة والدراسة الحالية من حيث الحدود المكانية والزمانية.

• توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

جدول (10)

توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

| النسبة المئوية % | العدد      | الحالة الاجتماعية |
|------------------|------------|-------------------|
| 30.41            | 125        | آنسة              |
| 62.53            | 257        | متزوجة            |
| 4.14             | 17         | مطلقة             |
| 2.92             | 12         | أرملة             |
| <b>100</b>       | <b>411</b> | <b>المجموع</b>    |

يتبين من جدول (10) أن معظم عينة الدراسة من المتزوجات ونسبتهم 62.53 %، وأن 30.41% منهن أنسات، وأن 4.14% من المطلقات، وتوضح النتائج أيضاً أن ما نسبته 2.92% من أفراد العينة هن أرامل، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن خروج المرأة المتزوجة للعمل سببه الظروف الاقتصادية الصعبة التي تعانيها الأسر الفلسطينية والتي تدفع بالمرأة للخروج للعمل لمشاركة الزوج في الأعباء المادية للأسرة، على عكس غير المتزوجات اللاتي تكون التزاماتهن ومسؤولياتهن أقل، ويتفق ذلك مع دراسة (جاد الله، 2002)، حيث كانت نسبة المتزوجات 10.8% بينما كانت نسبة المتزوجات اللاتي لديهن أطفال 73.1% من عينة الدراسة، كذلك دراسة (آل مشرف، 2002)، حيث كانت نسبة المتزوجات 86.7% من عينة الدراسة.

• توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

جدول (11)

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

| النسبة المئوية % | العدد      | المؤهل العلمي  |
|------------------|------------|----------------|
| 2.19             | 9          | ثانوية فأقل    |
| 27.01            | 111        | دبلوم متوسط    |
| 58.15            | 239        | بكالوريوس      |
| 5.11             | 21         | دبلوم عالي     |
| 6.81             | 28         | ماجستير        |
| 0.73             | 3          | دكتوراه        |
| <b>100</b>       | <b>411</b> | <b>المجموع</b> |

يتبين من جدول (11) أن معظم عينة الدراسة من حملة البكالوريوس ونسبتهم 58.15 %، وأن 27.01 % هم من حملة الدبلوم المتوسط، وأن 6.81 % من حملة درجة الماجستير، وأن 5.11 % من حملة درجة الدبلوم العالي، وأن 2.19 % منهم ثانوية عامة فأقل، وتوضح النتائج أيضاً أن ما نسبته 0.73 % من أفراد العينة يحمل درجة الدكتوراه، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن غالبية الوظائف التي تطلبها المؤسسات الحكومية تشترط أن يكون المتقدم لها من حملة البكالوريوس أو الدبلوم المتوسط على الأغلب.، وهذا يتفق مع عينة دراسة (أبو مسعود، 2010) والتي بلغ حملة البكالوريوس فيها ما نسبته 58.8 %، في حين بلغ حملة الدبلوم ما نسبته 33.9 %، وذلك يعود للتشابه في عينة الدراسة في كونها مطبقة على المؤسسات التابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية.

• توزيع أفراد العينة حسب مدة الخبرة

جدول (12)

توزيع أفراد العينة حسب مدة الخبرة

| النسبة المئوية % | العدد      | مدة الخبرة      |
|------------------|------------|-----------------|
| 52.55            | 216        | أقل من 5 سنوات  |
| 22.63            | 93         | أقل من 10 سنوات |
| 14.60            | 60         | أقل من 15 سنة   |
| 6.81             | 28         | أقل من 20 سنة   |
| 3.41             | 14         | 20 سنة فأكثر    |
| <b>100</b>       | <b>411</b> | <b>المجموع</b>  |

يتبين من جدول (12) أن ما نسبته 52.55 % من عينة الدراسة مدة الخبرة لهم أقل من 5 سنوات، و 22.63% أقل من 10 سنوات، و 14.60% أقل من 15 سنة، و 6.81 % أقل من 20 سنة، وأن 3.41 % من عينة الدراسة عدد سنوات الخدمة لهم 20 سنة فأكثر، وتعزو الباحثة ذلك إلى الأعداد الكبيرة التي تم استقطابها من الخريجين الجدد لتغطية العجز الذي نتج عن إضراب الموظفين في السنوات الأخيرة، وهؤلاء الخريجين لا يملكون بطبيعة الحال سنوات طويلة من الخبرة، ويتفق ذلك مع دراسة (أبو مسعود، 2010) حيث تضمنت العينة ما نسبته 32.2% من ذوي الخبرة 4 سنوات فأقل، ويرجع هذا التشابه إلى التقارب في ظروف عينة هذه الدراسة مع الدراسة الحالية.

• توزيع أفراد العينة حسب الموقع على السلم الوظيفي

جدول (13)

توزيع أفراد العينة حسب الموقع على السلم الوظيفي

| النسبة المئوية % | العدد      | الموقع على السلم الوظيفي |
|------------------|------------|--------------------------|
| 1.70             | 7          | الفئة العليا             |
| 7.30             | 30         | الفئة الأولى             |
| 52.80            | 217        | الفئة الثانية            |
| 29.93            | 123        | الفئة الثالثة            |
| 3.41             | 14         | الفئة الرابعة            |
| 4.87             | 20         | الفئة الخامسة            |
| <b>100</b>       | <b>411</b> | <b>المجموع</b>           |

تبين النتائج الموضحة في جدول (13) أن 52.80 % من أفراد العينة هم من الفئة الثانية، و 29.93 % هم من الفئة الثالثة، وأن ما نسبته 7.30 % هم من الفئة الأولى، و 4.87 % هم من الفئة الخامسة، و أن ما نسبته 3.41 % هم من الفئة الرابعة، وأن 1.70 % هم من الفئة العليا، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الوظائف التابعة للفئتين الثانية والثالثة تناسب المرأة أكثر من الوظائف الإشرافية العليا أو الوظائف الحرفية والمهن التي تتبع الفئتين الرابعة والخامسة.

**إيضاح:** تم تقسيم الفئات الوظيفية حسب قانون الخدمة المدنية إلى 7 فئات كما يلي:

1. **الفئة الخاصة:** وتشمل رؤساء الدوائر الحكومية بدرجة وزير.
2. **الفئات العليا:** وتشمل الموظفين الذين يعينون بوظيفة مدير عام أو وكيل مساعد أو وكيل، ويقع تدرج موظفيها ما بين الدرجة A1 إلى A4.
3. **الفئة الأولى:** وتشمل الموظفين الذين يعينون بوظيفة مدير أو مستشارين قانونيين أو إداريين ويقع تدرج موظفي هذه الفئة ما بين الدرجة C إلى الدرجة A.

4. الفئة الثانية: وتشمل الموظفين من أصحاب التخصصات العلمية في المجالات المختلفة، ويقع تدرج موظفي هذه الفئة ما بين الدرجة 1-5.
5. الفئة الثالثة: وتشمل الموظفين المعينين بوظائف فنية وكتابية وسكرتارية، ويقع تدرج موظفي هذه الفئة ما بين الدرجة 2-7.
6. الفئة الرابعة: وتشمل الموظفين المعينين بوظائف حرفية، ويقع تدرج موظفي هذه الفئة ما بين الدرجة 5-9.
7. الفئة الخامسة: وتشمل الموظفين المعينين بوظائف خدماتية، ويقع تدرج موظفي هذه الفئة ما بين الدرجة 6-10.

## اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار الفرضيات حول متوسط (وسيط) درجة الإجابة يساوي درجة الحياد (درجة الموافقة المتوسطة)

الفرضية الصفرية: اختبار أن متوسط درجة الإجابة يساوي 3 وهي تقابل موافق بدرجة متوسطة (محايد) حسب مقياس ليكرت المستخدم.

الفرضية البديلة: متوسط درجة الإجابة لا يساوي 3.

إذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  (حسب نتائج برنامج SPSS) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء أفراد العينة حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن موافق بدرجة متوسطة وهي 3 (محايد)، أما إذا كانت Sig.(P-value) أقل من مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء أفراد العينة يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) ، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد). وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت الإشارة موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) والعكس صحيح.

ثانياً: اختبار الفرضيات حول العلاقة بين متغيرين من متغيرات الدراسة

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

إذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  (حسب نتائج برنامج SPSS) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة ، أما إذا كانت Sig.(P-value) أقل من مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

◀ تعاني النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي على أبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - تلبد المشاعر - الإنجاز الشخصي).

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (14).

**جدول (14)**

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لجميع فقرات الاحتراق الوظيفي

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المجال           |
|--------------------------|---------------|------------------------|-------------------|-----------------|------------------|
| *0.000                   | -17.91        | 50.50                  | 0.54              | 2.53            | الاحتراق الوظيفي |

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.53، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 50.50%، قيمة اختبار الإشارة -17.91 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر " الاحتراق الوظيفي " دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات الاحتراق الوظيفي بشكل عام، أي رفض الفرضية الرئيسية الأولى، وهذه النتيجة تدل على عدم معاناة النساء العاملات في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي.

وللحصول على نتائج أكثر دقة عن مدى معاناة النساء العاملات في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي، فقد تم تحليل فقرات المتغير التابع (مقياس الاحتراق الوظيفي) وفقاً لأبعاده الثلاثة:

1. بعد الإجهاد الإنفعالي.
2. بعد تبدل المشاعر.
3. بعد الإنجاز الشخصي.

أولاً : بعد الإجهاد الانفعالي

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (15).

جدول (15)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد الإجهاد الانفعالي

| م | الفرقة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الرتبة |
|---|--|-----------------|-------------------|------------------------|---------------|--------------------------|--------|
| 1 | أشعر أنني مستنزفة عاطفياً نتيجة ممارستي لمهنتي في العمل الحكومي. | 3.02            | 1.13              | 60.4                   | 0.115         | 0.909                    | 4      |
| 2 | أشعر أن طاقتي قد استنفذت مع نهاية يوم عملي.                      | 3.56            | 1.07              | 71.2                   | 9.030         | *0.000                   | 1      |
| 3 | أشعر بالضيق والقلق عندما أستيقظ من النوم لمواجهة يوم عمل جديد.   | 2.92            | 1.12              | 58.4                   | -2.208        | *0.027                   | 5      |
| 4 | أشعر أن التعامل مع المراجعين طوال اليوم يسبب لي الإجهاد والتعب.  | 3.18            | 1.09              | 63.6                   | 3.594         | *0.000                   | 3      |
| 5 | أشعر بالضجر والملل نتيجة ممارستي لعملي.                          | 2.54            | 1.08              | 50.8                   | -8.592        | 0.909                    | 7      |

|   |               |               |             |             |             |   |  |
|---|---------------|---------------|-------------|-------------|-------------|---|--|
| 2 | *0.000        | 7.256         | 69.2        | 1.13        | 3.46        | 6 | أشعر أنني أبذل جهداً كبيراً عند ممارستي لعملتي.      |
| 7 | *0.000        | -7.825        | 50.8        | 1.15        | 2.54        | 7 | أشعر بالإحباط بسبب عملي.                             |
| 6 | *0.002        | -3.144        | 56.6        | 1.15        | 2.83        | 8 | إن التعامل بشكل مباشر مع الناس يسبب لي ضغطاً شديداً. |
| 9 | *0.000        | -14.403       | 40.2        | 1.01        | 2.01        | 9 | أشعر أن حياتي أصبحت بلا معنى نتيجة ممارستي لمهنتي.   |
|   | <b>*0.047</b> | <b>-1.990</b> | <b>57.8</b> | <b>0.70</b> | <b>2.89</b> |   | <b>جميع فقرات المجال معاً</b>                        |

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

من جدول (15) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية يساوي 3.56 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 71.2%، قيمة اختبار الإشارة 9.030 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، أي أن المبحوثات يشعرن أن طاقتهن قد استنفذت مع نهاية يوم العمل، وهذا ناتج عن طبيعة المرأة الفسيولوجية التي تجعلها غير قادرة على تحمل العمل لساعات طويلة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 2.45 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 50.8%، قيمة اختبار الإشارة -8.592 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.909 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، أي أن المبحوثات لا يشعرن بالضجر والملل نتيجة ممارستن لعملهن، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المرأة العاملة تعطي اهتماماً أكبر للعلاقات الاجتماعية التي توفرها لها أجواء العمل مما يجعله بالنسبة إليها أكثر تشويقاً وممتعة.

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة يساوي 2.01 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 40.2%، قيمة اختبار الإشارة -14.403 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة

قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، أي أن المبحوثات لا يرين أن حياتهن أصبحت بلا معنى نتيجة ممارستهن لمهنتهن، بل ربما على العكس من ذلك، خاصة وأن العمل قد وفر للكثيرات ظروفًا أفضل سواءً كانت على الصعيد المادي أو الاجتماعي أو النفسي.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.89، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 57.8 ، قيمة اختبار الإشارة -1.990- وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.047 لذلك يعتبر بعد الإجهاد الانفعالي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا البعد، وهذا يعكس عدم معاناة النساء العاملات في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي على بعد الإجهاد الإنفعالي.

وتختلف هذه النتيجة مع كل من دراسة (جرار، 2011)، (مسعود، 2010)، (العتيبي، 2005)، (الفرح، 2001)، (رمضان، 1999)، (عودة، 1998)، و(الطحانية، وعيسى، 1996) والتي أسفرت نتائجها عن درجة احتراق متوسطة على هذا البعد، كما اختلفت مع دراسة (المحمود، 2000)، ودراسة (الزغول، وآخرون، 2003) والتي كشفت عن درجة احتراق عالية على هذا البعد، وتعزو الباحثة هذا الاختلاف إلى اختلاف طبيعة وخصائص عينة الدراسة، حيث اشتملت هذه الدراسات على الذكور والإناث، في حين ركزت الدراسة الحالية على الإناث فقط.

## ثانياً: بعد تبدل المشاعر

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (16).

### جدول (16)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد تبدل المشاعر

| م  | الفرقة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الرتبة |
|----|--|-----------------|-------------------|------------------------|---------------|--------------------------|--------|
| 10 | أشعر بالجمود في التعامل مع فئات المراجعين.                               | 2.44            | 0.99              | 48.8                   | -10.637       | *0.000                   | 2      |
| 11 | أصبحت أكثر قساوة مع الناس منذ ممارستي لمهنتي.                            | 2.31            | 1.13              | 46.2                   | -9.874        | *0.000                   | 4      |
| 12 | أشعر بالإنزعاج والقلق لأن هذه المهنة زادت من سلبية عواطفني وتبدل مشاعري. | 2.33            | 1.15              | 46.6                   | -9.964        | *0.000                   | 3      |
| 13 | أشعر بعدم الاكتراث لما يحدث مع الآخرين.                                  | 2.15            | 1.01              | 43                     | -13.509       | *0.000                   | 5      |
| 14 | أشعر أن المراجعين يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم.                  | 2.89            | 1.15              | 57.8                   | -1.311        | 0.190                    | 1      |
|    | <b>جميع فقرات المجال معاً</b>  | 2.42            | 0.78              | 48.4                   | -10.257       | *0.000                   |        |

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

من جدول (16) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية عشر يساوي 2.33 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 46.6%، قيمة اختبار الإشارة -9.964 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، أي أن المبحوثات لا يرين أن مهنتهن قد زادت من سلبية عواطفهن وتبلد مشاعرهن، بل على العكس من ذلك، فبعض العاملات يصبحن أكثر حساسية وتأثراً بمن حولهن بسبب تعاملهن المستمر مع فئات المجتمع المختلفة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة عشر يساوي 2.15 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 43%، قيمة اختبار الإشارة -13.509 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، أي أن المبحوثات لا يشعرن بعدم الاكتراث لما يحدث مع الآخرين، وهذه نتيجة متوقعة تعود إلى طبيعة المرأة العاطفية التي تجعلها تتأثر بمن حولها بسهولة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة عشر يساوي 2.89 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 57.8%، قيمة اختبار الإشارة -1.311 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.190 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً (المحايد) من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، أي أن المبحوثات لا يشعرن أن المراجعين يلومونهن عن بعض المشاكل التي تواجههم، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المراجعين عادةً ما يلقون باللوم على المسؤول المباشر أو على السلطات العليا وليس على الموظف.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.42، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 48.4%، قيمة اختبار الإشارة -10.257 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد تبلد المشاعر دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل

على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا البعد، وهذا يعكس عدم معاناة النساء العاملات في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي على بعد تبليد المشاعر.

وقد تطابقت هذه النتيجة مع دراسة (مسعود، 2010)، ولعل هذا التشابه في النتائج بسبب تشابه بيئة وظروف العمل من حيث كون هذه الدراسة مطبقة على عينة من الموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي وهي إحدى المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، كما تطابقت هذه النتيجة مع كل من دراسة (العتيبي، 2005)، و(الزغول، وآخرون، 2003)، و(الفرح، 2001) والتي أسفرت نتائجها عن درجة احتراق منخفضة على هذا البعد، في حين اختلفت مع دراسة (جرار، 2011)، ودراسة (المحمود، 2000)، ودراسة (رمضان، 1999)، ودراسة (عودة، 1998)، ودراسة (الطحانية، وعيسى، 1996) والتي أسفرت عن درجة احتراق معتدلة على هذا البعد.

### ثالثاً: بعد الإنجاز الشخصي

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (17).

#### جدول (17)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات بعد الإنجاز الشخصي

| الرتبة | القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة  | م  |
|--------|--------------------------|---------------|------------------------|-------------------|-----------------|---|----|
| 4      | *0.000                   | 15.298        | 77.2                   | 0.82              | 3.86            | أستطيع أن أتفهم مشاعر المراجعين تجاه مهنتي بسهولة.                    | 15 |
| 3      | *0.000                   | 15.500        | 77.6                   | 0.82              | 3.88            | أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل المراجعين.                              | 16 |
| 2      | *0.000                   | 16.176        | 78.2                   | 0.80              | 3.91            | أشعر أنني أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين.                              | 17 |
| 6      | *0.000                   | 13.783        | 76.4                   | 0.93              | 3.82            | أشعر بالحيوية والنشاط أثناء ممارستي لعملتي.                           | 18 |
| 7      | *0.000                   | 13.417        | 74.4                   | 0.84              | 3.72            | أستطيع بسهولة أن أوفر جواً نفسياً مريحاً مع المراجعين.                | 19 |
| 5      | *0.000                   | 13.700        | 76.6                   | 0.96              | 3.83            | أشعر بالراحة والسعادة نتيجة ممارستي لمهنتي.                           | 20 |
| 1      | *0.000                   | 15.126        | 79.4                   | 0.90              | 3.97            | أشعر أنني أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في مهنتي.                 | 21 |
| 8      | *0.000                   | 11.566        | 72.6                   | 0.93              | 3.63            | أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستي لمهنتي. | 22 |
|        | <b>*0.000</b>            | <b>17.036</b> | <b>76.6</b>            | <b>0.56</b>       | <b>3.83</b>     | <b>جميع فقرات المجال معاً</b>   |    |

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

من جدول (17) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة عشر يساوي 3.86 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 77.2%، قيمة اختبار الإشارة 15.298 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، أي أن المبحوثات يستطعن أن يتفهمن مشاعر المراجعين تجاه مهنتهن بسهولة، وهذا ناتج عن تأثير المرأة بمن حولها.

- المتوسط الحسابي للفقرة الواحدة والعشرون يساوي 3.97 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 79.4%، قيمة اختبار الإشارة 15.126 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، أي أن المبحوثات يشعرن أنهن أنجزن أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في مهنتهن، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المرأة العاملة في القطاع الحكومي تدرك السقف الذي تستطيع الوصول إليه ولا يمكنها تجاوزه سواءً كان ذلك على صعيد ممارسة الوظائف الإشرافية أو الترقية أو التطور الوظيفي أو غيرها، وعليه فإنه من السهل أن تشعر بأنها قد أنجزت الكثير في مجال عملها.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية والعشرون يساوي 3.63 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72.6%، قيمة اختبار الإشارة 11.566 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، أي أن المبحوثات يتعاملن بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستهن لمهنتهن، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المرأة تجد نفسها مضطرة في كثير من الأحيان إلى ضبط مشاعرها وعدم التعبير عنها بوضوح.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.83، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 76.6%، قيمة اختبار الإشارة 17.036 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر بعد الإنجاز الشخصي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما

يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا البعد، مع العلم بأنه قد تم عكس إجابات المبحوثين على فقرات البعد الثالث على افتراض عكس مضمون الفقرات حتى تكون في نفس اتجاه فقرات البعدين الأول والثاني (حيث إن فقرات هذا البعد معكوسة والموافقة على فقراته تعكس عدم معاناة المبحوثات من الاحتراق الوظيفي على هذا البعد، بعكس البعدين الأول والثاني والتي تعكس الموافقة على فقراته معاناة المبحوثات من الاحتراق الوظيفي) وبما أن هذا البعد معكوس فإن هذه النتيجة تعني عدم معاناة النساء العاملات في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي على بعد الإنجاز الشخصي.

وقد اتفقت هذه النتيجة جزئياً مع دراسة (مسعود، 2010)، حيث أسفرت نتائج الدراسة عن عدم معاناة الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم في غزة من احتراق وظيفي على بعد الإنجاز الشخصي، ويعود ذلك حسب وجهة نظر الباحثة إلى التشابه في بيئة وظروف العمل، وكذلك دراسة (رمضان، 1999) والتي أظهرت أن هناك درجة احتراق عالية على بعد نقص الشعور بالإنجاز (أي منخفضة على بعد الإنجاز الشخصي)، في حين اختلفت مع عدد من الدراسات التي أسفرت عن درجة احتراق متوسطة على هذا البعد مثل دراسة (العتيبي، 2005)، (الزغول، وآخرون، 2003)، (الفرح، 2001)، (المحمود، 2000)، (عودة، 1998)، ودراسة (الطحينة، وعيسى، 1996)، كما اختلفت مع دراسة (جرار، 2011) والتي أظهرت أن هناك درجة احتراق وظيفي متدنية على بعد نقص الشعور بالإنجاز (أي عالية على بعد الإنجاز الشخصي) لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

« توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين مصادر الاحتراق الوظيفي وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- تلبد المشاعر - الإنجاز الشخصي) لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- تلبد المشاعر - الإنجاز الشخصي) لدى المرأة العاملة في القطاع الحكومي في قطاع غزة وبين ضغط العمل.

وقد تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المصدر ضغط العمل.

### جدول (18)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات المصدر "ضغط العمل"

| م | الفرقة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الرتبة |
|---|---|-----------------|-------------------|------------------------|---------------|--------------------------|--------|
| 1 | أشعر بالتعب والإرهاق مع نهاية يوم العمل.              | 3.82            | 0.92              | 76.4                   | 13.653        | *0.000                   | 1      |
| 2 | إن مهام وظيفتي تحول دون قيامي بمهامي الأساسية الأخرى. | 2.88            | 1.05              | 57.6                   | -2.458        | *0.014                   | 3      |
| 3 | أجد صعوبة في إدارة وقتي في العمل بفعالية.             | 2.50            | 1.00              | 50                     | -9.570        | *0.000                   | 6      |
| 4 | أشعر أن وقتي في العمل لا يكفي لإنجاز أعمالي الوظيفية. | 2.56            | 1.06              | 51.2                   | -8.252        | *0.000                   | 5      |
| 5 | أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة.               | 3.08            | 1.22              | 61.6                   | 0.724         | 0.469                    | 2      |
| 6 | أشعر بتضارب بين معتقداتي الخاصة والمهام المطلوبة مني. | 2.67            | 1.12              | 53.4                   | -6.137        | *0.000                   | 4      |

|   |        |         |      |      |      |   |   |
|---|--------|---------|------|------|------|---|---|
| 9 | *0.000 | -16.045 | 37.2 | 0.96 | 1.86 | 7 | أنا على خلاف مع زملائي في العمل.          |
| 7 | *0.000 | -11.477 | 46.2 | 1.06 | 2.31 | 8 | الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة.         |
| 8 | *0.000 | -12.884 | 43.6 | 1.03 | 2.18 | 9 | أعاني من تعقد وصعوبة المهام الموكلة إليّ. |
|   | *0.000 | -8.721  | 53   | 0.61 | 2.65 |   | جميع فقرات المجال معاً                    |

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

من جدول (18) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى يساوي 3.82 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.4%، قيمة اختبار الإشارة 13.653 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة يساوي 3.08 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 61.6%، قيمة اختبار الإشارة 0.724 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.469 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً (المحايد) من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة يساوي 2.31 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 46.2%، قيمة اختبار الإشارة -11.477 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.65، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 53%، قيمة اختبار الإشارة -8.721 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر المصدر "ضغط العمل" دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة

(المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات المصدر "ضغط العمل"، أي أن النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في غزة لا تعانين من ضغط العمل، وتعزو الباحثة ذلك إلى قدرة المرأة العاملة على إدارة وقتها بفاعلية مما يساعدها على التعامل مع الضغوط، وضوح الأهداف وعدم غموضها أو تعارضها، سهولة المهام الموكلة إليها وعدم تعقدها، فضلاً عن المناخ السائد والذي يدعم عمل المرأة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (جاد الله، 2002) والتي أثبتت أن قدرة المرأة العاملة على التكيف مع الضغوط بشكل عام قدرة متوسطة، كما أثبتت أن هناك علاقة ارتباط موجبة معنوية بين كل من مستوى معاناة المرأة من الضغوط بشكل عام وقدرتها على التكيف مع الضغوط.

### جدول (19)

#### معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي وضغط العمل

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | معامل سبيرمان للارتباط | أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي             |
|--------------------------|------------------------|--|
| *0.000                   | 0.665                  | الإجهاد الانفعالي                        |
| *0.000                   | 0.623                  | تبدل المشاعر                             |
| *0.000                   | .428                   | الإنجاز الشخصي                           |
| *0.000                   | <b>0.710</b>           | <b>جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي</b> |

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

من جدول (19) يمكن استخلاص ما يلي:

- معامل الارتباط بين الإجهاد الانفعالي وضغط العمل يساوي 0.665، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الإجهاد الانفعالي مع المصدر ضغط العمل.
- معامل الارتباط بين تبدل المشاعر وضغط العمل يساوي 0.623، القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد تبدل المشاعر مع المصدر ضغط العمل.
- معامل الارتباط بين الإنجاز الشخصي وضغط العمل يساوي 0.428، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الإنجاز الشخصي مع المصدر ضغط العمل.

**ملاحظة:** تم عكس إجابات المبحوثين لبعد الإنجاز الشخصي، وذلك حتى يكون اتجاه التحليل واحد.

- معامل الارتباط بين جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي وضغط العمل يساوي 0.710، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي مع المصدر ضغط العمل.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو مسعود، 2010)، والتي أثبتت أنه كلما زادت درجة الضغوط زادت درجة الاحتراق الوظيفي، كما تتفق مع دراسة (عواد، 2010) والتي أظهرت نتائجها أن بعد الضغوط المهنية يحتل المرتبة الأولى في التأثير على درجة الاحتراق النفسي، كما تتفق مع دراسة (آل مشرف، 2002)، والتي أثبتت نتائجها أن آثار ضغوط العمل احتلت المرتبة الأولى في قائمة مصادر الاحتراق النفسي لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة الملك سعود بالرياض، ومع دراسة (عودة، 1998) والتي أظهرت أن هناك علاقة طردية بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي.

وتعتبر هذه النتيجة متوقعة، حيث إنه كلما زاد شعور المرأة العاملة بالضغط دون اتباع الآليات المناسبة للتعامل معه والحد منه، يؤدي بالتالي إلى إصابتها بالاحتراق الوظيفي وهو مرحلة متقدمة من مراحل الضغط.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- تبدل المشاعر - الإنجاز الشخصي) لدى المرأة العاملة في القطاع الحكومي في قطاع غزة وبين نمط القيادة.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المصدر نمط القيادة، والذي تم تقسيمه إلى ثلاثة أنماط:

1. النمط الأوتوقراطي

2. النمط الديموقراطي

3. النمط الترسلّي

1 - النمط الأوتوقراطي مع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

جدول (20)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات " النمط الأوتوقراطي "

| م  | الفرقة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الرتبة |
|----|---|-----------------|-------------------|------------------------|---------------|--------------------------|--------|
| 10 | يحتفظ مسؤولي المباشر لنفسه بجميع الصلاحيات.                 | 3.01            | 1.19              | 60.2                   | 1.017         | 0.309                    | 2      |
| 11 | يلقي مسؤولي المباشر باللوم على الموظفين في حالة فشل عمل ما. | 3.08            | 1.13              | 61.6                   | 1.953         | 0.051                    | 1      |
| 12 | يجبرني رئيسي في العمل على إطاعة أوامره في كل الأحوال.       | 2.76            | 1.11              | 55.2                   | -5.185        | *0.000                   | 3      |
| 13 | مسؤولي المباشر لا يستطيع كسب ثقة الموظفين و التأثير فيهم.   | 2.53            | 1.14              | 50.6                   | -8.398        | *0.000                   | 5      |
| 14 | لا يهتم مسؤولي المباشر بالمديح كأسلوب للتحفيز.              | 2.70            | 1.16              | 54                     | -5.344        | *0.000                   | 4      |
|    | جميع فقرات المجال معاً                                      | 2.81            | 0.88              | 56.2                   | -3.842        | *0.000                   |        |

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

من جدول (20) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة يساوي 3.01 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 60.2%، قيمة اختبار الإشارة 1.017 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.309 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً (المحايد) من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
  - المتوسط الحسابي للفقرة الثانية عشر يساوي 2.76 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 55.2%، قيمة اختبار الإشارة -5.185 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
  - المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة عشر يساوي 2.70 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 56.2%، قيمة اختبار الإشارة -5.344 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.81، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 56.2%، قيمة اختبار الإشارة -3.842 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر " النمط الأوتوقراطي " دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا النمط، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الخطيب، 2004)، حيث أشارت نتائجها إلى ميل المدير الفلسطيني للبعد عن ممارسة النمط القيادي الأوتوقراطي، وتعزو الباحثة التقارب في النتائج إلى تشابه بيئة مجتمع الدراسة.

## جدول (21)

معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي ونمط القيادة الأوتوقراطي

| أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي      | معامل سبيرمان للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|-----------------------------------|------------------------|--------------------------|
| الإجهاد الانفعالي                 | 0.409                  | *0.000                   |
| تبلد المشاعر                      | 0.377                  | *0.000                   |
| الإنجاز الشخصي                    | 0.226                  | *0.000                   |
| جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي | <b>0.426</b>           | <b>*0.000</b>            |

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

من جدول (21) يمكن استخلاص ما يلي:

- معامل الارتباط بين الإجهاد الانفعالي والنمط الأوتوقراطي يساوي 0.409، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الإجهاد الانفعالي مع النمط الأوتوقراطي.
- معامل الارتباط بين تبلد المشاعر والنمط الأوتوقراطي يساوي 0.377، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد تبلد المشاعر مع النمط الأوتوقراطي.
- معامل الارتباط بين الإنجاز الشخصي والنمط الأوتوقراطي يساوي 0.226، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الإنجاز الشخصي مع النمط الأوتوقراطي.
- معامل الارتباط بين جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي و النمط الأوتوقراطي يساوي 0.426، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي مع النمط الأوتوقراطي، أي أنه كلما زاد توجه المدير نحو نمط القيادة الأوتوقراطي كلما زادت درجة الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى تميز القائد الأوتوقراطي ببعض الخصائص التي تزيد من درجة الاحتراق الوظيفي لدى المرؤوسين، مثل احتفاظه لنفسه بجميع الصلاحيات، وعدم استخدامه للمديح والكلمة الطيبة كأسلوب للتحفيز، كما أنه لا يهتم بتحقيق التعاون بين الموظفين، الأمر الذي يؤدي إلى شعور الموظف بالقلق والإحباط، وبالتالي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي لديه.

## 2 - النمط الديمقراطي مع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

### جدول (22)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات " النمط الديمقراطي "

| م  | الفرقة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الرتبة |
|----|---|-----------------|-------------------|------------------------|---------------|--------------------------|--------|
| 15 | يعمل رئيسي على تطوير قدرات الموظفين لرفع مستوى أدائهم.  | 3.34            | 1.06              | 66.8                   | 5.854         | *0.000                   | 5      |
| 16 | تعتبر درجة الثقة بيني وبين رئيسي في العمل عالية.        | 3.66            | 1.00              | 73.2                   | 11.529        | *0.000                   | 2      |
| 17 | يشجع مسؤولي المباشر الأفكار التي تتسم بالإبداع والتميز. | 3.64            | 1.05              | 72.8                   | 10.828        | *0.000                   | 3      |
| 18 | يهتم رئيسي المباشر بأراء الموظفين في تطوير العمل.       | 3.62            | 1.00              | 72.4                   | 11.153        | *0.000                   | 4      |
| 19 | يكلفني رئيسي المباشر بأعمال تتفق مع قدراتي وإمكاناتي.   | 3.72            | 1.00              | 74.4                   | 12.740        | *0.000                   | 1      |
|    | <b>جميع فقرات المجال معاً</b>                           | <b>3.60</b>     | <b>0.76</b>       | <b>72</b>              | <b>12.361</b> | <b>*0.000</b>            |        |

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

من جدول (22) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة عشر يساوي 3.34 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 66.8%، قيمة اختبار الإشارة 5.854 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
  - المتوسط الحسابي للفقرة السابعة عشر يساوي 3.64 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72.8%، قيمة اختبار الإشارة 10.828 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
  - المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة عشر يساوي 3.72 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 74.4%، قيمة اختبار الإشارة 12.740 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.60، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات النمط يساوي 72%، قيمة اختبار الإشارة 12.361 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر " النمط الديمقراطي " دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا النمط، وهذا يتفق مع دراسة (الخطيب، 2004)، حيث أسفرت نتائجها عن ميل المدير الفلسطيني إلى ممارسة نمط القيادة الديمقراطي حسب وجهة نظر مرؤوسيه، وتغزو الباحثة التقارب في النتائج إلى تشابه مجتمع الدراسة.

## جدول (23)

معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي ونمط القيادة الديمقراطي

| أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي      | معامل سبيرمان للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|-----------------------------------|------------------------|--------------------------|
| الإجهاد الانفعالي                 | 0.289                  | *0.000                   |
| تبلد المشاعر                      | 0.311                  | *0.000                   |
| الإنجاز الشخصي                    | 0.379                  | *0.000                   |
| جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي | 0.406                  | *0.000                   |

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

من جدول (23) يمكن استخلاص ما يلي:

- معامل الارتباط بين الإجهاد الانفعالي و النمط الديمقراطي يساوي 0.289، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الإجهاد الانفعالي مع النمط الديمقراطي.
- معامل الارتباط بين تبلد المشاعر و النمط الديمقراطي يساوي 0.311، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.0000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد تبلد المشاعر مع النمط الديمقراطي.
- معامل الارتباط بين الإنجاز الشخصي و النمط الديمقراطي يساوي 0.379، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الإنجاز الشخصي مع النمط الديمقراطي.
- معامل الارتباط بين جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي و النمط الديمقراطي يساوي 0.406، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي مع النمط الديمقراطي، أي أنه كلما زاد توجه المدير نحو نمط القيادة الديمقراطي كلما زادت درجة الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة.

وتختلف هذه النتيجة مع النتيجة التي تم التوصل إليها في دراسة (الزغول، وآخرون، 2003)، حيث أظهرت النتائج أنه كلما شعر المعلم بأن توجهات المدير نحو الأفراد إيجابية وأنه يقدم المساندة ويهتم بحاجات العاملين ويراعي ظروفهم قلت أعراض الاحتراق النفسي لديهم. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن القائد الديمقراطي يعتمد بشكل كبير على أسلوب المشاركة في اتخاذ القرارات، وهذا يجعل المرأة تشعر بالتوتر والقلق لأنها تتحمل جزء من نتيجة اتخاذ القرار، مما يؤدي بالتالي إلى زيادة نسبة تعرضها للاحتراق الوظيفي.

### 3 - النمط الترسلّي مع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

#### جدول (24)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات " النمط الترسلّي "

| م  | الفرقة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الرتبة |
|----|--|-----------------|-------------------|------------------------|---------------|--------------------------|--------|
| 20 | غياب مسؤولي في العمل لا يعيق العمل.                | 3.63            | 1.09              | 72.6                   | 10.451        | *0.000                   | 1      |
| 21 | يسمح رئيسي المباشر بالتأجيل في أداء العمل.         | 2.73            | 1.03              | 54.6                   | -4.891        | *0.000                   | 2      |
| 22 | يتردد مسؤولي في العمل عند اتخاذ أي قرار.           | 2.59            | 1.09              | 51.8                   | -7.806        | *0.000                   | 3      |
| 23 | رئيسي المباشر لا يحدد المهام الموكلة إلى الموظفين. | 2.50            | 1.07              | 50                     | -9.732        | *0.000                   | 5      |
| 24 | رئيسي لا يؤثر في سلوك العاملين إيجابياً.           | 2.57            | 1.13              | 51.4                   | -7.308        | *0.000                   | 4      |
|    | <b>جميع فقرات المجال معاً</b>                      | <b>2.80</b>     | <b>0.65</b>       | <b>56</b>              | <b>-5.951</b> | <b>*0.000</b>            |        |

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

من جدول (24) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة العشريون يساوي 3.63 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72.6%، قيمة اختبار الإشارة 10.451 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وتعزو الباحثة ارتفاع قيمة هذا الاختبار إلى احتمالية الفهم الخاطئ لهذه الفقرة لدى المستجيبات للاستبيان، مع العلم بأن المقصود بـ (غياب مسؤولي في العمل لا يعيق العمل) يحمل معناً سلبياً في سياق فقرات هذا المجال، وهو يدل على أن سير العمل لا يتأثر بغياب المسؤول أو وجوده لأنه يتبع اللامركزية بشكل كامل وهذا أسلوب غير جيد في الإدارة، ولكن قيمة اختبار الإشارة المرتفع لهذه الفقرة يدل على أن المبحوثات لم يفهمن المقصد الحقيقي منها بل تم تفسيرها بأن المسؤول يُحسن التفويض، وبالتالي فإن غيابه عن العمل لا يؤثر في سير العمل.

- المتوسط الحسابي للفقرة الحادية والعشرون يساوي 2.73 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 54.6%، قيمة اختبار الإشارة -4.891 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية والعشرون يساوي 2.59 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 51.8%، قيمة اختبار الإشارة -7.806 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.80، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات النمط يساوي 56%، قيمة اختبار الإشارة -5.951 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر " النمط الترسلّي " دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد)

وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا النمط، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الخطيب، 2004) والتي أسفرت عن ميل المدير الفلسطيني للبعد عن ممارسة النمط الترسلي في القيادة، وتعزو الباحثة التقارب في النتائج إلى تشابه بيئة مجتمع الدراسة.

### جدول (25)

معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي ونمط القيادة الترسلي

| أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي      | معامل سبيرمان للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|-----------------------------------|------------------------|--------------------------|
| الإجهاد الانفعالي                 | 0.294                  | *0.000                   |
| تبلد المشاعر                      | 0.241                  | *0.000                   |
| الإنجاز الشخصي                    | 0.198                  | *0.000                   |
| جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي | 0.305                  | *0.000                   |

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

من جدول (25) يمكن استخلاص ما يلي:

- معامل الارتباط بين الإجهاد الانفعالي و النمط الترسلي يساوي 0.294، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الإجهاد الانفعالي مع النمط الترسلي.
- معامل الارتباط بين تبلد المشاعر و النمط الترسلي يساوي 0.241، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد تبلد المشاعر مع النمط الترسلي.
- معامل الارتباط بين الإنجاز الشخصي و النمط الترسلي يساوي 0.198، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الإنجاز الشخصي مع النمط الترسلي.

• معامل الارتباط بين جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي و النمط الترسلّي يساوي 0.305 ، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي مع النمط الترسلّي، أي أنه كلما زاد توجه المدير نحو النمط الترسلّي كلما زادت درجة الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى بعض الخصائص التي يتصف بها القائد الترسلّي مثل ترك الحرية المطلقة للمرؤوسين في اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى تفكك جماعة العمل وفقدان روح التعاون فيما بينها وشيوع الفوضى والتساهل بين أفرادها مما يؤثر سلباً على المرأة العاملة ويؤدي بالتالي إلى زيادة فرصة تعرضها للاحتراق الوظيفي، كما أن الحرية في اتخاذ القرارات يعني تحملها مسؤولية نتيجة هذا القرار وتبعياته.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الزغول، وآخرون، 2003) حيث أظهرت أن إدراك المعلم بأن مديره ذو نمط منخفض في التوجه نحو الأفراد، فإنه يعني ضعف العلاقات الإنسانية المتبادلة بينهما، ونقص الدعم اللازم، مما يسهم في زيادة التوتر، وبالتالي زيادة الفرصة لظهور أعراض الاحتراق النفسي لدى المعلم.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- تبدل المشاعر - الإنجاز الشخصي) لدى المرأة العاملة في القطاع الحكومي في قطاع غزة وبين التدوير الوظيفي.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المصدر التدوير الوظيفي.

### جدول (26)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات المصدر " التدوير الوظيفي "

| م  | الفرقة   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الرتبة |
|----|--|-----------------|-------------------|------------------------|---------------|--------------------------|--------|
| 25 | التدوير المستمر للموظفين في العمل يشعرني بعدم الاستقرار.           | 3.44            | 1.13              | 68.8                   | 6.660         | *0.000                   | 3      |
| 26 | أشعر بالتوتر والقلق عند نقلي إلى مكان عمل آخر.                     | 3.62            | 1.10              | 72.4                   | 9.765         | *0.000                   | 1      |
| 27 | أشعر بالإحباط والخيبة عند تنقلي في العمل بشكل مستمر.               | 3.52            | 1.12              | 70.4                   | 8.553         | *0.000                   | 2      |
| 28 | أشعر بالتخبط والملل بسبب عدم بقائي في الوظيفة الواحدة لفترة طويلة. | 3.42            | 1.14              | 68.4                   | 6.828         | *0.000                   | 4      |
| 29 | التغيير المستمر لرئيسي المباشر يفقدني الرغبة في العمل.             | 3.22            | 1.08              | 64.4                   | 4.722         | *0.000                   | 5      |
|    | جميع فقرات المجال معاً   | 3.44            | 0.85              | 68.8                   | 8.794         | *0.000                   |        |

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

من جدول (26) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة والعشرون يساوي 3.62 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 72.4%، قيمة اختبار الإشارة 9.765 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة والعشرون يساوي 3.52 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 70.4%، قيمة اختبار الإشارة 8.553 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة والعشرون يساوي 3.22 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 68.8%، قيمة اختبار الإشارة 8.794 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.44، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المصدر يساوي 68.8%، قيمة اختبار الإشارة 8.794 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر المصدر " التدوير الوظيفي " دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المصدر، وهذا يعني أن سياسة التدوير الوظيفي للنساء العاملات متبعة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية.

## جدول (27)

معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي والتدوير الوظيفي

| أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي      | معامل سبيرمان للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|-----------------------------------|------------------------|--------------------------|
| الإجهاد الانفعالي                 | 0.171                  | *0.000                   |
| تبلد المشاعر                      | 0.203                  | *0.000                   |
| الإنجاز الشخصي                    | 0.062                  | *0.103                   |
| جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي | 0.166                  | *0.000                   |

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

من جدول (27) يمكن استخلاص ما يلي:

- معامل الارتباط بين الإجهاد الانفعالي و التدوير الوظيفي يساوي 0.171، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الإجهاد الانفعالي مع المصدر التدوير الوظيفي.
- معامل الارتباط بين تبلد المشاعر و التدوير الوظيفي يساوي 0.203، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد تبلد المشاعر مع المصدر التدوير الوظيفي.
- معامل الارتباط بين الإنجاز الشخصي و التدوير الوظيفي يساوي 0.062، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.103 وهي أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الإنجاز الشخصي مع المصدر التدوير الوظيفي.
- معامل الارتباط بين جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي و التدوير الوظيفي يساوي 0.166، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ .

وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين البعدين: "الإجهاد الإنفعالي" و "تبلد المشاعر" مع المصدر التدوير الوظيفي، بينما لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد "الإنجاز الشخصي" والمصدر التدوير الوظيفي، وتعزو الباحثة ذلك إلى طبيعة المرأة والتي تميل إلى الاستقرار

وعدم ترك العلاقات الاجتماعية التي حققتها في مجال عملها والتي تهمها بشكل كبير، وكلما زادت نسبة التدوير للمرأة كلما زاد ذلك من شعورها بالإحباط والتخبط وعدم الاستقرار وبالتالي شعورها بالإرهاك النفسي والاتجاه السلبي نحو العمل والزملاء.

4. يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- تبدل المشاعر - الإنجاز الشخصي) لدى المرأة العاملة في القطاع الحكومي في قطاع غزة وبين المشاركة في اتخاذ القرارات.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المصدر المشاركة في اتخاذ القرارات.

#### جدول (28)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات المصدر " المشاركة في اتخاذ القرارات "

| الرتبة | القيمة الاحتمالية (Sig.) | قيمة الاختبار | المتوسط الحسابي النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفقرة  | م  |
|--------|--------------------------|---------------|------------------------|-------------------|-----------------|---|----|
| 5      | 0.655                    | 0.447         | 60.6                   | 1.18              | 3.03            | يمكنني تنفيذ قرارات خاصة بالعمل دون الرجوع إلى رئيسي في العمل.        | 30 |
| 4      | *0.000                   | 6.299         | 65.4                   | 0.99              | 3.27            | يفوضني رئيسي لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل.                              | 31 |
| 3      | *0.000                   | 13.352        | 73.8                   | 0.92              | 3.69            | رئيسي يستمع لوجهات نظر المرؤوسين عند حل بعض المشكلات المتعلقة بالعمل. | 32 |
| 2      | *0.000                   | 13.061        | 74.2                   | 0.98              | 3.71            | يُسمح لي بتقديم اقتراحات تتعلق بتطوير العمل.                          | 33 |
| 1      | *0.000                   | 13.352        | 74.8                   | 0.96              | 3.74            | لدي مساحة كافية من إبداء الرأي فيما يخص مهامتي وواجباتي الوظيفية.     | 34 |
|        | *0.000                   | 12.394        | 69.8                   | 0.70              | 3.49            | جميع فقرات المجال معاً  |    |

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

من جدول (28) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثلاثون يساوي 3.03 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 60.6%، قيمة اختبار الإشارة 0.447 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.655 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة تقريباً (المحايد) من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية والثلاثون يساوي 3.69 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.8%، قيمة اختبار الإشارة 13.352 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة والثلاثون يساوي 3.74 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 74.8%، قيمة اختبار الإشارة 13.352 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.49، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المصدر يساوي 69.8%، قيمة اختبار الإشارة 12.394 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر المصدر " المشاركة في اتخاذ القرارات " دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المصدر، أي أن المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية يُسَمَح لها بالمشاركة في اتخاذ القرارات.

## جدول (29)

معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرارات

| أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي      | معامل سبيرمان للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|-----------------------------------|------------------------|--------------------------|
| الإجهاد الانفعالي                 | 0.252                  | *0.000                   |
| تبلد المشاعر                      | 0.245                  | *0.000                   |
| الإنجاز الشخصي                    | 0.303                  | *0.000                   |
| جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي | 0.330                  | *0.000                   |

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

من جدول (29) يمكن استخلاص ما يلي:

- معامل الارتباط بين الإجهاد الانفعالي و المشاركة في اتخاذ القرارات يساوي 0.252، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الإجهاد الانفعالي مع المصدر المشاركة في اتخاذ القرارات.
- معامل الارتباط بين تبلد المشاعر و المشاركة في اتخاذ القرارات يساوي 0.245، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد تبلد المشاعر مع المصدر المشاركة في اتخاذ القرارات.
- معامل الارتباط بين الإنجاز الشخصي و المشاركة في اتخاذ القرارات يساوي 0.303، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الإنجاز الشخصي مع المصدر المشاركة في اتخاذ القرارات.
- معامل الارتباط بين جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي و المشاركة في اتخاذ القرارات يساوي 0.330، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي مع المصدر المشاركة في اتخاذ القرارات، أي أنه كلما زادت مشاركة المرأة في اتخاذ القرارات كلما زادت درجة الاحتراق الوظيفي لديها، وتعزو الباحثة ذلك إلى الظروف الاجتماعية والثقافية السائدة والتي جعل المرأة تعتاد أن يكون الرجل هو القائد الدائم لها وأنها دائماً تقع تحت سلطته، لذلك فإن

مشاركتها في اتخاذ القرارات تجعلها تشعر بالمسؤولية مما يزيد التوتر والقلق وبالتالي زيادة درجة الاحتراق الوظيفي لديها.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (حرز الله، 2007) والتي بينت أن مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية يعمل على زيادة الرضا الوظيفي لديهم ويعزز انتمائهم للمهنة وبالتالي يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية، وتعزو الباحثة عدم تشابه النتائج إلى الاختلاف في عينة الدراسة، حيث إن الدراسة الحالية اشتملت على الإناث فقط، في حين أن عينة دراسة (حرز الله، 2007) كانت نسبة الإناث فيها 42.5% فقط، كما أن الدراسة الحالية أخذت بعين الاعتبار النساء العاملات في الوظائف المختلفة، في حين أن دراسة (حرز الله، 2007) اقتصرت على فئة المعلمين.

كما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (آل مشرف، 2002) والتي أوضحت أن عضوات هيئة التدريس بجامعة الملك سعود تعانين من ضعف مشاركتهم في اتخاذ القرارات مما يزيد من درجة تعرضهن للإجهاد والاحتراق الوظيفي لديهن، وتعزو الباحثة هذا الاختلاف إلى أن طبيعة النظام الإداري، حيث إن عضوات هيئة التدريس يخضعن لإدارة نسائية مباشرة وإدارة رجالية غير مباشرة، بينما تخضع النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية لإدارة رجالية مباشرة في الأغلب.

5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي- تبدل المشاعر - الإنجاز الشخصي) لدى المرأة العاملة في القطاع الحكومي في قطاع غزة وبين غياب المساندة الاجتماعية.

تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المصدر غياب المساندة الاجتماعية.

### جدول (30)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات المصدر " غياب المساندة الاجتماعية "

| م  | الفرقة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار  | القيمة الاحتمالية (Sig.) | الرتبة |
|----|---|-----------------|-------------------|------------------------|----------------|--------------------------|--------|
| 35 | عندما أعود إلى منزلي متعبة فإني لا أجد الدعم الكافي من أسرتي.   | 2.59            | 1.20              | 51.8                   | -6.808         | *0.000                   | 3      |
| 36 | أشعر بعدم وجود روح المساعدة بين الموظفين.                       | 2.72            | 1.07              | 54.4                   | -5.570         | *0.000                   | 1      |
| 37 | أشعر أن طبيعة عملي تسبب لي المشاكل خارج العمل.                  | 2.26            | 0.99              | 45.2                   | -12.455        | *0.000                   | 5      |
| 38 | خروجي إلى عملي يومياً يسبب لي المضايقات من قبل الأهل والمقربين. | 2.04            | 1.00              | 40.8                   | -14.510        | *0.000                   | 6      |
| 39 | أشعر أن عملي يفقدني الترابط الأسري والاجتماعي.                  | 2.63            | 1.19              | 52.6                   | -5.872         | *0.000                   | 2      |
| 40 | عندما تواجهني في العمل مشكلة ما فإني لا أجد أذناً صاغية.        | 2.59            | 1.18              | 51.8                   | -7.435         | *0.000                   | 3      |
|    | <b>جميع فقرات المجال معاً</b>                                   | <b>2.47</b>     | <b>0.76</b>       | <b>49.4</b>            | <b>-11.066</b> | <b>*0.000</b>            |        |

\*المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

من جدول (30) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة والثلاثون يساوي 2.72 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 54.4%، قيمة اختبار الإشارة -5.570 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة والثلاثون يساوي 2.26 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 45.2%، قيمة اختبار الإشارة -12.455 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الأربعون يساوي 2.59 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 51.8%، قيمة اختبار الإشارة -7.435 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد نقص عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 2.47، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المصدر يساوي 49.4%، قيمة اختبار الإشارة -11.066 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر المصدر " غياب المساندة الاجتماعية " دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المصدر، أي أن المرأة العاملة تحظى بالمساندة الاجتماعية من قبل الأسرة والمجتمع.

### جدول (31)

معامل الارتباط بين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي وغياب المساندة الاجتماعية

| أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي      | معامل سبيرمان للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|-----------------------------------|------------------------|--------------------------|
| الإجهاد الانفعالي                 | 0.488                  | *0.000                   |
| تبلد المشاعر                      | 0.474                  | *0.000                   |
| الإنجاز الشخصي                    | 0.356                  | *0.000                   |
| جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي | 0.546                  | *0.000                   |

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

من جدول (31) يمكن استخلاص ما يلي:

- معامل الارتباط بين الإجهاد الانفعالي و غياب المساندة الاجتماعية يساوي 0.488، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الإجهاد الانفعالي مع المصدر المساندة الاجتماعية.
- معامل الارتباط بين تبلد المشاعر وغياب المساندة الاجتماعية يساوي 0.474، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد تبلد المشاعر مع المصدر المساندة الاجتماعية.
- معامل الارتباط بين الإنجاز الشخصي وغياب المساندة الاجتماعية يساوي 0.356، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعد الإنجاز الشخصي مع المصدر المساندة الاجتماعية.
- معامل الارتباط بين جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي وغياب المساندة الاجتماعية يساوي 0.546، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي مع المصدر غياب المساندة الاجتماعية، أي أنه كلما واجهت المرأة نقص في المساندة الاجتماعية كلما زاد درجة الاحتراق الوظيفي لديها.

وتعتبر هذه النتيجة منطقية، حيث إن الدعم الاجتماعي للمرأة العاملة من قبل الأسرة والمجتمع يساعدها على التخفيف من الأعباء الملقاة على عاتقها داخل البيت وخارجه، كما أن الدعم من قبل زملاء العمل يساعدها على التخفيف من التوتر والقدرة على التعامل مع الضغوط.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العمصي، 2007) والتي أسفرت عن علاقة عكسية بين مستوى الدعم الاجتماعي ودرجة الاحتراق الوظيفي، واتفقت جزئياً مع دراسة (أبو مسعود، 2010) والتي أظهرت أن هناك علاقة إيجابية بين انعدام العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في العمل وبين درجة الاحتراق الوظيفي، كما اتفقت جزئياً مع دراسة (جاد الله، 2002) والتي بينت أن القيود الاجتماعية تحث المرتبة السابعة في قائمة مصادر ضغط العمل لدى المرأة المصرية، واتفقت كذلك جزئياً مع دراسة (رمضان، 1999) والتي أسفرت نتائجها عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم الاجتماعي والاحتراق الوظيفي على بعد نقص الشعور بالإنجاز، في حين أظهرت عدم وجود علاقة على كل من بعد الإجهاد الإنفعالي وبعد تبدل المشاعر.

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة :

« توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول الاحتراق الوظيفي ؟ تعزى إلى السمات الشخصية (مكان العمل ، العمر ، الحالة الاجتماعية، المؤهل الجامعي، مدة الخبرة ، الموقع على السلم الوظيفي) عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  .

تم استخدام اختبار " كروسكال - والاس" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار اللامعلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة تعزى إلى مكان العمل.

### جدول (32)

نتائج الفرضية الرئيسية الثانية - مكان العمل (المؤسسة)

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | درجات الحرية | قيمة الاختبار | أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي      |
|--------------------------|--------------|---------------|-----------------------------------|
| 0.426                    | 24           | 24.626        | الإجهاد الانفعالي                 |
| 0.119                    | 24           | 32.340        | تبلد المشاعر                      |
| 0.057                    | 24           | 36.648        | الإنجاز الشخصي                    |
| 0.575                    | 24           | 19.301        | جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي |

يوضح جدول (32) أنه باستخدام كروسكال - والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه لا توجد

فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة تعزى إلى مكان العمل.

وتعزو الباحثة غياب الفروق في استجابة المبحوثات إلى تشابه بيئة وظروف العمل في جميع المؤسسات الحكومية في قطاع غزة.

وقد انفقت هذه النتيجة مع دراسة (الزيود، 2002) ومع دراسة (العمصي، 2007)، في حين اختلفت مع كل من دراسة (مقابلة، والرشدان، 1996) والتي أظهرت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى مكان العمل (الجامعة) بسبب التوزيع الجغرافي وتباين واضح في حجم الإمكانيات البشرية والمادية بين الجامعات، ومع دراسة (الطحانية، وعيسى، 1996) والتي أظهرت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى مكان العمل (المدرسة) التي يعمل فيها المعلم.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة تعزى إلى العمر

### جدول (33)

نتائج الفرضية الرئيسية الثانية - العمر

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | درجات الحرية | قيمة الاختبار | أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي      |
|--------------------------|--------------|---------------|-----------------------------------|
| 0.077                    | 4            | 8.441         | الإجهاد الانفعالي                 |
| 0.052                    | 4            | 9.392         | تبلد المشاعر                      |
| 0.120                    | 4            | 7.323         | الإنجاز الشخصي                    |
| <b>0.091</b>             | <b>4</b>     | <b>8.009</b>  | جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي |

يوضح جدول (33) أنه باستخدام كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة تعزى إلى العمر.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المرأة الأصغر سناً تكون أكثر حماساً واندفاعاً نحو العمل، إلا أن ذلك يقابله قدرة أقل في مقاومة الضغوط لنقص الخبرة في ذلك، في حين أن المرأة الأكبر سناً تكون أقل اندفاعاً نحو العمل، إلا أن ذلك يقابله قدرة أكبر في مقاومة الضغوط وذلك لزيادة خبرتها في العمل وفي شئون الحياة بشكل عام.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع كلٍ من دراسة (عودة، 1998)، (الطحاينة، وعيسى، 1996)، (Bayram & others, 2010)، (Sowmya & Panchanatham, 2011)، كما اتفقت جزئياً مع دراسة (مسعود، 2010) والتي أسفرت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على بعدي الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر، في حين اختلفت معها على بعد الإنجاز الشخصي، حيث أسفرت النتائج عن أن المبحوثين من الفئة العمرية 50 سنة فأكثر أقل احتراقاً من غيرهم على هذا البعد، واختلفت مع دراسة (القرني، 2003) والتي أظهرت أنه كلما زاد العمر قلت درجة الاحتراق النفسي، كما اختلفت مع دراسة (المحمود، 2000) حيث بينت نتائجها أن الأقل عمراً أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة تعزى إلى الحالة الاجتماعية

### جدول (34)

#### نتائج الفرضية الرئيسية الثانية - الحالة الاجتماعية

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | درجات الحرية | قيمة الاختبار | أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي      |
|--------------------------|--------------|---------------|-----------------------------------|
| 0.483                    | 3            | 2.460         | الإجهاد الانفعالي                 |
| 0.542                    | 3            | 2.147         | تبلد المشاعر                      |
| 0.511                    | 3            | 2.307         | الإنجاز الشخصي                    |
| <b>0.709</b>             | <b>3</b>     | <b>1.386</b>  | جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي |

يوضح جدول (34) أنه باستخدام كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

وتعزو الباحثة غياب الفروق في استجابة المبحوثات إلى تماثل حجم الأعباء والمهام الوظيفية الملقاة على عاتق المرأة بغض النظر عن حالتها الاجتماعية، كما أن الدعم والمساندة التي تتلقاها المرأة العاملة من مجتمعها المحيط لا يتأثر بحالتها الاجتماعية سواءً كانت متزوجة أو غير ذلك.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (آل مشرف، 2002) حيث توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثات تعزى إلى الحالة الاجتماعية، وتعزو الباحثة ذلك إلى تشابه عينة هذه الدراسة مع عينة الدراسة الحالية من حيث كونها من الإناث فقط، كما اتفقت مع

دراسة (Bayram & others, 2010)، ودراسة (عودة، 1998)، ودراسة (القيوتي والخطيب، 2006)، ودراسة (الظفري والقيوتي، 2010)، كما اتفقت هذه النتيجة جزئياً مع دراسة (رمضان، 1999) والتي أظهرت وجود عدم وجود علاقة بين الحالة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي على بعديه الإجهاد الإنفعالي ونقص الشعور بالإنجاز، بينما أظهرت وجود علاقة على بعد تبدل المشاعر حيث بينت النتائج أن غير المتزوجون يعانون من درجة احتراق وظيفي أعلى من المتزوجون على هذا البعد، كما اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع كل من دراسة (القرني، 2003) والتي أظهرت أن درجة الاحتراق الوظيفي لدى المتزوجين أكثر من العزاب، ودراسة (أبو مسعود، 2010) والتي أظهرت أن المتزوجين أقل معاناة من الاحتراق الوظيفي من غيرهم على أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاثة، كذلك اختلفت مع دراسة (المحمود، 2000) والتي أظهرت أن المتزوجين أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي من غيرهم.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة تعزى إلى المؤهل العلمي

#### جدول (35)

نتائج الفرضية الرئيسية الثانية - المؤهل العلمي

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | درجات الحرية | قيمة الاختبار | أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي             |
|--------------------------|--------------|---------------|--|
| 0.404                    | 5            | 5.098         | الإجهاد الانفعالي                        |
| 0.345                    | 5            | 5.619         | تبدل المشاعر                             |
| 0.254                    | 5            | 6.575         | الإنجاز الشخصي                           |
| <b>0.481</b>             | <b>5</b>     | <b>4.489</b>  | <b>جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي</b> |

يوضح جدول (35) أنه باستخدام كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة تعزى إلى المؤهل العلمي.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أنه كلما زادت درجة المؤهل العلمي كلما زاد طموح المرأة لوضع وظيفي أفضل مما يجعلها أسهل عرضة للاحتراق الوظيفي، إلا أن المزايا التي يحققها لها مستواها التعليمي مثل علاوة المؤهل والأولوية في الحصول على بعض الترقيات، فضلاً عن نظرة المجتمع الإيجابية للمرأة المتعلمة، كل ذلك يجعلها أكثر قدرة على مقاومة الضغوط، مقابل ذلك، فإنه كلما قلت درجة المؤهل العلمي كلما كانت أكثر قناعةً ورضاً عن وضعها الوظيفي وبالتالي أقل عرضة للاحتراق الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع كل من دراسة (عواد، 2010)، ودراسة (الزيود، 2002)، ودراسة (الفرح، 2001)، ودراسة (رمضان، 1999)، كما اتفقت مع دراسة (الطحاينة، وعيسى، 1996) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على بعدي تبدل المشاعر والإنجاز الشخصي، في حين اختلفت معها على بعد الإجهاد الإنفعالي، حيث أسفرت نتائجها عن أن حملة شهادات الدبلوم يعانون من الإجهاد الإنفعالي بدرجة أعلى من حملة الشهادة الجامعية، كما اتفقت مع دراسة (مسعود، 2010) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على بعدي الإجهاد الإنفعالي والإنجاز الشخصي، في حين كشفت هذه الدراسة عن أن حملة الدبلوم أكثر احتراقاً من غيرهم على بعد عدم الإنسانية، واتفقت أيضاً مع دراسة (الظفري، والقريوتي، 2010) على بعد تبدل المشاعر في حين اختلفت معها على بعدي الإجهاد الإنفعالي ونقص الشعور بالإنجاز.

كما اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع كل من دراسة (الشيخ خليل، 2008) والتي أظهرت أن حملة الدبلوم المتوسط أقل احتراقاً من حملة البكالوريوس، ودراسة (القرني، 2003) والتي أظهرت أن حملة الدكتوراه أكثر احتراقاً من غيرهم على بعد الإجهاد الإنفعالي، بينما حملة الماجستير والدكتوراه أقل احتراقاً من غيرهم على بعد تبدل المشاعر، ودراسة (عبد الباقي وحسن، 2003) والتي أظهرت وجود فروق على بعد الإجهاد الإنفعالي وعدم وجود فروق على البعدين الآخرين، كما اختلفت مع دراسة (المحمود، 2000) والتي أظهرت نتائجها وجود علاقة طردية بين المستوى التعليمي والاحتراق الوظيفي، حيث إنه كلما انخفض المستوى التعليمي كلما قلت درجة الاحتراق الوظيفي والعكس.

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة تعزى إلى مدة الخبرة

### جدول (36)

نتائج الفرضية الرئيسية الثانية - مدة الخبرة

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | درجات الحرية | قيمة الاختبار | أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي             |
|--------------------------|--------------|---------------|--|
| 0.208                    | 4            | 5.886         | الإجهاد الانفعالي                        |
| 0.914                    | 4            | 0.972         | تبلد المشاعر                             |
| 0.384                    | 4            | 4.165         | الإنجاز الشخصي                           |
| <b>0.833</b>             | <b>4</b>     | <b>1.462</b>  | <b>جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي</b> |

يوضح جدول (36) أنه باستخدام كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة تعزى إلى مدة الخبرة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى تساوي الضغوط التي تتعرض لها المرأة العاملة مهما كانت مدة الخبرة لديها، فالمرأة الأقل خبرة تكون أكثر عرضة للإجهاد الانفعالي وشعور بتدني الإنجاز الشخصي، مما يسهم في تعرضها للإحتراق الوظيفي، بينما المرأة الأكثر خبرة فإن متطلبات الحياة وتزايد حجم المسؤوليات المطلوبة منها تجعل من السهل تعرضها للإحباط والتوتر وبالتالي للإحتراق الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع كل من دراسة (الظفري، والقريوتي، 2010)، ودراسة (علي، 2008)، ودراسة (الشيخ خليل، 2003)، ودراسة (عبد الباقي، وحسن، 2003)، ودراسة (الفرح، 2001)، ودراسة (عودة، 1998)، ودراسة (الطحاينة، وعيسى، 1996)، كما اتفقت جزئياً مع دراسة (مسعود، 2010) على بعد الإجهاد الإنفعالي، في حين اختلفت معها على بعدي الإنجاز الشخصي وتبليد المشاعر، كما اتفقت جزئياً مع دراسة (العنزي، والمشعان، 2006) على بعدي الإجهاد الإنفعالي وتبليد المشاعر، في حين اختلفت معها على بعد الإنجاز الشخصي، كذلك اتفقت جزئياً مع دراسة (رمضان، 1999) على بعدي الإجهاد الإنفعالي ونقص الشعور بالإنجاز، واختلفت معها على بعد تبدل الشعور، واختلفت نتيجة الدراسة الحالية أيضاً مع كل من دراسة (الزيود، 2002)، ودراسة (المحمود، 2000)، ودراسة (محمد، 1995)، ودراسة (العتيبي، 2005)، ودراسة (محمود، 2005)، ودراسة (عواد، 2010) والتي أظهرت جميعها علاقة عكسية بين مدة الخبرة ودرجة الاحتراق الوظيفي.

6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة تعزى إلى الموقع على السلم الوظيفي

### جدول (37)

نتائج الفرضية الرئيسية الثانية - الموقع على السلم الوظيفي

| القيمة الاحتمالية (Sig.) | درجات الحرية | قيمة الاختبار | أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي             |
|--------------------------|--------------|---------------|--|
| 0.051                    | 5            | 11.036        | الإجهاد الانفعالي                        |
| 0.376                    | 5            | 5.340         | تبدل المشاعر                             |
| 0.003                    | 5            | 18.042        | الإنجاز الشخصي                           |
| <b>0.390</b>             | <b>5</b>     | <b>5.219</b>  | <b>جميع أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي</b> |

يوضح جدول (37) أنه باستخدام كروسكال- والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) للمجال "الإنجاز الشخصي" كانت أقل من مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول مجال الإنجاز الشخصي تعزى إلى الموقع على السلم الوظيفي، بينما باقي المجالات تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لهذه المجالات كانت أكبر من مستوى الدلالة  $\alpha=0.05$  ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول مجالي الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر تعزى إلى الموقع على السلم الوظيفي.

وقد اتفقت هذه النتيجة جزئياً مع دراسة (رمضان، 1999) حيث أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستوى الوظيفي والاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، كما اتفقت جزئياً مع دراسة (أبو مسعود، 2010) والتي أظهرت أنه لا توجد فروق في استجابة المبحوثين على بعد الإجهاد الإنفعالي تعزى إلى الموقع على السلم الوظيفي، كما اتفقت معها في وجود فروق على بعد الإجهاد الإنجاز الشخصي، في حين اختلفت معها في أن هذه الدراسة أظهرت وجود فروق على بعد تبلد المشاعر، كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (مقابلة، والرشدان، 1997) في وجود فروق ذات دلالة إحصائية على بعد الإنجاز الشخصي، في حين اختلفت معها في أن الدراسة الحالية أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على البعدين الآخرين.

### جدول (38)

متوسطات رتب الفرضية الثانية - الموقع على السلم الوظيفي

| متوسطات الرتب    |                  |                  |                  |                 |                 | المجال            |
|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| الفئة<br>الخامسة | الفئة<br>الرابعة | الفئة<br>الثالثة | الفئة<br>الثانية | الفئة<br>الأولى | الفئة<br>العليا |                   |
| 127.98           | 203.82           | 218.54           | 209.12           | 191.97          | 176.36          | الإجهاد الإنفعالي |
| 177.33           | 179.61           | 196.93           | 217.47           | 200.00          | 170.29          | تبلد المشاعر      |
| 131.23           | 222.79           | 190.04           | 224.44           | 195.02          | 142.07          | الإنجاز الشخصي    |

من خلال نتائج الاختبار الموضحة في جدول (38) تبين أنه بالنسبة للمجيبين الذين موقعهم على السلم الوظيفي الفئة الثانية متوسط الرتبة لاستجابات المبحوثين للدراسة أكبر من الفئات الأخرى، وهذا يعني أن درجة الموافقة كانت أكبر لدى المجيبين الذين موقعهم الفئة الثانية على السلم الوظيفي.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العاملات اللاتي ينتمين إلى الفئة العليا أو الفئة الأولى قد حققن إنجازاً شخصياً في مجال العمل غالباً ما يكون على حساب حياتهن الخاصة العائلية والأسرية لما تتطلبه الوظائف التي تنتمي إلى هذه الفئة من جهد كبير وبذل من قبل المرأة، في حين أن العاملات اللاتي تنتمين إلى الفئات الأخرى دون الفئة الثانية فإنهن بالأغلب يتطلعن إلى الأفضل ويشعرن بأنهن لم يحققن مستوى عالٍ من الإنجاز.

## الفصل الخامس

# نتائج الدراسة والتوصيات

- النتائج
- التوصيات
- الدراسات المستقبلية المقترحة

بعد القيام بالدراسة الميدانية لاختبار فرضيات الدراسة، توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

1. **عدم معاناة النساء العاملات في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي على أي من أبعاده الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، الإنجاز الشخصي.**

2. **توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، فكلما زاد ضغط العمل كلما زاد الاحتراق الوظيفي لدى المرأة، وهذه النتيجة متوقعة ومنطقية، إذ أن استمرار تعرض الموظف للضغط مع عدم اتباع الآليات المناسبة للتعامل معه يؤدي إلى التعرض للاحتراق الوظيفي، والذي هو مرحلة متقدمة من مراحل الضغط.**

3. **توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أنماط القيادة الثلاثة (النمط الأوتوقراطي، النمط الديمقراطي، النمط الترسلي) وبين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، وذلك كما يلي:**

■ **توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين توجه القائد نحو النمط الأوتوقراطي وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، وتعزو الباحثة ذلك إلى بعض الخصائص التي يتصف بها القائد الأوتوقراطي، حيث إنه لا يستخدم المديح والكلمة الطيبة كأسلوب للتحفيز، ويتخذ جميع القرارات بمفرده ولا يهتم بأراء العاملين في مجال العمل، ولا يأخذها بعين الاعتبار، كما أنه لا يعطيهم الفرصة للمناقشة، ولا يهتم بتحقيق روح التعاون فيما بينهم، وجميع هذه الخصائص تؤدي إلى شعور المرأة العاملة بالإحباط واللامبالاة وتُضعف الروح المعنوية لديه، كما تولد القلق والاضطراب، مما يجعلها أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي.**

■ **توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين توجه القائد نحو النمط الديمقراطي وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن القائد الديمقراطي يعتمد بشكل كبير على المشاركة في اتخاذ القرارات، وهذا يجعل المرأة تشعر بالتوتر والقلق لأنها تتحمل جزء من نتيجة اتخاذ القرار، مما يؤدي بالتالي إلى زيادة نسبة تعرضها للاحتراق الوظيفي.**

■ توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين توجه القائد نحو النمط الترسلّي وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، وتعزو الباحثة ذلك إلى بعض الخصائص التي يتصف بها القائد الترسلّي مثل ترك الحرية المطلقة للمرؤوسين في اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى تفكك جماعة العمل وفقدان روح التعاون فيما بينها وشيوع الفوضى والتساهل بين أفرادها مما يؤثر سلباً على المرأة العاملة ويؤدي بالتالي إلى زيادة فرصة تعرضها للاحتراق الوظيفي، كما أن الحرية في اتخاذ القرارات يعني تحملها مسؤولية نتيجة هذا القرار وتبعياته.

4. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التدوير الوظيفي ودرجة الاحتراق الوظيفي على البعدين: الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر، في حين لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدوير الوظيفي ودرجة الاحتراق الوظيفي على بعد الإنجاز الشخصي، وتعزو الباحثة ذلك إلى طبيعة المرأة والتي تميل إلى الاستقرار وعدم ترك العلاقات الاجتماعية التي حققتها في مجال عملها والتي تهمها بشكل كبير، فكلما زادت نسبة التدوير للمرأة كلما زاد ذلك من شعورها بالإحباط والتخبط وعدم الاستقرار وبالتالي شعورها بالإرهاك النفسي والاتجاه السلبي نحو العمل والزملاء.

5. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، أي أنه كلما زادت مشاركة المرأة في اتخاذ القرارات كلما زادت درجة الاحتراق الوظيفي لديها، وتعزو الباحثة ذلك إلى الظروف الاجتماعية والثقافية السائدة والتي جعل المرأة تعتاد أن يكون الرجل هو القائد الدائم لها وأنها دائماً تقع تحت سلطته، لذلك فإن مشاركتها في اتخاذ القرارات تجعلها تشعر بالمسؤولية مما يزيد التوتر والقلق وبالتالي زيادة درجة الاحتراق الوظيفي لديها.

6. توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين غياب المساندة الاجتماعية وبين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاد الثلاثة، فكلما زادت درجة غياب المساندة الاجتماعية للمرأة العاملة كلما زادت درجة الاحتراق الوظيفي لديها، حيث إن الدعم الاجتماعي للمرأة العاملة من قبل الأسرة والمجتمع يساعدها على التخفيف من الأعباء الملقاة على عاتقها داخل البيت وخارجه، كما أن الدعم من قبل زملاء العمل يساعدها على التخفيف من التوتر والقدرة على التعامل مع الضغوط.

7. بينت نتائج الدراسة أن المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية لا تعاني من ضغط العمل، وتغزو الباحثة ذلك إلى أن المرأة العاملة على قدر كافٍ من الوعي في كيفية التعامل مع الضغوط، فضلاً عن المناخ السائد والذي يدعم عمل المرأة.
8. أيضاً أشارت النتائج إلى أن النمط القيادي السائد هو النمط الديمقراطي، في حين أن النمط الأوتوقراطي والنمط الترسلّي أقل شيوعاً بين المدراء.
9. تتبع المؤسسات الحكومية سياسة التدوير الوظيفي للموظفين.
10. تشارك المرأة العاملة في المؤسسات الحكومية في غزة في اتخاذ القرارات.
11. تحظى المرأة العاملة بقدر كافٍ من المساندة الاجتماعية من قبل الأسرة والمجتمع وزملاء العمل.
12. لا يؤثر مكان العمل أو المؤسسة الحكومية التي تعمل بها المرأة على درجة تعرضها للاحتراق الوظيفي، نظراً لتشابه بيئة وظروف العمل في جميع المؤسسات الحكومية في غزة.
13. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة تعزى إلى متغير العمر، وتغزو الباحثة ذلك إلى أن المرأة الأصغر سناً تكون أكثر حماساً واندفاعاً نحو العمل، إلا أن ذلك يقابله قدرة أقل في مقاومة الضغوط لنقص الخبرة في ذلك، في حين أن المرأة الأكبر سناً تكون أقل اندفاعاً نحو العمل، إلا أن ذلك يقابله قدرة أكبر في مقاومة الضغوط وذلك لزيادة خبرتها في العمل وفي شئون الحياة بشكل عام.
14. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية، نظراً لتماثل حجم الأعباء والمهام الوظيفية الملقاة على عاتق المرأة بغض النظر عن حالتها الاجتماعية، كما أن الدعم والمساندة التي تتلقاها المرأة العاملة من مجتمعها المحيط لا يتأثر بحالتها الاجتماعية سواءً كانت متزوجة أو غير ذلك.

15. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة تعزى إلى متغير **المؤهل العلمي**، وتعزو الباحثة ذلك إلى أنه كلما زادت درجة المؤهل العلمي كلما زاد طموح المرأة لوضع وظيفي أفضل مما يجعلها أسهل عرضة للاحتراق الوظيفي، إلا أن المزايا التي يحققها لها مستواها التعليمي مثل علاوة المؤهل والأولوية في الحصول على بعض الترقيات، فضلاً عن نظرة المجتمع الإيجابية للمرأة المتعلمة، كل ذلك يجعلها أكثر قدرة على مقاومة الضغوط.

16. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة تعزى إلى متغير **مدة الخبرة**، وتعزو الباحثة ذلك إلى أنه مع زيادة الخبرة تزداد قدرة المرأة على مقاومة الضغوط والتعامل معها، إلا أن الأعباء والمهام الملقاة على عاتقها خارج نطاق العمل تزداد، على عكس المرأة الأقل خبرة والتي تكون أقل قدرة على مقاومة الضغوط مقابل حجم أعباء أقل.

17. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي تعزى إلى **الموقع على السلم الوظيفي** على بعدي الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر، في حين توجد فروق على بعد الإنجاز الشخصي، فأظهرت نتائج الدراسة العملية أن المبحوثات من ذوي الفئة الثانية أكثر احتراقاً من غيرهن من ذوي الفئات الأخرى، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العاملات اللاتي ينتمين إلى الفئة العليا أو الفئة الأولى قد حققن إنجازاً شخصياً في مجال العمل غالباً ما يكون على حساب حياتهن الخاصة العائلية والأسرية لما تتطلبه الوظائف التي تنتمي إلى هذه الفئة من جهد كبير وبذل من قبل المرأة، في حين أن العاملات اللاتي تنتمين إلى الفئات الأخرى دون الفئة الثانية فإنهن بالأغلب يتطلعن إلى الأفضل ويشعرن بأنهن لم يحققن مستوى عالٍ من الإنجاز.

## ثانياً: التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة ، فقد قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات والتي قد تسهم في الحد من انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين النساء العاملات في مؤسسات القطاع الحكومي، ومن هذه التوصيات ما هو موجه للجهات المسؤولة في مؤسسات القطاع الحكومي، ومنها ما هو موجه للمرأة العاملة، ومنها ما هو موجه للمجتمع الخارجي وجمهور المتعاملين مع مؤسسات القطاع الحكومي، وذلك كما يلي:

### **توصيات للجهات المسؤولة في مؤسسات القطاع الحكومي**

- ضرورة قيام المؤسسات الحكومية بتنظيم البرامج والدورات التدريبية التي تسهم في زيادة تثقيف المرأة العاملة فيما يتعلق بمقاومة الاحتراق الوظيفي.
- وضع برامج نفسية إرشادية تساعد المرأة العاملة على التعامل مع الضغوط داخل وخارج إطار العمل، مما يحول دون تعرضها للاحتراق الوظيفي.
- عقد البرامج والدورات التدريبية فيما يتعلق بالتعامل مع جمهور المراجعين.
- الاهتمام بالسلوك القيادي الذي يتبعه المدير في تعامله مع الموظفين لما له من أثر نفسي عليهم.
- الاهتمام بتطوير قدرات الموظفين وتحسين أدائهم، لما لذلك من آثار إيجابية على نفسياتهم وبالتالي الحد من فرصة تعرضهم للاحتراق الوظيفي.
- التأكد من مناسبة أعباء العمل والمهام الموكلة على المرأة العاملة مع قدراتها ومؤهلاتها لتجنب تعرضها للاحتراق الوظيفي.
- التخفيف من إلزام المرأة في المشاركة في اتخاذ القرارات لكن دون تهميشها، فشعور المرأة أنها جزء مهم في اتخاذ القرارات خاصة الرئيسية والمهمة منها يجعلها تشعر بالمسؤولية وبالتالي يزيد الإجهاد والضغط والقلق لديها، لأن المرأة بطبيعتها منقادة وليست قائدة.
- تبني سياسات متزنة وواضحة في التدوير الوظيفي لأنه كلما زاد التدوير الوظيفي كلما زادت درجة الإجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر لدى المرأة العاملة، حيث إن المبالغة فيه يجعلها تشعر بعدم الاستقرار ويؤدي بالتالي إلى زيادة درجة الاحتراق الوظيفي لديها.

## توصيات للنساء العاملات في مؤسسات القطاع الحكومي

- الحرص على توفير جو من التعاون والألفة مع الزملاء في المؤسسات الحكومية، لأن ذلك يؤدي إلى رفع الروح المعنوية الأمر الذي يحول بالتالي دون التعرض للاحتراق الوظيفي.
- المحافظة على الهدوء وضبط النفس والصبر وعدم الاستسلام للغضب عند التعامل مع جمهور المراجعين وذلك لتجنب التعرض للإجهاد الانفعالي بسهولة.
- الحرص على إدارة الوقت بفاعلية والموازنة بين متطلبات العمل ومتطلبات المنزل وعدم الخلط بينها حتى لا تتسبب بالضغط .
- اتباع بعض الأساليب والطرق للترفيه والترويح عن النفس كالصلاة والتأمل والاسترخاء للتخفيف من تأثير الضغوط وحدتها.

## توصيات للمجتمع الخارجي وجمهور المتعاملين مع المؤسسات الحكومية

- ضرورة توفير المساندة الاجتماعية للمرأة العاملة من قبل الأسرة والأهل والمجتمع والزملاء في العمل، لأن ذلك يخفف من الأعباء الملقاة على عاتقها.
- التعامل مع الموظف الحكومي كإنسان له طاقة محددة للتحمل وليس كآلة، وعدم زيادة الضغوط الملقاة عليه.

## ثالثاً: الدراسات المستقبلية المقترحة

على ضوء ماسبق من نتائج وتوصيات، تقترح الباحثة بعض الدراسات المستقبلية ذات العلاقة،  
مثل:

- ❖ تصميم نموذج لفحص الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة بصفة خاصة.
- ❖ دراسة حول مدى فاعلية برنامج تدريبي مقترح للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية في غزة.
- ❖ دراسة حول مدى فاعلية برنامج إرشادي مقترح للتعامل مع ضغوط العمل لدى المرأة.
- ❖ دراسة حول أثر نمط القيادة على درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، مع دراسة تفصيلية لعلاقة أنماط القيادة المختلفة بالاحتراق الوظيفي لدى المرؤوسين.
- ❖ دراسة حول مهارة التعامل مع الجمهور وأثره في درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية في غزة.
- ❖ الاحتراق الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية لدى الموظفين في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في غزة.
- ❖ التدوير الوظيفي وأثره على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في غزة.

# المراجع

- المراجع باللغة العربية
- المراجع باللغة الأجنبية

## أولاً: المراجع باللغة العربية

- القرآن الكريم.
- السنة النبوية.
- أبو زعيتر، سلامة محمود (2007)، "البعد السوسولوجي لعمل المرأة وأثره على مكانتها في المجتمع"، جامعة الأقصى، عين شمس، رسالة ماجستير غير منشورة.
- أبو مسعود، سماهر مسلم (2010)، "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة: أسبابها وكيفية علاجها"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة.
- آل مشرف، فريدة بنت عبد الوهاب (2002)، "مصادر الاحتراق النفسي التي تتعرض لها عينة من عضوات هيئة التدريس بجامعة الملك سعود بالرياض"، (بحث محكم)، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، السعودية، السنة 28، العدد 105.
- بارون، روبرت، و جرينبرج، جيرالد، (2004)، "إدارة السلوك في المنظمات"، (تعريب: رفاعي محمد رفاعي، و اسماعيل علي بسيوني)، الرياض (المملكة العربية السعودية): دار المريخ للنشر.
- جاد الله، فاطمة علي، (2002)، "دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر"، (بحث محكم)، المجلة العربية للإدارة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد 22، العدد 1.
- جرار، سنابل أمين (2011)، "الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانية في محافظات شمال الضفة الغربية"، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة.
- جلعود، مروان سعيد (2008)، "وسائل معالجة ضغط العمل لدى إداريي الجامعات في محافظة الخليل - فلسطين، مؤشرات ونتائجها"، (بحث محكم)، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد 12.
- الجمالي، فوزية عبد الحميد، وحسن، عبد الحميد سعيد (2003)، "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية بسلطنة عمان"، (بحث محكم)، دراسات عربية في علم النفس، القاهرة (مصر): دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، المجلد 2، العدد 1.

- الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، (2010)، واقع المرأة الفلسطينية، <http://www.pcbs.gov.ps/desktopmodules>
- حرتاوي، هند (1991)، "مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن"، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة.
- حرز الله، أشرف رياض (2007)، "مدى مشاركة معلمي المدارس الثانوية في اتخاذ القرارات وعلاقته برضاهم الوظيفي"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة.
- حريم، حسن، (2004)، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان (الأردن): دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الخطيب، مازن إسماعيل (2004)، "النمط القيادي السائد لدى المدراء في المنظمات الحكومية الفلسطينية في محافظات غزة"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة.
- دائرة الإحصاء المركزية الفلسطينية، وزارة التربية والتعليم (1998)، المرأة والرجل في فلسطين اتجاهات وإحصاءات، رام الله، فلسطين.
- دردير، نشوة كرم (2007)، الاحتراق النفسي لدى المعلمين ذوي النمط (أ) و(ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات"، جامعة الفيوم، الفيوم، مصر، رسالة ماجستير غير منشورة.
- دوابه، أشرف محمد، (2007)، نحو سيدة أعمال مسلمة، الطبعة 1، القاهرة، الإسكندرية (مصر): دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع.
- الرقب، مؤمنة صالح (2009)، "معوقات ممارسة المرأة للسلوك القيادي في مؤسسات التعليم العالي بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة.
- رمضان، جهاد عبد الفتاح (1999)، "ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية"، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة.
- الزغول، رافع، وآخرون (2003)، الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات وعلاقته بإدراكهم للنمط القيادي لمديري ومديرات مدارس الكرك الثانوية الحكومية"، (بحث محكم)، مجلة مؤتمة للبحوث والدراسات (سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، جامعة مؤتمة، الأردن، المجلد 18، العدد 6.
- الزيود، نادر فهمي (2002)، واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن"، (بحث محكم)، مجلة العلوم التربوية، جامعة قطر، قطر، العدد 1.

- السباعي، مصطفى (1962)، "المرأة بين الفقه والقانون"، ط3، مؤسسة الرسالة، بيروت، لبنان.
- الشماسي، مريم (2004)، "عدد ساعات العمل الرسمي للمرأة العاملة وغير العاملة - دراسة مقارنة"، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- الشيخ خليل، جواد محمد (2008)، "الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين"، (بحث محكم)، مجلة بحوث، المركز القومي للبحوث وجامعة فلسطين، غزة، فلسطين، العدد 1.
- الصلابي، علي محمد (2006)، "السيرة النبوية عرض وقائع وتحليل أحداث"، دار المعرفة، بيروت، لبنان.
- الطحاينة، زياد لطفي، وعيسى، سهيل أديب (1996)، "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقته ببعض المتغيرات"، (بحث محكم)، مجلة دراسات (العلوم التربوية)، الجامعة الأردنية، الأردن، المجلد 23، العدد 1.
- طوالبه، محمد عبد الرحمن (1999)، "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس التابعة لمحافظة إربد والمفرق وعجلون وجرش"، (بحث محكم)، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات (سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، جامعة مؤتة، الأردن، المجلد 14، العدد 2.
- عاشور، صفاء عوني (2005)، "قضايا المرأة المسلمة والغزو الفكري"، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة.
- العتيبي، بندر بن ناصر (2005)، "الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في معاهد التربية الفكرية، دراسة مقارنة"، (بحث محكم)، مجلة كلية التربية (التربية وعلم النفس)، جامعة عين شمس، مصر، (مصر): مكتبة زهراء الشرق، العدد 1/29.
- العطية، ماجدة، (2003)، "سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة"، الطبعة 2، عمان (الأردن)، غزة (فلسطين): دار الشروق للنشر والتوزيع.
- علي، حسام محمود (2008)، "الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا"، جامعة المنيا، المنيا، مصر، رسالة ماجستير غير منشورة.
- العميان، محمود سلمان، (2004)، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، الطبعة 2، عمان (الأردن): دار وائل للنشر والتوزيع.

- العنزي، عوض خلف، والمشعان، عويد سلطان (2006)، "خصائص العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى الموظفي في القطاع الحكومي بدولة الكويت"، (بحث محكم)، دراسات نفسية، المجلد 16، العدد 4.
- عواد، يوسف ذياب (2010)، "الاحتراق النفسي لمعلمي المدارس الأساسية الحكومية الناتج عن دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية"، (بحث محكم)، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، نابلس، فلسطين، المجلد 24 (9).
- عودة، يوسف حرب (1998)، "ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية"، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة.
- الفرح، عدنان (2001)، "الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر"، (بحث محكم)، مجلة دراسات (العلوم التربوية)، الجامعة الأردنية، الأردن، المجلد 28، العدد 2.
- القرني، علي بن شويل (2003)، "الإعلام والاحتراق النفسي: دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية"، (بحث محكم)، مجلة جامعة الملك سعود (الآداب/1)، السعودية، الرياض (المملكة العربية السعودية): النشر العلمي والمطابع، المجلد 16.
- القريوتي، إبراهيم أمين، والخطيب، فريد مصطفى (2006)، "الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن"، (بحث محكم)، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، الإمارات، السنة 21، العدد 23.
- كركر، عصمة الدين (1993)، "المرأة في العهد النبوي"، دار الغرب الإسلامي، بيروت، لبنان.
- محسن، فاطمة خليل (2002)، "دور المرأة المسلمة بين الأصالة والمعاصرة"، القدس، فلسطين [islamport.com/w/amm/Web/4717/1.htm](http://islamport.com/w/amm/Web/4717/1.htm) - 5k.20/02/09 acces
- محمد، عادل عبد الله (1995)، "بعض سمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة وأثرها على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين"، (بحث محكم)، دراسات نفسية، المجلد 5، العدد 2.
- محمود، عبد الله جاد (2005)، "بعض عوامل الشخصية والمتغيرات الديموغرافية المسهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين"، (بحث محكم)، مجلة كلية التربية بالمنصورة، جامعة المنصورة، مصر، العدد 57.

- مصطفى، أحمد سيد، (2008)، إدارة الموارد البشرية، رؤية استراتيجية معاصرة، الطبعة 2، القاهرة (مصر): نفس المؤلف.
- مقابله، نصر، والرشدان، مالك (1997)، "الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات"، (بحث محكم)، مجلة أبحاث اليرموك (سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية)، جامعة اليرموك، الأردن، المجلد 13، العدد 2 (ب).
- الملتقى التتموي الفلسطيني (2007)، المشاركة السياسية للمرأة الفلسطينية، غزة، فلسطين.
- ناصر، حسن محمود، (2010)، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة.
- يحيى، خولة، وحامد، رنا نجيب (2001)، "مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقلياً في اليمن"، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، قطر، السنة 10، العدد 20.

- Alkhrisha, Mallouh., (2002), **"Burnout Among A selective Sample of American and Jordanian Teachers"**, Dirasat, Educational Sciences, Vol. 29, No. 2. PP. 405-413.
- Almahmoud, Firas Ibrahim, (2000), **"Levels of Burnout Among the Teachers of English as a Foreign Language in the Northern Governorates of Palestine and Their Relationship with Some Demographic Variables"**, Master research, An-Najah National University of Gaza.
- Alqurran, Isam Fayez., (2011), **"Job Rotatiom and its Impact on Administrative Employee Performance in UNRWA-Gaza Field Office"**, Master research, Islamic University of Gaza.
- Bayram, N., & others, (2010), **"Burnout, Vigor and Job Satisfaction among Academic Staff"**, European Journal of Social Sciences, Vol. 17, No. 1, PP. 41-53.
- Elamassi, Ahmed Ezzat, (2007). **"Psychological Factors Associated with Burnout Among Nurces"**, Master research, Islamic University of Gaza.
- Hogan, R., Lance & Mcknight, Mark, A., (2007), **"Exploring Burnout Among University Online Instructors: An Initial Investigation"**, The Internet and Higher Education, Vol. 10, No. 2.
- Maslck, C., & Jackson, S., (1981), **"The Megerment of Experienced Burnout"**, Journal of Occupational Behaviour, Vol. 2, PP. 99-113.
- Nordang, kirsten., & others, (2010), **"Burnout in Health-Care Professionals During Reorganizations and Downsizing: A Cohort Study in Nurses"**, Nordang et al. BMC Nursing.
- Piedmont, R., (1993), **"A Longitudinal Analysis of Burnout in the Health Care Sitting: The Role of Personal Dispositions"**, Journal of Personality Assessment, Vol. 61, No. 3, PP. 457-473.
- Schaulfeli, Wilmar, B., & others, (2002), **"Burnout and Engagement in University Students: A Cross-National Study"**, Journal of Cross-Cultural Psychology, Vol. 33, No. 5, PP. 464-481.
- Sowmya, K. R., & Panchanatham, N., (2011), **"Job Burnout: an Outcome of Organizational Politics in Banking Sector"**, Far East Journal of Psychology and Business, Vol. 2, No. 1, PP. 49-58.

# الملاحق

- ملحق رقم (1): قائمة بأسماء أعضاء لجنة التحكيم
- ملحق رقم (2): الاستبانة في صورتها النهائية

## ملحق رقم (1)

### قائمة بأسماء أعضاء لجنة التحكيم

| م  | الاسم               | مكان العمل              |
|----|---------------------|-------------------------|
| 1  | أ.د. ماجد الفرا     | الجامعة الإسلامية - غزة |
| 2  | أ. د. يوسف عاشور    | الجامعة الإسلامية - غزة |
| 3  | د. سامي أبو الروس   | الجامعة الإسلامية - غزة |
| 4  | د. رشدي وادي        | الجامعة الإسلامية - غزة |
| 5  | د. وسيم الهابيل     | الجامعة الإسلامية - غزة |
| 6  | د. نافذ بركات       | الجامعة الإسلامية - غزة |
| 7  | د. سمير صافي        | الجامعة الإسلامية - غزة |
| 8  | د. عبد الكريم رضوان | الجامعة الإسلامية - غزة |
| 9  | د. محمد المدهون     | وزارة الشباب والرياضة   |
| 10 | د. نهاية التلباني   | جامعة الأزهر - غزة      |

## ملحق رقم (2)

### استبانة حول الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة

بسم الله الرحمن الرحيم

أختي الكريمة ،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، وبعد ،،

تتوي الباحثة إجراء دراسة حول: الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات غزة ، وذلك للتعرف على هذه الظاهرة وأسبابها ومصادرها وتقديم التوصيات والمقترحات لمنعها أو التخفيف من حدتها.

لذلك نرجو من حضراتكنّ الإجابة عن أسئلة هذا الاستبيان بدقة وموضوعية، علماً بأن كافة المعلومات التي سيتم الحصول عليها سوف تكون سرية وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكنّ حسن تعاونكنّ ،،

الباحثة

أمانى بسام الجمل

المحور الأول/ البيانات الشخصية

مكان العمل (اسم الوزارة)

.....

العمر

أقل من 20 سنة  أقل من 30 سنة  أقل من 40 سنة  أقل من 50 سنة  50 سنة فأكثر

الحالة الاجتماعية

أنسة  متزوجة  مطلقة  أرملة

المؤهل العلمي

ثانوية فأقل  دبلوم متوسط  بكالوريوس  دبلوم عالي  ماجستير  دكتوراه

مدة الخبرة

أقل من 5 سنوات  أقل من 10 سنوات  أقل من 15 سنة  أقل من 20 سنة  20 سنة فأكثر

الموقع على السلم الوظيفي

الفئة العليا  الفئة الأولى  الفئة الثانية  الفئة الثالثة  الفئة الرابعة  الفئة الخامسة

المحور الثاني/ مقياس الاحتراق الوظيفي

الرجاء التكرم بوضع علامة (✓) أمام العبارات التالية حسب درجة موافقتك عليها :

| البيان            | الفقرات  | أوافق بشدة | أوافق | محايد | أعارض | أعارض بشدة |
|-------------------|--|------------|-------|-------|-------|------------|
| الإجهاد الإنفعالي | 1. أشعر أنني مستنزفة عاطفياً نتيجة ممارستي لمهنتي في العمل الحكومي.        |            |       |       |       |            |
|                   | 2. أشعر أن طاقتي قد استنفدت مع نهاية يوم عملي.                             |            |       |       |       |            |
|                   | 3. أشعر بالضيق والقلق عندما أستيقظ من النوم لمواجهة يوم عمل جديد.          |            |       |       |       |            |
|                   | 4. أشعر أن التعامل مع المراجعين طوال اليوم يسبب لي الإجهاد والتعب.         |            |       |       |       |            |
|                   | 5. أشعر بالضجر والملل نتيجة ممارستي لعملي.                                 |            |       |       |       |            |
|                   | 6. أشعر أنني أبذل جهداً كبيراً عند ممارستي لعملي.                          |            |       |       |       |            |
|                   | 7. أشعر بالإحباط بسبب عملي.  |            |       |       |       |            |
|                   | 8. إن التعامل بشكل مباشر مع الناس يسبب لي ضغوطاً شديدة.                    |            |       |       |       |            |
|                   | 9. أشعر أن حياتي أصبحت بلا معنى نتيجة ممارستي لمهنتي.                      |            |       |       |       |            |
| تبدل المشاعر      | 10. أشعر بالجمود في التعامل مع فئات المراجعين.                             |            |       |       |       |            |
|                   | 11. أصبحت أكثر قساوة مع الناس منذ ممارستي لمهنتي.                          |            |       |       |       |            |
|                   | 12. أشعر بالإنزعاج والقلق لأن هذه المهنة زادت من سلبية عواظي وتبدل مشاعري. |            |       |       |       |            |
|                   | 13. أشعر بعدم الاكتراث لما يحدث مع الآخرين.                                |            |       |       |       |            |
|                   | 14. أشعر أن المراجعين يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم.                |            |       |       |       |            |
| الإحجاز الشخصي    | 15. أستطيع أن أتفهم مشاعر المراجعين تجاه مهنتي بسهولة.                     |            |       |       |       |            |
|                   | 16. أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل المراجعين.                               |            |       |       |       |            |
|                   | 17. أشعر أنني أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين.                               |            |       |       |       |            |
|                   | 18. أشعر بالحيوية والنشاط أثناء ممارستي لعملي.                             |            |       |       |       |            |
|                   | 19. أستطيع بسهولة أن أوفر جواً نفسياً مريحاً مع المراجعين.                 |            |       |       |       |            |
|                   | 20. أشعر بالراحة والسعادة نتيجة ممارستي لمهنتي.                            |            |       |       |       |            |
|                   | 21. أشعر أنني أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في مهنتي.                  |            |       |       |       |            |
|                   | 22. أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستي لمهنتي.  |            |       |       |       |            |

الرجاء التكرم بوضع علامة (✓) أمام العبارات التالية حسب درجة موافقتك عليها :

| المصدر           | الفقرات  | أوافق بشدة | أوافق | محايد | أعارض | أعارض بشدة |
|------------------|--|------------|-------|-------|-------|------------|
| ضغط العمل        | 1. أشعر بالتعب والإرهاق مع نهاية يوم العمل.                            |            |       |       |       |            |
|                  | 2. إن مهام وظيفتي تحول دون قيامي بمهامي الأساسية الأخرى.               |            |       |       |       |            |
|                  | 3. أجد صعوبة في إدارة وقتي في العمل بفعالية.                           |            |       |       |       |            |
|                  | 4. أشعر أن وقتي في العمل لا يكفي لإنجاز أعمالتي الوظيفية.              |            |       |       |       |            |
|                  | 5. أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة.                             |            |       |       |       |            |
|                  | 6. أشعر بتضارب بين معتقداتي الخاصة والمهام المطلوبة مني.               |            |       |       |       |            |
|                  | 7. أنا على خلاف مع زملائي في العمل.                                    |            |       |       |       |            |
|                  | 8. الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة.                                   |            |       |       |       |            |
|                  | 9. أعاني من تعقد وصعوبة المهام الموكلة إليّ.                           |            |       |       |       |            |
| نمط القيادة      | 10. يحتفظ مسؤولي المباشر لنفسه بجميع الصلاحيات.                        |            |       |       |       |            |
|                  | 11. يلقي مسؤولي المباشر باللوم على الموظفين في حالة فشل عمل ما.        |            |       |       |       |            |
|                  | 12. يجبرني رئيسي في العمل على إطاعة أوامره في كل الأحوال.              |            |       |       |       |            |
|                  | 13. مسؤولي المباشر لا يستطيع كسب ثقة الموظفين و التأثير فيهم.          |            |       |       |       |            |
|                  | 14. لا يهتم مسؤولي المباشر بالمديح كأسلوب للتحفيز.                     |            |       |       |       |            |
|                  | 15. يعمل رئيسي على تطوير قدرات الموظفين لرفع مستوى أدائهم.             |            |       |       |       |            |
|                  | 16. تعتبر درجة الثقة بيني وبين رئيسي في العمل عالية.                   |            |       |       |       |            |
|                  | 17. يشجع مسؤولي المباشر الأفكار التي تتسم بالإبداع والتميز.            |            |       |       |       |            |
|                  | 18. يهتم رئيسي المباشر بأراء الموظفين في تطوير العمل.                  |            |       |       |       |            |
|                  | 19. يكلفني رئيسي المباشر بأعمال تتفق مع قدراتي وإمكانياتي.             |            |       |       |       |            |
|                  | 20. غياب مسؤولي في العمل لا يعيق العمل.                                |            |       |       |       |            |
|                  | 21. يسمح رئيسي المباشر بالتأجيل في أداء العمل.                         |            |       |       |       |            |
| النمط الديمقراطي | 22. يتردد مسؤولي في العمل عند اتخاذ أي قرار.                           |            |       |       |       |            |
|                  | 23. رئيسي المباشر لا يحدد المهام الموكلة إلى الموظفين.                 |            |       |       |       |            |
|                  | 24. رئيسي لا يؤثر في سلوك العاملين إيجابياً.                           |            |       |       |       |            |
|                  | 25. التدوير المستمر للموظفين في العمل يشعرني بعدم الاستقرار.           |            |       |       |       |            |
| النمط الترسلي    | 26. أشعر بالتوتر والقلق عند نقلي إلى مكان عمل آخر.                     |            |       |       |       |            |
|                  | 27. أشعر بالإحباط والخيبة عند تنقلي في العمل بشكل مستمر.               |            |       |       |       |            |
|                  | 28. أشعر بالتخبط والملل بسبب عدم بقائي في الوظيفة الواحدة لفترة طويلة. |            |       |       |       |            |
|                  | 29. التغيير المستمر لرئيسي المباشر يفقدني الرغبة في العمل.             |            |       |       |       |            |
|                  | 30. يمكنني تنفيذ قرارات خاصة بالعمل دون الرجوع إلى رئيسي في العمل.     |            |       |       |       |            |
| في اتخاذ         | 31. يفوضني رئيسي لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل.                           |            |       |       |       |            |

| أعارض بشدة | أعارض | محايد | أوافق | أوافق بشدة | الفقرات  | المصدر              |
|------------|-------|-------|-------|------------|--|---------------------|
|            |       |       |       |            | 32. رئيسي يستمتع لوجهات نظر المرؤوسين عند حل بعض المشكلات المتعلقة بالعمل. |                     |
|            |       |       |       |            | 33. يُسمح لي بتقديم اقتراحات تتعلق بتطوير العمل.                           |                     |
|            |       |       |       |            | 34. لدي مساحة كافية من إبداء الرأي فيما يخص مهامي وواجباتي الوظيفية.       |                     |
|            |       |       |       |            | 35. عندما أعود إلى منزلي متعبه فأني لا أجد الدعم الكافي من أسرتي.          | المساعدة الاجتماعية |
|            |       |       |       |            | 36. أشعر بعدم وجود روح المساعدة بين الموظفين.                              |                     |
|            |       |       |       |            | 37. أشعر أن طبيعة عملي تسبب لي المشاكل خارج العمل.                         |                     |
|            |       |       |       |            | 38. خروجي إلى عملي يومياً يسبب لي المضايقات من قبل الأهل والمقربين.        |                     |
|            |       |       |       |            | 39. أشعر أن عملي يفقدني الترابط الأسري والاجتماعي.                         |                     |
|            |       |       |       |            | 40. عندما تواجهني في العمل مشكلة ما فأني لا أجد أذناً صاغية.               |                     |