

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم الاجتماع

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

بعنوان:

تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة
دراسة ميدانية ببلدية عين العسل - الطارف

إعداد الطالب(ة):

شمي كريم

عبيدات عبد الوهاب

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الطارف	استاذة محاضر	معاوي سامية
مشرفا ومقررا	جامعة الطارف	استاذة التعليم العالي	بوخاري ام هاني
عضوا ممتحنا	جامعة الطارف	استاذة محاضر	غوماري زهرة

السنة الجامعية : 2023 / 2024م

- شكر و عرفان -

الحمد لله رب العالمين جل في علاه والصلاة والسلام على سيدنا
محمد النبي

الكريم و على آله وصحبه الطاهرين

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا
الواجب ووفقنا

إلى إنجاز هذا العمل

نتقدم بجزيل الشكر لكل من مد لنا يد العون وساندنا في هذا العمل
ونخص بالذكر الأستاذة الدكتورة المشرفة "د. بوخارى أم هاني"

على تعاونها الكبير معنا

وتفانيها في أداء واجبها تجاهنا فلم تبخل علينا بنصائحها
وتوجيهاتها وكانت لنا

خير سند

وإلى جميع أساتذة قسم العلوم الاجتماعية .

إهداء

إلى من وضع المولى - سبحانه وتعالى - الجنة تحت قدميها، ووقَّرها في كتابه
العزيز...

(أمي الحبيبة). إلى خالدة الذكر، التي وفاتها المنية، وكانت خير مثال لربة أسرة،

إلى أبي الغالي

والذي لم يتهاون يوم في توفير سبيل الخير والسعادة لي..

(أبي المؤقر).

إلى من أعتمد عليهم في كل كبيرة وصغيرة..

(إخوتي و أخواتي المحترمين).

إلى أصدقائي ومعارفي الذين أجَّلهم وأحترمهم..

إلى أساتذتي في كلية العلوم الاجتماعية

أهدي لكم بحثي

الطالب: شمي كريم

إهداء

وُجد الإنسان على وجه البسيطة، ولم يعيش بمعزل عن باقي البشر
وفي جميع مراحل الحياة، يُوجد أناس يستحقُّون مِنَّا الشُّكر
وأولى الناس بالشُّكر هما الأبوان؛ لما لهما من الفضل ما يبلغ عنان السماء؛
فوجودهما سبب للنجاة والفلاح في الدنيا والآخرة.
إلى زوجتي ورفيقة الكفاح في مسيرة الحياة.
إلى إخوتي و أخواتي سندي و نور دربي.
إلى أصدقائي الذين أشهد لهم بأنهم نعم الرُّفقاء في جميع الأمور..
أهديكم بحثي

الطالب عبيدات عبد الوهاب

المخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين ، وتم إسقاطها ميدانيا على مؤسسة بلدية عين العسل بولاية الطارف، و قد اشتملت الدراسة على متغير مستقل تمثل في الاحتراق الوظيفي، ومتغير تابع تمثل في أداء العاملين، و ذلك من خلال البحث في ماهو تأثير الشعور بالتوتر والقلق نتيجة أعباء العمل على الاداء في المؤسسة ؟ ، و ما هو تأثير الاجهاد و الضغط المهني على الموظف في اداء مهامه ؟ ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ،حيث بلغت عينة الدراسة (35) عامل، ولتحقيق هدفنا تم الاستعانة بالملاحظة والإستمارة - الاستبيان - كأدوات للدراسة .

وقد كانت ابرز النتائج التي توصلنا إليها، رفض صحة الفرضية القائلة بأن : الشعور بالتوتر و القلق نتيجة أعباء العمل يؤثر سلبا على الأداء بالمؤسسة محل الدراسة ، ورفض صحة الفرضية القائلة بأن : الاجهاد والضغط المهني على الموظف يؤثر سلبا على الأداء بالمؤسسة محل الدراسة.

هذا وقد توجت الدراسة بعدد من التوصيات قصد تبني استراتيجية مناسبة لمواجهة الإحتراق الوظيفي وذلك للحفاظ على المستويات العالية لأداء العاملين .

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	شكر
II	اهداء
IV	ملخص الدراسة
V	Summury
VI	فهرس الجداول
أ ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفهمي والمنهجي للدراسة	
01	اولا : الإشكالية
04	1.1. أسباب اختيار الموضوع
04	2.1. أهداف الموضوع
04	3.1. أهمية الموضوع
05	2. تحديد المفاهيم
09	3. الدراسات السابقة
16	ثانيا : الاسس المنهجية
16	1. المنهج المستخدم
16	2. أدوات جمع البيانات
17	3. مجالات الدراسة

18	1.3 المجال المكاني
19	2.3. المجال الزمني
19	3.3. المجال البشري
21	الفصل الثاني : مدخل نظري حول الإحتراق الوظيفي
21	تمهيد
22	1 مراحل الاحتراق الوظيفي
24	2 أبعاد الاحتراق الوظيفي
25	3 كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي
27	4 النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي
30	خلاصة الفصل
31	الفصل الثالث : مدخل نظري حول الأداء الوظيفي
31	تمهيد
32	1. عناصر الاداء الوظيفي
34	2. أهمية الاداء الوظيفي
35	3. أبعاد الأداء الوظيفي
37	4. انواع الأداء الوظيفي
39	5. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

41	خلاصة الفصل
42	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
42	أولاً: تفرغ البيانات، تفسيرها وتحليلها
64	ثانياً: النتائج العامة للدراسة
68	الاقتراحات والتوصيات
69	خاتمة
70	قائمة المراجع
74	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	توزيع الاستثمارة	42
2.	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	42
3.	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	43
4.	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	43
5.	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	44
6.	توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية	44
7.	توافق المنصب المشغول مع الشهادة المحصل عليها	46
8.	توافق المنصب المشغول مع المهام المكلف بها	47
9.	تحديد البلدية المهام المناسبة مع الامكانيات و فترة الانجاز	48
10.	تعقد المهام المسندة	48
11.	إمتلاك الصلاحيات الكافية لإنجاز المهام و حل المشكلات	49
12.	إيجاد صعوبة على التركيز اثناء اداء المهام	49
13.	إيجاد تحفيزات إزاء الاعمال الابداعية	50
14.	إيجاد تحفيزات إزاء العمل الإضافي	50
15.	ما يتم إنجازه من عمل يتطابق مع توقعات الجمهور	51
16.	إيجاد صعوبة في الحصول على إجازة بوثيرة نظامية	52
17.	الرضا على ظروف العمل	52
18.	سماح الامكانيات المادية المتاحة بالأداء الجيد للعمل	53
19.	تقييم الانفعال اتجاه العملاء	53

54	الشعور بالاكنتاب و ضيق الصدر اثناء اداء لمهام العمل	.20
55	الشعور بالراحة اثناء العمل	.21
55	الاجتهاد لانجاز العمل بالمستوى المطلوب	.22
56	مواكبة التطورات الحديثة في مجال العمل	.23
56	مشاركة الزملاء في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملك	.24
57	السعى الى انجاز كمية العمل المطلوبة	.25
57	تأدية عملك بفعالية	.26
58	حرص المسؤول على تحقيق تناسق بين المصالح	.27
58	المرونة بين المصالح عند تادية مهام معينة	.28
59	حرص الالتزام باللوائح و التعليمات و التوجيهات	.29
60	تقبل توجيهات الرؤساء دون اعتراض	.30
61	الشعور بالعجز للقيام بالمهام	.31
61	طبيعة الضغط الممارس عليك في حالة عدم اتمام المهام المكلف بها	.32
62	تقييم مدى تناسب الراتب مع الوظيفة	.33
63	الشعور بالانتماء للعمل	.34
63	تفضيل العمل دون مراقبة	.35

المقدمة

بالرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة حيث سهلت عليه العديد من العمليات التي كانت لوقت مضى جد معقدة وتستنزف منه طاقة كبيرة، إلا أن كثير من الباحثين اعتبروا القرن الحالي (القرن 21) بأنه عصر الضغوط النفسية والاجهادات الذهنية والبدنية وذلك لما تميز به من تغيرات وتعقيدات أحدثتها الثورة العلمية والتكنولوجية على جميع الاصعدة الصناعية، الاتصالات، الطب.... الخ والتي جاءت نتيجة ارهاصات مهد لها القرن الماضي وساهمت في تعقيد الحياة البشرية في العديد من جوانبها سواء الاجتماعية أو السياسية وحتى المؤسساتية.

ويحتل المورد البشري مكانة بالغة الأهمية في المنظمة مهما كان نوع نشاطها سواء كانت اقتصادية أو خدماتية وهذا ماجعله يلقي اهتماما كبيرا من طرف العديد من الباحثين والمختصين والمفكرين لانه يعتبر حجر الأساس وهو البوصلة التي يقاس عليها مدى نجاح وفشل المنظمة.

وزاد الاهتمام به من خلال إتباع اساليب إدارية رشيدة وحوكمة عقلانية وتبني ثقافة تنظيمية مبنية على الاعتماد على الكفاءات والتخصص وتثمين الجهود ودعم الابتكارات والمبادرات الذي يؤدي إلى تحسين الجودة وتخفيض التكاليف وضمان الاستمرارية للمنظمة.

وعلى الرغم من الدراسات والأبحاث التي توجه لهذه الفئة فان بيئة العمل المتميزة بعدم الاستقرار سواء من الناحية التنظيمية أو الفيزيائية تنعكس سلبا على موردها البشري نفسيا واجتماعيا وسلوكيا وهو ما يمكن أن يظهر في حالة يطلق عليها بالاحترق الوظيفي.

حيث يعتبر الاحتراق الوظيفي احد الظواهر العامة التي اتسع انتشارها وزادت حدتها في مجال المؤسسات الخدماتية، التعليمية، الصحية والجماعات المحلية ونختص بالذكر منها البلديات.

فقد اصبحت ظاهرة الاحتراق الوظيفي محور اهتمام العديد من الباحثين والاكاديميين ومتخذي القرارات وكذلك العاملين في كافة انواع المؤسسات، حيث يحاولون تحديد ماهية

هذه الظاهرة وماهي الاسباب التي تؤدي الى ظهورها وكيف يمكن الحد منها والاثار المترتبة عنها وابعاد هذه المشكلة وماهي الاستراتيجيات التي يمكن الاعتماد عليها للحد من انتشارها.

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا الموسومة " تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة دراسة ميدانية ببلدية عين العسل - الطارف."

وحتى نعطي الموضوع حقه من الدراسة فقد تم تقسيم البحث إلى اربعة فصول، بحيث جاءت على النحو التالي:

الفصل الأول: لي طرح موضوع الدراسة وذلك من خلال تحديد الإشكالية وتساؤولات الدراسة مع ذكر مبررات دراسة هذا الموضوع دون غيره، وإبراز أهميته وأهدافه المرجوة منه مع شرح أهم المفاهيم الأساسية للدراسة والتطرق لأهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، وخصصنا القسم الثاني من الفصل للأسس المنهجية اين تم تحديد المنهج المستخدم في الدراسة ، ثم تطرقنا الى أدوات جمع البيانات من استمارة وملاحظة، وأخيرا تم تحديد مجالات الدراسة.

أما الفصل الثاني : فيتعلق بالمدخل النظري للإحتراق الوظيفي فتناولنا فيه ماهية الإحتراق الوظيفي من مراحل وأبعاده ثم كيفية العلاج من خلال عرض لكيفية التغلب على هذه الحالة والأبعاد، وأهم النظريات المفسره له.

أما الفصل الثالث: جاء عبارة عن مدخل نظري حول الأداء الوظيفي بحيث تم التطرق له من عدة جوانب من حيث العناصر المكونة له وأهميته في المنظمة وأهم أبعاده كما تطرقنا الى أنواعه.

أما بالنسبة للفصل الرابع والأخير: فقد خصصناه للدراسة الميدانية حيث قمنا بعرض وتحليل البيانات ومناقشتها اين تم تفرغ البيانات، تحليلها وتفسيرها ثم استخلاص النتائج العامة للدراسة، وأخيرا الاقتراحات والتوصيات.

الفصل الأول

الإطار المفهومي والمنهجي للدراسة

أولاً. الإشكالية

1.1. أسباب اختيار الموضوع

2.1. أهداف الموضوع

3.1. أهمية الموضوع

2. تحديد المفاهيم

3. الدراسات السابقة

ثانياً الأسس المنهجية:

1. المنهج المستخدم

2. أدوات جمع البيانات

3. مجالات الدراسة

1.3. المجال المكاني

2.3. المجال الزمني

3.3. المجال البشري

أولاً: الإشكالية

لقد سعت المنظمات في العصر الحالي الى اثبات وجودها من خلال تقديم افضل ما تستطيع من خدمات وسلع بحيث تتفوق بها على توقعات الافراد ومتطلباتهم سواء على مستوى العلاقة الزبونية والمرتبطة بالعالم الخارجي بتقديم أحسن الخدمات والمنتجات أو على مستوى الافراد العاملين بها من خلال تكوينهم وإعطائهم فرص للارتقاء في الوظيفة والتطور لما لا فال مورد البشري من أهم الموارد الاستراتيجية لكل منظمة، كونه يحدد فرصها في الاستمرارية والنجاح والتقدم والقدرة على المنافسة والتفوق على منافسيها، لذلك كان الاهتمام به وإدارته وتوجيهه وتحفيزه من أهم القضايا التي تكاد تفوق أهميتها كل القضايا الاخرى المتعلقة بالمال والتكنولوجيا والتصميم وغيرها من الامور الملموسة.

فتحقيق مستوى عالي من الاداء يتطلب من المورد البشري توليفة بين مجموعة من العلاقات الاجتماعية للعاملين، كرفع المعنوية ونشر الثقة بينهم ورفع مستوى الشعور بالرضا ودعم الابتكارات والمبادرات والمشاركة في القرارات ومجموعة من الجوانب الادارية اللازم توفرها القائمة على الرشادة وعقلنة النشاطات والقرارات وتقسيم العمل القائم على التخصص... الخ.

وباعتبار أن المنظمة هي نسق مفتوح على محيطها الخارجي، فإنها تتأثر بموجة التغيرات والتطورات التي تطرأ عليها فيتحمم عليها ضرورة التكيف مع هذه المستجدات الحديثة من خلال دفع افرادها العاملين بها لبذل المزيد من المجهودات لمواكبة هذا التغير وضمان بقائها واستدامتها وهذا ما يتسبب في تكوين ضغوطات مهنية كبيرة على الافراد العاملين في المنظمة تترجم في العديد من المشكلات المهنية والنفسية، كالشعور بالتوتر والقلق والاجهاد والضغط المهني وفقدان الحماس للعمل وعدم الارتياح في الوظيفة وحتى في العلاقات الاجتماعية في المنظمة وهذه الظاهرة التي انتشرت داخل المنظمات أطلق عليه اسم الإحترق الوظيفي. ويمكن القول ان عمال الوظيف العمومي عامة وموظفو الجماعات المحلية وعمال البلديات خاصة من أكثر الفئات العمالية عرضة لهذه الظاهرة وذلك نظرا

لعدة اعتبارات منها ان البلدية تتعامل مع جميع الادارات والجمعيات والمجتمع المدني بدون استثناء، وهذا ما يفرض على موظفيها أعباء إضافية سواء من ناحية الإلمام بالقوانين الخاصة بكل إدارة او كيفية سير الاجراءات الخاصة بها، ضف الى ذلك انها تتعامل مع جميع فئات المجتمع على اختلاف انتماءاتها ومستوياتهم الثقافية وكذلك مختلف متطلباتهم وإحتياجاتهم والذين يمارسون من جهتهم ضغطا كبيرا على موظفي البلدية.

ونظرا لأهمية هذا الموضوع فقد حظي باهتمام واسع من قبل العديد من الباحثين من بينهم " فالنتينا فورستيري"، وهي اخصائية الصحة المهنية في منظمة العمل الدولية حيث أقرت بأن الإجهاد الناجم عن العمل يعد اليوم مشكلة جماعية وليست فردية وهو يؤثر على كل البلدان المتقدمة والنامية وجميع فئات العمال في جميع المهن.

ووفقا لدراسة حديثة لمنظمة العمل الدولية بعنوان (الضغوط في مكان العمل تحد جماعي) وجدت بأن اكثر من 40 مليون شخص في دول الاتحاد الاوروبي يتأثرون بالاكتئاب، وقدرت التكلفة السنوية التي يسببها الاحتراق الوظيفي ما يقارب 600 مليار اورو¹، و من خلال هذا الواقع وهذه الارقم وكل ما تم تقديمه عن الإحتراق الوظيفي يمكننا أن نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

كيف يؤثر الاحتراق الوظيفي على اداء العاملين ببلدية عين العسل؟
وعن تساؤلنا الرئيسي لهذه الدراسة تنبثق الأسئلة الفرعية التالية :

الاسئلة الفرعية

1 ما هو تأثير الشعور بالتوتر و القلق نتيجة اعباء العمل على الاداء في المؤسسة ؟

2 ما هو تأثير الاجهاد و الضغط المهني على الموظف في اداء مهامه ؟

ومن خلال كل ما سبق ذكره من تساؤلات فإن الفرضية الرئيسية للدراسة تكون على النحو التالي:

يؤثر الاحتراق الوظيفي على اداء العاملين ببلدية عين العسل؟

¹نبيلة تلالي، نورالدين تاويرت، مج علوم الانسان و المجتمع، الاحتراق النفسي و علاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، دراسة ميدانية على بعض مصالح التوليد في كل من ولايتي باتنة و بسكرة، ط7، رقم 1، ص 637-658

و عليه فان فرضيات دراستنا ستكون على النحو التالي:

- 1- يؤثر الشعور بالتوتر والقلق سلبا على أداء الموظفين في المؤسسة.
- 2- يؤثر الاجهاد والضغط المهني سلبا على أداء الموظفين في المؤسسة .

1.1 أسباب اختيار موضوع:

- الرغبة في الإطلاع على واقع تجسيد المفاهيم المتعلقة بالاحتراق الوظيفي وأداء العاملين.
- طبيعة التخصص والرغبة في الإطلاع أكثر على المجال الإحتراق الوظيفي؛
- اعتبار الموضوع أحد أهم مواضيع الساعة والذي أصبح الشغل الشاغل للمهنيين و الأساتذة والباحثين في مجال إدارة الأعمال.

2.1 أهداف الموضوع :

تتمثل أهداف الموضوع فيما يلي:

- التعرف على تأثير الشعور بالتوتر والقلق على أداء .
- التعرف على تأثير الاجهاد والضغط المهني على الأداء .
- التعرف على مدى انتشار ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين في البلدية.
- التعرف على كيفية التغلب على الإحتراق الوظيفي لدى الموظفين في البلدية.
- التعرف على أداء الخدمة في البلدية.

3.1 أهمية الموضوع :

تتمثل أهمية الموضوع فيما يلي:

- تسليط الضوء على العاملين حول واقع أدائهم في البلدية.
- دراسة أبعاد الأداء من خلال الخدمة المقدمة من طرف العاملين.
- تساهم هذه الدراسة في تبيان القدرات والمؤهلات الشخصية للباحث بناء على النتائج المتوصل إليها في دراسته.

2. تحديد المفاهيم :

1.2. مفهوم الاحتراق الوظيفي :

أ. اصطلاحاً:

لا يوجد اتفاق بين المؤلفين على تعريف وافي لمصطلح الإحتراق الوظيفي، إذ تنوعت صياغاتهم وفقاً لمنظورهم الخاص وخلفيتهم العلمية، و في هذا الإطار يمكن إيجاز بعض التعاريف حيث عرفه الراشدان على أنه حالة استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي "الاضطراب" التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل و متطلباته مما ينعكس أثاره سلباً بشكل مباشر على العملاء و على المؤسسة التي يعمل فيها الفرد²، وذكر جوستيكي وآخرون (1981) أن الإحتراق الوظيفي أو الإنهاك النفسي هي حالة من الضعف والوهن تنتج عن الإحباطات التي تواجه الفرد في العمل، وتشمل انخفاض الإنتاج، والتعامل اللإنساني مع الآخرين³.

و تصحب بأعراض نفسية وجسمية تؤدي إلى تدني مفهوم الذات، وهو عرض نفسي يفقد فيه الفرد الاهتمام بنفسه وعمله، ويشعر بالقلق و التوتر و الانسحاب و الجمود و الاستسلام نتيجة أعباء العمل و عدم قدرته على مواجهة متطلباته⁴، وعرفه هرييون فرويد نبيرجر بأنه حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء و المتطلبات الزائدة و المستمرة و الملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم و قوتهم⁵، ويرى كرستينا ماسلاش أنه عبارة عن استجابة مطولة للعاطفة مزمنة و الضغوطات الشخصية على الوظيفة ، فالأفراد الذين

1 . ألاء حمدي إسماعيل إدعيس، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في الشركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة الخليل، فلسطين،2012،ص42.

2 . أنور أبو موسى، الاحتراق الوظيفي و تأثيره على أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ،معهد التنمية المجتمعة،فلسطين،ص27.

3 . أماني بسام سعيد جمل، الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير ، الجامعة الإسلامية غزة،فلسطين،2012 ، ص41.

4 . مغار عبد الوهاب، علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي، مج العلوم الإنسانية و الاجتماعية، ، العدد 31، ديسمبر 2017، ص4.

5 . عبد العزيز علي مرزوق، أثر الإدمان العمل على الإحتراق الوظيفي، مج الدراسات التجارية المعاصرة، ،العدد5، ديسمبر 2017، ص5.

يعانون من الإرهاق نتيجة إرهاق العاطفي، تبتد شخصية العملاء ،تقليل من إنجاز الشخصي¹، كما أوضح ليون وآخرون أن الاحتراق الوظيفي يعبر عن استجابة طويلة الأجل لضغوط العمل، ويمثل حالة من الإرهاق الشديد، ويلاحظ بشكل كبير على العاملين في صناعه الخدمات².

ب. اجرائيا:

يمكن القول ان الاحتراق الوظيفي هو حالة من حالات ضغط العمل يسودها الاحتقان والتقييم السلبي للذات، وهو نتيجة للإجهاد المتكرر وتحديد العمل اليومي والذي يؤثر بشكل مباشر على كفاءة وجودة العمل وتشمل انخفاض الإنتاج، والتعامل للإنساني مع الآخرين.

2.2. المفاهيم الثانوية:

1.2.2 مفهوم الاستغراق الوظيفي

هو شعور العاملين او الموظفين بالسعادة والراحة النفسية عند ادائهم لمهامهم و اعمالهم لدرجة الاستعداد له بذل جهد اضافي دون مقابل في سبيل انجاز تلك الاعمال والمهام الموكلة اليهم³

2.2.2. تعريف ضغوط العمل

يعرفها نيومان بيهير بانها حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغييرا في الحالة النفسية او البدنية للفرد وتدفعه الى تصرف بدني او عقلي غير معتاد⁴

3.2.2. تعريف الاحتراق النفسي

¹.Austin Taylor Kimes ، burount rates among social works :a systematic review and synthesis· Master research ،california state university, San Bernardino ،california،2016، p9.

² . عمار فتحي موسى إسماعيل ، محددات الصمت التنظيمي و أثرها على الاحتراق الوظيفي لأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات، مج الدراسات التجارية المعاصرة، ، العدد4، يونيو 2017، ص10.

³ محمود سيد امام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مج اقتصاديات المال والاعمال، ع 8، ديسمبر2018، ص12

⁴ محمد مكناسي، مصادر ضغوط العمل،ت حليل ومناقشة، مجلة اباحث نفسية وتربوية، ع، 10، مج 4، جوان 2017،ص213

تم تعريفه في قاموس اكسفورد الانجليزي على انه انهيار جسدي او عقلي الناتج عن عبء العمل او مستوى عالي من الاجهاد المهني يبذله الفرد فيؤدي به الى الانهالك¹

4.2.2. الإجهاد العاطفي:

يعتبر بعداً أساسياً للاحتراق الوظيفي ويمثل حجر الأساس في بناء الاحتراق، وهو شعور الفرد بأنه مجهد بسبب نقص المصادر العاطفية لديه والتي تمده بالطاقة والحيوية والنشاط²، وهو البعد الذي يرتبط بشكل أساسي بضغط العمل ويتضمن الإحساس بالاستنزاف العاطفي والجسدي والشعور بانخفاض الطاقة وعدم القدرة علي أداء العمل بشكل جيد، كما يشمل شعور الفرد بالتعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية، وذلك استجابة للضغوط والمسئوليات الزائدة عن طاقته، ومن سمات هذا البعد عدم قدرة الفرد علي الذهاب إلي العمل واعتبار ذلك فكرة مفزعة بالنسبة له.

5.2.2. تبليد المشاعر:

هو البعد الأكثر توسعاً للاحتراق الوظيفي، ويشير إلي الاتجاهات السلبية تجاه الآخرين وعدم شعور الفرد بأي إحساس تجاه الأشخاص الذين يتعامل معهم وتتمثل أعراض هذا البعد في القسوة في التعامل، التشاؤم، كثرة الانتقاد، والتهمك والسخرية وتوجيه اللوم للزملاء، ومعاملة الزملاء بطريقة آلية وعدم مراعاة شعور الآخرين كما يتصف بالبرود وعدم المبالاة والشعور السلبي نحو العملاء المستفيدين بخدمات الشركة وقلة العناية.

6.2.2. نقص الشعور بالإنجاز الشخصي:

يتولد الشعور بانخفاض الانجاز الشخصي نتيجة للشعور بالإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين ويقصد هذا البعد ميل الفرد إلي تقييم ذاته بصورة سلبية ،مما يشعر الفرد بأنه غير قادر علي تحقيق المهام والأعمال المطلوبة منه، وأنه غير جدير بمهنته

¹ اتلاي نبيلة، ا لاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة ،دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد لكل من ولايتي باتنة وبسكرة، اطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد خيضر، 2016، ص38

² محمود السيد إمام، أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في الشركات السياحية المصرية، مج الاقتصاديات المال والأعمال، ع7، سبتمبر، 2017، ص5.

وعمله ونقص تقديره لذاته وعدم القدرة علي التكيف مع الضغوط وهو يرجع إلي نقص الشعور بالكفاءة والفاعلية والفشل في العمل وضعف الإنتاجية وانخفاض الدافعية وعدم القدرة علي العمل بكفاءة¹.

3.2. مفهوم الاداء الوظيفي:

وجدت العديد من المفاهيم التي توضح مفهوم الأداء الوظيفي، وقد وقع اختيارنا على المفاهيم التالية:

مفهوم الاداء :

أ. اصطلاحاً: هو التفاعل بين السلوك و الإنجاز، اي مجموع السلوك و النتائج التي

تحققت معا وينبغي الإشارة هنا الى ان هذه النتائج يجب ان تكون قابلة للقياس².

كما تم تعريف الاداء الوظيفي في قاموس اكسفورد بأنه انجاز وتنفيذ وتحقيق اعمال متعهد بها أو متكلف بتنفيذها³.

كما يعرف على انه سلوكيات او أنشطة يتم تنفيذها لتحقيق اهداف المنظمة⁴.

ب. اجرائياً:

الاداء الوظيفي يعني مجموعة من السلوك الاداري ذو العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه و تحمل مسؤولياته .

¹ . محمود السيد إمام، المرجع السابق، ص 6

² عبد الباري ابراهيم درة، تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الاردن، 2003، ص 26

³ صالح سالم الخنيفي، الرقابة الادارية وعلاقتها بالاداء الوظيفي، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، مج 3، ع 2، 2019، ص 5

⁴ al omari .khaled and haneen okasheh (2017).the influence of work environment on job performance :a case study of engineeringcompany in jordan .volume 12.number 24.Pp15544-15550.

3. الدراسات السابقة:

للدراسات السابقة أهمية كبيرة للباحث فهي تساعده في انجاز لبحثه العلمي، فهي تنير له دربه وتعد مرجعا مهما لتفاديه العيد من الأخطاء التي وقع فيها سابقوه، كما نها تهديه النهج الصحيح من خلال اطلاعه على الخبرات السابقة مما يسمح بإخراج بحثه في شكله النهائي على احسن وجه، وسنتطرق في دراستنا الى بعض الدراسات المشابهة والمقاربة لموضوعنا والمرتبطة بالاحتراق الوظيفي.

الدراسة الاولى :

دراسة من اعداد علوطني عاشو، مغار عبد الوهاب بعنوان : علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي -دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والارشاد النفسي لولاية سكيكدة لسنة: 2015-2016 ولقد تبلورت مشكلة الدراسة في :

ما مستوى شعور مستشار التوجيه و الارشاد المدرسي بعدالة التوزيع ؟

اهدافها :

وهدفت التعرف على مدى تأثير العدالة التوزيعية في مستويات الاحتراق الوظيفي في الجزائر

ولقد استعان الطالبان بالمنهج الوصفي، وعينة الدراسة فهي مكونة من مكونة من 43 مستشار توجيه وارشاد نفسي موزعين على جميع ثانويات الولاية سكيكدة.

الحدود المكانية والبشرية والزمانية

اما الحدود المكانية فكانت بثانويات ولاية سكيكدة والبالغ عددها 43 ثانوية موزعة على ربوع الولاية، وركز الطالبان على الحصول على البيانات من عينة مستشاري التوجيه بثانويات الولاية، أما الحدود الزمنية فتمثلت في الفترة : الفصل الثاني من السنة الدراسية 2015-2016.

نتائج الدراسة:

- وجود تأثير عكسي سالب لعدالة التوزيع في ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي تبتد المشاعر-الاجهاد الانفعالي-الانجاز الشخصي-يؤدي الى الشعور بالاحباط والقلق
- انخفاض شعور افراد التوجيه المدرسي بعدالة التوزيع ترجع الى المقارنة بين الجهد الوظيفي المبذول من جهة والأجر في العمل من جهة أخرى.
- المشاعر السلبية تجاه الاجور يؤدي الى تبتد المشاعر وعدم الرضا على الانجاز والأداء الذي يقدمه الفرد

التعقيب:

اختلفت دراسة الباحثين مع الدراسة الحالية من حيث المتغير-الاحتراق الوظيفي-حيث استخدم في الدراسة السابقة كمتغير مستقل بينما في الدراسة الحالية استخدم كمتغير تابع. اختلفت الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في المجال المكاني حيث ان الدراسة السابقة كانت على مستوى مؤسسات الولاية بينما الدراسة الحالية على مستوى مؤسسة واحدة كذلك استخدمت الدراسة المسح الشامل على المجتمع الاحصائي الذي بلغ 43 بينما الدراسة الحالية اعتمدت على عينة عشوائية من المجتمع الاحصائي الذي بلغ عدده 476 تشابهت الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في طبيعة نشاط المؤسسة كون الدراساتنا اجريتا في مؤسسة خدماتية عمومية ما وأفادتنا الدراسة السابقة من حيث المنهج المستخدم والاطار النظري لمتغير الاحتراق الوظيفي

الدراسة الثانية: دراسة من اعداد عبد الرزاق بن علي وهدى شهيد

بعنوان: مسببات الاجهاد الوظيفي واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين في شركة الساورة للاسمنت ببشار-الجزائر، لسنة 2020/2019 ولقد تبلورت إشكالية الدراسة حول : ما مسببات الاجهاد الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة الاسمنت ببشار ؟ و ما أثرها على أدائهم الوظيفي ؟

اهداف الدراسة:

وهدفت الدراسة الى:

-معرفة مستوى الاجهاد الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة

-اكتشاف الاهمية النسبية للعوامل المسببة للإجهاد الوظيفي للعاملين في صناعة الاسمنت

-هل يؤثر الاجهاد الوظيفي ومسبباته على اداء العاملين في شركة الاسمنت محل الدراسة

المنهج المستخدم

ولقد استعان الطالبان بالمنهج الوصفي، وعينة الدراسة فتمثلت في 64 من موظفي و اطارات الشركة من مجتمع احصائي بلغ عدده 120 عامل وتم الاعتماد على الاستمارة كاداة جمع البيانات.

الحدود المكانية والبشرية والزمانية

اما الحدود المكانية فكانت في شركة الساورة للاسمنت بيشار-الجزائر، وركز الطالبان على في الحصول على البيانات من 64 من موظفي و اطارات الشركة من مجتمع احصائي بلغ عدده 120 أما الحدود الزمنية فتمثلت السنة 2020/2019.

نتائج الدراسة:

* مطالب الوظيفة هو المسبب الاكبر اهمية للاجهاد الوظيفي للعاملين نظرا لطبيعة عمل الشركة محل الدراسة.

* ليس هناك اثر للاجهاد الوظيفي على الاداء الوظيفي للعاملين في الشركة محل الدراسة.

التعليق:

عالجت هذه الدراسة اسباب الاجهاد الوظيفي والذي يعتبر احد مؤشرات الاحتراق الوظيفي وهو المتغير المستقل للدراسة الحالية كذلك عالجت الاداء الوظيفي وهو المتغير التابع للدراسة الحالية واختلفت هذه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في طبيعة نشاط المؤسسة ونوعها حيث الدراسة السابقة درست مؤسسة خاصة اقتصادية بينما تدرس الدراسة الحالية مؤسسة عامة خدماتية وتم الاستفادة من الدراسة من حيث المنهج المستخدم وأداة جمع

البيانات كونهما نفس المنهج والاداة اللذين يستخدمان في الدراسة الحالية كذلك تم الاستفادة من الاطار النظري لكلا المتغيرين كونهما يخدمان الدراسة الحالية من حيث الابعاد والمفاهيم والمصطلحات

الدراسة الثالثة : دراسة من اعداد الطالب عبد العزيز علي مرزوق بعنوان اثر الإدمان العمل على الاحتراق الوظيفي، دراسة تطبيقية على اعضاء هيئة التدريس بجامعة كفر الشيخ، مصر، 2018 وقد تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

الى اي مدى يؤثر ادمان هيئة التدريس للعمل على الاحتراق الوظيفي لديهم ؟ وهل يختلف إدراك أعضاء هيئة التدريس لإدمان العمل والاحتراق الوظيفي وفقا لخصائصهم الديمغرافية؟

وهدفت الدراسة إلى: إستكشاف نوع وقوة العلاقة بين أبعاد إدمان العمل وإبعاد الاحتراق الوظيفي، وكذلك تأثير ادمان العمل على ابعاد الاحتراق الوظيفي، والتعرف على مدى التباين في اراء اعضاء هيئة التدريس بجامعة كفر الشيخ نحو ادمان العمل والاحتراق الوظيفي وفقا للمتغيرات الديمغرافية.

المنهج المستخدم

ولقد استعان الباحث بالمنهج الوصفي، مستعينا بالعينة الطبقية العشوائية وذلك لاختلاف خصائص المبحوثين وكان عددها 288 مفردة.

الحدود المكانية والبشرية والزمانية

اما الحدود المكانية فكانت بجامعة كفر الشيخ، مصر، واستعان الباحث في الحصول على البيانات من هيئة التدريس للجامعة وبلغ عدده 288 مفردة اما الحدود الزمنية فتمثلت فكانت خلال سنة 2018

نتائج الدراسة: وكانت ابرز نتيجة هي انه تبين ان المتغير المستقل (ادمان العمل) يؤدي الى الاحتراق الوظيفي بنسبة 98 بالمئة.

التعقيب:

اختلفت هذه الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية في ان الدراسة السابقة اعتمدت على احد مؤشرات الاحتراق الوظيفي ودوره في احداثه بينما الدراسة الحالية قامت بدراسة الاحتراق الوظيفي بكل ابعاده ومؤشراته و اثره على الاداء الوظيفي

كذلك كان حجم العينة في الدراسة السابقة اكبر من حجم العينة في الدراسة الحالية كما ان الدراسة السابقة تتوافق مع الدراسة الحالية في طبيعة المؤسسة محل الدراسة وهي مؤسسة خدماتية تتعامل مع طبقات اجتماعية مختلفة في المجتمع

وكانت الاستفادة من الدراسة السابقة هو تنبيهنا الى اثر ادمان العمل على الموظف وكيف يسبب الاحتراق الوظيفي وهو مؤشر مهم جدا يقدم فائدة في الدراسة الحالية

الدراسة الرابعة من اعداد منار محمد الصبحي بعنوان : الاحتراق الوظيفي تأثيره على أداء العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية (دراسة تطبيقية على الاداريين العاملين بأمانة محافظة جدة)، للسنة 2020، وقد تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: ما اثر الاحتراق الوظيفي على الاداء الوظيفي لدى الموظفين الاداريين العاملين بوزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة.

وهدفت الدراسة الى:

* التعرف على مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي عند عينة البحث والتعرف على مستوى الاحتراق من خلال عينة الدراسة

* التعرف على خطورة الدور الذي يلعبه الاحتراق الوظيفي في التأثير على أداء الموظفين الإداريين

* التعرف على الأسباب المؤدية إلى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي

* وضع الآليات للحد من انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي

المنهج المستخدم

واستعان الباحث بالمنهج الوصفي. أما العينة فاقترنت على عينة الدراسة الحالية على الإداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة

الحدود المكانية والبشرية والزمانية

اما الحدود المكانية فكانت بوزارة الشؤون البلدية والقروية أمانة محافظة جدة، واستعان الباحث في الحصول على البيانات من الإداريين العاملين بها والبالغ عددهم 700 موظف و تقرر اجراء الدراسة على عينة حجمها 175 موظف اما الحدود الزمنية فكانت خلال سنة 2020.

نتائج الدراسة :

العاملين في الوظائف الإدارية في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة يعانون بصفة عامة درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي على بعدي الإجهاد الانفعالي والانجاز الشخصي، أما على البعد الثالث عدم الإنسانية فقد أظهرت النتائج انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لعينة الدراسة.

التعليق:

توافقت هذه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية بدراسة الاحتراق الوظيفي بكل ابعاده ومؤشراته و اثره على الاداء الوظيفي

لكن اختلف حجم العينة في الدراسة السابقة وكان اكبر من حجم العينة في الدراسة الحالية كما أن الدراسة السابقة تتوافق مع الدراسة الحالية في طبيعة المؤسسة محل الدراسة وهي مؤسسة خدمتية تتعامل مع طبقات إجتماعية مختلفة في المجتمع.

وكانت الاستفادة من الدراسة السابقة هو تنبيهنا الى الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي وتبني استراتيجيات تكسر الصرامة وضغط العمل والروتين السائد في الاعمال الحكومية وهو مؤشر مهم جدا يقدم فائدة في الدراسة الحالية.

دراسة: (2004): Etude sandrine ballester et d'autres:

**causes et conséquences de l'épuisement professionnel perçues
par les médecins salariés hors structures de soins vécu
professionnel et prévalence du burnout via léchelle, sud ouest de la
France.**

تطرقت هذه الدراسة إلى الإشكالية التالية: ماهي أسباب وعواقب الاحتراق الوظيفي لدى الأطباء؟

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الأسباب والنتائج الممكنة للاحتراق الوظيفي الذي تشعر به بعض فئات الأطباء الأجراء الذين لا ينشطون في مجال العلاج، ودراسة انتشار الاحتراق الوظيفي بالاعتماد على مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بلغت حجم العينة 450 طبيب يسكن في الجنوب الغربي لفرنسا.

من أهم النتائج التي توصل إليها:

☑ تدهور العلاقة بين الطبيب والمريض.

☑ وانخفاض الانجازات المهنية لدى الأطباء.

☑ تدهور جودة العمل.

تعقيب : اختلفت هذه الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية في حجم العينة و استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي و توافقت مع الدراسة الحالية في استخدام المنهج الوصفي و تم الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد الاسباب والنتائج الممكنة للاحتراق الوظيفي الذي تشعر به بعض فئات الأطباء الأجراء الذين لا ينشطون في مجال العلاج .

ثانيا الأسس المنهجية:

1. المنهج المستخدم :

يعبر المنهج عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق أهدافه البحثية فهو إذا ضروري لضبط البحث.

ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والذي يعتبر من أكثر مناهج العلوم الاجتماعية ملائمة للواقع الاجتماعي و خصائصه حيث يشير إلى التعبير عن الظاهرة المراد بحثها كما هي في الواقع تعبيراً كمياً و كيفياً، و يعرف المنهج الوصفي أنه عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية و تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها و قد عرفه رشيد زرواتي بأنه طريقة علمية منظمة لوصف الظاهرة عن طريق جمع و تصنيف و تحليل و تفسير و تعليل و تركيب للمعطيات النظرية والبيانات الميدانية بغية الوصول إلى نتائج علمية.¹ ويعتمد في هذه الدراسة على جانبين أولهما النظري وثانيهما الجانب الميداني متبعين في ذلك المنهج الوصفي، و الذي يستخدم في كل مرحلة من المراحل كونه أنسب منهج لهذه الدراسة للكشف عن علاقة الإحتراق الوظيفي بأداء العاملين في البلدية ومدى تأثيره على الموظف.

2 أدوات جمع البيانات :

أ. الملاحظة: تعتبر الملاحظة من الطرق التي تستخدم لجمع البيانات من خلال

الإعتماد على العين المجردة لملاحظة مختلف المواقف، و تعتبر من ادق الوسائل المستخدمة لجمع البيانات².

ويمكن القول انه تم اعتماد الملاحظة بالمشاركة ففي هذا النوع من الملاحظة يدخل الباحث كعضو في المجموعة، ويمارس دور الملاحظ دون أن يكون جزءاً من المجموعة، أو قد يمارس دور الملاحظ³، وبحكم ان احد أعضاء البحث ينتمون للمؤسسة مجال الدراسة فيمكن القول انه مارس الملاحظة بالمشاركة حيث

¹ رشيد زرواتي، مناهج و أدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. بط [دار الهدى للطباعة و النشر . الجزائر . 2007. ص187

² محمد جاسم العبيدي، آلاء محمد لعبيدي، طرق البحث العلمي، دار المنهل للنشر، عمان، 2010، ص 126.

³ عباس رضوان، بن معمر بوخضرة، الملاحظة بالمشاركة ودورها في تفعيل البحث الميداني، مجلة الفكر المتوسطي، مج 11 ع 01، 2022 ،

سمح اعتمادها في الجانب الميداني بدعم البحث فهي تساعدنا على معرفة ما إذا كان الموظفين الذين تجري معهم دراسة يتصرفون بشكل مختلف عما تم وصفه. أم لا كما يسمح للباحث بفهم أفضل لما يحدث في مجموعة معينة وبيئتها الثقافية، مما يعطي مصداقية أكبر لتفسيراتهم للملاحظة.

ب. **الاستمارة** : تم الاعتماد على الاستمارة – الاستبيان - كأداة أساسية للدراسة، وهو عبارة عن استمارة تتضمن بعض الأسئلة موجهة الى عينة من المجتمع الأصلي حول ظاهرة او موقف معين.¹

ويعرف أيضا على انه أداة للحصول على الحقائق وتجميع البيانات عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل..... ويعتمد الاستبيان على اعداد مجموعة من الأسئلة ترسل لعدد كبير نسبيا من افراد المجتمع – حيث ترسل هذه الأسئلة عادة لعينة ممثلة لجميع فئات المجتمع المراد فحص ارائها...².

بعدما تم تعديل وضبط أسئلة الإستمارة، قمنا بتوزيعها على أفراد العينة فدامت هذه الفترة من 2024/03/01 إلى 2024/04/15 .
وقد تضمنت الاستمارة ثلاثة محاور تفرع منها 34 سؤال قمنا بتوزيعها على 35 عامل- انظر الملاحق - .

المحور الاول: يضم البيانات الشخصية للمبحوثين و يحتوى على 5 اسئلة.

المحور الثاني: يضم بيانات متعلقة بتأثير الشعور بالتوتر و القلق نتيجة اعباء

العمل على الاداء بالمؤسسة مقسمة من السؤال رقم 06 الى السؤال رقم 19.

المحور الثالث: يضم بيانات متعلقة بتأثير الاجهاد و الضغط المهني على الموظف

في اداء مهامه مقسمة من السؤال رقم 20 الى السؤال رقم 34.

3 مجالات الدراسة:

¹ عباس أيوب، مطبوعة بيداغوجية بعنوان، منهجية البحث العلمي، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، ص20

² احمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، دار النشر، وكالة المطبوعات، الكويت، ط1، سنة 1973، ص325

بهدف تسهيل الوصول للإجابة عن الإشكالية المطروحة وذلك بطريقة موضوعية،
والوصول للنتائج المرجوة لآبد من ضبط حدود الدراسة:

1.3. المجال المكاني :

- التعريف بالمؤسسة

بلدية عين العسل : تحتل بلدية عين العسل مكانة هامة بالنسبة لمقر ولاية الطارف حيث
تبتعد عنها ب 7 كيلومتر يربطها بمقر الولاية و الدائرة الطريق الوطني رقم 44 .

صدر المرسوم رقم 365/84 بتاريخ 1 ديسمبر 1984 يحدد تكوين البلديات ومشمولاتها و
حدودها الإقليمية ومنه تتكون بلدية عين العسل التي ولايتها الطارف من مركز عين العسل ،
ركابة، البفة، داي بالموسى، القرية الإشتراكية الفلاحية الفرين، فيض العلاقة، أم الجدور،
داى القرع، خنقة عون، صابونة، فح نخلة، قورقيية ، ابن هويوة، مجاز النساء، القواسم،
المقيسة.

يحدّها من الشمال الخريفة العمومية ما بين البلديات ومن الجنوب نهج عقاب مبارك ومن
الشرق مسجد محمد عبده ومن الغرب الطريق الوطني رقم 44
تتضمن بلدية عين العسل هيئة مداولة و 05 مصالح كما نوضحه في الهيكل التنظيمي الحالي
:

هيئة مداولة (مكتب رئيس المجلس الشعبي البلدي) : تتوفر البلدية على هيئة مداولة وهي
المجلس الشعبي البلدي و هيئته تنفيذية يرأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي حيث تتشكل
الهيئة التنفيذية من رئيس للمجلس الشعبي البلدي و يمكن أن يساعده نواب حسب عدد المقاعد

1. مصلحة التنظيم والإدارة العامة
2. مصلحة المالية والمستخدمين
3. مصلحة التجهيز والأشغال العامة

4.مصلحة التعمير والتهيئة العمرانية

5.مصلحة الشؤون الاجتماعية والثقافية وحماية البيئة

3. المجال الزماني :

ويقصد به المدة الزمنية التي إستغرقها التحقيق الميداني ببلدية عين العسل - ولاية الطارف - لذلك فقد دامت مدة التربص قرابة ثلاثة أشهر ونصف من 2024/02/15 إلى 2024/05/30 .

وقد قمنا خلالها بدراسة استطلاعية تم خلالها التواصل مع رئيس البلدية قصد التعريف بالموضوع والهدف من اجراء الدراسة و الذي أبدى ترحيبه وإستعداده الكامل لمساعدتنا على إجراء هذه الدراسة من خلال تقديمه كل التسهيلات.

3.3.المجال البشري (العينة المستخدمة).

قبل الحديث عن العينة يجب علينا تحديد مجتمع الدراسة تحديدا دقيقا وشاملا، والمجال البشري في دراستنا هذه نقصد به عدد الأفراد في المؤسسة مجال الدراسة، وهي بلدية عين العسل - ولاية الطارف، حيث يشتغل بها 416 عامل موزعين كما يلي: 204 مستخدم دائم 212 عامل متعاقد.

ومن خلال ما سبق علينا اختيار عينة ممثلة للمجتمع الأصلي أو مجتمع الدراسة، وفيما يخص دراستنا، فقد تم الإعتماد على العينة العشوائية البسيطة الموجهة لفئة الإداريين، وتعرف العينة العشوائية البسيطة بأنها طريقة لأخذ العينات و تعطي كل عنصر في المجتمع فرصة متساوية ليتم اختياره و يعتمد اختيار العناصر كليا للحظ او الاحتمال و لذلك تعرف هذه التقنية احيانا باسم طريقة الصدفة فكل عينة لها نفس احتمالية الاختيار

1 .

¹ محمد ابو نصار، منهجية البحث العلمي، ط2 ، دار وائل للنشر ، عمان الاردن ، 1999، ص63

وتمثلت في نسبة 20% من المستخدمين الدائمين فئة الاداريين، حيث يشتغل 416 عامل موزعين كما يلي : 178 مستخدم دائم فئة الاداريين، 26 مستخدم دائم فئة المهنيين ، 212 عامل متعاقد،

$$\frac{20 \times 178}{100} = 35$$

وعليه بلغ عدد افراد العينة 35 مفردة.

الفصل الثاني

مدخل نظري حول الإحتراق الوظيفي

تمهيد

1. مراحل الاحتراق الوظيفي

2. أبعاد الاحتراق الوظيفي

3. كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي

4. النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي

تمهيد :

في عالم تتسارع فيه وتيرة الحياة و تزداد المنافسة شراسة يبرز مفهوم الاحتراق الوظيفي كظاهرة تستحق الدراسة و التحليل، يتناول هذا الفصل موضوع الاحتراق الوظيفي بعمق مستعرضا مراحل الاحتراق الوظيفي، أبعاده وكيفية التغلب عليه، والنظريات المفسرة له. أوضح ليون وآخرون أن الاحتراق الوظيفي يعبر عن استجابة طويلة الأجل لضغوط العمل، ويمثل حالة من الإرهاق الشديد، ويلاحظ بشكل كبير على العاملين في صناعات الخدمات¹.

¹ . عمار فتحي موسى إسماعيل ، محددات الصمت التنظيمي و أثرها على الاحتراق الوظيفي لأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات، مج الدراسات التجارية المعاصرة، ، العدد4، يونيو 2017، ص10.

1. مراحل الاحتراق الوظيفي:

لا تتحقق ظاهرة الاحتراق الوظيفي فجأة بل هي عبارة عن تراكم وتلاحق مراحل عديدة تشكل في محصلتها ظاهرة الاحتراق الوظيفي. وقد لخص العديد من الباحثين هذه المراحل ممثلة بعدة خطوات من بين هذه التقسيمات نجد:

1.1. التقسيم الأول:

المرحلة الأولى:

يتفاعل الفرد العامل بقدراته ومهاراته مع متغيرات البيئة التنظيمية لأداء الأدوار وذلك لتحقيق الأهداف التي حددت مسبقاً ويتم ذلك طالما كانت الأعباء في المستوى المناسب، لكن إذا زادت الأعباء بحيث تسبب الاجهاد ينتقل الفرد إلى المرحلة الثانية.

المرحلة الثانية:

في هذه المرحلة يختلف إدراك مستوى الإجهاد من فرد لآخر تبعاً لقدرته على تحمل الضغوط وجودة العلاقات الإنسانية الداعمة وما إلى ذلك، وإذا لم تنجح هذه العوامل في دعم الفرد ومساعدته فإنه سيتحول إلى المرحلة الثالثة.

المرحلة الثالثة :

فيها يحاول الفرد العامل الذي أدرك مستويات عالية من الإجهاد التغلب عليها من خلال عدة فعاليات قد تعود للفرد نفسه أو للبيئة التنظيمية بما توفره من إمكانيات داعمة للعاملين. وفي حال عدم نجاح العوامل المذكورة سابقاً في تقديم الدعم الكافي للفرد ومساعدته في التغلب على الإجهاد الزائد سيتحول إلى المرحلة الرابعة.

المرحلة الرابعة:

تبدأ عوارض الإجهاد المستمر بالظهور على شكل انخفاض حاد في الرضا الوظيفي، وانخفاض معدلات الإنتاج، زيادة معدل التغيب عن العمل ثم سلبية العلاقات والسخط على الذات. أي تكتمل جميع مظاهر الاحتراق الوظيفي عند الفرد العامل في هذه النقطة¹.

¹ . ريم عمورة، أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا، ص ص 38-39.

2.1. التقسيم الثاني:

كما يرى بعض المفكرين مثل مريان بوريتز (Marianne Borritz) و مشلاش (Maslach) و جاكسون، (Jackson) أن الوصول لظاهرة الاحتراق الوظيفي يحصل من خلال المرور في عدة مراحل، تبدأ ب:

مرحلة الإنهاك العاطفي:

والتي تأتي من خلال إحساس الموظف بفقدان الثقة بنفسه، وهبوط روحه المعنوية، واستنفاد كل طاقاته وعواطفه تجاه العمل، وتحدث هذه الأعراض بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور.

مرحلة فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل:

حيث يفقد العامل الصفة الشخصية للأشخاص الذين يتعامل معهم، فيعاملهم كأشياء وليس كبشر، ويتصف بالقسوة والتشاؤم وكثرة اللوم والانتقاد، والسلبية وعدم المبالاة .

مرحلة تدني الإنجاز:

حيث يميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبياً وشعوره بالفشل، فتظهر عليه أعراض التوتر والاكنتاب عندما يشعر بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل، وكثرة إخفاقه في العمل.¹

¹ . علي عبد الرحمان إبراهيم أبو زنيد، الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية جنوب الضفة الغربية أسبابه و المتطلبات المؤسسية لمواجهته، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2012، ص25.

2. أبعاد الاحتراق الوظيفي :

لقد تعددت تسميات الأبعاد واختلفت لكنها كلها تصب في مفهوم حيث تشير الى الانعكاسات وكل ما ينجم عن الاحتراق الوظيفي واثره على العامل أو الموظف ومن بينها:

1.2. الإجهاد العاطفي:

يعتبر بعداً أساسياً للاحتراق الوظيفي ويمثل حجر الأساس في بناء الاحتراق، وهو شعور الفرد بأنه مجهد بسبب نقص المصادر العاطفية لديه والتي تمده بالطاقة والحيوية والنشاط¹، وهو البعد الذي يرتبط بشكل أساسي بضغط العمل ويتضمن الإحساس بالاستنزاف العاطفي والجسدي والشعور بانخفاض الطاقة وعدم القدرة علي أداء العمل بشكل جيد، كما يشمل شعور الفرد بالتعب والعجز والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية، وذلك استجابة للضغوط والمسئوليات الزائدة عن طاقته، ومن سمات هذا البعد عدم قدرة الفرد علي الذهاب إلي العمل واعتبار ذلك فكرة مفزعة بالنسبة له؛

2.2. تبدل المشاعر:

هو البعد الأكثر توسعاً للاحتراق الوظيفي، ويشير إلي الاتجاهات السلبية تجاه الآخرين وعدم شعور الفرد بأي إحساس تجاه الأشخاص الذين يتعامل معهم وتتمثل أعراض هذا البعد في القسوة في التعامل، التشاؤم، كثرة الانتقاد، والتهمك والسخرية وتوجيه اللوم للزملاء، ومعاملة الزملاء بطريقة آلية وعدم مراعاة شعور الآخرين كما يتصف بالبرود وعدم المبالاة والشعور السلبي نحو العملاء المستفيدين بخدمات الشركة وقلة العناية؛

3.2. نقص الشعور بالإنجاز الشخصي:

يتولد الشعور بانخفاض الانجاز الشخصي نتيجة للشعور بالإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين ويقصد هذا البعد ميل الفرد إلي تقييم ذاته بصورة سلبية ، مما يشعر الفرد بأنه غير قادر علي تحقيق المهام والأعمال المطلوبة منه، وأنه غير جدير بمهنته وعمله ونقص تقديره لذاته وعدم القدرة علي التكيف مع الضغوط وهو يرجع إلي نقص

¹ . محمود السيد إمام، أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في الشركات السياحية المصرية، مج الاقتصاديات المال والأعمال، العدد 7، سبتمبر 2017، ص5.

الشعور بالكفاءة والفاعلية والفشل في العمل وضعف الإنتاجية وانخفاض الدافعية وعدم القدرة علي العمل بكفاءة¹.

3. كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي:

ان التغلب على الاحتراق الوظيفي يتطلب اتخاذ إجراءات في اتجاهين كما يلي:

1.4. الاتجاه الأول:

تنظيمي في بيئة العمل: وهو يتضمن النظر بعمق وتمحيص لبيئة العمل ذاتها وما فيها من عبء زائد ومزمن للعمل، ومهام مينة وببيروقراطية متزايدة، وأعمال كتابية، و مردود ضعيف، وتدني المكافآت، وغياب الدعم، باعتبارها جميعاً عوامل تسهم في حدوث الاحتراق الوظيفي، وهي مكونات يمكن تغييرها إذا كانت الإدارة راغبة في ذلك، مع الأخذ بعين الاعتبار أن هناك تكلفة مرتفعة من جراء الظروف التي تدعم الاحتراق الوظيفي، وهو عكس ما يعتقد كثير من المدراء في الوقت الراهن.

2.4. الاتجاه الثاني:

الشخصي: وهو ينطلق من أن الجميع معرض للاحتراق الوظيفي في حياته المهنية استناداً إلى نظرية دورة العمل والتي تتكون من ثلاث مراحل: (تعلم- ممارسة- تعليم) بل إنه قد يحدث للفرد عدة مرات في حياته المهنية، ولهذا فإن عليه أن يقي نفسه من الاحتراق الوظيفي وأن يقدم لها ما يمكنه من التعامل معه، ولعل من أهمها مواجهة ومجابهة بيئة العمل غير الصحية، وهي استراتيجيات مواجهة، لن تساعد فقط في الحياة العملية بل تتجاوزها إلى المستوى الشخصي والعائلي.

أما غيبنا فقد حدد مجموعة من الاستراتيجيات لمواجهة الاحتراق الوظيفي كما يلي:

☑ وضع الحدود بين البيت والعمل لخلق التوازن بين التزامات كل منهما؛

☑ تبني استراتيجيات إدارة الوقت لرفع الإنتاجية؛

¹ . محمود السيد إمام، المرجع السابق، ص6

- ☑ البحث عن الدعم الاجتماعي في العمل وخارجه من خلال بناء شبكات الأصدقاء ؛
- ☑ وضع الأهداف وتحديد الأولويات؛
- ☑ الاهتمام بالصحة الجسدية، ووقف تنفيذ المهام إن لزم الأمر؛
- ☑ المشاركة في برامج التدريب التي تعنى بالتطوير.¹

وهناك من يحدد خطوات للتغلب على الاحتراق الوظيفي في التالي:

1. فهم طبيعة العمل وأساليب الاستجابة للضغوط، ففي حال استطاع الموظف فهم استجاباته بشكل كامل، فإنه سوف يتعلم تحديد أنماط السلوك غير الفعالة، ويعمل على تغييرها؛
2. إعادة فحص القيم والأهداف والأولويات غير الواقعية بالنسبة للوظيفة والأداء، والتي تؤدي إلى التعرض للإحباط والارتباك، كالأهداف الغامضة التي لا تتم مراجعتها والتأكد من ملاءمتها وصلاحياتها، وهذا يعني ضرورة مراجعتها من حين لآخر وتحديثها والتأكد من قابليتها للتنفيذ وترتيبها حسب الأولوية؛
3. تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية وهكذا، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال في وقته، وعدم السماح لمجال أن يؤثر على الآخر؛
4. بناء نظام للمساندة الاجتماعية، وبناء صداقات مع أكثر من نوع من الأصدقاء والزملاء، لحكم فالإنسان يحتاج إلى من يصغي إليه، وإلى من يقدم له النصح دون تجريح أو الحكم المسبق على الكلام والأفكار والأفعال، كما يحتاج الإنسان إلى من يقدر اهتماماته، ويشاركه قيمه ورؤاه وأولوياته، ويمده برؤى واقعية عندما تختل الأشياء أمامه.²

¹ . رأفت محمد سعد الله، علاقة العوامل الديمغرافية و التنظيمية بالاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأزهر-غزة، فلسطين، 2013، ص ص 57-58.

² رأفت محمد سعد الله، المرجع السابق، ص 59.

4. النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي:

و سوف نعرض بإيجاز هذه النظريات، وبيان مدى العلاقة بينهما في تحديدها وتفسيرها بظاهرة الاحتراق الوظيفي، لم يدرس مفهوم الاحتراق الوظيفي بشكل محدد واضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية، وتم ربطه بضغوط العمل، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها، وبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك نظريات نفسية ثلاث تناولت ظاهرة الاحتراق: ¹

1.4 نظرية التحليل النفسي:

ركزت نظرية التحليل النفسي والتي وضعها العالم النفس النمساوي **سيجموند فرويد** على الناحية البيولوجية في تفسير السلوك، وفق القوانين محددة، حيث فسرت هذه النظرية الاحتراق الوظيفي على أنه يحدث نتيجة ضغط الفرد على أن المدة الطويلة، مقابل القيام بالعمل، مما يجهد الفرد و يجعله يستنزف طاقته وقدرته على مواصلة عمله مما يؤدي الى حالة عقلية داخلية، و انفعال أو فكرة أو صراع، ينجم عنها سلوك، وعليه فإن مصدر السلوك الظاهري كالتبند ونقص الشعور والإجهاد التي تمثل الاحتراق النفسي هو العمليات النفسية الداخلية كالانفعالات والقلق والتوتر وليست الأحداث البيئية؛²

2.4 النظرية السلوكية:

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق النفسي في ضوء عملية التعلم بأنه: سلوك غير سوي قد يتعلمه الفرد نتيجة العوامل البيئية غير المناسبة، وفي حالة عدم تعلم الفرد سلوكيات تكيفية مقبولة، فإنه قد يحدث الاحتراق النفسي، وترفض النظرية السلوكية أن يعزى الاحتراق النفسي إلى تعامل الفرد مع الآخرين فحسب، بل يضاف إلى ذلك العوامل البيئية، أو الضغوط التي يتعرض لها الفرد³؛

¹ . عبد الفتاح الكحلوت، دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة و التعليم، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأقصى غزة، فلسطين، 2017، ص42.

² . نسرين هشام حسن حمدان، الميتافيزيقيا و علاقاتها بضغوط العمل و الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، من طلبة الماجستير في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2017، ص90.

³ . فهد بن أحمد الشغلان، مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج المقترح لمسؤولية الفرد و القيادة، مج العربية للدراسات الأمنية التدريب، 2016، ع 32، العدد 25، ص15.

3.4 النظرية الوجودية:

إذ ترى أن الفرد عندما يفقد المغزى أو القيمة من حياته فإنه يوجد نوع من الفراغ الوجداني الذي يشعره بعدم أهمية حياته، و يحرمه التقدير الذي يجعله مثابرا في مواصلة كفاحه في الحياة، مما يجعله مخفقا في تحقيق أهدافه الأمر الذي يجعله عرضة للاحتراق الوظيفي، إذ إن الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى فقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.¹

4.4 النظرية المعرفية:

أشارت النظرية المعرفية أن مصدر سلوك الإنسان داخلي معرفي، كالعلاقات العقلية التي يدرك من خلالها الفرد الموقف، ليستجيب ويحقق الهدف المحدد، فإذا كان إدراكه للموقف إيجابيا، فسينتج عنه الرضا، وارتفاع المعنويات، أما إذا كان إدراكه للموقف سلبيا، فقد يؤدي ذلك إلى أعراض الاحتراق النفسي.²

ومع هذا فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء، فنقول: إن الاحتراق الوظيفي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج من تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به؛ إذ تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة استعداد الفرد للإصابة بالاحتراق النفسي.³

5.4 نظرية العلاقات الانسانية :

ويمكن تلخيص مبادئ وأفكار هذه المدرسة في مايلي:⁴

- التركيز على أهمية العنصر الإنساني في العمل حيث تنظر هذه المدرسة الى الفرد كعضو في الجماعة

¹ . حسين محمد صديق، ظاهرة الاحتراق الوظيفي (دراسة و تحليل)، مج جامعة دمشق، 2017، مج 33، ع 2، ص17.

² . مها صالح عبد الله الغفيلي، ميثوي الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية، مج العلمية لكلية التربية، أكتوبر 2019، مج35، ع 10، ص8.

³ . فهد بن أحمد الشعلان، المرجع السابق، ص16.

⁴ تريكي حسان، مطبوعة بيداغوجية في مقياس نظريات المؤسسة، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، 2015، 2014، ص53، 52.

- دوافع العمل لا تركز على المكافآت المادية فهناك حاجات نفسية واجتماعية عند العاملين مثل حاجات التقدير والأمن والشعور بالانتماء لها أهمية كبيرة في رفع الروح المعنوية وزيادة دافعية العمل

-يكون العمال فيما بينهم جماعات تعرف بالجماعات الغير الرسمية وهذه الجماعات لها تأثير كبير على تفكير اعضائها وقيمهم واتجاهاتهم ثم على دوافعهم وسلوكياتهم كما تمارس هذه الجماعات ضبطا اجتماعيا داخل العمل.

-من وجهة هذه المدرسة فان مشاركة العمال في اتخاذ القرارات وإعطائهم فرصة مناقشة هذه القرارات التي تتعلق بالمهام التي يقومون بتنفيذها لها تأثير ايجابي على نفوسهم وتزيد من دافعيتهم نحو العمل.

-ترى هذه المدرسة أن الاتصالات في التنظيم غير مقتصرة على الجانب الرسمي بل هناك إتصال غير رسمي بين أعضاء المنظمة قد يكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين. -تؤكد مدرسة العلاقات الانسانية على وجود فوارق بين الافراد وبالتالي يجب عدم معاملتهم على أنهم متماثلين.

-ركز هذا الاتجاه على التركيز على ضرورة تنمية المهارات السلوكية أثناء التدريب وليس الاهتمام فقط بالمهارات الفنية.

خلاصة الفصل :

يعتبر الاحتراق الوظيفي ظاهرة معقدة تنطوي على مراحل تطويرية تبدأ بالإجهاد وتصل الى حد عدم الرضا الوظيفي، و تتمثل أبعاد هذه الظاهرة في الإنهاك العاطفي، تبدل المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي، و التي تؤثر سلبا على الاداء و الرفاهية النفسية للفرد، تسهم النظريات المختلفة مثل نظرية التحليل النفسي والنظرية السلوكية والنظرية الوجودية والنظرية المعرفية في تفسير كيفية تطور الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الافراد، وللتغلب على الاحتراق الوظيفي ينصح بتبنى استراتيجيات متعددة تشمل تحسين إدارة الوقت، تطوير مهارات التواصل، الحصول على الدعم الاجتماعي وتعزيز الصحة النفسية والجسدية، كما يعد التدخل التنظيمي ضروريا لإيجاد بيئة عمل داعمة تقلل من الضغوط و تعزز التوازن بين العمل و الحياة الشخصية.

يمثل فهم الاحتراق الوظيفي و معالجته خطوة حاسمة نحو تعزيز الصحة النفسية و الانتاجية في بيئة العمل ، و يعد استثمارا في الرأسمال البشري الذي يعتبر أساسا لنجاح المؤسسات و استدامتها .

الفصل الثاني

الأداء الوظيفي

1. عناصر الأداء الوظيفي

2. أهمية الأداء الوظيفي

3. أبعاد الأداء الوظيفي

4. أنواع الأداء الوظيفي

5. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

تمهيد:

لقد لقي موضوع الاداء الوظيفي اهتمام العديد من الباحثين حيث اجمعوا على أن الاداء الوظيفي يضمن للمنظمة الاستمرارية ويكسبها التفوق والتميز على جميع منافسيها فهو عبارة عن نشاط يعكس كل من الاهداف والوسائل اللازمة لتحقيقه ولا شك ان الاداء يدل على ما يتمتع به الموظفون في المنظمات من قدرات وإمكانيات ومهارات فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه فإنه يحقق الغرض المطلوب منه واما اذا كان لا يرقى الى المستوى المطلوب فإنه يستلزم البحث في اسباب غياب الفعالية في الاداء سواء على مستوى التكنولوجيا أو الاجتماعية التي يشتغل في ظلها المورد البشري الظروف الفيزيائية أو باعتبار هذا الأخير هو الذي يخطط وينظم ويتخذ القرارات وينفذ ويتابع سير العمل وبالتالي فالبحث في موضوع الاداء يقودنا مباشرة الى البحث في ظروف عمل المورد البشري بكل جوانبها وابعادها في المنظمة

1. عناصر الاداء الوظيفي :

يتكون الاداء الوظيفي من مجموعة من العناصر وهي:

1-1 المعرفة بمتطلبات الوظيفة :

ومنهم من يعددها في :

أ. **المعرفة الاجرائية:** وهي مجموعة الخطوات اللازم اتباعها لانجاز عمل وهي خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الاهداف ومع أن الخطوات والإجراءات المتبعة في إنجاز العمل مدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد ونظم وتعليمات إلا انه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الاجراءات المتبعة في انجاز العمل حتى تكون الصورة واضحة لجميع الاطراف وحتى لايتأثر الاداء بغياب أحد العاملين.

ب. **المعرفة الوظيفية:** وهي خريطة ذهنية خاصة بموضوع معين بمعنى الاجابة (عن كيف يعمل شيء ما) هذه الخريطة تساعد العمال في فهم العلاقات بين العوامل المختلفة عن طريق تزويده بصورة ذهنية للموقف والمعرفة الوظيفية تزود وتنشط المهارات النظرية

ج. **المعرفة الادارية :** هو ان الاداء يتطلب توفر المعرفة والتي تمثل نشاطا معلوماتيا ذهنيا يستخدمه العامل لاختيار الاسلوب المناسب

د. **معرفة المسؤولية:** كان مصطلح المسؤولية يستخدم للتعبير عن العمل المخصص للفرد او الالتزام المتخصص على ترتيب هذا العمل

هـ. **معرفة السلطة :** بعد تحديد المسؤولية لابد من منح السلطة الضرورية لانجاز العمل بهذا المعنى فان السلطة تتضمن ناحيتين هما التمكين والنيابة

2-1 نوعية العمل:

وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء كما تمثل درجة الاتقان وجودة المنتج وذلك بما يتناسب والإمكانيات المتاحة

3-1 كمية العمل المنجز:

اي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة الانجاز

4.1. المثابرة والوثوق:

وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الاعمال في وقتها المحدد ومدى حاجة هذا الموظف للارشاد والتوجيه من قبل مسؤوله ترجع اهمية الوقت لكونه مورد غير قابل للتجديد او التعويض فهو رأسمال وليس دخل مما يحتم اهمية استغلاله الاستغلال الامثل في كل لحظة لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي الى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن.

5.1. التكلفة :

وهي كلفة تحقيق النتائج والأهداف ومقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المتوقعة لمعرفة مدى الاختلاف الناتج بينهما¹.

¹ مريم ارفيس، الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، دراسة نظرية، جامعة بسكرة الجزائر، موقع (ASJP) <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/80784> ص 483، 482 تم الاطلاع عليه يوم 26 جانفي 2024 الساعة 21:24

2. أهمية الاداء الوظيفي :

للأداء الوظيفي اهمية كبيرة في اي منظمة وتتجلى هذه الاهمية فيما يلي:

تتألف اي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الاهداف المصممة لها كما انها تحتاج لعدة امور مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق اهدافها وهذه العملية قد تكون عمليات انتاج صناعي أو عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة. والأداء هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان الذي يدير العملية ويحول المواد الخام –الموارد-الى مواد مصنعة ذات قيمة مادية يتم بيعها للمستهلك بقيمة اعل من قيمة الموارد المستخدمة فيها وقيمة جهد وعمل انتاجية العنصر البشري ومنه يتحقق الربح للأداء الوظيفي اهمية كبيرة لأي منظمة تريد النجاح والتقدم فإذا كان الاداء مرتفعا فان ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها فالمنظمة تكون اكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون اداء عاملها كما هو مطلوب ويمكن القول بان الاداء الوظيفي للعاملين في اي منظمة لا يعد إلا انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين والقادة ايضا ترجع اهمية الاداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة لارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة (في مرحلة الظهور والبقاء والاستمرارية ،مرحلة الاستقرار،مرحلة السمعة والفخر،مرحلة التميز،مرحلة الريادة)حيث ان تطور المنظمة من مرحلة نمو لأخرى انما يعتمد اساسا على

مستوى الاداء بها فأهمية الاداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك الى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة¹.

¹ شاي صليحة، الاداء التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة (امحمد بوقرة) بومرداس، رسالة ماجستير تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة –بومرداس –الجزائر، 2010/2009 صص 64-65

3. أبعاد الاداء الوظيفي :

1-3 أداء المهمة :

عرف موتويدلو (Motowidlo) أداء المهمة على أنها السلوكيات التي تسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تحويل المواد الخام إلى سلع أو تلك السلوكيات التي تسهم في توزيع المنتج النهائي أو التي تسهم في تخطيط إنجاز الأنشطة التي من شأنها تحسين كفاءة أداء العمل، كما أنها السلوكيات التي يرد ذكرها بشكل رسمي في الوصف الوظيفي أي من المتطلبات الأساسية والجوهرية للوظيفة، وبالتالي فهي تختلف من وظيفة لأخرى وفقا لطبيعة كل منها وتختلف أيضا في إطار نفس المنظمة، و تسهم بشكل مباشر أو غير

مباشر في تشغيل النظام التقني للمنظمة.

3.2 الأداء السياقي:

يرى سونتاج وآخرون (Sonnetag et al) أن الأداء السياقي يتكون من السلوك الذي لا يساهم بشكل مباشر في الأداء التنظيمي ولكنه يدعم البيئة التنظيمية والاجتماعية والنفسية، رسمياً ويختلف الأداء السياقي عن أداء المهام لأنه يتضمن أنشطة ليست جزء من الوصف الوظيفي، ويساهم بشكل غير مباشر في أداء المنظمة من خلال تسهيل أداء المهام.

3-3 الأداء التكيفي :

يشير الأداء التكيفي كعنصر من عناصر الأداء العام للموظفين، إلى قدرة الفرد على تغيير سلوكه لتلبية متطلبات بيئة جديدة، وهذا المفهوم مناسب للشركات التي تواجه ظروف عمل معقدة ومتقلبة بشكل خاص.

الأداء التكيفي أصبح أكثر حضورا في ظل التغيير السريع في متطلبات العمل، الناجم عن الجديد ليكون قادرا على المنافسة على الوظائف والمهام المستحدثة، ويشير الأداء التكيفي إلى "ذلك السلوك الذي يعبر عن كفاءة الفرد وقدرته على تغيير سلوكه وذلك لمقابلة متطلبات التغيير في بيئة العمل مثل: الابتكارات التكنولوجية، الاندماج، إعادة الهيكلة، تقليص حجم

المنظمة، الذي يستلزم قدرة الفرد على التعلم السريع والتكيف مع الوضع والانتقال المستمر من حال إلى آخر، وقد ذكرت الدراسات أن أهم أبعاد القدرة على التكيف تتمثل في القدرة على التعامل مع الظروف الاستثنائية، التغلب على الإجهاد في العمل، التكيف الثقافي، التعامل مع المشاكل بشكل خلاق¹.

¹ عبد العزيز علي مرزوق وانعام السيد فهم خطاب،، اثر رفاهية العاملين على الاداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية في محافظة كفر الشيخ، مح العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، المجلد الاول، العدد الثاني، الجزء الاول، يوليو 2020 ص 272، 273

4. انواع الأداء الوظيفي :

يمكن تقسيم أنواع الأداء وفق المعايير التالية معيار المصدر ومعيار الشمولية.

1.4. حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين

الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي و الأداء الخارجي.

1.1.4. الأداء الداخلي:

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

أ. الأداء البشري: هو أداء افراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا

قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم .

ب. الأداء التقني: ويتمثل في قدر المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال

ج. الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

2.1.4. الأداء الخارجي:

هو الاداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تنتسب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، و هذا النوع من الاداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها وهذا مهم اذا تعلق الامر بمتغيرات كمية اين يمكن قياسها وتحديد اثرها

2-4 حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين: هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

أ. الاداء الكلي : وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف او الانظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها ولا يمكن نسب انجازها لاي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر

في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كفاءات بلوغ المؤسسة اهدافها الشاملة كالاستمرارية و الشمولية والربح والنمو كما ان الاداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل اداء انظمتها الفرعية

ب. الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الانظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره الى عدة انواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة حيث يمكن ان ينقسم حسب المعيار الوظيفي الى اداء وظيفة مالية اداء وظيفة الافراد اداء وظيفة التمويين ،اداء وظيفة الانتاح ،اداء وظيفة التسويق¹.

¹ سارة مرابط ،برحومة زينب ،الصورة الاجتماعية للمعلم وانعكاساتها على ادائه الوظيفي ،دراسة ميدانية على عينة من اساتذة التعليم الثانوي بمقاطعة قمار بالوادي ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ،جامعة الشهيد حمة لخضر -الوادي -الجزائر،2015،صص43،43

5. النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

1.5. النظرية البيروقراطية:

ترتبط هذه المقاربة بماكس فيبر الذي يرى انها عبارة عن مفهوم اجتماعي يشير الى المنظمات الكبيرة التي تضم افرادا تتكامل جهودهم لتحقيق هدف معين ويتسم هذا التنظيم بخصائص منها:

-وجود مجالات للتخصص محددة بشكل رسمي وثابت وتحدد هذه المجالات وتنظم عن طريق اللوائح والقواعد والتعليمات

-توزيع الاعمال والنشاطات المنتظمة التي تتطلبها اهداف التنظيم البيروقراطي على اعضاء المنظمة على انها واجبات رسمية

-توزيع السلطات اللازمة لتنفيذ الاعمال والواجبات المحددة بشكل رسمي وثابت وفقا لقاعدة واضحة ومحددة

-ينقسم التنظيم البيروقراطي الى عدة مستويات (السلم الاداري) حيث تشرف المستويات العليا على اعمال وانشطة المستويات الدنيا

-تعتمد المنظمة البيروقراطية على الاجراءات والقرارات الادارية والقواعد المكتوبة والوظائف الرسمية القائمة المحددة

-هناك اساليب وطرق محددة للعمل وتنفيذ المهام والواجبات والتعيين يكون على اساس المؤهل لتلك المهام المحددة بالشروط

-فالإدارة عن الملكية فالعامل لا يملك وسائل العمل والانتاج وانما يمدهم به التنظيم في شكل ادوات وهو مسؤول عن تعليل كيفية انفاقها واستخدامها وينبني على هذا فصل ممتلكات المنظمة على المتعلقة الخاصة للعامل¹

¹ محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة و التنظيم، ط4، عمان، دائل وائل للنشر والتوزيع، 2013، ص79، 78.

2.5. النظرية الادارية لهنري فايول:

حدد هنري فايول عدة مبادئ اعتبر ان تطبيقها اساسا مهما لزيادة الانتاج وهذه المبادئ هي¹:

- تقسيم العمل على اساس التخصص واعتبار ذلك الية لازمة لزيادة الانتاج واتقانه
- توازن السلطات مع المسؤوليات وعدم الاخلال بهذا التوازن
- الانضباط والالتزام مما يعني احترام الموظفين للقواعد والتعليمات
- وحدة الاوامر ويعني ذلك ان يكون هناك مسير واحد مسؤول عن توجيه النشاطات التنظيمية التي تخدم هدف واحد
- اولوية المصلحة العامة على المصلحة الخاصة
- ضرورة دفع اجور عادلة للعاملين
- اتباع درجة مناسبة من المركزية واللامركزية
- التسلسل الرئاسي بما يضمن ربط كل مستوى اداري بمستوى اداري أعلى
- التمسك بالنظام كأساس للعمل والتعامل مع الافراد
- تشجيع المبادرة الفردية وروح الفريق

¹ محمد عبد الفتاح ياغي، مبادئ الادارة العلمية، ط2، عمان، دائل وائل للنشر والتوزيع، 2011، ص37، 35.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم التطرق اليه في هذا الفصل يتبين لنا جليا الحيز الكبير الذي اخذه موضوع الاداء الوظيفي في الدراسات السوسولوجية وهو يعد من الموضوعات الاساسية والرئيسية في السلوك الاداري وذلك لما له من اثر كبير على اداء المؤسسة وإنتاجيتها لان نجاح اي مؤسسة في تحقيق اهدافها يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة موردها البشري.

كما ان الاداء الوظيفي هو عبارة عن عنصر أساسي في استقرار المؤسسة وتحقيق رؤيتها واهدافها وهو نتاج للعلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور والمعارف العامة والمهارات الفنية من جهة ومن تحفيز وتقدير للذات وإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية ومنح فرص أرقى والتطوير داخل المنظمة من جهة اخرى.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

تمهيد:

1. تفريغ البيانات ، وتحليلها ، وتفسيرها
2. استخلاص النتائج العامة للدراسة
3. التوصيات ولاقتراحات

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

1. تفرغ البيانات، تحليلها، وتفسيرها
الجدول رقم (1) يوضح توزيع الاستثمارة.

النسبة	العدد	فئة الاستثمارات
% 100	35	الاستثمارات الموزعة
% 91.43	32	الاستثمارات المسترجعة
% 91.43	32	الاستثمارات الصالحة للتحليل
% 08.57	03	الاستثمارات المفقودة
% 00	00	الاستثمارات الملغاة

ويتضح لنا من خلال الجدول المدون أعلاه ان حجم العينة هو 32 موظف يمثلون ما نسبة 91.43 % من مجتمع الدراسة وهي نسبة مهمة في بحوث العلوم الاجتماعية، بحيث تعتبر ممثلة بشكل جيد لمجتمع الدراسة.

المحور الأول :

خصائص افراد العينة : إذ تضمنت عدة بيانات و هي : (الجنس - السن - الحالة العائلية - سنوات الخبرة - المستوى الدراسي)

الجدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
31.25%	10	ذكر
68.75%	22	أنثى
100%	32	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة الذكور أقل من نسبة الإناث إذ تقدر بـ 31.25% مقابل 68.75% بالنسبة للإناث و هذا يثبت أن المؤسسة فئة الموظفين الذين يشغلون وظائف ادراية وتقنية هم من حملة الشهادات والواقع يثبت أن فئة الإناث هي الفئة الأكثر اقبالا على التكوين لا سيما ما بعد البكالوريا بينما فئة الذكور تخفق نسبة كبيرة منهم في الوصول الى مرحلة التعليم العالي وتتوجه نسبة معتبر منهم للخدم العسكرية.

الجدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن :

النسبة المئوية	التكرار	السن
3.12 %	1	اقل من 25 سنة
34.37 %	11	من 25 سنة الى 34 سنة
53.12%	17	من 35 سنة الى 44 سنة
9.37%	3	اكثر من 45 سنة
100%	32	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة العمرية من 35 سنة الى 44 سنة اكبر إذ تقدر بـ 53.12% هذا يثبت ان عمال هذه الفئة العمرية قد تعرضوا الى الاحتراق الوظيفي خلال مسيرتهم المهنية .

الجدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية :

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
59.37%	19	متزوج
37.5%	12	أعزب
00%	00	أرمل
3.12%	01	مطلق
100 %	32	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة المتزوجين اكبر إذ تقدر ب 59.37% و هذا يفسر ان البلدية تعتمد في توظيفها للعمال على أساس الحالة العائلية خصوصا المتزوجين .

الجدول رقم (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة :

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
40.62%	13	أقل من 5 سنوات
46.87%	15	من 5 الى 10 سنوات
3.12%	1	من 11 الى 12 سنة
9.37%	3	اكثر من 12 سنة
% 100	32	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة من 5 إلى 10 سنوات اكبر إذ تقدر ب 46.87 % و هذا يفسر ان العمال بالبلدية يملكون خبرة جيدة و هو ما يساعد في تكوير الاداء ونقل الخبرات للعمال حديثي التوظيف .

الجدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية :

النسبة المئوية	التكرار	الاقدمية
00%	00	متوسط
34.37%	11	ثانوى
65.62%	21	جامعي
00%	00	اخرى تذكر
% 100	32	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة مستوى التعليم الجامعي اكبر إذ تقدر ب 65.62% و هذا يفسر ان البلدية تعتمد في توظيفها للعمال على أساس مؤهلاتهم العلمية خصوصا الجامعيين .

أ. المحور الثاني : تأثير الشعور بالتوتر و القلق نتيجة أعباء العمل على الأداء بالمؤسسة

الجدول رقم (7) يوضح توافق المنصب المشغول مع الشهادة المحصل عليها:

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	59.38 %
لا	13	40.62 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (7) ان نسبة 59.38 % اجابو بنعم و 40.62% اجابة بلا على عدم توافق المنصب المشغول مع الشهادة المحصل عليها والملاحظ ان هناك تقارب في النسب ومن المفروض ان يكون المنصب المشغول في اغلب الحالات يتوافق مع الشهادة المحصل عليها حتى يكون انسجام وتفاعل وأداء افضل فالتكوين الذي يتناسب مع الوظيفة المشغولة من شأنه ان يجعل الموظف يؤديه بأريحية كبيرة ولن يشعر بالضغط أو التعب هذا ما يفسر أن المؤسسة تطبق قانون الوظيف العمومي و الذي يعتمد على معادلة الشهادة دون مراعاة الاختصاص .

الجدول رقم (8) يوضح رد فعل الموظف عند عدم توافق المنصب المشغول مع المهام المكلف بها :

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	59.38 %
لا	00	00
	11	34.37 %
	01	3.12 %
	00	00 %
	01	3.12 %
	المجموع	13
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (8) ان نسبة 59.38 % اجابوا بنعم و 40.62% اجابوا بلا على حول رد فعل الموظف عند عدم توافق المنصب المشغول مع المهام المكلف بها حيث لا يبدي الموظف تجاوبا إيجابيا في هذه الحالة وتكون ردة فعله في الشعور بالملل بنسبة 34.37

و هذا ما يفسر ان المؤسسة لا تولى اهتمام في توزيع المهام الى المنصب المشغول بينما نسبة أقل وهي 40.62% ترى أن الأمر لا يختلف لديها في حال كلفوا بمهام لا تكون من صلاحياتهم وهذا يعود لبعض الضغوط التي تقع فيها الإدارة المحلية لاسيما في بعض المناسبات كالدخول الاجتماعي، انتخابات... الخ مما يستدعي تسخير موظفي من مصالح أخرى .

الجدول رقم (9) يوضح تحديد البلدية المهام المناسبة مع الامكانيات و فترة الانجاز.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	71.88 %
لا	09	28.12 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (9) ان نسبة 71.88% اجابو بنعم حول تحديد البلدية المهام المناسبة مع الامكانيات وفترة الانجاز بينما نسبة 28.12% اجابة كانت بلا هذا ما يفسر ان المؤسسة تعتمد تتيح للموظفين القدر الكافي من الوقت لانجاز المهام الموكلة لهم بما يتوافق وقدراتهم والامكانيات المتوفرة لهم لخدمة المرفق العام.

الجدول رقم (10) يوضح مدى تعقد المهام المسندة للموظف

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	04	12.50 %
لا	28	87.50 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (10) أن نسبة 12.50% اجابوا بلا حول مدى تعقد المهام المسندة للموظف بينما نسبة 87.50% اجابوا بلا حول مدى تعقد المهام المسندة للموظف بينما نسبة 12.50% اجابة كانت بنعم حيث تعتبر النسبة الأكبر ان المهام المسندة لهم غير معقدة وواضحة خاصة أن اغلب أفراد العينة لديهم مستوى التعليم الجامعي كما هو موضح في الجدول رقم (5)، ثم ان الوظائف لا تتغير فهي قارة ويملك أفراد العينة المهارات اللازمة لاداءها .

الجدول رقم (11) يوضح إمتلاك الصلاحيات الكافية لإنجاز المهام و حل المشكلات:

النسبة المئوية	التكرار	المتغير
37.50 %	12	كافية
19.35 % 6.45 % 6.45 %	06	هل تشعر بالتوتر والقلق
		نعم
		لا
		أحيانا
32.25 %	10	المجموع
32.50 %	10	الى حد ما
100 %	32	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (11) ان نسبة 37.50 % اجابت بنعم حول امتلاك الصلاحيات الكافية لانجاز المهام وحل المشكلات وبنفس النسبة وهي 32.25% أجابوا وقد تنوعت تفسيراتهم لاسيما أن المهام و حل المشكلات خاصة ومع وجود مجلس بلدي يتغير من حين الى آخر قد لا تتطابق مع اهداف الادارة . بينما عبرت النسبة المتبقية بالحياد الجدول رقم (12) يوضح حول ما اذا كان يوجد صعوبة في التركيز اثناء اداء المهام :

النسبة المئوية	التكرار	المتغير
37.50 %	12	نعم
37.50 %	12	لا
25 %	08	أحيانا
100 %	32	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (12) ان نسبة % 37.50 اجابة بنعم بحيث يجدون صعوبة في التركيز اثناء اداء المهام و وهذا راجع للشعور بالتوتر و القلق اثناء تأدية المهام. وبنفس النسبة وهي % 37.50 أجاب أفراد العينة أنهم يجدون صعوبة في التركيز اثناء اداء المهام بينما النسبة المتبقية وهي % 25 تعتبر أنه ليس في كل الحالات يجدون صعوبة في التركيز اثناء اداء المهام.

الجدول رقم (13) يوضح إيجاد تحفيزات إزاء الاعمال الابداعية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	02	% 06.25
لا	30	% 93.75
المجموع	32	% 100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (13) ان نسبة % 93.75 اجابة بلا يجدون تحفيزات إزاء الاعمال الابداعية و نسبة % 06.25 اجابة العكس وهذا نتيجة طبيعة العمل داخل الوظيفة العمومي حيث مرتبط بضوابط العمل حيث ولا يوجد مجال للمكفأة المادية .

الجدول رقم (14) يوضح ان كانت توجد تحفيزات إزاء العمل الإضافي

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	02	% 06.25
لا	32	% 93.75
المجموع	32	% 100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (14) ان نسبة 93.75% اجابة كانت بلا حيث لا يجدون تحفيزات إزاء العمل الاضافي بينما نسبة 06.25% اجابوا بالعكس وهذا نتيجة نظام الاجور الذي لا يدفع اجر ساعات العمل الاضافية لوظفي المؤسسة وان وجدت تحفيزات فهي معنوية.

الجدول رقم (15) يوضح اذا ما كان العمل المنجز يتطابق مع توقعات الجمهور .

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	78.13 %
لا	1	3.12 %
	5	15.62 %
	1	3.12 %
	7	21.87 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (15) ان نسبة 78.13% اجابوا بنعم فيما يتعلق بما يتم إنجازه ومدى مطابقته مع توقعات الجمهور (مسؤولين مواطنين..الخ) و نسبة 21.87% اجابة بلا و هذا ما يفسر ان العامل يحرص على خدمة المرفق العام و خدمة جمهوره (مسؤولين مواطنين..الخ) .

الجدول رقم (16) يوضح الصعوبات التي تتعلق بالحصول على إجازة بوتيرة نظامية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	08	25 %
لا	24	75 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (16) ان نسبة 75% اجابة لا يجدون صعوبة في الحصول على إجازة بوتيرة نظامية و نسبة 25% اجابة كانت بنعم ومرد ذلك الى طبيعة عمل بعض المصالح و بعض الاختصاصات فقد تجد صعوبة في الحصول الاجازة بوتيرة نظامية لا سيما المناصب النوعية، غير أن الاغلبية لا تعاني من هذا المشكل.

الجدول رقم (17) يوضح مدى الرضا على ظروف العمل

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	08	25 %
لا	24	75 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (17) ان نسبة 75% اجابة كانت بلا وعبرت عن عدم رضاها عن على ظروف العمل و نسبة 25% اجابة كانت بنعم و هذا ناتج عن قدم مقر المؤسسة و نقص المكاتب ...والظروف الفيزيكية لاسيما، وخاصة وأن سياسة الإدماج الأخير سمحت بتوظيف عدد معتبر من الإطارات وحاملي الشهادات في العديد من المستويات دون مراعاة إمكانيات المؤسسات المستقبلية.

الجدول رقم (18) يوضح مدى مساهمة الامكانيات المادية المتاحة في الأداء الجيد للعمل

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
مناسبة	04	12.5 %
غير مناسبة	14	43.75 %
الى حد ما	14	43.75 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (18) ان نسبة 43.75% اجابت بأن الإمكانيات المادية مناسبة عن سماح الامكانيات المادية المتاحة بالأداء الجيد للعمل و نسبة 43.75% اجابة الى حد ما و نسبة 12.5% اجابة مناسبة و هذا ما يفسر حرص الحكومة على توفير امكانيات للموظفين لتسهيل اداء مهامهم بفعالية ونجاعة .

الجدول رقم (19) يوضح تقييم الموظف لانفعاله اتجاه العملاء اثناء تقديم الخدمة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
هادئ	25	78.13 %
عصبي	01	3.12 %
لا يوجد	06	18.75 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (19) ان نسبة 78.13% من أفراد العينة اجابوا انهم سلوكهم عادة يتميز بالهدوء أثناء تأدية مهامهم نظرا لتدعيم العديد من المصالح بنظام رقمي قلل من الضغط اثناء تأدية المهام وتدعيم القطاع بموظفين جدد لا سيما بعد الادماج خفف

من الضغط كذلك وهو يفسر حرص العامل على خدمة المرفق العام و وعدم الانفعال تجاه العملاء و هذا ما يتطابق مع الجدول رقم (17).

بينما نسبة 18.75% اجابوا انه لا يوجد أي انفعال بينما اعتبر 3.12% انه حالتهم تتميز بالانفعالية.

الجدول رقم (20) يوضح مدى الاصابة بالاكنتاب اثناء اداء لمهام العمل

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	1	3.12 %
ابدا	08	25 %
احيانا	23	71.88 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (20) ان نسبة 71.88 % اجابة ابدوا انهم يشعرون بالاكنتاب احيانا الشعور بالاكنتاب اثناء اداء لمهام العمل وهذا راجع لظروف العمل وعدم وجود مقر لائق ويحتوي جميع الموظفين وعدم تناسب المهام وتكوين الموظفين كل هذا من شأنه أن يخلق نوع من الضغوط تظهر في شعور بالكآبة وعدم رضى عن الوضع أما نسبة 25% اجابوا انهم لا يمتلكوا شعور بالكآبة ابدا والنسبة المتبقية فهي ضئيلة جدا و مقدرة بـ 3.12% اوضحوا انه يمتلكهم شعور بالكآبة نظرا اعباء العمل الكثيرة التي يتعامل معها العامل يوميا.

ثانيا: تحليل البيانات المتعلقة بالمحور الثالث تأثير الاجهاد و الضغط المهني على الموظف في اداء مهامه

الجدول رقم (21) يوضح الشعور بالراحة اثناء العمل

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	37.50 %
لا	12	37.50 %
احيانا	07	21.88 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (21) ان نسبة 37.50 % اجابوا بأنهم يشعرون بالراحة اثناء العمل و بنفس النسبة 37.50 % اجاب المبحوثين بعدم شعورهم بالراحة اثناء تأدية مهامهم وهذا راجع لظروف العمل غير مريحة لا سيما ان مقر المؤسسة قديم و لا يتسع لعدد الموظفين الكبير، اما نسبة 21.88 % اجابت انه احيانا لا يشعرون بالراحة اثناء تأدية مهامهم نظرا لوجود ضغوطات موسمية مما تزعجهم احيانا خاصة ان اغلب المهام غير معقدة و واضحة وهذا ما يتطابق مع اجابات الجدول (10).

الجدول رقم (22) : يوضح الجهد المبذول لانجاز العمل بالمستوى المطلوب:

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	93.75 %
لا	00	00 %
احيانا	02	06.25 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (22) أن نسبة 93.75% إجابة كانت بنعم حيث يجتهد الموظفون لانجاز العمل بالمستوى المطلوب بينما نسبة 06.25% اجابة كانت احيانا وهذا ما يفسر ان العمال يسعون لتقديم خدمة متقنة وانية وتحقيق أهداف الادارة الجزائرية.

الجدول رقم (23) : يوضح مدى مواكبة الموظف للتطورات الحديثة في مجال العمل.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	56.25 %
لا	08	25 %
احيانا	06	18.25 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (23) ان نسبة 56.25% اجابوا بنعم وأنهم يواكبون التطورات الحديثة في مجال العمل لا سيما مع ادخال الرقمنة للادارات المحلية واستفادتهم من التدريب لأداء هذه الخدمة على أحسن وجه اما نسبة 18.25% فكانت اجابتهم بأحيانا ونسبة 25 % اجابوا بلا ويعود لطبيعة نشاطاتهم الذي مازال يغلب عليه الطابع الورقي.

الجدول رقم (24) يوضح مشاركة الزملاء في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملك.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
اشارك	22	68.75 %
لا اشارك	03	9.38 %
احيانا	07	21.87 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (24) ان نسبة 68.75% اجابوا بأنهم يشاركون الزملاء في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل و هذا ما يفسر ان المؤسسة تحرص على مشاركة العمال في اتخاذ القرار المشترك خاصة ان المكاتب لديها مهام مشتركة و متداخلة تصب في خدمة المرفق العام و تطلعات الجمهور (مسؤولين, مواطنين..الخ). و نسبة 21.87% اجابة احيانا و نسبة 9.38% لا يشاركون الزملاء.

الجدول رقم (25) يوضح السعى الى انجاز كمية العمل المطلوبة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
اسعى	32	100 %
لا اسعى	00	00 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (25) ان نسبة 100% اجابت أنها تسعى الى انجاز كمية العمل المطلوبة وهذا ما يفسر الرقابة الشديدة التي تفرض على موظفوا المؤسسة سواء من المسؤول المباشر كالامين العام للبلدية او المسئول غير مباشر كالمفتشية العامة للعمل او المواطنين عن طريق الشكاوى لان المهام الموكلة تتعلق بالصالح العام وعادة ما تكون مستعجلة وتتطلب تكافل واستعداد الجميع لاداءها.

الجدول رقم (26) يوضح تأدية عمالك بفعالية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	24	75 %
متوسطة	08	25 %
ضعيفة	00	00 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (26) ان نسبة 75% اجابت ان مستوى الأداء يكون بفعالية بينما اجابت نسبة 25 % معتبرة، متوسطة و هذا ما يفسر اغلب عمال المؤسسة تعمل على تأدية عملهم بفعالية لتجنب اي استفسار او خصم للأجر.

الجدول رقم (27) يوضح حرص المسؤول على تحقيق تناسق بين المصالح

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	31.25 %
لا	16	50 %
احيانا	06	18.75 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (27) ان نسبة 50% اجابت ان المسؤول لايسهل على تحقيق تناسق بين المصالح بينما ينبغي الحرص على تحقيق التناسق فيما بينها من طرف المسؤول والعكس كذلك بالنسبة للمصالح الاخرى مثل المصلحة التقنية ومصلحة الموارد البشرية. أما نسبة 31.25% اجابة فكانت بنعم و نسبة 18.75% اجابة كانت احيانا

الجدول رقم (28) يوضح المرونة بين المصالح عند تادية مهام معينة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	08	25 %
لا	16	50 %
احيانا	08	25 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (28) ان نسبة 50% أجابت أنه لا توجد مرونة بين المصالح عند تادية مهام معينة و نسبة 25% اجابت بنعم و نسبة 25% اجابت بنسبة احيانا .

الجدول رقم (29) يوضح مدى الحرص الالتزام باللوائح و التعليمات و التوجيهات

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	71.88 %
لا	01	3.12 %
احيانا	08	25 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (29) ان نسبة 71.88% من المبحوثين أجابوا بنعم حول حرصهم على الالتزام باللوائح والتعليمات و التوجيهات أما نسبة 25% اجابت احيانا ونسبة 3.12% اجابت بلا وهذا ما يفسر وجوب تطبيق القانون وحرص المسؤول على احترامه.

الجدول رقم (30) يوضح تقبل توجيهات الرؤساء دون اعتراض

النسبة المئوية	التكرار	المتغير		
18.75%	06	غياب قنوات الاتصال	لا	
3.12%	01	غياب الرغبة في المشاركة		
18.75%	06	عدم الاكتراث او التحمس		
18.75%	06	اخرى		
68.75%	22	مجموع		
31.25%	10			نعم
100%	32			المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (30) ان نسبة 68.75% اجابت لا تقبل توجيهات الرؤساء و نسبة 31.25% اجابة نعم و هذا ما يفسر وجود صراعات داخل المؤسسة أدت إلى غياب قنوات الاتصال و عدم الاكتراث و التحمس للعمل و حتى غياب الرغبة في المشاركة.

الجدول رقم (31) يوضح الشعور بالعجز اثناء القيام بالمهام.

النسبة المئوية	التكرار	المتغير
6.25 %	02	نعم اللامبالاة
31.25 %	10	تراكم المهام
15.62 %	05	عدم الرغبة في القدوم للعمل
53.13 %	17	مجموع
3.12 %	01	لا
43.75 %	14	احيانا
100 %	32	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (31) ان نسبة 53.13% اجابت انها تشعر بالعجز اثناء القيام بالمهام و نسبة 43.75% اجابت احيانا و نسبة 3.12% اجابت بنعم هذا ما يوضح ان اغلب العمال يعانون من الامبالاة وتراكم المهام و عدم الرغبة في القدوم للعمل.

الجدول رقم (32) يوضح طبيعة الضغط الممارس على الموظف في حالة عدم اتمام

المهام المكلف بها

النسبة المئوية	التكرار	المتغير
81.25 %	26	استفسار من طرف المسؤول
06.25 %	02	خصم
12.5 %	04	تغيير الوظيفة او المنصب
100 %	32	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (32) ان نسبة 81.25% اجابت ان الاستفسار من طرف المسؤول يمارس ضغطا كبيرا على الموظف في حالة عدم اتمام المهام المكلف بها ويعتبر الاستفسار هو الوسيلة الأكثر استخداما حتى يتم فرض الانضباط داخل المؤسسة العمومية ولا يشكل تهديدا كبيرا على الموظف بقدر ما يعتبر تنبيه كوسيلة مبدئية تفرضها الإدارة كخطوة أولى، أما نسبة 12.5% اجابت ان تغيير الوظيفة أو المنصب و نسبة % 06.25 اجابة خصم وهي كلها تعد وسيلة ضغط مهني على العامل اثناء تأدية مهامه.

الجدول رقم (33) يوضح تقييم مدى تناسب الراتب مع الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	المتغير
18.75 %	06	جيد
56.25 %	18	متوسط
25 %	08	ضعيف
100 %	32	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (33) ان نسبة 56.25% اجابت وبشكل متوسط ان الراتب لا يتناسب الوظيفة حيث لا يستجيب الراتب للمتطلبات واحتياجات الموظف اليومية والموسمية منها، و نسبة 18.75% اجابت بجيد ويتعلق الامر بالموظفين الذين يشغلون مناصب نوعية والذين له اقدمية حيث بتزايد الدرجة يزداد الراتب ونسبة 25% اجابت بضعيف حيث لا يتوافق الراتب مع الجهد المقدم و هو ما يسبب الانفعال و الاجهاد المهني.

الجدول رقم (34) يوضح الشعور بالانتماء للعمل

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	56.25 %
لا	08	25 %
احيانا	06	18.75 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (34) ان نسبة 56.25 % من المبحوثين أجابوا بنعم حيث لديهم شعور بالانتماء للعمل وتشكل الأقدمية في العمل والروابط التي تبنى من خلال النسق الاجتماعي داخل الإدارة دافعا يسمح بزيادة الشعور بالانتماء، بينما نسبة 18.75 % اجابوا بأحيانا و نسبة 25% اجابوا بلا .

الجدول رقم (35) يوضح تفضيل العمل دون مراقبة

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	37.50 %
لا	08	25 %
احيانا	12	37.50 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (35) ان نسبة 37.50% اجابوا بنعم حيث يفضلون العمل تحت المراقبة حتى لا تفتح بابا لوجود الصراعات وخاصة وتضبط النظام داخل المؤسسة. و نسبة 37.50% اجابوا احيانا أما نسبة 25% اجابوا بلا.

2. النتائج العامة للدراسة :

بعد نزولنا للميدان واجراءنا للجانب الميداني لدراستنا المتمحورة حول تأثير الإحترق الوظيفي على أداء الموظفين ، بلدية عين العسل نموذجاً وباستخدامنا لأدوات جمع البيانات: الملاحظة والإستمارة وبعد تفسيرنا وتحليلنا للمعطيات التي تحصلنا عليها، يمكننا القول بأن أهم النتائج التي توصلنا اليها من اجراء البحث حول أسئلة الدراسة كالتالي:

س1: ماهو تأثير الشعور بالتوتر والقلق نتيجة اعباء العمل على الاداء في المؤسسة ؟

من خلال تحليلنا للبيانات المتعلقة بهذا التساؤل وجدنا النتائج التالية:

تمثل نسبة 75% عن عدم رضى الموظفين عن ظروف العمل نتيجة هذا ناتج عن قدم مقر المؤسسة و نقص المكاتب ...والظروف الفيزيائية لاسيما، وخاصة وأن سياسة الإدماج الأخير سمحت بتوظيف عدد معتبر من الإطارات وحاملي الشهادات في العديد من المستويات دون مراعاة إمكانيات المؤسسات المستقبلية.

تمثل نسبة 34.37% الشعور بالملل لدى الموظفين هذا ناتج لعدم توافق المنصب المشغول مع المهام المكلف بها حيث لا يبدي الموظف تجاوبا إيجابيا في هذه الحالة وتكون ردة فعله في الشعور بالملل

- تمثل نسبة 71.88% الموظفين الذين يعانون من الشعور بالاكنتاب اثناء اداء لمهام العمل وهذا راجع لظروف العمل وعدم وجود مقر لائق ويحتوي جميع الموظفين حيث من خلال اعتمادنا على الملاحظة نجد كمثال ان مكتب الاجور بمساحة 12 متر مربع يعمل فيه 8 موظفين مع وجود 3 مكاتب فقط وعدم تناسب المهام وتكوين الموظفين كل هذا من شأنه أن يخلق نوع من الضغوط تظهر في شعور بالكآبة وعدم رضى عن الوضع .

- تمثل نسبة 93.75% آراء المبحوثين الذين يعتبرون أنه لا توجد اي تحفيزات ازاء الاعمال الابداعية و العمل الاضافي الذي يقومون به وهذا نتيجة نظام الاجور الذي لا يدفع

اجر ساعات العمل الاضافية لموظفي المؤسسة وان وجدت تحفيزات فهي معنوية فقط فالمؤسسة تعمل بمبدأ خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة و تغافلت عن أهم مبدأ ركزت عليه نظرية التقسيم الاداري لفايول وهو ضرورة تعويض الموظفين بدفع أجور عادلة تتناسب مع مهارات الفرد وجهده و مستواه داخل التنظيم .

- تمثل نسبة 78.13 % آراء المبحوثين سلوكهم عادة يتميز بالهدوء أثناء تأدية مهامهم نظرا لتدعيم العديد من المصالح بنظام رقمي قلل من الضغط اثناء تأدية المهام وتدعيم القطاع بموظفين جدد لا سيما بعد الادمج خفف من الضغط كذلك وهو يفسر حرص العامل على خدمة المرفق العام و وعدم الانفعال تجاه العملاء

وبناء على ما سبق ذكره من نتائج توصلنا لرفض صحة الفرضية القائلة بأن :

الشعور بالتوتر و القلق نتيجة أعباء العمل يؤثر سلبا على الأداء بالمؤسسة محل الدراسة ، وذلك استنادا للنتائج التي تم التوصل لها.

أما بالنسبة للتساؤل الثاني الذي طرحناه وهو :

س:2 ما هو تأثير الاجهاد و الضغط المهني على الموظف في اداء مهامه ؟

- تمثل نسبة أكثر 50% من المبحوثين الذين لا يشعرون بالراحة أثناء العمل وهذا راجع لظروف العمل غير مريحة لا سيما ان مقر المؤسسة قديم و لا يتسع لعدد الموظفين الكبير، كما تجود ضغوطات موسمية تزعجهم .

- تمثل نسبة 68.75 % من المبحوثين الذين لا يقبلون توجيهات الرؤساء هذا ما يفسر وجود صراعات داخل المؤسسة أدت إلى غياب قنوات الاتصال و عدم الاكتراث و التحمس للعمل و حتى غياب الرغبة في المشاركة.

- تمثل نسبة 53.13 % إجابات المبحوثين الذين يشعرون بالعجز أثناء القيام بالمهام هذا ما يوضح ان اغلب العمال يعانون من اللامبالاة وتراكم المهام و عدم الرغبة في القدوم للعمل نتيجة تأثير الاجهاد و الضغط المهني .

- تمثل نسبة 81.25% يمارس عليها ضغطا كبيرا بسبب الاستفسار من طرف المسؤول في حالة عدم اتمام المهام المكلف بها ويعتبر الاستفسار هو الوسيلة الأكثر استخداما حتى يتم فرض الانضباط داخل المؤسسة العمومية ولا يشكل تهديدا كبيرا على الموظف بقدر ما يعتبر تنبيه كوسيلة مبدئية تفرضها الإدارة كخطوة أولى .

- تمثل نسبة 100% السعى الى انجاز كمية العمل المطلوبة وهذا ما يفسر الرقابة الشديدة التي تفرض على موظفوا المؤسسة سواء من المسؤول المباشر كالامين العام للبلدية او المسئول غير مباشر كالمفتشية العامة للعمل او المواطنين عن طريق الشكاوى لان المهام الموكلة تتعلق بالصالح العام وعادة ما تكون مستعجلة و محددة بمدة زمنية معينة وتتطلب تكافل واستعداد الجميع لاداءها.

- تمثل نسبة 75% مستوى الأداء يكون بفعالية و هذا راجع لاغلب موظفي المؤسسة تعمل على تأدية عملهم بفعالية لتجنب اي استفسار او خصم للأجر.

وبناء على ما سبق ذكره من نتائج نرفض صحة الفرضية القائلة بأن :

الاجهاد والضغط المهني على الموظف يؤثر سلبا على الأداء بالمؤسسة محل

الدراسة"

، وذلك استنادا للنتائج التي تم التوصل لها.

وبعد عرضنا للنتائج العامة التي توصلت اليها الدراسة والتي أجبنا على التساؤلين الفرعيين وبناء على ذلك سنحاول الإجابة على السؤال الرئيسي الذي تمحورت حوله دراستنا وهو:

- كيف يؤثر الاحتراق الوظيفي على اداء العاملين ببلدية عين العسل؟

- من خلال ما توصلنا اليه من نتائج فإن الإحتراق الوظيفي لا يؤثر على اداء العاملين ببلدية عين العسل لان الموظف يسعى الى انجاز كمية العمل المطلوبة بكل هدوء و عدم انفعال بالرغم من شعوره بالتوتر و القلق و الاكتئاب نتيجة الاجهاد و الضغط المهني و نقص التحفيزات و ظروف العمل المزرية كقدم مقر البلدية الذي يعود للحقبة الاستعمارية مع تدهور البيئة الفيزيقية و المادية كنقص التهوية و الانارة و المكاتب و حتي الكراسي إلا ان الموظف لا يسلم من الرقابة الشديدة كالاستفسار في حالة عدم اتمام المهام المكلف بها فهو الوسيلة الأكثر استخداما حتى يتم فرض الانضباط داخل المؤسسة العمومية انتقالا الى الخصم من الاجرة في حالات اخرى وهنا نلتمس ان مؤسسة البلدية هي عبارة عن نظام بيروقراطي لا يراعي فيه الانسان بل همه الوحيد الانتاج .

3. الإقتراحات و التوصيات :

- في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج و الإستنتاجات فإننا نقترح ما يلي:
- * أظهرت النتائج أن مستوى الإحتراق الوظيفي كان على البعد الإجهاد العاطفي وبالتالي نوصي المسؤولين بعمل دورات تدريبية لجميع موظفي مؤسسة لكي تساعدهم في تبني استراتيجية مناسبة لمواجهة الإحتراق الوظيفي؛
 - * يجب تحديد مواصفات الخدمة و التزام الادارة بمسار الاداء الوظيفي لبلوغ مستوى الفعالية و النجاعة، لأنه لن يكون كافيا إذا لم يكن هناك تميزا في الاداء لأن الفعالية في مجال خدمة المرفق العام تعتمد على التجربة والخبرة من قبل الموظفين المستخدمين بالمؤسسة البلدية، بمختلف تخصصاتهم وفي مختلف مستويات التنظيمي؛
 - * الحرص على عمل وتنظيم لقاءات دورية بين الموظفين والمسؤولين لمعرفة مشاكلهم ومطالبهم؛
 - * توزيع المهام والواجبات بحسب امكانيات وقدرات الموظف داخل المؤسسة ؛
 - * وفقا لنتائج الدراسة فإن موظفين يعانون من عبء عمل يؤثر مباشرة على الاحتراق وظيفي لديهم، وبالتالي نقترح على الوظيف العمومي بتخفيض ساعات العمل للموظفين وذلك للتخفيف من ضغوطات والأعباء النفسية للعمل وإعطاء إجازات مدفوعة الراتب كما هو مطبق بدولة مصر و دولة النرويج ؛
 - * ضرورة توفير بيئة عمل مناسبة للموظفين و معدات تقنية حديثة بغية تأمين كافة الخدمات للمجتمع وبجودة عالية، بالإضافة إلى توفير أنظمة التعويض والحوافز ماديا و معنويا لزيادة الرضا الوظيفي مما يرفع من الاداء الوظيفي .
 - * إلتزام المؤسسة بتبسيط إجراءات العمل قدر الامكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة ؛
 - * التأكيد على تعزيز روح الفريق بين المجلس البلدي وموظفي الادارة ، لأن جميع الأعمال مكتملة لبعضها حتى تتحسن الإستجابة لطلبات المجتمع.

خاتمة :

بالرغم مما اسفرت عليه نتائج الدراسة على عدم وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الاداء في المؤسسة إلا أنه يبقى الاهتمام بالموارد البشري وخاصة مراعات البعد النفسي والاجتماعي والاستخدام العقلاني الامثل له يعتبر بمثابة مفتاح النجاح له وللمؤسسة حتما وقطعا سيرفع الاداء في المؤسسة الى اكثر مما هي عليه في هذه الظروف الراهنة ، فإنه ولو بدا لنا ان الموظف الذي يعمل تحت ظروف تنظيمية صعبة مملوءة بالضغوطات النفسية والاجهادات المهنية و نظرة المؤسسة المحدودة له و إعتبرته آلة إنتاج حيث ركزت على الإشراف و الرقابة الشديدة و التنظيم الرسمي و اهتمت بالتنظيم الهرمي للسلطة و الاتصال الرسمي و تجاهلت التحفيز المادى و المعنوي يقوم بتنفيذ مهامه الموكلة اليه بفعالية فان الاهتمام بالموظف وتوفير الجو الملائم له في العمل من ظروف فيزيقية و ادارية سيقضى على الجمود و يزيد فرص المبادرة و الابداع و الابتكار و خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة ما يجعله يقوم بتنفيذ مهامه بنجاعة و يتجاوز الأداء المطلوب كما و كيفا.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

- 1 احمد بدر، أصول البحث العلمي ومناهجه، دار النشر، وكالة المطبوعات، الكويت ، ط1، 1973، ص325.
 - 2 حسين محمد صديق، ظاهرة الاحتراق الوظيفي (دراسة و تحليل)، مجلة جامعة دمشق، 2017، مج33، ع2
 - 3 رشيد زرواتي، مناهج وادوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1 دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، 2007
 - 4 عبد الباري ابراهيم درة، تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات ،المنظمة العربية للتنمية المدارية ،عمان ، الاردن ، 2003، ص26.
 - 5 محمد ابو نصار.منهجية البحث العلمي .ط2 .دار وائل للنشر .عمان الاردن .1999.ص63.
 - 6 محمد جاسم العبيدي ، آلاء محمد لعبيدي ، طرق البحث العلمي ، دار المنهل للنشر ، عمان ، 2010 ، ص 126.
- المذكرات والرسائل الجامعية:**
- 1 آلاء حمدي إسماعيل إدعيس، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في الشركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة الخليل، فلسطين، 2012، ص42.
 - 2 تريكي حسان، مطبوعة بيداغوجية في مقياس نظريات المؤسسة، جامعة الشاذلي بن جديد،الطارف، 2015، 2014، ص53، 52.
 - 3 تلالي نبيلة ، الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد لكل من ولايتي باتنة وبسكرة، اطروحة

مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس والتنظيم، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد خيضر، 2016.

4 رأفت محمد سعد الله، علاقة العوامل الديمغرافية و التنظيمية بالاحترق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأزهر-غزة، فلسطين، 2013.

5 ريم عمورة، أثر العوامل المعنوية الخاصة بالعاملين على نوايا ترك العمل، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا.

6 سارة مرابط، برحومة زينب، الصورة الاجتماعية للمعلم وانعكاساتها على ادائه الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من اساتذة التعليم الثانوي بمقاطعة قمار بالوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة الشهيد حمة لخضر -الوادي -الجزائر 2015 ص ص43،42.

7 شاي صليحة، الاداء التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة (امحمد بوقرة) بومرداس، رسالة ماجستير تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة ، بومرداس ، الجزائر، 2010/2009 .

8 عباس أيوب، مطبوعة بيداغوجية بعنوان: منهجية البحث العلمي، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي .

9 عبد الفتاح الكحلوت، دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحترق الوظيفي في وزارتي الصحة و التعليم، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الأقصى غزة، فلسطين، 2017، ص42.

10 علي عبد الرحمان إبراهيم أبو زنيد، الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية جنوب الضفة الغربية أسبابه و المتطلبات المؤسسية لمواجهته، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2012، ص25.

11 نسرين هشام حسن حمدان، الميتافيزيقيا و علاقاتها بظغوط العمل و الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، من طلبة الماجستير في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة القدس، فلسطين، 2017، ص90.

المجلات:

- 1 صالح سالم الخنفي، الرقابة الادارية وعلاقتها بالاداء الوظيفي، مج الدولية لنشر الدراسات العلمية، مج 3، ع 2، 2019.
- 2 عباس رضوان، بن معمر بوخضرة، الملاحظة بالمشاركة ودورها في تفعيل البحث الميداني، مج الفكر المتوسطي، مج 11 ع 01، 2022، ص 31.
- 3 عبد العزيز علي مرزوق، أثر الإدمان العمل على الاحتراق الوظيفي، مج الدراسات التجارية المعاصرة، العدد5، ديسمبر 2017، ص5.
- 4 عمار فتحي موسى إسماعيل، محددات الصمت التنظيمي و أثرها على الاحتراق الوظيفي لأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات، مج الدراسات التجارية المعاصرة، العدد4، يونيو 2017، ص10.
- 5 فهد بن أحمد الشغلان، مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج المقترح لمسؤولية الفرد و القيادة، مج العربية للدراسات الأمنية التدريب، 2016، المجلد32، العدد25، ص15.
- 6 محمد مكناسي، مصادر ضغوط العمل، تحليل ومناقشة، مجلة ابحاث نفسية وتربوية، العدد 10، ع 4، جوان 2017 ص21.
- 7 محمود السيد إمام، أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في الشركات السياحية المصرية، مج الاقتصاديات المال والأعمال، العدد 7، سبتمبر 2017، ص5.
- 8 مها صالح عبد الله الغفيلي، ميتوي الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية، مج العلمية لكلية التربية، أكتوبر 2019، ع35، العدد10، ص8.

الدوريات الاجنبية :

al omari .khaled and haneen okasheh (2017).the influence of work 1 environment on job performance :a case study of engineeringcompany in jordan .volume 12.number 24.Pp15544-15550.

مواقع الانترنت :

1 مريم ارفيس،الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمة ،دراسة نظرية،جامعة بسكرة الجزائر موقع (ASJP)

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/80784><https://www.asjp.cerist.dz/e>

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/80784>ص(ص 482،483تم الاطلاع عليه يوم 26جانفي 2024 الساعة

.21:24

ملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد الطارف
كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية
قسم علم اجتماع

إستمارة استبيان

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستمارة لنيل شهادة ماستر في علم الإجتماع
تخصص تنظيم و عمل

تحت عنوان :

تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين دراسة ميدانية بمؤسسة بلدية عين

العسل

ملاحظة : كل ما يدور في هذه الاستمارة محاط بالسرية لاستخدامه لأغراض علمية.

إشراف :

أ.د بوخاري أم هاني

إعداد الطالبين :

شمي كريم

عبيدات عبد الوهاب

السنة الجامعية

2024/2023

ضع علامة X على الإجابة المناسبة

المحور الاول : البيانات الشخصية

1 الجنس :

ذكر
انثى

2 . السن :

أقل من 25 سنة
من 25 سنة الى 34 سنة

من 35 سنة الى 44 سنة
أكثر من 45 سنة

3. الحالة العائلية : متزوج
أعزب
أرمل
مطلق

4. سنوات الخبرة :

أقل من 5 سنوات
من 5 الى عشر سنوات

من 11 الى 12 سنة
اكثر من 12 سنة

5. المستوى الدراسي : متوسط
ثانوي
جامعي

أخرى تذكر

المحور الثاني : تأثير الشعور بالتوتر و القلق نتيجة اعباء العمل على الأداء بالمؤسسة

6 هل المنصب المشغول يتوافق مع الشهادة المحصل عليها ؟

نعم
لا

7 هل المهام المكلف بها تتوافق مع المنصب المشغول ؟

نعم
لا

في حالة الإجابة بلا ما هي المشاكل التي يمكن ان تواجهها نتيجة ذلك .

التهرب من الشعور بالملل عدم الرغبة في إتمام المهمة
أداء المهمة التغيب أخرى
تذكر.....

8 هل المهام مناسبة مع الامكانيات و فترة الانجاز؟

نعم لا

9 هل تعتقد أن المهام المسندة لك معقدة؟

نعم لا

10 هل تمتلك الصلاحيات الكافية لإنجاز المهام و حل المشكلات؟

كافية غير كافية الى حد ما

في حالة الاجابة بغير كافية هل تشعر بالتوتر و القلق إزاء ذلك؟

نعم لا احيانا

11 هل تجد صعوبة على التركيز اثناء اداء مهامك؟

نعم لا احيانا

12 هل يوجد تحفيرات إزاء الاعمال الابداعية؟

نعم لا

13 هل يوجد تحفيرات إزاء الاعمال العمل الإضافي؟

نعم لا

14 هل ما تنجزه من عملك يتطابق مع توقعات الجمهور منك؟ (مسؤولين ، مواطنين...الخ)

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب لا يؤدي عدم التطابق إلى:

الإحباط القلق العصبية

15 هل تجد صعوبة في الحصول على اجازة بوتيرة نظامية؟

نعم لا

16 هل انت راض على ظروف العمل؟

نعم لا

17 هل الإمكانيات المادية المتاحة تسمح بالأداء الجيد للعمل؟

مناسبة غير مناسبة الى حد ما

18 كيف تقيم انفعالك اتجاه العملاء؟

هادئ عصبي لا يوجد

19 هل تشعر بالإكتئاب و ضيق الصدر أثناء أدائك لمهام عملك؟

دائماً ابدا احيانا

المحور الثالث : تأثير الاجهاد و الضغط المهني على الموظف في اداء مهامه

20 هل تشعر بالراحة اثناء عملك؟

نعم لا احيانا

21 هل تجتهد لانجاز العمل بالمستوى المطلوب؟

نعم لا احيانا

22 هل تواكب التطورات الحديثة في مجال عملك ؟

نعم لا احيانا

23 هل تشارك مع زملائك في إتخاذ القرارات المتعلقة بعملك ؟

اشترك لا اشترك احيانا

24 هل تسعى إلى انجاز كمية العمل المطلوبة ؟

اسعى لا اسعى

25 هل تؤدي عملك بفعالية ؟

جيدة متوسطة ضعيفة

26 هل تجد المسؤول يحرص على تحقيق تناسق بين المصالح؟

نعم لا احيانا

27 هل هناك مرونة بين المصالح عند تأدية مهام معينة؟

نعم لا احيانا

28 هل تحرص الالتزام باللوائح والتعليمات والتوجيهات؟

احرص لا احرص احيانا

29 هل تتقبل توجيهات الرؤساء دون اعتراض؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم هل ذلك يعود الى

غياب قنوات الاتصال

غياب الرغبة في المشاركة

عدم الاكتراث او التحمس

أخرى

هل تشكل تلك التوجيهات ضغطا عليك.

كيف؟.....

30 هل تشعر بالعجز للقيام بمهامك؟

نعم لا أحيانا

هل يمكن ان يظهر هذا العجز في

اللامبالاة تراكم المهام عدم الرغبة في القدوم للعمل

31 في حالة عدم إتمام المهام المكلف ما طبيعة الضغط الممارس عليك ؟

استفسارات من طرف المسؤول

خصم

تغيير الوظيفة او المنصب

32 كيف تقيم مدى تناسب الراتب مع الوظيفة؟

جيد متوسط ضعيف

33 هل تشعر بالانتماء لعملك ؟

نعم لا احيانا

34 هل تفضل العمل دون مراقبة ؟

احيانا

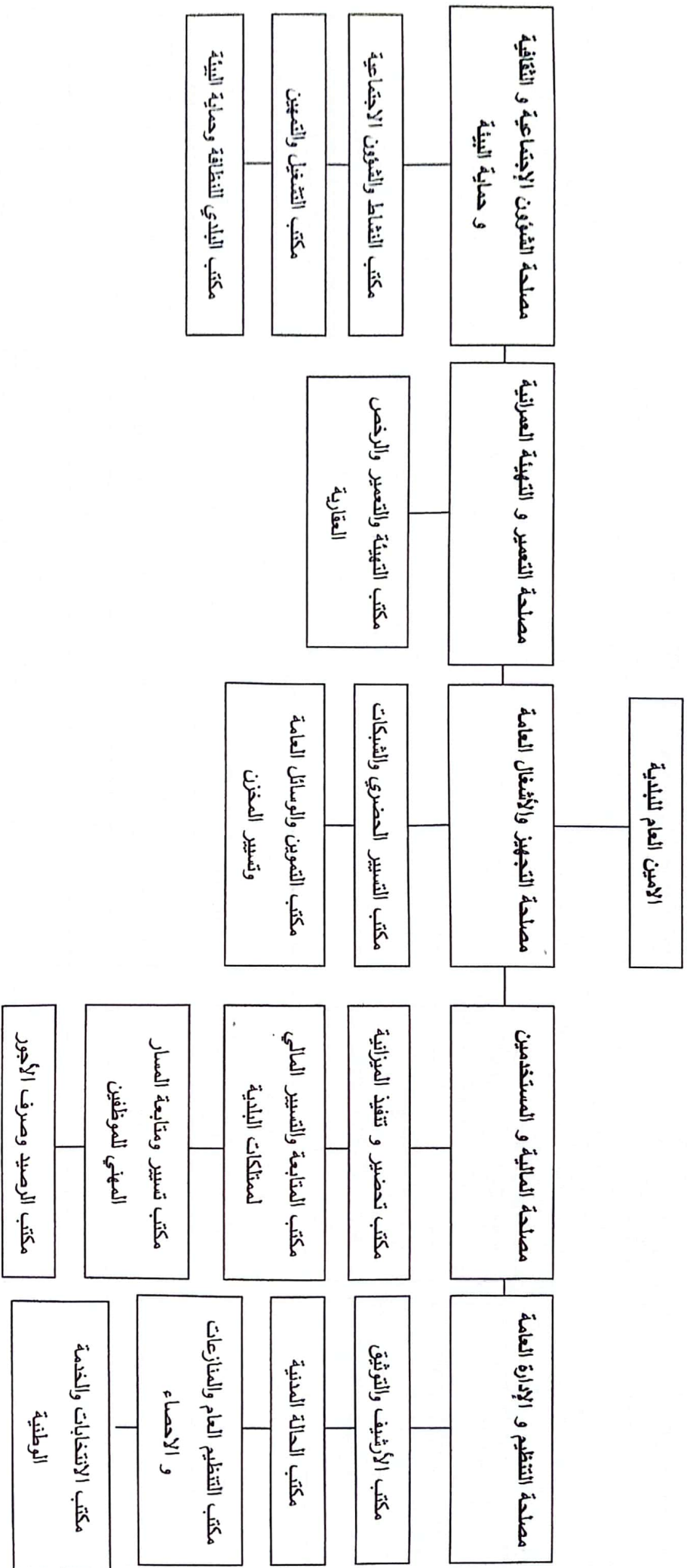
لا

نعم

لماذا؟

.....

.....



الهيكل التنظيمي لمصالح بلدية عين العسل

من إعداد الطالبين