

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

كلية التربية

قسم علم النفس

الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كاري

(دراسة ميدانية مجمع الكليات الطبية)

Psychological combustion and its relationship to the work
performance of the women working at University of karrary

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي

إشراف الدكتورة :

نجدة محمد عبد الرحيم

إعداد الطالبة:

سهيلة حسين رابح رزق الله

1436هـ – 2015م

الآية

قَالَ تَعَالَى:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ^{عَل} وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ

الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾

صدق الله العظيم

التوبة 105

الأهداء

إلي من محمداني بالتربية صغيراً وبالتوجيه والنصح كبيراً

إلي والدي التي سهرت الليالي لراحتي وما زالت تخمرني بجميل دعائها حفظها الله

إلي من وقف بجانبني طوال فترة الدراسة وكان لي خير معين والدي العزيز .

إلي أخواتي (سميرة وسامية وسارة وفقهم الله)

إلي كل من ساعدني إلي صديقاتي وإلي كل طلاب العلم والمعرفة في بلاد السودان

أهدي هذا البحث

الباحثة

شكر وتقدير

أَسْأَلُكَ رَبِّي بِعِزَّتِكَ وَجَلَالِكَ أَنْ تَقْبَلَ مِنِّي هَذَا الْعَمَلَ خَالِصاً لَوَجْهِكَ الْكَرِيمِ اللَّهُمَّ عَلَّمْنَا مَا يَنْفَعُنَا وَأَنْفَعْنَا بِمَا عَلَّمْتَنَا وَزِدْنَا عِلْماً .

قال تعالى : (... وَقَالَ رَبِّي أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحَاتٍ رِضَاءً وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ) النمل :19.

الشكر إلي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا قسم الإرشاد النفسي والتربوي .
لايسعني في هذا المقام إلا أن أتقدم بشكري وإمتناني إلي الدكتورة نجدة محمد عبدالرحيم لما قدمته من توجيهات قيمة من خلال إشرافها علي كل مراحل الدراسة فلها الشكر والتقدير والإحترام .
والشكر موصول إلي المحكمين ، وإلي أفراد العينة المرأة العاملة بجامعة كرري ، والشكر إلي مكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ومكتبة جامعة الخرطوم ومكتبة جامعة النيلين كما أتقدم بشكري إلي الدكتورة بخيته محمدين علي حمد لما قدمته لي من توجيهات قيمة ، كما لايفوتني أن أتقدم بالشكر لكل من ساعدني و لصديقاتي .

والصلاة والسلام علي سيدنا ونبينا محمد صلي الله عليه وسلم تسليماً كثيراً .

مستخلص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري "مجمع الكليات الطبية" استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي ، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة إستبانة البيانات الأولية ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس الأداء الوظيفي، وبلغ حجم العينة (50) عاملة تم إختيارهن بالطريقة القصدية (العمدية) وللتحقق من البيانات استخدمت الباحثة الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية وتم إستخدام الإساليب الإحصائية معادلة الفاكروبناخ لحساب الصدق والثبات ، النسبة المئوية ، وإختبار (ت) لعينة مجتمع واحد لدلالة الفروق حول آراء المبحوثين وإختبار تحليل التباين الأحادي (أنوفا) لمعرفة الفروق في أبعاد الاحتراق النفسي ، ومعامل إرتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين متغيرين وبعد التحليل توصلت الباحثة الي النتائج التالية:

- 1/ يتسم الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " بالإنخفاض .
- 2/ يتسم الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " بالإرتفاع .
- 3/ توجد علاقة إرتباطية دلالة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية.
- 4/ توجد علاقة إرتباطية دلالة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " تعزى لمتغير سنوات الخبرة .
- 5/ توجد علاقة إرتباطية دلالة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " تعزى لمتغير المؤهل الأكاديمي .

أهم التوصيات :

من خلال نتائج الدراسة ومناقشتها توصي الباحثة بالآتي :

- 1/ تقدير جهودهن ورفع معنوياتهن بالتشجيع والشكر والاعتراف بفضلهن بشهادات التقدير والشكر .
- 2/ التدريب والتأهيل المستمر للمعلمات لزيادة القدرة علي التفكير المبدع وكيفية ادارة الوقت واستغلاله بكفاءة.
- 3/ الإهتمام بتدريب المرؤوسين علي كيفية تقديم المساعدة والمساندة للمعلمات الاقل خبرة بصفة خاصة حتي لايشعرو بأنهم بمناي عن الإدارة .
- 4/ توعية المعلمات بطبيعة الخصائص العمرية لتلاميذ الجامعات .
- 5/ توعية المرأة العاملة بالإهتمام بتنمية أساليب مواجهة فعالة تقيهم وتجنبهم التعرض للمواقف الضاغطة ، وتساعدهم علي التعامل مع المشكلات بطريقة فعالة .
- 6/ الإهتمام بالدعم المادي والمعنوي للمعلمات ، لأن رضا الفرد عن مهنته وأداءه الوظيفي هو أول مراحل إنجاز المهني ، ومن ثم تفادي إصابته بالاحترق النفسي .

Abstract

The aim of this study to know the relationship between the psychological combustion and functionality to women working at the University of karrary, “a complex medical college ” used researcher descriptive approach, in order to achieve the objectives of the study the researcher used to identify the initial data for the measurement of “ Maslach” psychological combustion, Accelerometer functionality , the sample size (50) working groups were selected in the manner of the wilful (intentional) to validate the data used researcher statistical packets of Social Sciences and the use of statistical methods “ cronbach's alpha ” for honesty and firmness, percentage, and Testing (T) A sample one society was a sign of the differences on the sampling and testing of the variance analysis unilateral disengagement (nova) to learn the differences in the dimensions of the psychological combustion, and labs Pearson Link to know the relationship between the two variables after analysis researcher reached the following results:

1/ is psychological combustion to working women karrary, University of karrary “complex medical colleges ” in decline.

2/ is the functionality of the women working at the University of karrary “ complex medical colleges ” rise.

3/ There is a correlation between the indication of psychological combustion and functionality to women working at the University of karrary “ complex medical colleges “ attributable to a variable social situation.

4/ There is a correlation between the indication of psychological combustion and functionality to women working at the University of karrary “ complex medical colleges ” attributable to a variable year of experience.

5/ There is a correlation between the indication of psychological combustion and functionality to women working at the University of Karrary “ complex medical colleges” attributable to a variable academic.

The most important recommendations: through the results of the study and discussion of the researcher recommends the following:

1/ Estimate the effort to raise the morale of women encouraged and thanks to the certificates of appreciation and gratitude.

2/ and training and further training of female teachers to increase capacity for creative thinking and how to manage and exploit time efficiently.

3/ attention to training subordinates on how to provide assistance and support to the parameter experience at least in particular so as not to feel they are immune from the administration.

4/ the awareness of the parameters of course age characteristics for students in universities.

5/ the awareness of working women the attention to the development of methods of effectively face starvation and sparing exposure to the stressful positions and help them to deal with the problems in an effective manner.

6/ Attention to material support and moral parameters, because the consent of the individual for the profession career performance is the first stages accomplished vocational and thus avoid being psychological vaporization.

المحتويات

الموضوع	الصفحات
الآية	أ
الإهداء	ب
الشكر و التقدير	ج
المستخلص باللغة العربية	د
المستخلص باللغة الإنجليزية	و
المحتويات	ح
الجدول	م
الأشكال	ن
الفصل الأول : الإطار العام للبحث	
المقدمة	1
مشكلة البحث	2-1
أهمية البحث	2
أهداف البحث	3-2
فرضيات البحث	3
حدود البحث	3
مصطلحات البحث	5-4

الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول : الاحتراق النفسي

7-6	تمهيد
7	نظرية زملة التكيف العام
9-8	نموذج عملية الاحتراق النفسي لشيرنس
9	نموذج شواب وآخرين للاحتراق النفسي
10-9	نموذج العلاقات البنائية
11-10	أهم الرواد في الاحتراق النفسي
12	تعريف الاحتراق
13	مكونات الاحتراق
15-14	أسباب الاحتراق النفسي
16	بعض الخصائص الشخصية المرتبطة بالتعرض للضغوط والإحتراق النفسي
19-16	أعراض الاحتراق النفسي
20-19	مراحل حدوث الاحتراق النفسي
21	طرق خفض مستوي الاحتراق
21	الاحتراق النفسي والضغط النفسي
22	الاحتراق النفسي والإجهاد النفسي
22	الاحتراق النفسي والقلق النفسي
23-22	الوقاية من الاحتراق النفسي

<u>المبحث الثاني : الأداء الوظيفي</u>	
25-24	تمهيد
26-25	عناصر الأداء
26	مقاييس تقييم الأداء
25	أهم مقاييس الأداء
27	خطوات قياس الاداء
27	تقييم الأداء
29-28	طرق تقييم الأداء
30 -29	الصعوبات التي يواجهها تقييم الأداء
32-30	مشكلات تقييم أداء العاملين
33 - 32	العلاقة بين رضا العاملين ومستوي الأداء
<u>المبحث الثالث: المرأة العاملة</u>	
34	تمهيد
36 -35	حقوق المرأة في الإسلام
36	دوافع المرأة إلي العمل
36	مشاركة المرأة في الحياة العامة
37	مشاركة المرأة في العمل الإجتماعي
37	مشاركة المرأة إقتصادياً
39 - 37	مشاركة المرأة في مجال العمل

40 - 39	الآثار السلبية والإيجابية لعمل المرأة
42 - 40	المشكلات الإجتماعية والنفسية التي تعترض المرأة العاملة
43 - 42	مكاسب المرأة العاملة كما جاء في قانون العمل العام 2000م
<u>المبحث الرابع : الدراسات السابقة</u>	
44	تمهيد
49 - 44	الدراسات السودانية
56 - 49	الدراسات العربية
58 - 56	الدراسات الأجنبية
59 - 58	تعليق علي الدراسات السابقة
<u>الفصل الثالث : منهج وإجراءات البحث</u>	
60	تمهيد
60	أولاً : منهج البحث
60	ثانياً : مبررات إختيار المنهج
61 - 60	ثالثاً : مجتمع البحث
61	رابعاً : عينة البحث
68 - 66	خامساً : أدوات البحث
69	سادساً : ثبات الإستبانة
70	ثامناً : إجراءات الدراسة الميدانية
71	تاسعاً : أساليب المعالجات الإحصائية

<u>الفصل الرابع : عرض النتائج ومناقشتها</u>	
72	تمهيد
74 - 72	أولاً : عرض ومناقشة قيمة الفرض الأول
76 - 74	ثانياً : عرض ومناقشة قيمة الفرض الثاني
78 - 76	ثالثاً : عرض ومناقشة قيمة الفرض الثالث
81 - 79	رابعاً : عرض ومناقشة قيمة الفرض الرابع
83 - 81	خامساً : عرض ومناقشة قيمة الفرض الخامس
<u>الفصل الخامس : الخاتمة - التوصيات - المقترحات</u>	
84	الخاتمة
84	النتائج
85	التوصيات
85	المقترحات
93 - 86	المصادر والمراجع
107-94	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
62	جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للمؤهل العلمي
63	جدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للحالة الإجتماعية
64	جدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة
65	جدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لنوع المهنة
69	جدول رقم (5) يوضح نتائج معاملات الثبات للأبعاد الفرعية والدرجة الكلية
70	جدول رقم (6) ملخص الإختبارات السيكومترية على عينة الصدق والثبات
72	جدول رقم(7) يوضح إختبار (ت) لمجتمع واحد لمعرفة.
74	جدول رقم(8) يوضح إختبار (ت) لمجتمع واحد لمعرفة.
76	جدول رقم (9) يوضح إختبار بيرسون
77	جدول رقم (10) يوضح إختبار الانحدار الخطي المتعدد
79	جدول رقم (11) يوضح إختبار بيرسون
80	جدول رقم (12) يوضح إختبار الإنحدار الخطي المتعدد
81	جدول رقم (13) يوضح إختبار بيرسون
82	جدول رقم (14) يوضح إختبار الانحدار الخطي المتعدد

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
63	شكل رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للمؤهل الأكاديمي	1
64	شكل رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للحالة الاجتماعية	2
65	شكل رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة	3
66	شكل رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لنوع المهنة	4

قائمة الملحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
1	إستمارت البيانات الأولية	92
2	مقياس الاحتراق النفسي قبل التحكيم	96-93
3	مقياس الاحتراق النفسي بعد التحكيم	98-97
4	مقياس الأداء الوظيفي قبل التحكيم	100-99
5	مقياس الأداء الوظيفي بعد التحكيم	102-100
6	العبارات التي تم تعديلها في مقياس الاحتراق النفسي	103
7	العبارات التي تم تعديلها في مقياس الأداء الوظيفي	104
8	قائمة بأسماء المحكمين	105

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

المقدمة:

يحتل الحديث عن موضوع الاحتراق النفسي مساحة كبيرة في مجال التربية والتعليم والعاملين في مجالات المهن الإنسانية ، حيث تكون الإستجابات الجسمية والنفسية والإنفعالية لدى العاملين في جميع المهن والذين يرهقون أنفسهم لتحقيق أهدافهم ، يصلون في مرحلة ما ألي ما يدعي بالاحتراق نتيجة هذه الضغوط، وبذلك يفقدون الطاقة النفسية والمعنوية والجسدية فيحدث التوقف في أداءهم الوظيفي ويشعرون بالتعب والإرهاق من أعمالهم وعدم الرغبة في ممارسة أي أنشطة ترفيهية.

وكثيراً ما نقرأ علي صفحات الجرائد والمجلات التي تهتم بقضايا المرأة ومعاناتها تجاه فئة معينة من الأفراد والممارسات الإجتماعية ، وكيف أن بعض الآباء أو الأمهات أو الأزواج أو رؤساء العمل يعاملون المرأة معاملة قاسية وسيئة ، معاملة قد تأخذ طابع الإهمال والحرمان أو القهر والإستغلال وكلها تؤدي ألي معاناة المرأة النفسية وتخلق لديها حالة التوتر وهي في مجموعها تكون ضغوطاً نفسية من شأنها تؤدي إلي الاحتراق النفسي لدي المرأة . (جاجان جمعة ، رشيد حسين ، 2013 : 45).

مشكلة البحث:

معلقة الاحتراق النفسي بالأداء الوظيفي ومن هذا السؤال تنبثق الأسئلة الفرعية التالية :-

- 1/ هل يتسم الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري "مجمع الكليات الطبية" بالإرتفاع ؟
- 2/ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينالاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري "مجمع الكليات الطبية" ؟

3/ هل توجد فروق في أبعاد الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي تبعاً للحالة الاجتماعية لدى المرأة

العاملة بجامعة كرري "مجمع الكليات الطبية" ؟

4/ هل توجد فروق في أبعاد الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي وفقاً لسنوات الخبرة لدى المرأة العاملة

بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية" ؟

5/ هل توجد فروق في أبعاد الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي وفقاً للمؤهل الأكاديمي لدى المرأة

العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية" ؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في جانبيه :النظري والعلمي.

1/ الجانب النظري:

يتمثل في أن إجراء البحوث يعد إضافة تربوية علمية للمكتبة المتخصصة في هذا المجال ، وإستجابة

لتغطية ندرة البحوث في هذا المجال.

2/ الجانب العلمي:

أن من المتوقع أن يقود هذا البحث الي الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي الذي تتعرض له المرأة

العاملة بجامعة كرري "مجمع الكليات الطبية".

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة لتحقيق النقاط التالية :

1/ التعرف والكشف عن سمة ومستوي الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري "مجمع

الكليات الطبية"وكشف الضغوط المهنية وتأثيرها علي الاداء الوظيفي لديهن.

2/ التعرف علي الفروق في أبعاد الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري "مجمع الكليات الطبية" تبعاً للمتغيرات التالية (الحالة الإجتماعية ، المؤهل الاكاديمي ، سنوات الخبرة).

فروض البحث:

- 1/ يتسم الاحتراق النفسي لدي المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " بالإرتفاع.
- 2/ يتسم الأداء الوظيفي لدي المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية" بالإنخفاض .
- 3/ توجد علاقة إرتباطية دلالة بين الإحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدي المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية.
- 4/ توجد علاقة إرتباطية دلالة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدي المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " تعزى لمتغير سنوات الخبرة .
- 5/ توجد علاقة إرتباطية دلالة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدي المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " تعزى لمتغير المؤهل الأكاديمي .

حدود البحث:

الحدود البشرية : المرأة العاملة بجامعة كرري "مجمع الكليات الطبية".

الحدود المكانية : جامعة كرري بمحلية ام درمان.

الحدود الزمانية: يوليو 2015 الي مايو 2016 .

مصطلحات البحث:

1/ الاحتراق النفسي:

هو الإستنفاد العاطفي أو الإنفعالي وفقدان الإهتمام بالآخرين ، وهو الإنسحاب النفسي كما انه مفهوم مرادف للإعتراب أو حالة من التعب والإجهاد العقلي والجسمي والإنفعالي تتميز بالتعب المستمر، واليأس ، والعجز وتطوير مفهوم ذات سلبي واتجاهات سلبية نحو العمل والناس والحياة (جاجان جمعة ، رشيد حسين ، 2013 : 48).

التعريف الاجرائي:

يعرف الاحتراق النفسي إجرائياً بأنه الدرجة التي يحصل عليها المفحوص في مقياس الاحتراق النفسي (احتراق ماسلاش).

2/ الأداء الوظيفي:

هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسئولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة (عبدالكريم بن زروق ، 2009: 1).

3/ التعريف الإجرائي :

هو القيام بتأدية وإنجاز المهام الأساسية المطلوبة منه داخل الوظيفة أو خارجها ، وما يتصل بهذا المهام من أنشطة وتفاعلات وأدوار سواء كان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة وبحيث يمكن قياس ذلك في إطار معايير تحدد مسبقاً .(محمد عبدالوهاب ، 2014:54).

4/ المرأة العاملة:

هي المرأة التي تخرج خارج البيت للعمل في منصب شغل (سوزان أحمد، 2011 : 3).

5/ التعريف الإجرائي :

المرأة التي تتحمل مسؤولية القيام بعمل خارج المنزل في مؤسسة اجتماعية ، صناعية ، تربوية ، مقابل أجر تسعى من خلاله للرفع من المستوي المعيشي لاسرتها وكذلك الاستقلال إقتصادياً .(رشاد غنيم ، 81:2008)

6/ جامعة كرري:

مقرها بمدينة أم درمان ، بولاية الخرطوم ، السودان تأسست في عام 1996م كجامعة عامة ، محولة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وقد صممت أكاديمية كرري للتكنولوجيا لتلبية إحتياجات القوات المسلحة والصناعات العسكرية ، ولها عدد من الأقسام والفروع والتخصصات من الجانب الإداري والعلمي.

المبحث الأول

الاحتراق النفسي

تمهيد:

الاحتراق النفسي هو الإستنفاد العاطفي أو الإنفعالي وفقدان الإهتمام بالآخرين ، وهو الإنسحاب النفسي كما انه مفهوم مرادف للإغتراب أو حالة من التعب والإجهد العقلي والجسمي والإنفعالي تتميز بالتعب المستمر، واليأس ، والعجز وتطوير مفهوم ذات سلبي واتجاهات سلبية نحو العمل والناس والحياة (جاجان جمعة ، رشيد حسين ، 2013 : 48).

أما من الناحية الاجرائية يعرف الاحتراق النفسي إجرائياً بأنه الدرجة التي يحصل عليها المفحوص في مقياس الاحتراق النفسي (احتراق ماسلاش).

مفهوم الاحتراق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبياً. ويعتبر فرويدنبرج أول من أستخدم هذا المصطلح في أوائل القرن العشرين للإشارة إلي الإستجابات الجسمية والإنفعالية لضغوط العمل لدي العاملين في المهن الإنسانية ومنها (مهنة التدريس) الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة.ولقد أصبح مفهوم الاحتراق النفسي مصطلحاً واسع الانتشار ، وسمة من سمات المجتمع المعاصر ، فقد بين ماسلاش أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهنالإنسانية فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوي المطلوب. وأشار فريدمان إلي أن هذا المفهوم يرتبط بمهنة التعليم أكثر من غيرها من المهن الأخرى ، وذلك كلما كان العاملون بالتربية علي مختلف مستوياتهم ووظائفهم أكثر وعياً بالاحتراق النفسي والوقاية منه والتقليل من آثاره كلما أدي ذلك إلي فاعلية أفضل في العملية التربوية.

ويعد المؤتمر الدولي الأول للاحتراق النفسي الذي عقد بمدينة فيلادلفيا في نوفمبر 1981م البداية الحقيقية لتطور مصطلح الاحتراق النفسي حيث شارك فيه الرواد الاوائل للاحتراق النفسي أمثال فريدنبرج و ماسلاش و بينس و شيرنس .(عبدالله جاد ،2005:260)

بعض النماذج والنظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

1/ نظرية زملة التكيف العام الهانز سيلس:

Selyes General Adaptation Syndrome "GAS" 1956.

يعتبر هانز سيلس Hans Selye, 1907 – 1982 أول من أستخدم مصطلح الضغط وذلك في مجال الطب والبيولوجيا عام 1926 ، وكان مفهومه عن الضغط آنذاك مفهوما فسيولوجيا ، ثم طوره بعد ذلك وأوضح الجانب النفسي للمفهوم ، وقدم نموذجا أطلق عليه زملة التكيف (GAS) وهي عبارة عن سلسلة من الإستجابات الجسمية والنفسية المواجهة للمواقف الضاغطة السلبية ، وتمر بثلاث مراحل هي:-
المرحلة الأولى: رد فعل الإنذار بالخطر.

وتعد إستجابة أولية للخطر ، وفيها يميز الجسم مواقف الخطر ، ويستعد لمواجهةها ، ويصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية مثل زيادة نبضات القلب ، وسرعة التنفس ، وتوتر النسيج العضلي.
المرحلة الثانية: المقاومة.

يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط وعندما لا تستطيع الحيل إعادة التوازن للجسم ، نتيجة الضغوط المستمرة تظهر علامات الإستنزاف والتعب الشديدين.
المرحلة الثالثة: الإنهاك.

عندما تفشل أساليب المواجهة ، وتندهور المقاومة ، مع إستمرار الضغط ، الإنهاك ، وقد تظهر بعض الاضطرابات النفسية. ويشير هذا النموذج إلي أن مرحلة الإنهاك ناتجة عن الضغوط المستمرة كما أن الأعراض التي أشار إليها النموذج ، والناتجة عن العجز عن مواجهة الضغوط تقرب كثيرا من أعراض الاحتراق النفسي ، والتي أطلق عليها سيلس نموذج " الإنهاك " (عادل،2010:20-23).

2/ نموذج عملية الإحترق النفسي لشيرنيس:

Cherniss process model of burnout (1985):

يشير النموذج إلي أن الاحترق ينشأ نتيجة لتفاعل كل من خصائص بيئة العمل مثل : التوجيه في العمل عبء العمل ، الإستغلاية... الخ والمتغيرات الشخصية للمعلم والمقصود بالمتغيرات الشخصية السمات والخصائص الشخصية التي يتصف بها المعلم والمتمثلة في الخصائص الديموغرافية : كالعمر ، النوع ، التوجيهات نحو المهنة : هل هو راض عنها أم لا إضافة إلي المطالب والتداعيات خارج العمل ، والمقصود بها مدي ما يتلقاه المعلم من دعم ومساندة من الآخرين ، وكذلك نظرة المجتمع للمعلم والتدريس كمهنة . وعندما لا يستطيع المعلم التوافق مع بيئته المدرسية "الجامعية" وتثقله ضغوطها ، ولا يستطيع التوافق معها . فيؤدي ذلك إلي عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة ، والمشاكل مع الزملاء ، وغيرها والتي تعد بمثابة مصادر للضغوط ويمكن القول : انه إذا أحسن توافق المعلم مع بيئته المدرسية فانه يؤدي إلي مخرجات إيجابية ، أما إذا فشل هذا التوافق فانه يؤدي إلي مخرجات سلبية والمتمثلة في عدم وضوح أهداف العمل بالنسبة للمعلم ، ونقص المسؤولية الشخصية ، والتناقض بين المثالية والواقع ، والإقتراب النفسي والوظيفي ، ونقص الإهتمام بالذات ، والتي في حالة معاناة المعلم بها تدل علي إصابته بالإحترق النفسي . إشتهل نموذج شيرنيس علي عوامل عدة مؤدية إلي حدوث الاحترق النفسي ، حيث تناول خصائص بيئة العمل ، وأعتبرها من العوامل المؤدية للإحساس بالضغوط المهنية ، وبالتالي حدوث الإحترق النفسي ، كما أشار إلي مصادر هذه الضغوط وتشمل عدم الثقة بالنفس ، ونقص الكفاءة والمشكلات مع الطلاب ، ونقص الدعم الإجتماعي ، وأن العمل المؤثر في الإحساس بهذه الضغوط هو شخصية المعلم بداية من خصائصه الديموغرافية إلي أفكاره وتوجيهاته عن المهنة ، كما أشار إلي أن

خصائص بيئة العمل عندما يتعامل معها الفرد لأول مرة فإنها تؤثر عليه ، فيكون أساليب لمواجهة مشكلات بيئة العمل ، والتناقض بين المثالية والواقع والإغتراب النفسي والوظيفي ونقص المسؤولية الشخصية التي تؤدي بالمعلم إلي الاحتراق النفسي (مني عبداللطيف ، 2008:19).

3/ نموذج شواب وآخرين للاحتراق النفسي عند المعلمين (1986):

Schwab , Jackson and Schuer , teacher burnout (1986):

يوضح هذا النموذج مصادر الاحتراق النفسي ، مظاهره ومصاحباته السلوكية ، حيث صنف مصادر أو أسباب الاحتراق النفسي إلي: أسباب تتعلق بالمدرسة ، وأخرى تتعلق بشخصية المعلم ، تتمثل الأولى في عدم مشاركة المعلم في إتخاذ القرارات ، والتأييد الإجتماعي الدوري ، إضافة إلي صراع الدور وغموضه . أما المصادر التي ترتبط بالمعلم ذاتية تتمثل في : توقعات المعلم نحو دوره المهني ، والمتغيرات الشخصية الخاصة بالمعلم مثل ، العمر ، النوع وعدد سنوات الخبرة ، والمستوي التعليمي ، كما أشار النموذج إلي مظاهر الإحتراق والتي تتمثل في الإجهاد الانفعالي ، تلبد المشاعر ، نقص الإنجاز الشخصي للمعلم ، وتناول التأثيرات السلبية الناتجة عن حدوث الاحتراق والمتمثلة في : التعب الأقل مجهود ، زيادة معدل الغياب ، بل قد يصل إلي ترك المهنة . علي الرغم من أن النموذج قد أشار إلي الاحتراق النفسي من جوانب متعددة إلا انه قد اغفل بعض المصادر التي تؤدي إلي حدوثه ، والمتعلقة بالمدرسة (الجامعة) نفسها مثل :

الضغوط المهنية بما فيها ظروف الراحة ، العمل ، مدي مناسبة المرتبات للجهد المبذول ، التعامل مع الزملاء ، التلاميذ ، الظروف الفيزيائية مناسبة المنهج لمستوي إعداد المعلم(عادل،2010:19-20).

4/ نموذج العلاقات البنائية: Structural Relationsmodel

يقدم هذا النموذج وضماً للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحتراق النفسي : الإنجاز الشخصي ومشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل منها علي الآخر ، فيشير إلي أن بعد الإنجاز الشخصي يؤثر علي الإجهاد الإنفعالي ، بمعنى أنه كلما ارتفع إنجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد وكذلك إحساسه بتلبد المشاعر ، هذا من جانب ومن جانب آخر يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة علي الاحتراق النفسي والتي صنعت إلي استراتيجيات فعالة ، وأخري غير فعالة ، وأوضح إرتباط غير إستراتيجيات المواجه الفعالة بالإنجاز الشخصي بينما أرتبطت الإستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد . بمعنى أن هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين إستراتيجيات المواجه بنوعها وبين الاحتراق النفسي ، وكذلك بين أبعاد الاحتراق النفسي ببعضها البعض ، وهما بعدي تبلد المشاعر والإجهاد الإنفعالي ، وبين البعد الثالث للاحتراق والذي يدل أرتفاعه علي إنخفاض الاحتراق النفسي ، بينما يدل إنخفاضه علي أرتفاع الاحتراق النفسي وهو بعد الإنجاز الشخصي. (نشوة، 2007:20).

وترى الباحثة أن الإحتراق النفسي يرتبط بعدد من المتغيرات التي يمكن أن تؤثر سلباً في زيادة الاحتراق أو إيجاباً في النقيض منه خصوصاً فيما يتعلق بمهنة معينة كما في مهنة التدريس ومن هذه المتغيرات هي الإتجاهات النفسية ويمكن القول أن مفهوم الإتجاهات من أبرز المفاهيم وأكثرها تداولاً في علم النفس الإجتماعي المعاصر .

أهم الرواد في الإحتراق النفسي :

أ/ هربرت فرويدنبرجر

يعتبر هربرت فرويدنبرجرالمحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي 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. فأورد المعني المرادف لمصطلح ويعني يجهد أو يرهق ويصبح منهكاً ، ولأن تعريفه الأول لم يكن بالتعريف الشامل، ولكنه كان يحمل معني مرادف للمصطلح الوارد في القاموس ، فعرفه 1974 بأنه " إفراط الفرد

في استخدام طاقاته حتي يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائد عن قدرته وقدم زملة أعراض الاحتراق النفسي والتي تتضمن : الإنهاك والمشاعر السالبة نحو العميل (متلقي الخدمة) والإتجاهات السالبة نحو الوظيفة والزملاء. (عبدالله جاد ، 2009: 209-210)

ب/ كرستين ماسلاش

كرستين ماسلاش استاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت اعمالها الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق النفسي .وقد عرفت ماسلاش الاحتراق النفسي بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والإستنفاد الإنفعالي والتبؤد الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني . ويمكن تعريف الاحتراق النفسي بأنه مرحلة يصل إليها الفرد عن زيادة الضغوط حتى تسبب الأنهيار والإرهاق، بحيث يعاني الفرد بما يسمى بالاحتراق الذي يظهر على سلوكه وتصرفاته .والمقصود بالاحتراق الدرجة العالية التي يتعرض لها الفرد نتيجة للضغوط التي تواجهه في عمله وحياته التي تعوقه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي. وعادة ما يكون هناك لبس وغموض عن مفهوم الاحتراق النفسي وارتباطه بالضغوط النفسية نتيجة التداخل في التعريف بين المصطلحين. وقد فرق نيوهاوس بينهما في ثلاث خصائص:

- 1/ يحدث الاحتراق النفسي من ضغوط العمل النفسية نتيجة تضارب الأدوار وإزدياد حجم العمل.
- 2/ يحدث الاحتراق لهؤلاء الذين عادة ما يتبنون رؤية مثالية لأداء الأعمال والإضطلاع بالمسئوليات المهنية.
- 3/ يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها.(زيد محمد ، 2000: 22-23).

تعريف الاحتراق النفسي:

رغم تعدد تعريفات مفهوم الاحتراق النفسي إلا أن هنالك اتفاقاً علي معناه وخصائصه بشكل عام ومنها:

عرف تايلر الاحتراق النفسي بأنه "عبارة عن الإرهاق وإستنفاد القوة والنشاط " .

كما عرفه كيرياكو بأنه مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض إليه الفرد اثناء العمل لفترة طويلة.

كما عرفه ماسلاك بأنه فقدان الإهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل ، حيث يحث الفرد بالإرهاق والإستنزاف العاطفي اللذين يجعلان هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ، ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين . كما إنه خبرة إنفعالية فردية سلبية تقود إلي عملية مزمنة يتم تجربتها كأستنزاف الجهد علي المستوي البدني والإنفعالي والمعرفي.(معن محمود، 2008 : 95- 96) .

يكاد يتفق معظم الباحثين علي أن مفهوم الاحتراق النفسي يشير الي حالة من الإنهاك أو الإستنزاف البدني والإنفعالي ؛ نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية ، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها : التعب ، والإرهاق ، والشعور بالنقص والعجز وفقدان الإهتمام بالآخرين ، وفقدان الإهتمام بالعمل ، والسخرية من الآخرين ، والكآبة ، والشك في قيمة الحياة ، والعلاقات الإجتماعية والسلبية في مفهوم الذات (علي عسكر ،2000 :102).

وهذه التعاريف في نظر الباحثة تخص العاملين في المهن الإنسانية كالاطباء والعاملين في مجال التربية خاصة عندما يحدث عدم توافق بين متطلبات الحياة الضاغطة وطاقة ومقدرة الفرد مما يؤدي الي عدم التركيز والانصراف عن واجباته نحو المستفيد منه (التلاميذ مما يقوده للفشل والمعاناة الجسمية والمعنوية وفقدان الاعتزاز بالذات وهو ماينطبق علي هذا البحث.

مكونات الاحتراق النفسي:

إعتبر ماسلاش أن أهم مكونات الاحتراق النفسي مايلي:

1/ الإرهاق العاطفي:

يمكن تعريف الإرهاق العاطفي بأنه عملية يبسط الفرد فيها نفسه ويكون مهزوماً بالطلبات العاطفية من الآخرين ويشعر بأنه مسحوب ومنهزم ولا يستطيع الإستمرار وعندها يشعر الأفراد بأنهم غير قادرين علي توفير المساعدة التي يطلبها الآخرون منهم ويبدءون في تقليل تدخلاتهم في الأنشطة المهنية وتقليل إتصالهم مع أولئك الذين يعملون معهم بهدف التكيف مع الإرهاق العاطفي .

2/ تبدل المشاعر:

في البداية يكون الأفراد بيروقراطيين حسب الطلب ويحاولون عمل أي شي لتقليل التوتر العاطفي كلما تطور هذا الأسلوب ليصبح الأفراد غير مستجيبين لإحتياجات الناس ،لذلك فإنهم يحبذون في هذه الحالة أن يكونوا منعزلين ، وبإستمرار الشعور السالب تجاه الآخرين فإنهم يشعرون بالندم أو الذنب علي الطريقة التي يعاملون بها الآخرين ويضيف هذا الأحساس عبئاً آخر علي عملية الاحتراق النفسي .

إن الشعور القوي بتبدل المشاعر يمكن أن يتسبب في أن يتصور الأفراد أنهم باردون وغير مهتمين لدرجة يتمنون فيها تجنب الآخرين في المهن المساعدة وهذا النوع من تقييم الذات يمكن أن يؤدي الي الشعور بضالة الإنجاز الشخصي .

3/ الشعور بنقص الإنجاز:

كما أوضح ماسلاش أن الشعور بنقص الإنجاز يحدث عندما يشعر العاملون بأنهم لا يستطيعون توفير المساعدة المطلوبة ويعتبرون أنفسهم غير جديرين بالوظيفة ويرون أن مساهماتهم ضئيلة وأن دورهم غير مهم فينشأ لديهم الأحساس بقلة القيمة والإحباط وهذا يمنع الأفراد من أداء اعمالهم (سلوي،2002:13-14).

أسباب الإحترق النفسي:

قد توصلت ماسلاش إلي أن الإحترق هو إستجابة للمؤثر الناتج عن التفاعل بين المعلم والتلاميذ أو المدير أو المشرف أو المعلمين أو الشخص والبيئة التي يعمل بها. كما يري **عكسروزملاؤه** أن حدوث ظاهرة الإحترق النفسي تتوقف علي مجموعة من العوامل والتي تتمثل في الجوانب الثلاثة وهي:-

أ/ العوامل الخاصة بالجانب الفردي "الشخصي":

هنالك شبه إتفاق بين معظم الباحثين علي إن "المعلم" الأكثر التزاماً وإخلاصاً في عمله يكون أكثر عرضة للإحترق النفسي من غيره ، ويرجع ذلك كونه يكون تحت ضغط داخلي للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجية عن إرادته تقلل من هذا العطاء ، وتلعب مدي واقعية الموظف في طموحاته وتوقعاته دوراً في عملية الإحترق النفسي ، فكلما زادت درجة عدم واقعيته كلما كان أكثر عرضة للإحترق . ومن العوامل المؤثرة أيضاً مدي ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية علي التكيف ومستوي الطموح لديه ، فالمعلم الذي يتقاني في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض إلي ظاهره الإحترق أكثر من غيره إذا ما واجهه مشكلات مثل المشكلات السلوكية من جانب الطلبة ، ضغوطات من قبل الإدارة المدرسية والمشرفين وقلة الإمكانيات وغيرها.(معن محمود،2008: 99)

ب/ العوامل الخاصة بالجانب الإجتماعي:

وترجع هذه العوامل الي:-

1/ تزايد الإعتماد من طرف أفراد المجتمع علي المؤسسات التربوية الأمر الذي يساهم في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سبباً في تقديم خدمات أقل من المستوي المطلوب ، وهذا من شأنه أن يؤدي إلي شعور الموظف بالإحباط وبالتالي زيادة الضغوط .

2/ الحالة المحيطة ببعض المهن الإجتماعية ومنها مهنة التعليم حيث أن هناك مجموعة من التوقعات

والافتراضات الغير واقعية في بعض الأحيان يشترك فيها معظم أفراد المجتمع تتعلق بالمعلمين منها:

أ/ إن الكفاءة المهنية بجوانبها المختلفة متوفرة بدرجة عالية لدي جميع المعلمين.

ب/ إن التلاميذ علي استقرار تام للتعاون مع المعلم ويكونون له التقدير والإحترام.

ج/ إن عمل التدريس يتصف بالإثارة والتنوع.

د/ إن روح العمل والتعاون والمحبة متوفرة بين المعلمين من جهة وبينهم وبين الإداريين من جهة

أخري.

ه/ إن المعلمين يتمتعون بالإستغالية وخاصة في إتخاذ القرارات الخاصة بهم وبعملهم.

و/ الاستمرارية فيما يتعلق بالإلتزام من جانب المعلم في تقديم أفضل ما لديه بغض النظر عن العقبات

التي تواجهه أو ما سيتعرض له يحدث لهم تغيرات في محيط عمله.

ج/ العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي:

يعد هذا الجانب الأكثر وزناً في إيجابية وسلبية المهني نظراً لما يمثله العمل من دورهم في حياة الفرد

في العصر الحديث ، وأيضاً حاجات نفسية لها أهميتها في تكوين الشخصية مثل :-

التقدير وإحترام الذات والإستغالية ، ويعتبر عجز الفرد في التحكم ببيئة العمل من العوامل التي تؤدي

إلي شعوره بالقلق والكآبة والضغط العصبي مما يؤدي للإحترق النفسي (معن محمود، 2008 : 100).

بعض الخصائص الشخصية المرتبطة بالتعرض للضغوط والإحترق النفسي :

1/ النوع : يتشابه الرجل مع المرأة في المعاناة من الإحترق النفسي ولكن المرأة تميل للمعاناة من الإرهاق الإنفعالي بدرجة أكبر حده من الرجل .

2/ العمر: هناك علاقة واضحة بين العمر والضغط حيث يرتفع في مرحلة الشباب ويقل لدى الأكبر سناً وذلك لان الموظفين الشباب لديهم خبرة أقل بينما يتميز الكبار بأنهم أكثر خبرة وثباتاً واتزاناً ومفهوماً للحياة وأكثر تعرضاً للضغوط والإحترق .

3/ الحالة الاجتماعية : يعاني الأعزاب أكثر من المتزوج أما المطلق فهو بين هاتين المجموعتين .

4/ التعلم : أنتضح أن الضغوط الإنفعالية تزداد لدى المعلمين الجامعيين الذين لم يحصلوا علي 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 للإحترق النفسي بأنه غير حازم في التعامل مع الآخرين ، قلق ، خائف ، غير صبور ، يغضب بسرعة ، ويحبط باي عائق ، طموحه ضعيف وأهدافه غير محددة وغير واضحة. (مفتاح محمد، 2010 : 95).

أعراض الإحترق النفسي:

تشتمل الأعراض المصاحبة لحالة الإحترق النفسي علي ظواهر متعددة يمكن أن نوضح أبرزها بالنقاط الآتية:

1/ الإحساس بالفشل:

إن إحساس المرأة بالفشل سواء في المجال الشخصي أو الأسري أو المجال المهني من الظواهر المصاحبة للاحتراق النفسي . وعادة يتكون هذا الإحساس نتيجة لمرور المرأة بخبراتغير سارة ، وذلك لعدم إمكانية تحقيق مايطمح إليه من آمال ورغبات . وقد يترتب علي الإحساس بالفشل أن يكون مفهوم المرأة عن ذاتها سلبياً فتحس بالنقص والدونية ، وذلك من شأنه أن يفقدها ثقتها بنفسها وتتحاشي الناس وتخشاهم ، وكل ذلك يؤدي إلي سوء التوافق .

2/ الغضب والعناد :

يتميز الإنسان السوي الذي يتمتع بالصحة النفسية بسمة الثبات الإنفعالي ، حيث تتمثل هذه السمة في قدرة الفرد علي تناول الأمور بأناه وصبر وعدم أنفعال والعقلانية في مواجهة الأمور والمواقف ، كما أن الشخص الثابت أنفعالياً يتسم بالرزانة والقدرة علي كسب ثقة الآخرين ، في حين أن المرأة التي تعاني من ظاهرة الإحتراق النفسي تتميز بالإستفاد العاطفي (الإنفعالي) ، ويعني ذلك إنها تستنفذ وتكون سريعة الإثارة ومن هنا فإن الغضب والعناد يطبعان سلوكها وتصرفاتها اليومية .

3/ الإحساس بالتعب معظم اليوم:

تجدر الإشارة الي أن الصحة النفسية هي تفاعل بيولوجي نفس إجتماعي ولهذا فإن المرأة التي تعاني من ظاهرة الاحتراق النفسي تتميز بإحساسها بالتعب معظم اليوم ذلك لأن ماتعيشة من حالة نفسية تؤثر بشكل أو بآخر في أداء الأجهزة الجسمية لوظائفها الحيوية.

4/ فقدان الأحساس الإيجابي نحو الآخرين :

الإنسان كائن إجتماعي وهذا يعني أن علي الفرد أن يحس بمسؤوليته إزاء الآخرين ، وإزاء المجتمع بقيمه ومفاهيمه ، وفي هذه الحالة يكون الشخص غيرياً (أي يهتم بالغير) ومن ثم يبتعد عن الأنانية . لكن في حالة احتراق المرأة نفسياً فإنها تفقد الإحساس الإيجابي نحو الآخرين وبذلك تكون منغلقة علي ذاتها وتعيش حالة من العزلة وعدم التوافق الإجتماعي . وهذا من شأنه أن يؤثر في مفهوم المرأة لذاتها وذلك لأن الذات تتكون خلال التفاعل المستمر بين الفرد والبيئة التي يعيش فيها وخاصة ذلك الجزء من البيئة الذي يتشكل من الآخرين المحيطين بالفرد بإعتبار أنهم مصدر لإشباع الفرد أو لإحباطه فمن خلال تقدير الآخرين ومن إشباعهم لحاجاته أو إحباطهم لتلك الحاجات ومن ثوابهم وعقابهم للفرد ومن تقبلهم للفرد أو نبذهم له يكون الفرد مفهومه عن ذاته، وعليه تعد العلاقات الإجتماعية سناً وجدانياً هاماً وأحد مقومات الصحة النفسية ، فالمرأة كما هو الحال كأبي إنسان آخر بحاجة شديدة الي الشعور بالإنتماء وإلي تقبل الآخرين وتقديرهم لها وإعترافهم بها وإذا ماكانت العلاقة بين المرأة وزميلاتها أو أفراد الأسرة علاقة سيئة متدهورة فإن هذا سوف يؤثر في معنوياتها ومن ثم في توافقها الشخصي (جاجان جمعة، رشيد حسين، 2013 : 48-49)

5/ عدم المرونة ومقاومة التغيير :

تعد المرونة سمة من سمات التوافق في حين التصلب سمة من سمات عدم التوافق ، ويشير مفهوم التصلب بوجه عام إلي العجز النسبي عن تغيير المرء لتصرفاته وإتجاهاته عندما تتطلب الظروف الموضوعية ذلك " والشخص المتصلب الشخصية ، هو الذي لا يستطيع التكيف مع المواقف الإجتماعية الجديدة ، أو مع التغيرات التي تطرأ علي تلك المواقف.وعليه يتميز سلوك المرأة التي تعاني من الإحتراق النفسي بالتصلب أي تكون علي نقبض المرأة المتمتعة بالصحة النفسية والتي تتصرف في أمور

حياتها بشكل متوازن ومرن ولهذا تكون المرأة المحترقة نفسياً متطرفة في اتخاذ القرارات ، وفي الحكم علي الأمور في حين تتميز الشخصية السليمة بالإبتعاد عن التطرف وهذا من شأنه أن يجعل الفرد (مسايراً مغايراً) أي يساير الآخرين في بعض المواقف وفي الوقت نفسه قد يغيرهم في مواقف أخرى وهذا يعني أنه لا يكون مسايراً علي الدوام (تابعاً) ولا يكون رافضاً ومغايراً علي طول الخط (متصلباً) . (جاجان جمعة ، رشيد حسين، 2013:50-51).

مراحل حدوث الاحتراق النفسي :-

الاحتراق النفسي لا يحدث وضعه واحدة ، ولكنه يمر بعدد من المراحل ، حتي يصل الفرد إلي ذروة المعاناة بالاحتراق النفسي وتتمثل هذه المراحل في الآتي:

المرحلة الأولى :

وتعرف بمرحلة الإستشارة الناتجة عن الضغوط ، أو الشد العصبي الذي يعايشه الفرد في عمله ، وتربط بالأعراض التالية:-

1/ سرعة الإنفعال.

2/ القلق الدائم.

3/ فترات من ضغط الدم العالية.

4/ الأرق.

5/ النسيان.

6/ صعوبة التركيز.

7/ الصداع.

المرحلة الثانية :

وتعرف بمرحلة الحفاظ علي الطاقة ، وتشمل هذه المرحلة بعض الإستجابات السلوكية مثل:-

1/ التأخر عن مواعيد العمل.

2/ تأجيل الأمور المتعلقة بالعمل.

3/ زيادة في استهلاك المنبهات.

4/ الإنسحاب الإجتماعي.

5/ الشعور بالتعب المستمر.

المرحلة الثالثة :

وهي مرحلة الإستنزاف ، أو الإنهاك ، وترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل :-

1/الإكتئاب المتواصل.

2/ إضطرابات مستمرة في المعدة.

3/ تعب جسيمي مزمن.

4/إجهاد ذهني مستمر

5/صداع دائم.

6/ الرغبة في الإنسحاب النهائي من المجتمع

7/ الرغبة في هجرة الأصدقاء

وليس من الضروري وجود جميع الأعراض بكل مرحلة للحكم بوجود الإحتراق النفسي ولكن ظهور

عرضين أو أكثر في كل مرحلة يمكن أن يشير إلي أن الموظف يمر بأحد مراحل الإحتراق النفسي.

(www. Texmed.org , 2006) .

طرق خفض مستوى الاحتراق:

هنالك دراسات تشير إلي طرق تخفيف الضغط والاحتراق النفسي لدي العاملين وقد أظهرت عدداً من هذه الطرق التخفيف من ضغط العمل وبالتالي الوقاية من الاحتراق النفسي ومنها:

- 1/ اخذ إجازات باستمرار.
- 2/ ممارسة التمارين الرياضية مثل الركض والسباحة.
- 3/ إجراء بعض التمارين لتخفيف الضغط مثل تدليك العضلات والتنفس العميق.
- 4/ ممارسة الهوايات المختلفة وحضور الأنشطة الترويحية.
- 5/ تكوين علاقات شخصية مع زملاء العمل.
- 6/ تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينياً.
- 7/ محاولة تجديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل.
- 8/ اللجوء إلي خلق روح المداعبة والنكتة أثناء العمل معن محمود ، 2008 : 104 - 105) .

علاقة الاحتراق النفسي ببعض المفاهيم الأخرى:

للاحتراق النفسي مجموعة من الأعراض التي يستدل منها علي حدوثه ، والتي تميزه عن غيرها من المصطلحات التي سيرد ذكرها حتى لا نخلط أعراضه بأعراض بعض المصطلحات الأخرى وهي:

1/ الاحتراق النفسي والضغط النفسي:

كلاهما يعبران عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي والبدني ، ولكن يختلف الإحتراق عن الضغط فغالباً ما يعاني "المعلم" من ضغط مؤقت ويشعر كما لو كان محترقاً نفسياً لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور . فقد يكون الضغط داخلياً أو خارجياً ، وقد يكون طويلاً أو قصيراً ، وإذا

طال هذا الضغط فانه يستهلك أداء الفرد ويؤدي إلي إنهيار في وظائفه ، أما الاحتراق فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغط سبباً في الاحتراق النفسي إذا ما استمر ، ولم يستطيع الفرد التغلب عليه.

2/ الاحتراق النفسي والإجهاد النفسي:

الإجهاد عبارة عن عبء إنفعالي زائد ، ناتج عن تعرض الفرد لمطالب زائدة ، فتؤدي إلي الإنهاك البدني والنفسي.

الإجهاد النفسي يمثل أحد مكونات الاحتراق النفسي كما يعتبر عرض من أعراضه العديدة.

3/ الاحتراق النفسي والقلق النفسي:

القلق عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد علي أنها عدائية ، قد تلتبس هذه الأعراض بمظاهر الاحتراق النفسي والذي من مظاهره فقدان الإهتمام بالآخرين و الشك في قيمة الحياة ، وفقدان العلاقات الإجتماعية ، إلا أن الشعور بالقلق قد يتكون لدي الفرد منذ مرحلة الطفولة بعكس الاحتراق النفسي ، فهو مفهوم مرتبط بالأداء الوظيفي والمهني ويكون الفرد في مرحلة الرشد. (أم ضيب ، 2008 : 22)

الوقاية من الاحتراق النفسي:

حالة الاحتراق النفسي ليست بالدائمة وبالإمكان تفاديها والوقاية منها .ويعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والإسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكملة للجهود المؤسسية في تفادي الاحتراق النفسي .وبصورة عامة ، يوصي الباحثون بإتباع الخطوات التالية :

1/ إدراك أو تعرف الفرد علي الأعراض التي تشير إلي قرب حدوث الاحتراق النفسي .

2/ تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باللجوء إلي الإختبارات التي توضح له الأسباب.

3/ تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة ، من الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة .

4/ تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها :

تكوين صداقات لضمان الحصول علي دعم فني إجتماعي ، إدارة الوقت ، تنمية هوايات، مواجهة الحياة كتحدي للقدرات الذاتية ، الإبتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك ، الإستعانة بالمتخصصين ، الإعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها .

5/ تقييم الخطوات العملية التي إتبعها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم علي مدي فعاليتها وإتخاذ بدائل إذا لزم الأمر (عسكر ، 2003 : 127)

المبحث الثاني

الأداء الوظيفي

الأداء لغة : أدي الشي أي قام وقضاه (محمد بن ابي بكر، 1988: 560)

الاداء اصطلاحاً : الأداء هو مايقاس من السلوك (جمال الدين ابن منظور، 1891: 1760)

الأداء الوظيفي:

هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسئولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة (عبدالكريم بن زروق ، 2009: 1).

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي :

هو القيام بتأدية وإنجاز المهام الأساسية المطلوبة منه داخل الوظيفة أو خارجها ، وما يتصل بهذا المهام من أنشطة وتفاعلات وأدوار سواء كان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة وبحيث يمكن قياس ذلك في إطار معايير تحدد مسبقاً .(محمد عبدالوهاب ، 2014:54).

الأداء هو النتائج التي يحققها الموظف أو العامل وأداء العامل أو الموظف هو مايقوده من واجبات وما يتحمله من مسؤوليات بالنسبة للوظيفة التي يشغلها . أو بمعنى آخر هو حصيلة نشاط الموظف أو العامل في وظيفته أو العامل في وظيفته أو ما يكلف به من مهام وظيفيه أو عمل(حمدعبدالرحمن ، 2010:195)

كذلك يعرف بأنه " عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد ، أو مؤسسة ويتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل لتحقيق هدف أو أهداف محددة" (عقلة محمد ، اسامة محمد ، 2001:49).

كما عرف (اندرود) الأداء بأنه: تفاعل لسلوك الموظف ، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته
(عادل باجاير ،2006:24).

كما عرف (هانز) الأداء بأنه : الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال.

تعريف الأداء الوظيفي:

ويعرف الأداء الوظيفي بأنه تنفيذ العامل لأعماله ومسئوليته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط
وظيفته بها ، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنطقة (ناصر عبدالخالق ، 2009 :11).

ويمكن تعريف الأداء الوظيفي علي أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة ويعكس الكيفية التي
يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهود ، فالجهود يشير إلي
الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس علي أساس النتائج (راوية حسن ، 2003 : 209).

وهو:قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية
يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ، نوعية الجهد ، ونمط
الأداء(عاشور أحمد ، 2005 :101).

وينظر الي الأداء علي أنه مدي الحصول علي الحقائق والبيانات المحددة التي من شأنها أن تساعد علي
تحليل وفهم تقويم أداء العامل لعمله في فترة زمنية محددة وتقدير مدي كفاءة القيمة والعملية للنهوض
بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله الحاضر ، وفي المستقبل (منصور أحمد ،2009 : 90).

عناصر الأداء :

يتكون الأداء بشكل عام من عدة عناصر يمكن تلخيصها فيما يلي :

1/ المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المهارات المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة للوظيفة
والمجالات المرتبطة بها .

2/ نوعية العمل : وتشمل الدقه والنظام والتمكن التقني والقدرة علي تنظيم العمل والتحرر من الأخطاء .

3/ كمية العمل : وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز .

4/ المثابرة والثوق : ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة علي تحمل المسؤولية وإنجاز

الأعمال في مواعيدها ، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه . (عمار بن عيش:2012،34)

مقاييس تقييم الأداء:

إن وجود خطة دون وجود برنامج للأداء وآلية للتنفيذ محكوم عليها بالفشل .ولا بد أن تتم موازنة الأداء

من خلال برامج تنفيذ يرتبط فيها المدخلات بالمخرجات فالموازنة تتمثل في إختيار كيفية إنفاق الأموال

والموارد ويحكم هذا الإختيار الهدف المراد تحقيقه والعائد المتوقع في مقابل الإنفاق ، والبدايل المتاحة

التي يمكن من خلالها تحقيق ذلك ، ومقاييس التفضيل بينها طبقاً لأولويات أهداف المنشأة .أي يحقق

الأداء مخرجات المنشأة ويمثل البرنامج همزة الوصل أو البديل المختار للربط بين هذه المخرجات وبين

الأهداف المحددة .

أهم مقاييس الأداء :

1/ الكفاءة

2/ الفعالية ،

3/ الإنتاجية

4/ وقت الإنجاز

5/ القيمة المضافة

6/ النتائج

7/ الجودة . (حمد عبدالرحمن ،2010:218-220)

خطوات قياس الأداء :

الخطوة الأولى : التعرف علي طبيعة العمل المراد قياس أداء العاملين فيه وهو مايعني تحليل ووصف وتصنيف وتقييم الوظائف .

الخطوة الثانية : تحديد أسس أو معايير التقييم وإعلام المقيمين بها ولا بد أن تكون هذه المعايير واضحة كماً ونوعاً في أذهان الطرفين من عاملين ومشرفين لاتخرج هذه الأسس عن:

أ/ الصفات الشخصية التي يتحلي بها العاملون والتي قد تؤثر علي مستويات أدائهم ، ومن تلك الصفات مستوي الدافعية والقدرة علي المبادرة والحماس للعمل .

ب/ السلوك والتصرفات الفعلية التي يقوم بها العامل كعدد الطلبات أو الخدمات التي يدقها أو يقدمها أو عدد المكالمات التلفونية التي يستقبلها أو عدد المقابلات التي يقوم بها وما الي ذلك من وحدات العمل .

ت/ النتائج التي يصل اليها أو يحققها العامل كنسبة الربح أو التكلفة أو مستوي رضاء المتعاملين معه وذلك حسب القطاع أو الوظيفة التي يعمل بها العامل أو الموظف .

ث/ قياس الأداء بالطرق المناسبة سواء الملاحظة المباشرة أو التقارير الإحصائية الشفوية أو الكتابية .
الخطوة الثالثة : إطلاع المرؤوس ومناقشته بالتقرير عن أدائه.

الخطوة الرابعة : إتخاذ الإجراءات المناسبة لتصحيح المسار وتلافي أي خروج عن المعايير المحددة

(منير نوري ، فريد كورتل، 2011: 329-330)

تقييم الأداء:

يعرف بيتش تقييم الأداء بأنه "العملية التي تتضمن الإجراءات المنظمة لتقييم أداء العاملين في أعمالهم الحالية وبحث إمكانية تنميتها وتطويرها في المستقبل" (عبدالحميد عبدالفتاح، 2008: 258)

تقييم أداء العاملين :

تقييم أداء العاملين هو نشاط يقوم به كل مدير لكي يحدد من خلاله درجة فعالية مرءوسيه في أداء العمل ، ويهدف تقييم الأداء الي تشجيع الأداء الجيد وعلاج الأداء السيئ ومن المتوقع أن ينال ذو الأداء الجيد عوائد وحوافز معينة مثل الإعتراف بهذا الأداء والشكر والعلوة والترقية والمعاملة الطيبة ، أما ذو الأداء السيئ يحتاجون الي التوجيه وربما التوبيخ وقد يكون ذلك عقبة في سبيل تقدمهم في مستقبلهم الوظيفي والترقية.

طرق تقييم الأداء:

يمكن للمدير أن يستخدم عدة طرق لتقييم الأداء ومن أشهرها واوسعها انتشاراً قائمة معايير التقييم والتي

يمكن للمدير أن يستخدم المؤشرات التالية:

1/ معدلات أو عدد ساعات التأخير بدون إذن.

2/ معدلات أو عدد أيام الغياب بدون إذن.

3/ عدد أيام الأجازات المرضية والعارضة.

4/ عدد حالات الشكاوي من العملاء المتعاملين مع المرءوسين.

5/ عدد حالات النزاع والصراع مع الزملاء.

6/ عدد حالات لفت النظر والإنذار.

7/ كمية الإنتاج، في حالة عدم وجودها في قائمة معايير التقييم.

8/ جودة الإنتاج في حالة عدم وجودها في قائمة معايير التقييم (احمد ماهر، 2011:371)

استخدامات تقييم الأداء :

1/ تطوير وتنمية الأداء .

2/ اتخاذ قرارات النقل والترقية.

3/ تنظيم المكافآت.

4/ التدريب وتنمية الكفاءات.

5/ تخطيط وتنمية المسار الوظيفي.

6/ عمليات الإختيار والتعيين.

7/ تصحيح المعلومات.

8/ تصحيح أخطاء تصميم الوظائف.

9/ إتاحة الفرص العادلة للعاملين.

10/ دراسة أثر العوامل الخارجية (عبدالحميد عبدالفتاح، 2008:262-263)

الصعوبات التي يواجهها تقييم الأداء :

من المآخذ الرئيسية علي التقييم عموماً أنه نتيجة لصعوبة وضع معايير أداء مناسبة يسلك بعض المديرين منهجاً يقومون فيه بتقويم صفات أخرى بصفة شخصية كروح التعاون أو عادات العمل وما إلي ذلك وليس العمل نفسه الذي يوديه العامل والمسألة الأخيرة بهذا الصدد قصور نظام التقييم عن وضع حوافز تتناسب مع الفروق في الأداء ، إذ يلاحظ في كثير من أنظمة الخدمات أن الفروق بين العامل الجاد والعامل الكسول لا تشكل حافزاً قوياً للعامل المخلص لبذل مزيد من الجهد لذلك هو بطبيعته جاد وطموح ولديه حاجة قوية للإنجاز بينما لم تقع خسارة كبيرة علي الموظف الكسول تجعله يراجع نفسه ويغير مسلكه.

ولو كان من الممكن تقييم جميع الأفراد العاملين علي أساس عدد الوحدات المنتجة أو قيمة المبيعات أو غير ذلك من المعايير الموضوعية لأصبح دور عملية التقييم بسيطاً إلا أن معظم حالات التقييم تتم علي أساس التقديرات الشخصية مما يعرض عملية التقييم للكثير من الأخطاء منها:

1/ التحيز من جانب المقيم للعوامل التي يفضلها.

2/ التأثر بسلوك الأفراد قبيل فترة التقييم.

3/ التحيز الشخصي.

4/ الإتجاه إلي التقييم بعيداً عن الحقيقة.

مشكلات تقييم أداء العاملين :

طالما ان تقييم اداء العاملين يتم عن طريق الفرد لذلك عادة مايتعرض لعدد من الاخطاء او اوجه الضعف وبعض من هذه الاخطاء يكون شائعاً في بعض طرق التقييم عن الاخري كما يتضح من مناقشتنا لهذه الاخطاء علي الوجه التالي :-

تأثير الهالة :

ان مضمون هذا التأثير هو اتجاه معظم القائمين علي التقييم باتاحة الفرصة لإحدي خصائص التقدير ان تؤثر بدرجة كبيرة علي باقي الخصائص الاخري وبالتالي علي التقدير الكلي للكفاءة .فهناك الكثير من المشرفين الذين يميلون الي اعطاء الفرد نفس التقدير الذي يعطي لكل العوامل وهنا يتم الحكم علي كفاءة الشخص وفقاً لصفة او خاصية واحدة والتي تشكل التقدير الكلي للكفاءة . وتعتبر طريقة التقدير علي اساس المقياس المدرج اكثر الطرق تعرضاً لتأثير الهالة . هذا ويمكن التقليل من تأثيرها الي اقل حد ممكن اذا قام المشرف بالحكم علي مرؤسية علي اساس عامل واحد او صفة واحدة قبل الاستمرار في العملية وتناول العامل التالي وباستخدام هذه الطريقة يمكنى الاخذ في الاعتبار كل الافراد نسبياً فيما يتعلق بمقدار معين او كل واحد بالنسبة لصفة واحدة .

الميل للتساهل والتشدد :

يتجه بعض المشرفين الي السخاء او التشدد في تقديراتهم معني ذلك انهم يعطون تقديرات عاليه او منخفضة لمرووسيهم . ان ذلك يعتبر خطأ شائعاً بدرجة كبيرة في برنامج التقييم . الامر الذي يقلل من قيمته واهمية ويمكن ان يكون سبباً في نشوء النزاعات الشخصية للفرد القائم بالتقدير ويمكن التغلب علي ذلك جزئياً من خلال عقد لقاءات او اجتماعات او حلقات تدريب للقائمين علي التدريب وبالتالي يمكن ان يتوصلوا الي اتفاق عام حول ماهو متوقع بالفعل من مرووسيهم . ان الحكم علي اداء العاملين في احد الاقسام بدرجة عالية مقارنة بالمتواجد في قسم آخر قد لا يعكس الاختلافات الحقيقية في قدراتهم ومساهماتهم في العمل بقدر مايكشف عن تساهل المدير في القسم الاول وتشدد المدير في القسم الثاني .

العلاقات الشخصية المتداخلة (التحيز) :

ان شعور المشرف تجاه كل شخص من مرووسية سواء كان ذلك الشعور بالولاء او الكره له تأثير كبير علي تقديراته لادائهم ويظهر ذلك بوضوح في المواقف التي تكون فيها المقائيس الموضوعية للأداء غير متاحة او من الصعب اعدادها .

الاتجاه الوسط في التقدير :

يميل البعض الي ناحية الوسط في التقدير وغلبا مايكون السبب في هذا الاتجاه هو الوسط في تقدير الكفاءة راجعاً الي نقص المعرفة بسلوك الافراد الذين يتم تقدير كفاتهم او انه غير مدرك لاداء بعض العاملين او عدم توفير المعلومات الكافية للتقدير ، او توافر الوقت لوضع التقدير علي اساس موضوعية سليمة ، او عدم اهتمامه بوضع تقدير سليم .

التأثيرات التنظيمية :

هناك يكون التأثير التنظيمي بجانب الاعتبارات الشخصية في عملية التقسيم نجد ايضا ان التقديرات الخاصة بالكافة تتوقف حسب المجال الذي سوف تستخدم عنة نخبة بواسطة الادارة . فبصفة اساسية نجد ان القائمين علي التقدر ياخذون في اعتبارهم الاستخدام النهائي لبيانات التقدير وذلك عند اعداد كفاءة مرؤوسيههم . فان ادركو ان الترقيات وزيادة الاجور سوف تتوقف علي تقدير الكفاءة ، فانهم يميلون الي التقدير علي اساس مرتفع وذلك من منطلق النظرة الي ان المشرفين الاكفاء هم الذين يجاهدون دائما من اجل مصلحة مرؤوسيههم بالاضافة الي تقادي النظرة السلبية للمشرف وذلك اذا حصل العاملون في اقسام اخري علي زيادات في الاجر تفوق الزيادة التي حصلوا عليها نتيجة عملية التقدير.(جمال الدين محمد ، 452:2003-455).

العلاقة بين الرضا ومستوي الأداء:

إن من البديهي أن نفترض أن هناك علاقة مباشرة بين الرضا الوظيفي ومستوي الأداء فالعامل الراضي يفترض أن ينتج أكثر وان يؤدي عمله بشكل أكثر اتقاناً من العامل غير الراضي، وقد اهتم الباحثون بهذا الأمر ويعتبرون فكتور فروم من مؤيدي هذا الافتراض الا وهو وجود علاقة سببية بين الرضا والأداء أذ يري أن الرضا الوظيفي يعكس جاذبية العمل وبالتالي يقلل من فرص تركه للعمل خارج المؤسسة أو التغيب والتمارض والأهمال وما إلي ذلك. يتضح من هذا أنه يجب علي المديرين توفير الحوافز المناسبة للعاملين ذوي الأداء المتميز لأنه يعزز شعورهم النفسي بالرضا ويحفزهم لمزيد من العمل ويشجع التنافس الشريف بينهم. أما مسألة تأثير الرضا الوظيفي علي استقرار العاملين وتقليل تغييبهم عن العمل فهي ظاهرة أقل جدلاً ولذلك فان هذا السبب لوحده يكفي لأن تحرص إدارات شؤون الموظفين علي توفير المزايا الممكنة وخاصة في مجال تحسين أساليب الإشراف ونمط القيادة للعاملين لأن ذلك يعفيها من تكلفة البحث وأختيار وتعيين وتدريب موظفين جدد.

إن المنظمة التي لديها الحس الإداري يجب أن تنظر إلى ظاهرة تسرب العاملين سواء بشكل جزئي التمثيل في التغيب أو بشكل كلي المتمثل في الانتقال إلى مؤسسات أخرى داخلية وخارجية نظرة جديدة لأنها ظاهرة تستحق الدراسة لذلك لا يجب تجاهل أو التقليل من أهمية هذه المشكلة والتأكد من أن جزءاً ليس ببسيير من هذه المشكلة يعود لأساليب التعامل في اتخاذ القرارات والعدالة في التوظيف وتولي المسؤوليات والوظائف الإدارية(منير نوري، فريد كورتل، 2011:342-343).

المبحث الثالث

المرأة العاملة

المرأة العاملة:

هي المرأة التي تخرج خارج البيت للعمل في منصب شغل (سوزان أحمد، 2011: 3).

التعريف الإجرائي للمرأة العاملة:

المرأة منذ الأزل كانت وستبقى رغم كل الظروف والنظريات تمثل جزء مهم من المجتمع وتشكل قطاعات لا يستهان بها في الأعمال المهنية المختلفة ، أسرتها في تحمل المسؤولية ويقع عليها عبء الحياة من خلال معاشتها مع أسرتها وهي تعيش في ظل التغيرات التي طرأت علي كافة مناص الحياة ورغم ذلك إستطاعت الحصول علي كثير من الإستغلاية والحرية مما يجعل حقوقها تمتد إلي مجالات عديدة واكسبها قوة أكبر في القرارات الأسرية وتوفير قدر من إتباع الحاجات النفسية والإجتماعية الضرورية بتوافر علاقات ناجحة مع الآخرين. فأصبحت المرأة تشاطر الرجل في الحياة الإجتماعية والمادية والسياسية وقد إستطاعت أن توفق بين عملها ومسئولياتها الأخرى فأصبحت تدير بعض الوزارات والشركات وغيرها ، ولها وضع في السياسة أكثر مما كان في السابق وهذا أن دل فإنما يدل علي جدارتها ومواكبتها للتقدم العلمي والتكنولوجي في البلدان ولها الدور الفعال في تقدم وأزدهار بلدها. وتري الباحثة أن المرأة العاملة أستطاعت أن تثبت لنفسها وللمجتمع كم هي كفؤ للقيام بدورها الإيجابي الفعال ودخولها في مجالات الحياة المختلفة ، فالعمل يعطي المرأة الإحساس بالأهمية والقيمة والقدرة علي الإنتاج وتحسين نظرتها لنفسها وجعلها تعيش حياتها بالطريقة التي تفضلها.

حقوق المرأة في الإسلام:

أن الإسلام قد كرم المرأة وكفل لها حق الحياة ونهي عن تلك البربرية التي كانت سائدة في الجاهلية إلا وهي: وأد البنات ومنع المرأة من الحقوق ما رفع مكانتها وأعلي من شأنها بالنسبة لما كانت عليه قبل الإسلام ، ومن الواضح جلياً أن الإتجاه السائد في الخطاب القرآني وفي الحديث النبوي الشريف هو المساواة التامة فيما يختص بالعبادات والواجبات الدينية ، كذلك فيها الإسلام بالتكريم بوصفها أمماً ومنحها مكانة سامية في الجنة كما جاء في الحديث الشريف "الجنة تحت أقدام الأمهات".

كذلك جاء في القرآن الكريم كثير من الآيات ومن المصطلحات التي تؤكد المساواة بين الرجل والمرأة وتكليف المرأة بنفس ما كلف به الرجل فيما عدا ما يتنافي مع طبيعة المرأة وتكوينها الفيزيائي والبيولوجي مثل الجهاد في سبيل الله حيث أن الجهاد فرض كفاية وليس فرض عين وأعفي الله سبحانه وتعالى المرأة من مسئوليته الجهاد. ومن هذه المصطلحات التي تؤكد المساواة بين الرجل والمرأة عبارات فيها ضبط قياس وتطابق القوي مثلما جاء في الآية الكريمة { وَالْحَافِظِينَ فُرُوجَهُمْ وَالْحَافِظَاتِ وَالذَّاكِرِينَ اللَّهَ كَثِيرًا وَالذَّاكِرَاتِ أَعَدَّ اللَّهُ لَهُم مَّغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا } {صدق الله العظيم} (الآية 35 سورة الأحزاب).

وكان يمكن الإكتفاء بجمع المذكر فقط حيث أنه من المعروف في قواعد اللغة العربية أن جمع المذكر يشمل المذكر والمؤنث ولكن حرص الخطاب القرآني علي تكرار جمع المؤنث للتأكيد علي أن النساء لهن مثل الرجال من أجر وثواب . وكذلك الآيات (لِلرِّجَالِ نَصِيبٌ مِّمَّا كَتَبْتُمْ وَلِلنِّسَاءِ نَصِيبٌ مِّمَّا كَتَبْتُمْ) (هن متاع لكم وأ و انتم متاع لهن) (هُنَّ لِبَاسٌ لَكُمْ وَأَنْتُمْ لِبَاسٌ لَّهُنَّ) وهذا التطابق أو السيمتريا في الآيات الكريمة ما هي إلا تأكيد علي التكافؤ والتكامل بين الرجل والمرأة.وعبر التاريخ الإسلامي شاركت المرأة المسلمة مع الرجل جنباً إلي جنب في الكفاح لنشر الإسلام والمحافظة عليه فقد أشتركت المرأة المسلمة

في أول هجرة للمسلمين إلى الحبشة وكذلك في الهجرة إلى المدينة المنورة وخرجت مع الرجال في الفترات التي قادها الرسول (ص) لنشر الإسلام واشتركت في ميادين القتال ليس فقط لتمرير الجرحى بل للمقاتلة بالسيف أيضاً بالرغم من أنها معفاة الجهاد ومن حمل السلاح. والتاريخ الإسلامي يؤكد لنا أن أول شهيدة في الإسلام هي امرأة تمسكت بالدين الإسلامي وبالتوحيد وأستشهدت وهي تردد (أحد .. أحد) وهي الشهيدة سمية من آل ياسر عليهم السلام ، كما اشتركت النساء في مبايعة الرسول (ص) والمبايعة أو البيعة معناها الإنتخابات أو التصويت طبقاً لمصلحتنا الحديثة وقد بايعت النساء المسلمات النبي (ص) في بيعة العقبة الأولى والثانية طبقاً لما ذكرته السنة. كما منع الإسلام المرأة حق الذمة المالية قبل كل الحضارات الأخرى التي كانت تعتبر المرأة ملكاً لزوجها يتصرف هو في مالها بحرية وليس لها الحق في مراجعته. (العشماوي ، 2005 : 138 - 175) .

دوافع المرأة إلى العمل :

لقد أثبتت كثير من الدراسات أن خروج المرأة للعمل كان الدافع إليه الحاجة الاقتصادية ، وان كان هذا الدافع تغيير لزيادة فرص التعليم وإتساع مداه وزيادة عدد العاملات ، والتغيير الذي حدث في مفهوم دور المرأة والمقصود بالحاجة الاقتصادية هو حاجة المرأة الملحة والشديدة لكسب قوتها بنفسها أو لحاجة أسرتها لدخلها، والإعتماد عليه في معيشتها أو في رفع مستوي معيشتها. (عوض ، 2010 : 39) .

مشاركة المرأة في الحياة العامة:

مما لا شك فيه إن مشاركة المرأة العاملة في الحياة العامة تسهم في تنمية المجتمع وأن وضعها في كل زمان ومكان يتأثر ويتكيف حيث الظروف الإجتماعية والأقتصادية والسياسية في بلادها وتحكمها النظم والقوانين السائدة ومن أبرز مشاركة المرأة هي:

مشاركة المرأة في العمل الإجتماعي:

لعب الإستعمار دوراً رئيسياً في الإبقاء علي تخلف المرأة وجعل المسافة شاسعة بينهما وبين الرجل في خطوة نحو التقدم ، المستعمر يعلم أن المجتمعات لا تنهض بنصف مواطنيها الأمر الذي يطيل من عمره قابضاً علي زمام الأمر ، بدأ الإستعمار التعليم الأولي بالبلاد قاصداً علي الولد دون البنت علي علم بأن التعليم بالسودان بدأ دينياً بتوفير الخلاوي للولد والبنت علي حد سواء ويضطلع بإدارة مؤسساته الدينية الرجل والمرأة . وبدأ تعليم الأولاد بطيئاً ومختصراً بالقدر الذي يلبي حاجة الحكام في توفير بعض العمال وصغار الموظفين وجعل المستعمر من عادات وتقاليد المجتمع ومن الدين مبرراً لأهمية تعليم البنات فأرتفع الوعي العام بأهمية تعليم المرأة ومشاركتها في العمل الإجتماعي الذي يشمل المنظمات الطوعية وحملات التوعية ومحو الأمية وبرامج الدعوة وتأسيس المدارس ورياض الأطفال وتقوية العلاقات الإجتماعية والعمل في الجمعيات والأحزاب السياسية وكافة مؤسسات المجتمع المدني .

مشاركة المرأة اقتصادياً:

في بعض المجتمعات يعترف للمرأة بدورها الأسري فقط أي بدورها كزوجة وأم وربة منزل ، بينما يتم تجاهل لما تقوم به من أعمال إنتاجية داخل البيت وخارجه وتشمل مشاركة المرأة في النشاطات الاقتصادية كالزراعة والصناعة والعمل في القطاع العام والخاص والأعمال اليدوية والأسرة المنتجة وجمعيات ربات البيوت الخيرية.

مشاركة المرأة في مجال العمل:

إنحصر عمل المرأة في بداياته في مهنتي التعليم والتمريض ولم يسمح للمرأة بإمتهان مهن أخرى ، وذلك لعدم قناعة المجتمع بأهمية خروج المرأة للعمل بجانب عدم تأهيل المرأة بقدر ما تحدد لها من مهن وهذا ما يحيط بها من ظلم ومشاكل ولكن بالرغم من الظلم إلا أنها حققت العديد من المكتسبات التي تتمتع بها اليوم في كافة المجالات . (حيدر ابراهيم ، 2003 : 2) .

أ/ عمل المرأة في التدريس:

التدريس أول مهنة عملت فيها المرأة السودانية منذ أيام الفونج كان عدد النساء الفقيهات والشيخات كبيراً وأثرهن في المجتمع أكبر وكما عارض المجتمع تعليم البنت عارض إلتحاقها بالعمل إعتقاداً بأنه يفسد الفتاة ويتيح لها فرصاً للحرية والتخلي عن العادات والتقاليد كما أن العمل يستدعي إختلاطها بالرجال وهو أمر يرفضه المجتمع ، ولكن المرأة السودانية ومن ورائها الذين يؤمنون بأن تطور المجتمع لا يتم إلا بمشاركتها . وتطور عمل المعلمة من المرحلة الأولية إلي المرحلة العليا بتطور التعليم ، وأخذت فرص العمل تزداد أمامها ولقد اقتنع المجتمع بضرورة عمل المرأة في التدريس بعد إقناعه بضرورة تعليم الفتاة السودانية ، وقد لعبت المعلمات دوراً في العمل الوطني العام وفي العمل النسائي والنقابي بهدف تحسين أوضاعهن وإيجاد الوضع اللائقهن في المجتمع وفي توسيع فرص التعليم للصغار والكبار ممن لم ينلن حظاً من التعليم ، ورغم المعاناة التي كنّ يتلقينها من الإدارة البريطانية مثل النقل إلي المناطق البعيدة وتارة تعطيل العلاقات والترقيات وأحياناً الفصل من العمل إذا كانت المعلمة من النوع النشط المتحمس إلا أنها لم تؤثر فيهن فقد ظلت المعلمة رائدة العمل الإجتماعي والسياسي وكان لمجهوداتها ومجهودات زملائها في مجال العمل الأخرى اليد العليا في كسب المرأة وضعاً مميزاً في التاريخ المعاصر .

ب/ عمل المرأة في المهن الطبية :

مع حركة تحرير الرقيق التي نشطت عند نهاية الحكم التركي في السودان أي في أواخر القرن التاسع عشر بدأ إستغلال المرأة السودانية بالتمريض ونجحت فيها نسبة لمقدرتها الفائقة علي العناية بالآخرين . لم تبدأ بالتمريض لأنه يحتاج إلي تدريب لكنها بدأت بالتوليد وكان يمارس كعمل إنساني طوعي ودون

تدريب أما التدريب بالطريقة الحديثة فقد بدأت به المرأة 1971م عندما تخرجت أول دفعة من الممرضات من مدرسة التمريض بأم درمان.

أما عمل المرأة كطبيبة فقد بدأ مع بداية النصف الأخير من القرن الماضي وأخذ عدد الطبيبات يزداد ببطء نسبة لضيق الفرص سابقاً ولكن بعد ثورة التعليم العالي أصبح عدد الطبيبات في إزدیاد علي أستمرار (حاجة كاشف ، 1984 : 90-92).

الآثار السلبية والإيجابية لعمل المرأة :

تري الباحثة أن عمل المرأة حق كفه لها الإسلام ولكن وصف ضوابط إسلامية معينة ،ومع ذلك فان عمل المرأة له آثار إيجابية وأخرى سلبية.

أولاً : الآثار الإيجابية :

1/ إستغلالها المادية عن زوجها أو والدها وإعتمادها علي نفسها.

2/ دعم الأسرة من الناحية الأقتصادية.

3/ المرأة العاملة المتزوجة تساعد زوجها في أعباء الحياة اليومية والنفقات الدراسية للأبناء.

4/ الغير المتزوجة زيادة لخدمتها في الزواج .

5/ توفير قدر من الإشباع للحاجات النفسية والإجتماعية الضرورية.

ثانياً : الآثار السلبية:

1/ زيادة معاناة المرأة في الصراع بين أدائها لدور الزوجة والأم وبين أدائها لدورها في العمل الخارجي وصعوبة التوفيق بينهما.

2/ أعتماذ المرأة العاملة علي المربية للاهتمام بالأطفال وذلك يفقد الطفل الكثير من حنان الأم.

3/ تزايد معدلات الطلاق نتيجة لإستغلال المرأة العاملة مادياً فتجد إنها ليس بحاجة لحماية ورعاية الزوج.

4/ العمل ينعكس سلباً علي صحة المرأة فتصاب ببعض الأمراض.

5/ المشاكل والصعوبات التي تواجه المرأة في العمل تعرضها للضغوط وتثقل هذه الضغوط إلي الحياة الزوجية.

المشكلات الإجتماعية والنفسية التي تعترض المرأة العاملة:

عندما نتحدث عن المشكلات الإجتماعية إنما نعني تلك العقبات والصعوبات التي تعترض المرأة العاملة كونها أمّاً وزوجة وربة منزل ، وبالتالي مسئولة بالكامل عن أسرتها وعملها . لذا فان التوفيق بين هذه المهام يخلق عندها أوضاعاً جديدة يجعل منها إنسانة تعاني من تغيرات متصدرة علي الصعيد الإجتماعي أكثر مما يعاني الرجل ، فترك الأطفال عند الخروج للعمل مع الإعتراف بأهمية وجودها الدائم مع الطفل خصوصاً في السنوات الثلاثة من عمره بأعتبارها المعلم الأول للعلاقات الإنسانية والقيم ، والوسيط المهم بين الطفل والعالم الخارجي ، ولإنفصالها عنه أسوء الأثر في شخصيته من خلال شعوره بالقلق وعدم الأمان والإرتباك الأمر الذي يجعلنا نعترف بالدور المهني للأم عن دور الرجل.

من هنا نجد بعض النساء تخف رقبتهن بالإنجاب مع التقدم الوظيفي والمهني نتيجة هذه الإرباكات لأنهن يعتبرن الإنجاب ومسئوليته عائقاً أمام تقدمهن الوظيفي المهني والعملية ، إضافة لمشكلات أسرية وزوجية قد تنشأ نتيجة ضعف الروابط الأسرية بخروج المرأة للعمل ، مما يؤدي لزيادة حالات الطلاق أيضاً . أما علي الصعيد النفسي فتؤكد الدراسات السيكولوجية أن المرأة العاملة تواجه جملة من الإضطرابات النفسية مع إنها خرجت للعمل بملك إرادتها ، ومع إنها وجدت فيه ذاتها ومن أبرز هذه الإضطرابات :

أ/ الاكتئاب والإحساس بالذنب :

فهي مشتتة الفكر مابين أسرتها وعملها وضرورة قيامها بواجباتها كاملة وهذا ما ينعكس علي تصرفاتها ، إذ نجدها مكتئبة يائسة وعرضه للإحساس بالذنب مترافقاً مع بعض الأعراض الثانوية إلي مرض حقيقي وتصبح المرأة عاجزة عن القيام بأي عمل.

ب/ القلق والخوف نتيجة العوامل التالية :

1/ للمرأة صِلة إجتماعية وأسرية مسئولة عنها كالأومومة وغيرها وعندما لا تقوم بهذه المسئوليات بشكل إيجابي يتولد لديها القلق النفسي الدائم والذي ينتج عنه إضطراب عاطفي بصورة مخاوف متعددة.

2/ القلق الناجم عن عدم التوافق في العمل نتيجة ظروف عملها وذاتها كالتكيف مع الزملاء وإثبات قدرتها وكفأتها في العمل ، الأمر الذي يؤدي لتترك العمل أحياناً ، وبالتالي حرمانها من المشاركة في عملية الإنتاج ولان القلق شكل من أشكال الإضطراب النفسي الذي يدفع التوتر أو الخوف الذاتي من حدوث شيء ولذا فانه مسئول عن ظاهرة سوء التوافق علي الصعيدين المهني والإجتماعي.

ج/ الإنفعال :

أن المرأة العاملة غالباً ما تكون تحت ضغوط حالة من التوتر والإنفعال في المجالات كافة لتحملها المسئولية كاملة وخصوصاً إذا كان لديها أطفال فهي مشتتة بين العمل ومشاكله ومابين دور الحضانة والمنزل ومسئولياته ، إضافة إلي الأوضاع الاقتصادية التي تتأثر بها المرأة أكثر من غيرها بإعتبارها المسئولة عن تأمين مستلزمات الأسرة من طعام وملبس وغيره ، وهذا ما يجعلها تعاني الغربة والضغط النفسي والإرهاق العملي الناتج عن تحملها ما يفوق طاقتها يصبح الإنفعال مزمناً ولذات الظروف وإستمراريتها ، والتوهم من وقوع مشكلة أسرية أو مهنية أو إجتماعية فانه يتحول لمرض عضوي

والإنهاك الي أمراض جسدية كثيرة تعود أسبابها الصحية لعوامل نفسية سببها مواقف إنفعالية كأعراض القلب ، حالات الإسهال ، الإمساك المزمن ، التهاب المفاصل ، الصداع النصفي وغيرها.

د/ الصراع العاطفي والتأزم النفسي:

في كل الحالات تكون المرأة العاملة خصوصا الزوجة وألام متهياه للوساوس والمتاعب والإرهاق العصبي وهنا تقع فريسة للصداع العاطفي الخطير حيث تبدأ بشعور الكراهية لعملها لأنه بنظرها سبب بعدها عن البيت خصوصا وأن الزواج غالباً ما يلجأ للراحة فور عودته للبيت بينما هي لا يمكنها ذلك بسبب مسؤولياتها المنزلية الكثيرة ، وقد تشعر بالندم لأنها تزوجت وتحس بالحسد من زملائها غير المتزوجات لعدم التزامهن بمسؤوليات البيت والأسرة ، إلا أن هذا الصراع النفسي العميق توقف نتيجة علي شخصية المرأة ومدى إلتزامها وإتزانها ، فإذا كانت متزنة عاطفياً فإنها تعالج مشاكلها بتنظيم وقتها ومسؤولياتها والتكيف وفق الظروف فلا تتذمر بل تشعر بقيمة العمل وتحس بالفرح لدي عودتها للبيت . أما إذا كانت غير ذلك فنجدها دائمة الشكوى ودائمة التغيب عن عملها وهذا تعبير عن رغبة لاشعورية في التخلي عن العمل . لذلك فان الصداع النفسي وتشتت المرأة مابين عاطفتها كزوجة وأم متفرغة وكأمرأة عاملة لا ينتهيان بمجرد زيارة الطبيب النفسي. (Wikabedia)

مكاسب المرأة العاملة كما جاء في قانون العمل العام 2000م :

1/ إلقاء المادة 19 ويستعاض عنها بالمادة الجديدة الآتية:

لا يجوز تشغيل النساء في الأعمال الخطرة والأعمال التي تحتاج إلي مجهودات جسمانية كبيرة أو المضرة بالصحة كحمل الأثقال والأعمال التي تؤدي تحت باطن الأرض أو الماء التي تعرض عفتهم وكرامتهم للإمتهان أو خدش الحياة أو التي تعرضهن لمواد سامة أو للبرودة أو الحرارة التي تتجاوز

الحد المعقول لتحمل النساء. وذكرت صحيفة نون و بموجب هذا التعديل منع عمل النساء السودانيات في المطاعم والكافيتريات والفنادق وطمبات البنزين ، وتم تبرير هذا القرار بالتجاوزات وسوء السلوك من قبل بعض العاملات في هذه المهن مما أدى باتحاد المرأة السودانية برفع الأمر للمحكمة الدستورية للمطالبة ببطلان هذا القرار لتعارضه مع الحقوق الدستورية والقانونية للمرأة إلا أن هذا القرار كان ينبغي أن يسبقه طرح بدائل وإيجاد العمل المناسب لهولا النسوة ، إذ أن القرار بهذه الكيفية يعد خروجاً علي الدستور وعلي الحقوق العامة للمرأة وفقد قرارات منظمة العمل الدولية لعدم التميز وكان من الممكن تقنين هذه الوظائف بوضع الضوابط العامة (نون، 2000: 1).

وتري الباحثة أنه ومن خلال الملاحظة للواقع المعاش أن الكثير من النساء العاملات مازلن يجهلن هذه القوانين وبالتالي لا يستطيعهن المحافظة علي حقوقهن ولذا يجب علي المرأة العاملة أن تكون علي وعي كامل بمالها وما عليها من حقوق وواجبات .

المبحث الرابع

الدراسات السابقة

تمهيد :

تستعرض الباحثة في هذا المبحث أهم الدراسات المتعلقة بالاحترق علي العاملين في الوظائف ذات العلاقة بالجمهور بصفة عامة "والدراسة ذات العلاقة بالاحترق لدى المعلمين بصورة خاصة ، وبعض الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي حيث نستعرض عنوان الدراسة وأسم مؤلفها وتاريخ النشر وأهم النتائج التي توصلت إليها ، ومما تجدر الإشارة إليه أن الباحثة لم تحصل الا علي عدد قليل من الدراسات السودانية ، ثم العربية ثم الأجنبية التي تمثل معظم الدراسات السابقة .

أولاً : الدراسات السودانية :

1/ دراسة أبوبكر علي عثمان (2000م)

بعنوان : تقويم الأداء الوظيفي وفعاليتها بوزارة المالية.

هدفت إلي الوقوف علي الطرق التقليدية والحديثة في تقييم الأداء الوظيفي . وأعتمد الباحث علي المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة الي النتائج الآتية :

1/ تركزت عملية الأداء الوظيفي علي كافة الجوانب السلوكية والتقنية للعنصر البشري بصفته أحد

الموارد المؤثرة علي فعالية كفاءة الأداء .

2/ أن الهدف الأساسي لعملية تقويم الأداء الوظيفي تتمثل في الإصلاح والتطوير والوجه السليم للتوظيف .

3/ هناك معوقات تحول دون تحقيق أهداف تقويم الأداء الوظيفي أهمها البعد عن الموضوعية والعلاقات

الشخصية .

4/ إن تحقيق نظام فعال لتقويم الأداء الوظيفي يحتاج الي وضوح الاهداف والمعايير وعدالة المقيم في تطبيق نظام التقويم .

2/ سلوي عبدالله الحاج (2002م)

بعنوان : الاحتراق المهني وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الديمغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم.

هدفت هذه الدراسة الي معرفة الإحتراق المهني وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الديمغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم ، وقد أستخدم الباحثه المنهج الوصفي ومقياس ماسلاش للاحتراق المهني ومقياس الضغط المهني كأدوات للبحث كما تكوّنت عينة البحث من عدد (530) معلماً ومعلمة يعملون بالمدارس الحكومية والمدارس الخاصة بمحافظة الخرطوم ، وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

توجد علاقة دالة بين أبعاد الاحتراق المهني والضغط المهني لدى معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم. توجد علاقة عكسية بين أبعاد الاحتراق المهني ومتغير الخبرة بمعنى أنه كلما زادت الخبرة قلّ الاحتراق المهني لاتوجد فروق دالة في أبعاد الاحتراق المهني لدى معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم تعزى للنوع. وجود فروق دالة لدى معلمي مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم في أبعاد الاحتراق المهني تبعاً للحالة الإجتماعية وذلك لصالح المتزوجين من المعلمين. توجد فروق دالة في أبعاد الاحتراق المهني لدى معلمي الأساس بولاية الخرطوم تبعاً لنوع المدرسة التي يعمل بها المعلم (حكومية أو خاصة) وذلك لصالح الأساتذة الذين يعملون في المدارس الخاصة . لاتوجد فروق دالة في أبعاد الاحتراق المهني لدى معلمي مرحلة الاساس تبعاً للعمل بعد الدوام . توجد فروق دالة في كل أبعاد

الإحتراق المهني وسط معلمي مرحلة الأساس تبعاً لنوع المؤهل الأكاديمي وذلك لصالح المعلمين الذين يحملون بكالوريوس التربية والمؤهل الثانوي مقارنة بمن يحملون بكالوريوس غير تربوي .

3/ عادة طه عبدالحفيظ (2007م)

بعنوان: الإحتراق النفسي وعلاقته بمركز الضبط والثقة بالنفس وبالآخرين لدى معلمي ومعلمات مرحلة الأساس ولاية الخرطوم .

هدفت هذه الدراسة لمعرفة الإحتراق النفسي وعلاقته بمركز الضبط والثقة بالنفس وبالآخرين لدى معلمي ومعلمات مرحلة الأساس ولاية الخرطوم وقد هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين الإحتراق النفسي ومركز الضبط والثقة لدى المعلمين والآخرين كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وكان مجتمع الدراسة من معلمي مرحلة الأساس ولاية الخرطوم ومنهم تم اختيار عينة البحث والتي بلغ عددها (490) معلماً ومنهم عدد (245) معلماً و (245) معلمة وقد استخدمت الباحثة مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش ومقياس مركز الضبط ومقياس الثقة بالنفس من مقياس الخرطوم للسمات الشخصية كما قامت الباحثة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية ، وبعد تحليل البيانات التي تم جمعها ، توصلت الدراسة للنتائج التالية 63% من عينة الدراسة لديهم اجهاد إنفعالي منخفض ونسبة 100% من المعلمين لديهم تبدل شعور متوسط بينما توجد نسبة 100% من المعلمين لديهم نقص الشعور بالإنجاز . توجد علاقة إرتباطية سالبة بين جميع أبعاد الإحتراق النفسي وبعدي الثقة بالنفس والآخرين وسط معلمي مرحلة الأساس بولاية الخرطوم . لاتوجد فروق دالة في جميع إبعاد الإحتراق النفسي تبعاً للنوع لا يوجد تفاعل دال بين النوع والخبرة والحالة الإجتماعية علي بعد الإجهاد الإنفعالي بينما يوجد تفاعل دال بين النوع والخبرة والحالة الإجتماعية علي بعد الشعور ولاتوجد فروق دالة في بعد نقص الشعور بالإنجاز .

4 /دراسة مكاوي الخير الوقيع(2007م)

بعنوان : أثر التدريب علي أداء العاملين دراسة حالة بنك السودان .

هدفت الدراسة للتعرف علي مدي تاثير التدريب علي أداء العاملين ببنك السودان ، وتوصلت الدراسة الي النتائج الآتية :

1/ البرنامج التدريبي يزيد من قدرة الموظف في أداء عمله ويزود المتدرب بأفكار ومعارف مفيدة ويزيد من قدرته في إنجاز المهام الموكلة إليه.

2/ عدم وضوح المراجعة والتقييم للبرنامج التدريبي أثناء وبعد التنفيذ وكيفية رسم الإحتياجات التدريبية لدي عامة الموظفين.

5/ جيهان عوض موسي(2009 م)

بعنوان: الاحتراق النفسي لدى مدربي الألعاب الرياضية بولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات .

هدفت هذه الدراسة إلي معرفة مستوي الاحتراق النفسي لدى مدربي الألعاب الرياضية بولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات ، وأستخدمت الباحثه المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وقد توصلت الي النتائج التالية :

1/ يعاني مدربي الألعاب الرياضية في السودان من الإحتراق النفسي بدرجة معتدلة وهذا الأعتدال نتج من معنوية الإجهاد الإنفعالي وتبليد المشاعر علي بعدى الإجهاد الإنفعالي وتبليد المشاعر وبدرجة متدنية علي بعد نقص الشعور بالإنجاز نسبة لعدم معنوية نقص الشعور بالإنجاز حسب ماتوضح من التحليل الإحصائي

2/ يعاني مدربي الالعاب الرياضية الجماعية من الإحتراق بدرجة أكبر من مدربي الالعاب الرياضية الفردية علي بعدى الإجهاد الإنفعالي وتبليد المشاعر .

3/ يعاني المدربون أصحاب الخبرة الأقل من الإحترق النفسي علي بعدى الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر أكثر من المدربين أصحاب الخبرة الكبيرة إذ توجد علاقة إرتباطية سالبة وقوية بين الإجهاد الإنفعالي والخبرة أي انه كلما زادت الخبرة قل الإجهاد الإنفعالي ، كما أنه توجد علاقة إرتباطية عكسية ضعيفة بين تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز مع الخبرة ، أي أنه كلما كانت الخبرة كبيرة يكون تردي المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز ضعيفاً نسبياً والعكس صحيح .

4/ لأثر لمتغير النوع (ذكر و انثي) والحالة الإجتماعية (متزوج وغير متزوج) في الاحترق النفسي لدى مدربي الألعاب الرياضية .

6/ عادللة عبدالله حسن عبدالخالق (2010م)

بعنوان: الاحترق المهني وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية لدى معلمات رياض الأطفال بمحلية الخرطوم.

هدفت هذه الدراسة إلي معرفة مستوي الإحترق المهني لدى معلمات رياض الأطفال بمحلية الخرطوم ، وأستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة ومقياس ماسلاش للإحترق المهني وقد توصلت الي النتائج التالية :

1/ تعاني معلمات رياض الأطفال بمحلية الخرطوم من الإحترق المهني بدرجة معتدلة في بعدى الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر وبدرجة مرتفعة في بعدى نقص الشعور بالإنجاز .

2/ لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الإحترق المهني وسط معلمات رياض الأطفال بمحلية الخرطوم تعزى للحالة الإجتماعية .

3/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإجهاد الإنفعالي تبعاً للتخصص بين تخصص (بكالوريوس تربية رياض أطفال بمتوسط 31.3) (وبكالوريوس تربية بمتوسط 36.4) وذلك لصالح مجموعة بكالوريوس تربية رياض أطفال بينما لا توجد فروق دالة إحصائية في بعدى تبدل المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز .

4/ لا توجد علاقة إرتباطية دالة بين أبعاد الإحتراق المهني وسط معلمات رياض الأطفال بمحلية الخرطوم وعدد سنوات الخبرة .

ثانياً : الدراسات العربية :

7/ دراسة البواردي (1996م)

بعنوان : إتجاهات هيئة التدريس نحو اسلوب تقويم الممارسات التدريبية للأستاذ الجامعي من قبل الطلبة.

هدفت الدراسة للتعرف حول إتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تقويم ممارستهم التدريبية من قبل الطلبة بهدف تحديد اتجاهات هيئة أعضاء هيئة التدريس نحو اسلوب تقويم الممارسات التدريبية للأستاذ الجامعي من قبل الطلبة وبين تأثير متغيرات العمر والجنسية ، والخبرة في التدريس ومصدرها ، والمرتبة العلمية ، ومصدر الشهادة، والخبرة الادراية ، والخبرة في تقويم الأستاذ الجامعي قبل التخرج ، والخبرة في تقويم أعضاء هيئة التدريس ، وانقسمت الدراسة إلي جزأين رئيسين احدهما ، إطار نظري يشمل أساليب تحديد الكفاءات والممارسات الدالة علي فعالية التدريس ، والطرق والأساليب والأطراف التي يمكن أن تشترك في عملية تقويم فعاليات هيئة التدريس من قبل الطلبة ، والجزء الآخر مبداني أستطلع آراء مجتمع الدراسة الكلي في كلية التربية بجامعة الملك سعود ، وتوصلت الدراسة الي إن معظم أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة الملك سعود ليس لديهم اتجاه محدد او وجهة نظر

معينة إزاء تقويم الطلبة للممارسات التدريسية بالجامعة . كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية واضحة بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين بالكلية ممن شملتهم الدراسة نحو تقويم الطلاب للممارسات التدريسية الجامعية تعزي الي العمر ومدة الخبرة في التدريس الجامعي والخبرات الإدارية .

8/ دراسة الجابري (2000م)

بعنوان : أثر المنطقة التعليمية في الإحترق النفسي لدي المعلمين العمانيين في ثلاث مناطق تعليمية .
هدفت إلي الكشف عن أثر المنطقة التعليمية في الإحترق النفسي لدي المعلمين العمانيين في ثلاث مناطق تعليمية هي (مسقط ، الباطنية جنوب ، والشرقية جنوب) وذلك علي أبعاد الإحترق النفسي الثلاثة هي (شدة الإجهاد الإنفعالي وتكراره ، وشدة تبدل الشعور وتكراره ، وشدة النقص الشعور بالإنجاز وتكراره) كما هدفت الدراسة إلي الكشف عما إذا كانت هناك فروق جوهرية علي أبعاد الإحترق تعزي الي الجنس ، المؤهل ، ومدة الخدمة للمعلمين . وقد تكونت عينة الدراسة من (675) معلماً ومعلمة من المناطق التعليمية الثلاث . ولجمع المعلومات لهذه الدراسة فقط أستخدم الباحث مقياس ماسلاش للاحترق النفسي .

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المعلمين في المناطق التعليمية الثلاثة يعانون من الإحترق النفسي بدرجة متوسطة ، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدالة (0.05) في درجة الإحترق النفسي تعزي لمتغير المنطقة التعليمية علي تكرار بعدي الإجهاد الإنفعالي وتبدل الشعور وشدهما ، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحترق النفسي لدي المعلمين العمانيين تعزي لمتغير الجنس ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدالة (0.05) في درجة الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزي لمدة خدمة المعلم في المنطقة التعليمية ، توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي الدالة (0.05) للمؤهل العلمي علي بعد تكرار تبدل الشعور .

9/ دراسة الحايك (2000م)

بعنوان : ظاهرة الاحتراق النفسي لدي معلمي الحاسوب في المدارس الاردنية.

هدفت هذه الدراسة إلي الكشف عن مدي تواجد ظاهرة الاحتراق النفسي لدي معلمي الحاسوب في المدارس الاردنية الحكومية والخاصة في جميع محافظات المملكة علي تكرار وشدة مجالات مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي ومحاولة الكشف عن مستوي ذلك الإحتراق (عالي ، متوسط ، متدن) ودراسة أثر كل من المتغيرات : الخبرة ، وجهة التعيين ، والمرحلة التعليمية ، وحالة الأجهزة ، وعدد المدارس التي يدرس فيها معلم الحاسوب علي مستويات الإحتراق النفسي لديه، وتوصلت الباحثة في هذه الدراسة أن معلمي الحاسوب في الاردن يعانون من درجة عالية من الإحتراق النفسي علي مستويي التكرار والشدة.

10/ دراسة أبو هلاله ، والعمادي (2000م)

بعنوان : الاحتراق النفسي بين المعلمين الإماراتيين والفلسطينيين

هدفت هذه الدراسة الي الكشف عن الإحتراق النفسي بين المعلمين الإماراتيين والفلسطينيين ، حيث بلغت عينة الدراسة (618) معلماً منهم (357) إمارتيين و (261) فلسطينيين . تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بعد أن تحققنا من صدقه وثباته وأستخدم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وإختبار (ت) للفروقات وذلك بهدف التوصل الي النتائج وتوصل الباحثان الي وجود درجة أقوى من الأنهاك أو الإستنزاف العاطفي للمعلمين الفلسطينيين عن المعلمين الاماراتيين في حين أظهرت المجموعتين إحساساً متقارباً بالنجاح الشخصي وموقفاً مماثلاً تجاه الطلبة والعمل علي مقياس ماسلاش.

11/ دراسة الغنزي(2000م)

بعنوان : العلاقة بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لمديري ومديرات المرحلة الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية بالسعودية.

هدفت الدراسة الي التعرف علي درجة الأداء الوظيفي لمديري ومديرات المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية والتعرف علي ما إذا كانت درجة الرضا الوظيفي لدي مجتمع الدراسة تختلف باختلاف الجنس ،

والمؤهل العلمي ، والخبرة الأدراية ، والتعرف علي العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لعينة الدراسة شملت العينة 40 مديراً ومديرة (22مدرء ، و 18 مديرة) بالمرحلة الثانوية بقطاعات عرعر، توصلت الي أن الإتجاه العام للرضا هو الرضا بدرجة متوسطة ، ولاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي تعزى للجنس ، المؤهل التعليمي في جمع أبعاد مقياس الرضا تاوظيفي وكذلك الدرجة الكلية للمقياسي توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي وإرضاء الوظيفي فيما إذا كان ذلك ذلك لمجتمع الدراسة بكاملة أو المديرين فقط أو المديرات فقط وذلك في جميع أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس .

12/ دراسة شهاب (2001م)

بعنوان : مستويات الاحتراق النفسي لدي المشرفين التربويين ومدرء المدارس الثانوية في محافظة إربد.

هدفت الي مقارنة مستويات الاحتراق النفسي لدي المشرفين التربويين ومدرء المدارس الثانوية في محافظة إربد ، وذلك علي ابعاد الاحتراق النفسي الثلاثة (شدة الإجهاد الإنفعالي وتكراره ، وشدة تبدلّ الشعور وتكراره وشدة نقص الشعور بالإنجاز وتكراره). هدفت أيضاً الي الكشف عما اذا كانت فروق جوهرية علي أبعاد الاحتراق النفسي تعزي الي نوع الوظيفة ، والجنس ، والمؤهل العلمي للمشرفين والمديرين في محافظة إربد ، وسعت الدراسة الي معرفة ما اذا كانت هناك علاقة دالة إحصائية بين شدة الإحتراق وتكرار حدوث السلوك الدال عليه عند أفراد العينة. وقد تكونت عينة الدراسة من جميع المشرفين التربويين والمديرين والبالغ عددهم (151) مشرفاً تربويّاً و (192) مديراً في محافظة إربد ولجمع المعلومات لهذه الدراسة استخدمت الباحثة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الإحتراق النفسي لدي المشرفين التربويين علي تكرار كل بعد من الأبعاد الثلاثة وعلي

شدة بعد تبدل الشعور كانت متدنية ، أما درجة الاحتراق النفسي علي بعدي شدة الإجهاد الإنفعالي وشدة نقص الشعور بالإنجاز كانت متوسطة ، بينما أشارت النتائج أن درجة الاحتراق النفسي لدي مديري المدراس الثانوية في محافظة إربد كانت متوسطة علي تكرار كل بعد من الأبعاد الثلاثة وشدتها . وأشارت النتائج إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجنس علي درجة تكرار الاحتراق النفسي لدي المشرفين والمدرسين حيث كان لدي الإناث أعلي منها لدي الذكور .

13/ دراسة فؤاد العاجز ومحمد البنا (2003م)

بعنوان : الأداء المهني لمعلمي المرحلة الثانوية بفلسطين وعلاقته ببعض المتغيرات.

هدفت الدراسة إلي التعرف علي مستوي الأداء المهني وعلاقته ببعض المتغيرات (النوع ، العمر ، سنوات الخبرة ، المؤهل الأكاديمي ، ونوع التخصص) لدي معلمي المرحلة الثانوية بقطاع غزة وبلغت عينة الدراسة (275) معلماً ومعلمة بنسبة مئوية (15%) من مجتمع الدراسة المكون من (1837) معلماً ومعلمة يعملون في المدارس الثانوية بالقطاع ، وكانت أهم النتائج :

1/ إرتفاع مستوي الأداء المهني لدي أفراد عينة الدراسة بدرجة دالة إحصائياً .

2/ توجد فروق دلالة إحصائية بين تقديرات المعلمين والمعلمات في الأداء المهني لصالح المعلمات.

3/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات في الأداء المهني للمعلمين والمعلمات تعزي لمتغير مدة

الخدمة ، بينما لاتوجد علاقة إرتباطية بين الأداء المهني ونوع المؤهل الأكاديمي للمعلم والمعلمة .

14/ دراسة المرزوقي (2004م)

بعنوان : مستوى الاحتراق النفسي لدي معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية لدي المدارس الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة في ضوء بعض المتغيرات .

هدفت إلي التعرف إلي مستوى الإحترق النفسي لدي معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية لدي المدارس الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة في ضوء بعض المتغيرات (الجنس والمنطقة التعليمية والجنسية والعمر والخبرة والمؤهل) ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بإستخدام أداة لجمع البيانات (إستبانة) تكونت من (15) فقرة من مقياس ماسلاش تقيس كل فقرة منها درجة الاحتراق النفسي لدي المعلمين ، وتم توزيع الإستبانة علي عينة عشوائية من المعلمين والمعلمات وعددهم (434) معلماً ومعلمة من معلمي المرحلة الثانوية بمدارس منطقتي دبي والشارقة التعليميتين في دولة الامارات العربية المتحدة وقد توصلت الدراسة لنتائج أبرزها :

- 1/ لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزي لمتغير المنطقة التعليمية.
- 2/ هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزي لمتغير الجنس وذلك لصالح الذكور.
- 3/ توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية (0.05) تعزي لمتغير العمر وذلك لصالح الفئة العمرية (أكثر من 45 سنة).
- 4/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية (0.05) تعزي لمتغير الخبرة وذلك لصالح ذوي الخبرة (أكثر من 15 سنة) .
- 5/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية (0.05) تعزي لمتغير المؤهل العلمي.
- 6/ لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) تعزي لمتغير الجنسية .

15/ دراسة زياد الجرجاوي وجميل نشوان (2006م)

بعنوان : تقييم أداء المعلمين المهني في مدارس وكالة الغوث الدولية في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة.

هدفت الدراسة الي تقييم أداء المعلمين المهني العاملين بمدارس الغوث الدولية بغزه في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة ، أستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق إدارة الدراسة من (25) معلماً ومعلمة وكانت هناك العديد من النتائج أهمها :

- 1/ عدم وضوح رؤية ورسالة المدرسة في مجال التخطيط الإستراتيجي للمعلمين .
- 2/ ضعف المشاركة في إتخاذ القرارات المدرسية المتعلقة بعملية التعلم .
- 3/ ضعف ممارسة المعلمين في العمل البحث وتنمية قدرات الطلبة علي استخدام التقييم الذاتي.
- 4/ ضعف الإتزان العاطفي والإتزان النفسي والإنفعالي .
- 5/ قلة الإهتمام بالنمو الجسمي والصحي السليم.
- 6/ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أداء المعلمين المهني يرجع لكل من الجنس والخبرة والمؤهل العلمي للمعلمين.

16/ آدم غازي العتيبي (2007م):

بعنوان : الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل .

قد هدفت هذه الدراسة الي التعرف علي مدي أنتشار ظاهرة الإحتراق الوظيفي بين العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي ، كما أستخدم الباحث المنهج الوصفي ومقياس الإحتراق الوظيفي لماسلاش

ومقياس نمط الشخصية ومقياس الرغبة في ترك العمل وتكونت عينة البحث من (325) منهم (130) موظفاً و (195) موظفة. وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

يعاني (4) من (10) موظفين من الإنهاك العاطفي بعد إحتراق غالبية العينة منخفضاً علي مقياس التعامل الشخصي أو الانساني ، تشعر نسبة كبيرة من العينة (44%) بتدني الإنجاز الشخصي ، يشعر صغار السن وقليلي الخبرة بتدني إنجازهم الشخصي مقارنة بنظرائهم كبار السن وذوي الخبرة الطويلة ، لاتوجد فروق ذات دالة إحصائية في متوسطات الإحتراق الوظيفي لدى العماله الكويتية علي مقياس الإنهاك العاطفي ، وفقدان التعامل الانساني أو الشخصي حسب الجنس أو الحالة الإجتماعية أو المستوي التعليمي (جيهان عوض ، 2009:92).

ثالثاً : الدراسات الاجنبية :

17/ دراسة كوينجهام (Cunnigham,1984) .

بعنوان : معاينة نهاية البحوث والدراسات المرتبطة بالإحتراق النفسي لدي المعلم .

هدفت هذه الدراسة علي معاينة نهاية البحوث والدراسات المرتبطة بالإحتراق النفسي لدي المعلم والتي أشارت الي وجود إنخفاض في مستوي ادائه وعدم رضائه عن مهنته بالإضافة إلي الإجهاد العملي الذي يتعرض له عند ممارسته عمله ، وقد ربطت تلك الدراسات بين ظاهرة الإحتراق النفسي والاسباب الكامنه وراءه ، ومنها مطالب الوقت المبالغ فيه لإنجاز العمل ، وضعف العلاقات الإنسانية وأزدحام الصفوف الدراسية بالتلاميذ ، والإقتنار الي المصادر التعليمية وغموض الدور، وضعف الحوافز المادية وضعف الدعم المعنوي من قبل الآباء والمؤسسات التعليمية . (مني ، 2008:40).

18/ دراسة شواب واوانيكى (Schwab and Iwanicki,1982)

بعنوان : غموض دور المعلم ودور الصراع لدية وعلاقته بالإحتراق النفسي .

أجريا دراسة حول غموض دور المعلم ودور الصراع لدية وعلاقته بالإحتراق النفسي ، وإستخدما مقياس ماسلاش بالإضافة الي الإستبانة المتعلقة بصراع دور المعلم وغموضه علي عينة بالولايات المتحدة الامريكية وكانت أبرز نتائج الدراسة مايلي:

1/ وجود علاقة جوهرية بين دور الصراع ودور الغموض للمعلم من جهة وبين أبعاد الإحترق النفسي لدي المعلمين من جهة أخرى .

2/ أوضحت الدراسة أن صراع الدور علي سبيل المثال له تأثير مختلف عن الآخر في أبعاد الإحترق النفسي ، فصراع الدور علي سبيل المثال له تأثير في بعدي الإجهاد الإنفعالي وتبليد المشاعر في حين أن غموض الدور له تأثير في الشعور بنقص الإنجاز.(عادلة الطيب ،2010:39).

19/ دراسة هابلن وهاريس (2000م)

بعنوان : الضغوط التي يتعرض لها المعلمون في المدارس الحكومية وعلاقتها مع بعض المتغيرات .
دراسة هدفت الي تحديد مستوي الضغوط التي يتعرض لها المعلمون في المدارس الحكومية وعلاقتها مع بعض المتغيرات ، وتكونت عينة الدراسة من (219) معلماً ومعلمة (85) من المشرفين التربويين ، وقد أشارت نتائج الدراسة الي أن اهم العوامل التي تساهم في تعرض المعلمين للضغوط هي الأعباء والمسؤوليات الوظيفية ، والعلاقة بين المعلمين والمشرفين ، والرواتب ، والعلاقة بين المعلمين وزملائهم كما بينت نتائج الدراسة وجود علاقة بين الضغوط التي يتعرض لها المعلمون وبين مستوي مستوي الانجاز المتوقع منهم تحقيقاً ومركز الضبط لديهم .

20/ دراسة الخريشا (2000م)

بعنوان : الإحترق النفسي لدي المعلمين والمعلمات الاردنيين والامريكيين .
دراسة تم خلالها مقارنة الإحترق النفسي لدي المعلمين والمعلمات الاردنيين والامريكيين ، أظهرت النتائج أن مصادر الإحترق النفسي للمعلمين الاردنيين هي إنخفاض الدخل ، وسلوك التلاميذ وتدني المستوي الإجتماعي ، وضعف العلاقات مع الزملاء وعبء العمل أما مصادر الإحترق النفسي بالنسبة للمعلمين والمعلمات الأمريكيين فقد كانت ناتجة عن عبء العمل ونقص الدعم من قبل المدير والهيئة

الإدارية ، ونقص الإحترام الاجتماعي لمهنة المعلم ، والسلوك غير الإنضباطي للتلاميذ ونقص إهتمام أولياء الأمور .

التعليق علي الدراسات السابقة :

1/ كل الدراسات السودانية والعربية أجريت في الفترة ما بين (2000-2007م) في المجتمعات السودانية والعربية وهي فترة حديثة نسبياً مقارنة بالدراسات الأجنبية هذا أن دل إنما يدل علي أن هذه الخاصية النفسية حديثة الظهور في المجتمعات السودانية والعربية.

2/ معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي .

3/ معظم الدراسات أشارت الي أن الضغوط في العمل ربما يقود الي إحتراق المعلم.

4/ أستخدمت معظم الدراسات التي أجريت في مجال الإحتراق (المهني) لدى المعلم مقياس ماسلاش بهدف الكشف عن مستوي درجة الإحتراق النفسي .

5/ بعض الدراسات تشير الي أن هناك علاقة عكسية بين الأحتراق المهني و متغير الخبرة بمعنى أنه كلما زادت الخبرة قلّ الإحتراق .

6/ مدي قيام المدراء بمتابعة أداء موظفيهم قبل التدريب وبعد عودتهم للعمل.

7/ التعرف علي نوعية التحسينات التي تطرأ علي أداء وسلوكيات العاملين بعد التدريب.

8/ بعض الدراسات تناولت تقويم الأداء الوظيفي لاهميتة في الإصلاح والتطوير والتوجيه السليم للعنصر البشري .

9/ هناك دراسة واحدة قديمة تناولت هيئة التدريس لأساتذة الجامعات.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

- 1/ يوجد أختلاف جوهري بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، أن هذه الدراسة أجريت في ولاية الخرطوم محلية أم درمان وهي تعتبر من أوائل الدراسات التي تناولت الإحتراق النفسي للمرأة العاملة .
- 2/ أجريت هذه الدراسة علي العاملات أي الموظفات في جامعة كرري وهذا مايميزها عن الدراسات السابقة اذ لم أجد غير دراسة واحدة عملت علي أدراج معلمين الجامعات أو التعليم العالي .
- 3/ قصرت هذه الدراسة عينتها علي الموظفات بجامعة كرري (المجمع الطبي) فقط وذلك لأهمية هيئة التدريس في التعليم العالي، وقد تناولت معظم الدراسات السابقة معلمي مرحلة رياض الأطفال والأساس والبعض القليل ثانوي.

الفصل الثالث

منهج وإجراءات البحث

تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض لإجراءات الدراسة الميدانية ، حيث يوضح المنهج المستخدم في البحث والأدوات التي أُستخدمت في جمع البيانات وأفراد العينة الذين تم تطبيق الأدوات عليهم والمنهج الإحصائي المستخدم لمعالجة البيانات التي تم جمعها .

منهج البحث :

إتبع الباحث المنهج الوصفي الارتباطي لإجراء هذه الدراسة وهو المنهج الذي يعتمد علي الدراسات الميدانية ، والمنهج الوصفي يستهدف تعيين خصائص ظاهرة معينة وتعتمد علي جمع الحقائق عن الظاهرة بغرض وصفها وصفاً دقيقاً وشاملاً ، ولاتقف عند مجرد جمع البيانات والحقائق ، بل تتجه إلي تصنيفها وتحليلها وإستخلاص الصورة التي هي عليها كماً وكيفاً للوصول إلي نتائج يمكن تعميمها .(وفقي السيد، 2008: 5).

مبررات إختيار المنهج :

1/ اختارت الباحثة المنهج الوصفي لأنه أنسب المناهج للدراسات النفسية والتربوية.

2/ يحدد العلاقة بين المتغيرات .

3/ لانه يجعل الباحثة تقوم بوصف وتقييم الوضع الحالي من أجل التنبؤ بالمستقبل.

مجتمع البحث :

يعرف بأنه كامل الأفراد أو الأحداث أو المشاهدات موضوع البحث أو الدراسة (زياد أحمد، 2001: 1).

وعليه يعتبر العاملات بجامعة كرري " المجمع الطبي " يمثلون المجتمع الأصلي لعينة هذه الدراسة ويتكون المجتمع الكلي من (50) عاملة وقد تحصلت الباحثة علي المعلومات من (شئون العاملين بجامعة كرري، 2016م)

عينة البحث :

تعرف عينة البحث بأنها مجموعة جزئية من المجتمع الإحصائي (ماجد الخياط، 2011م: 50) وقد أتمدت الباحثة في هذا البحث علي طريقة الإختيار القسدي للعينة أو مايعرف بالعينة القسدية وهي العينة التي يتعمد الباحث أن تكون من حالات معينة لأنه يري أنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً صادقاً وتحقق له الغرض من دراسته.

ولكي تتحصل الباحثة علي عينة ممثلة للمجتمع قامت الباحثة بالخطوات التالية :

1/ تعيين إحدي المجمعات لعمل الدراسة الميدانية " مجمع الكليات الطبية " .

2/ تحديد عدد النساء العاملات "مجمع الكليات الطبية".

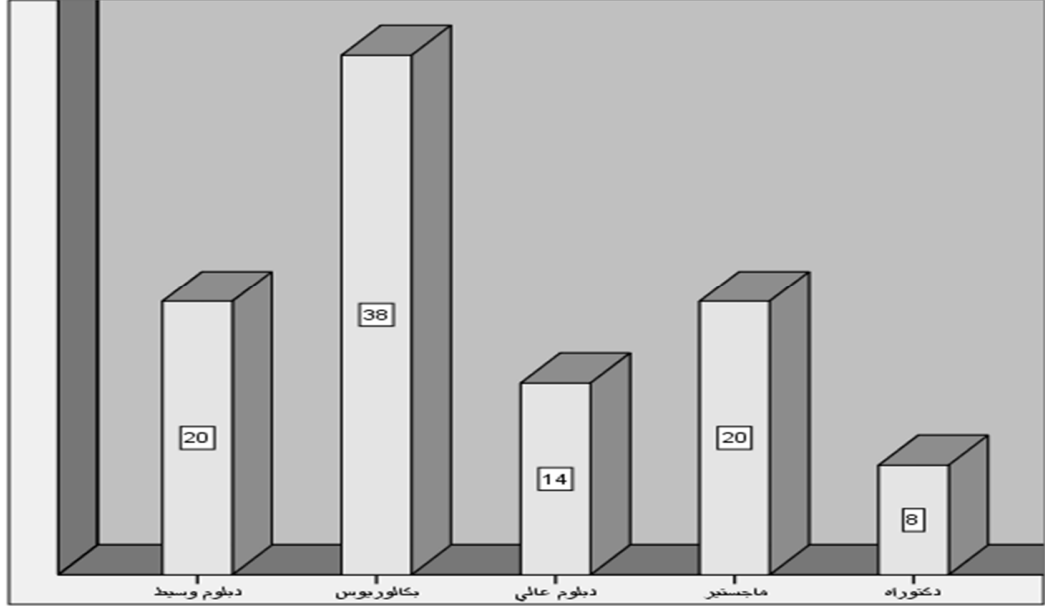
3/ تكون مجتمع البحث من (50) عاملة .

جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للمؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل الأكاديمي
20.0	10	دبلوموسيط
38.0	19	بكالوريوس
14.0	7	دبلومعالي
20.0	10	ماجستير
8.0	4	دكتوراه
100.0	50	المجموع

يشمل مجتمع الدراسة على عينة من المرأة العاملة بجامعة كرري. وقد تم تطبيق المقياس على عينة مقسمة وفقاً للمؤهل العلمي فكان حملة البكالوريوس بنسبة بلغت (38%)، بينما بلغت نسبة (20%) لكل من حملة (دبلوم وسيط/ ماجستير) ونسبة (14%) لحملة شهادة (الدبلوم العالي) ونسبة (4%) فقط من حملة الدكتوراه.

شكل رقم (1) يوضح أفراد العينة وفقاً للمؤهل الأكاديمي.

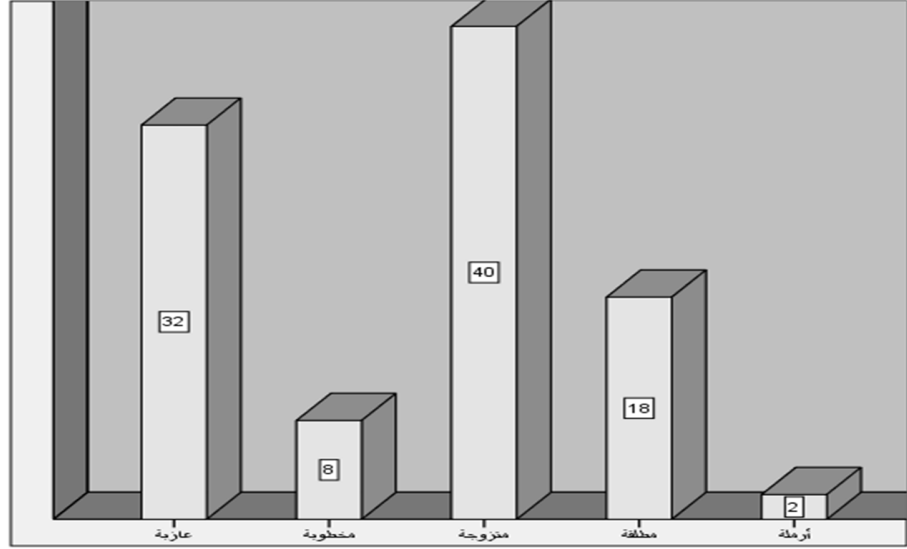


جدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
32.0	16	عازبة
8.0	4	مرتبطة
40.0	20	متزوجة
18.0	9	مطلقة
2.0	1	أرملة
100.0	50	المجموع

يتضح من الجدول السابق توزيع أفراد العينة وفقاً للحالة الاجتماعية فقد كانت العينة تحتوي على نسبة (40%) من المتزوجات، ونسبة (32%) من العازبات، بينما نجد نسبة (18%) من المطلقات، ونسبة (8%) مرتبطة، ونسبة (2%) من الأرملة.

شكل رقم (2) يوضح أفراد العينة وفقاً للحالة الإجتماعية.

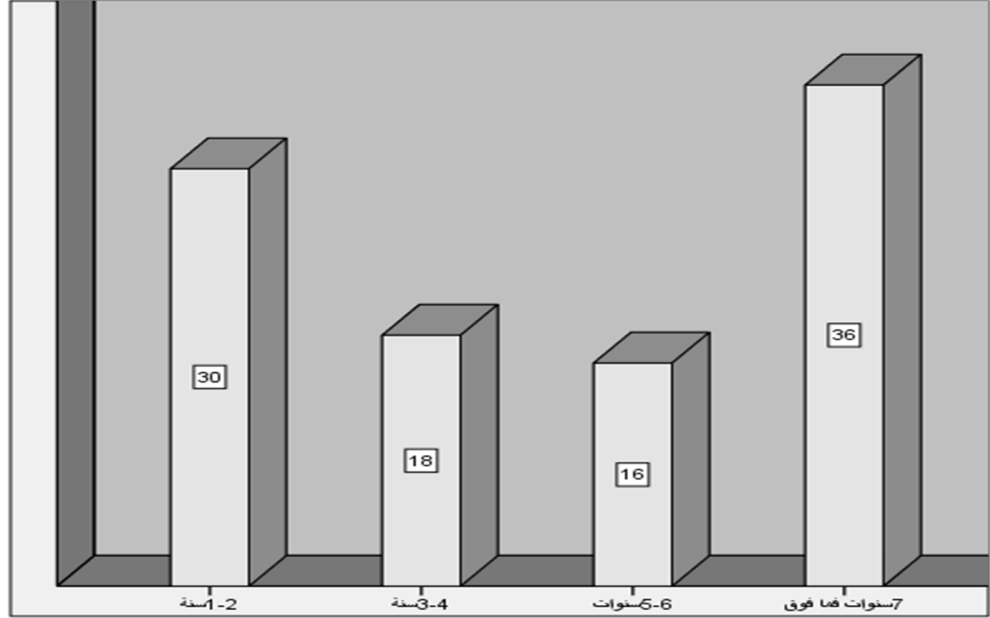


جدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
1-2 سنة	15	30.0
3-4 سنة	9	18.0
5-6 سنوات	8	16.0
7 سنوات فما فوق	18	36.0
المجموع	50	100.0

يتضح من الجدول السابق توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة حيث اشتملت العينة على (36%) من ذوات الخبرة أكثر من (7) سنوات حين بلغت نسبة (30.0%) من ذوات الخبرة ما بين (1-2) سنة، تليها نسبة الخبرة (3-4) سنوات بنسبة (18%) ونسبة (16%) لسنوات الخبرة (5-6) سنوات.

شكل رقم (3) يوضح أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة.

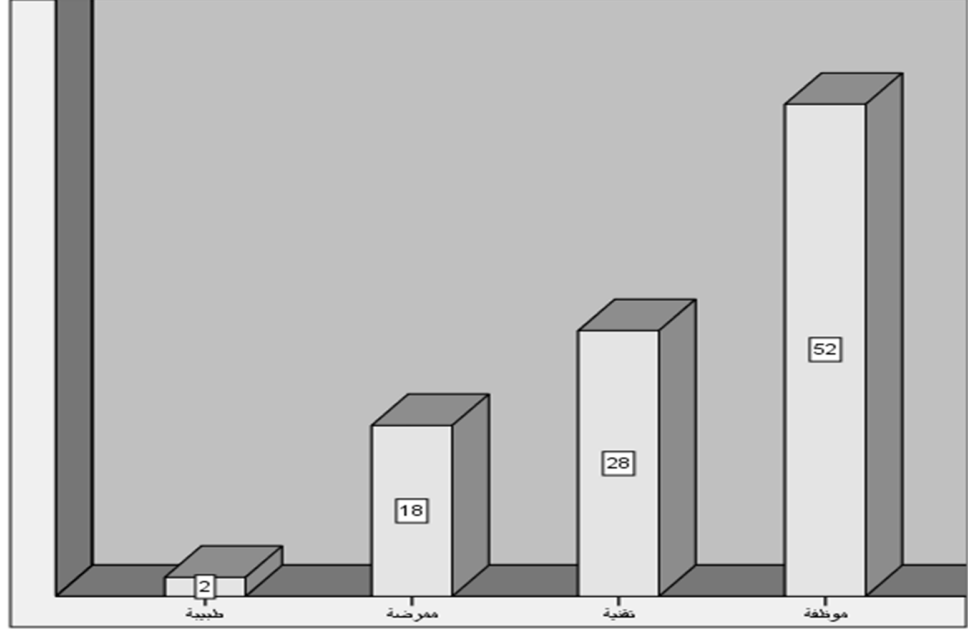


جدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لنوع المهنة

النسبة	التكرار	المهنة
2.0	1	طبيبة
18.0	9	ممرضة
28.0	14	تقنية
52.0	26	موظفة
100.0	50	المجموع

يتضح من الجدول السابق توزيع أفراد وفقاً لنوع المهنة فالغالبية من أفراد العينة بنسبة تزيد عن النصف بلغت (52%) من الموظفات، تليها نسبة (التقنية) التي بلغت (28%) ، حين بلغت نسبة (الممرضات) (18%) ، ونسبة (الطبيبات) (2%) من النسبة الكلية لأفراد العينة.

شكل رقم (4) يوضح أفراد العينة وفقاً لنوع المهنة.



أدوات الدراسة :

استخدمت الباحثة لإجراء الدراسة إستبانة البيانات الأولية الخاصة بفروض الدراسة التي أعدتها الباحثة ، وتتضمن المتغيرات وهي (الحالة الإجتماعية ، سنوات الخبرة ، المؤهل الأكاديمي)

مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي ومقياس الأداء الوظيفي

وصف مقياس الإحتراق النفسي :

تم تصنيف هذا المقياس لتقييم تكرار وشدة الإحتراق النفسي المحسوس من قبل مجموعات من الناس الذين يعملون بالخدمات الإنسانية ، وقد طبق هذا المقياس من قبل عدد كبير من الباحثين وهذا ما يؤكد صدقة وثباته وقد دعمت العديد من الدراسات صدق وثبات هذا المقياس .

تبنّت الباحثة لإجراء الدراسة الصورة التي أستخدمتها عادلة عبدالله حسن عبدالخالق (2010م) في دراسة بعنوان (الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية لدي معلمات رياض الاطفال بمحلية الخرطوم) وقد كان معامل ثبات هذا المقياس يتسم بالإرتفاع وكذلك معامل صدقة يتكون هذا المقياس من (23) عبارة متصلاً بشعور الفرد نحو مهنته علي ثلاثة أبعاد رئيسية وهي :

1/ الإجهاد الأنفعالي :

يتمثل في فقدان احساس العامله للثقة بالذات والروح المعنوية ، وكذلك فقدانها للإهتمام والعناية بالطلاب وإستنفاد لكل طاقتها واشتمل هذا البعد علي تسع فقرات (1-9) .

2/ تبدل المشاعر :

يقيس هذا البعد الشعور السلبي الذي يتسم بالميل نحو تقويم الذات تقويماً سلبياً وشعور الفرد بتدني إحساسهم وتفاعلاتهم تجاه الآخرين والشعور بالقسوة والإهمال ، واشتمل هذا البعد علي خمس فقرات من (10-14).

3/ نقص الشعور بالإنجاز :

يقيس هذا البعد نقص الشعور بالإنجاز لدي العاملة نتيجة الي تقويم ذاتها بطريقة سلبية وشعورها بعدم الرضا عما قامت به من إنجازات في عملها وقد إشتمل هذا البعد علي تسعه فقرات من (15-23). ويتم الإختيار من الآتي أوافق بشدة ، أوافق ، أوفق لحد ما ، أعترض ، أعترض بشدة .

وصف مقياس الأداء الوظيفي :

تم تصنيف هذا المقياس لتقييم أداء العاملين من قبل مجموعات من الناس الذين يعملون بالخدمات الإنسانية ، وقد طبق هذا المقياس من قبل عدد كبير من الباحثين وهذا مايؤكد صدقة وثباته وقد دعمت العديد من الدراسات صدق وثبات هذا المقياس .

تبنت الباحثة لإجراء الدراسة الصورة التي أستخدمها زياد الجرجاوي وجميل نشوان (2006م) في دراسة بعنوان (تقويم أداء المعلمين المهني في مدارس وكالة الغوث الدولية في ضوء مؤشرات الجودة الشاملة) وقد كان معامل ثبات هذا المقياس يتسم بالارتفاع وكذلك معامل صدقة يتكون هذا المقياس من (20) عبارة

متصلاً بتقييم أداء العاملين ، ويتم الأجابه عليه علي النحو التالي : ممتاز ، جيد جداً ، جيد، متوسط ، ضعيف .

الصدق الظاهري لمقياس الاحتراق النفسي :

يعرف بصدق المضمون وهو قياس المقياس لما وضع أصلاً لقياسه (حامد ظهران ،2005: 67) للتأكد من من الصدق الظاهري لمقياس الإحتراق النفسي في صورته الأصلية (ملحق رقم 1) تم عرضه علي مجموعة من المحكمون (ملحق رقم 3) بغرض التعليق علي فقرات المقياس ومدي صلاحيته للدراسة الحالية وأنفق المحكمون علي ملاءمة المقياس للدراسة الحالية ، وأوصوا بحذف بعض الفقرات التي توحى بالتكرار وتعديل بعض الفقرات وبعد قيام الباحثة بتطبيق هذه التوصيات أصبح عدد فقرات مقياس الإحتراق النفسي (23) فقرة (ملحق رقم 4) .

الصدق الظاهري لمقياس الأداء الوظيفي: يعرف بصدق المضمون وهو قياس المقياس لما وضع أصلاً لقياسه (حامد ظهران ،2005: 67) ولتأكد من الصدق الظاهري للأداء الوظيفي في صورته الأصلية (ملحق رقم 2) علي مجموعة من المحكمون (ملحق رقم 3) بغرض التعليق علي فقرات المقياس ومدي صلاحيته للدراسة الحالية وأنفق المحكمون علي ملاءمة المقياس للدراسة الحالية ، وأوصوا بتعديل بعض الفقرات التي توحى بالتكرار وبعد قيام الباحثة بتطبيقهذه التوصيات أصبح عدد فقرات مقياسالأداء الوظيفي(20) فقرة (ملحق رقم 5).

ثبات المقياس :

يقصد بالثبات الاختبار الذي يعطي نفس النتائج إذا ما أستخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة. أيضاً يعني الثبات أنه إذا ما طبق إختبار ما على المجموعة من الأفراد ورصدت درجات كل منهم ثم أعيد تطبيق الإختبار نفسه على المجموعة نفسها يتم الحصول على الدرجات نفسها. (حامد طهران ، 2005: 70) ويكون الإختبار ثابتاً . وفي هذا البحث تم اختيار معادلة ألفا كرونباخ.

مقياس يستخدم لمعرفة درجة الصدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على قياس معين ويحسب بطرق عديدة وقياس الصدق هو معرفة صلاحية الأداة لقياس ما وضعت له وتم حساب الصدق الذاتي في هذه الدراسة بإستخدام معادلة الصدق الذاتي هي :

$$\text{الصدق} = \sqrt{\text{الثبات}}$$

الصدق الذاتي للمقياس :

الصدق الذاتي هو صدق الدرجات التجريبية للمقياس بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من شوائب أخطاء القياس ويقاس الصدق الذاتي بحساب الجزر التربيعي لمعامل ثبات المقياس (فؤاد البهي ، 2006: 50)

جدول رقم (5) يوضح نتائج معاملات الثبات للأبعاد الفرعية والدرجة الكلية

الخصائص السايكومترية		عدد الفقرات	مقاييس الفرعية
الصدق الذاتي	(ألفا كرونباخ)		
99.4	0.99	20	مقياس الأداء الوظيفي
98.1	0.97	23	مقياس الاحتراق النفسي

يستنتج مما سبق أن أدوات الدراسة أوفت بالشروط السيكومترية للإختبار الجيد، وأنها تفي بأغراض الدراسة.

جدول رقم (6)

ملخص الإختبارات السيكومترية على عينة الصدق والثبات

الإختبار	الدرجة	الدلالة
(أ) الصدق		
(1) صدق المحتوى	اتفاق 90 % من المحكمين	الي
(2) الصدق الذاتي	99.4%	عالي
(ب) الثبات		
(2) معامل الفا كرونباخ	99.1	عالي

بلغ مستوى الصدق الذاتي للمقياس (99.4%) حسب قيمة معامل ألفا ماكرونباخ ، أما معامل الثبات بلغ (99.1%).

إجراءات الدراسة الميدانية :

بعد أن تحققت الباحثة من صلاحية المقياس في صورته النهائية ، وإرتفاع ثبات المقياس ، قامت الباحثة بتطبيق المقياس المقترح من عايلة عبدالله ومقياس الأداء الوظيفي علي عينة الدراسة ، حيث قامت بتوزيع عدد (50) إستبانة وقد وجدت القبول والترحاب من قبل العاملات وأكدن علي أهمية الدراسة وكانت تقوم الباحثة في بعض الأحيان بالشرح والتوضيح لأهداف البحث لأفراد العينة ، وكانت تتم ملء الإستبانات أحياناً في يوم التوزيع وإستلامها و أحياناً أخري في اليوم التالي أو بعد عدة أيام . وقد أستلمت الباحثة (50) إستبانة ، حيث قامت الباحثة بالتصحيح والتفريغ للإجابات عن المقياس وأدخلها في الحاسب الآلي لاستخراج النتائج .

أساليب المعالجات الإحصائية للبيانات :

ولتحليل المعلومات والبيانات التي حصلت عليها الدراسة من خلال الإستبيان تم إدخال هذه البيانات في جهاز الحاسب الآلي ثم طبقت عليها مجموعة من المعالجات الإحصائية .

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد :

يتكون هذا الفصل من جزعين تتناول فيه الباحثه في الجزء الأول وتحليل البيانات و مناقشة نتائج البحث التي عرضت في الفصل السابق.

مناقشة النتائج :

سيتم مناقشة النتائج علي ضوء الإطار النظري والدراسات السابقه وذلك بالترتيب التالي :

أ. مناقشة النتائج من خلال واقع الدراسات السابقه .

ب. مناقشة النتائج من خلال الإطار النظري .

ج . مناقشة النتائج من خلال وجهة نظر الباحثه.

أولاً: قيمة الفرض الأول :

يتسم الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري (مجمع الكليات الطبية) بالإرتفاع

جدول رقم(7) يوضح إختبار (ت) لمجتمع واحد لمعرفة السمة العامة للاحتراق النفسي.

الاستنتاج	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	حجم العينة	المتغير
الفرق غير دال إحصائياً	0.413	49	0.826	24.12	66	69	50	السمة العامة للاحتراق النفسي

استخدم اختبار (ت) لفحص دلالة الفروق بين المتوسطين (النظري و المتوسط الحسابي) لمعرفة السمة العامة للاحتراق النفسي وقد وجد من خلال نتائج الاختبار أنه ليس هنالك فرقاً جوهرياً في المتوسطات. كما نلاحظ من الجدول السابق أن العدد الكلي لأفراد عينة الدراسة (50) فرداً بلغ المتوسط الحسابي

للإجابات في العينة (66) بينما بلغت قيمة المتوسط النظري (69) وانحراف معياري (24.12). يتضح من النتائج أن قيمة (ت) المحسوبة $t\text{-test} = (0.826)$ ، ودرجات الحرية $df = 49$ ، وقيمة $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.413$ ، وبما أن قيمة Sig. (2-tailed) أكبر من قيمة $\alpha = 0.05$ إذن توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي أقل من قيمة المتوسط النظري بقيمة (-2.82000) وهي قيمة سالبة إذن المتوسط الحسابي للإجابة يقل عن درجة الحياد . نستنتج مما سبق أن هنالك فرقاً في المتوسطات ولكن هذا الفرق غير ذو دلالة إحصائية لذلك تكون النتيجة لصالح فرض العدم الذي ينص على (يتسم الإحترق النفسي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري (مجمع الكليات الطبية) بالانخفاض).

ونرفض فرض الباحث الذي ينص على (يتسم الإحترق النفسي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري (مجمع الكليات الطبية) بالارتفاع).

أوضحت نتائج الدراسة أنه يتسم الإحترق النفسي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري "مجمع الكليات الطبية" بالإنخفاض.

وبالرجوع الي الدراسات السابقة نجد ان هذه الدراسة إتفقت مع دراسة (مايري،2006) أوضحت ان نسبة الإحترق لدي المعلمين والمعلمات (60.4%) وكذلك دراسة (الخرابشه وعريبات ،2005) ودراسة (الحراملة،2007) دراسة (جيهان عوض موسي ،2009) مدربي الالعب الفردية ودراسة (أبو هلاله، والعمادي) أنخفاض درجة الإحترق لدي المعلمين والمعلمات الإماراتيين.وقد أختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (الحايك ،) ودراسة (أبو هلاله ،والعمادي ،) للمعلمين الفلسطينيين و دراسة كوينجهام (1984) ودراسة (شواب واوانكي 1982) .وبالرجوع الي أدبيات البحث نجد أن الإحترق ينشأ نتيجة لتفاعل كل من خصائص بيئية العمل مثل : التوجيه في العمل ، عبء العمل ، الاستغالية... الخ والمتغيرات الشخصية للمعلم والمقصود بالمتغيرات الشخصية السمات والخصائص الشخصية التي

يتصف بها المعلم والمتمثلة في الخصائص الديموغرافية : كالعمر ، النوع ، التوجيهات نحو المهنة : هل هو راض عنها أم لا إضافة إلي المطالب والتداعيات خارج العمل ، والمقصود بها مدي ما يتلقاه المعلم من دعم ومساندة من الآخرين ، وكذلك نظرة المجتمع للمعلم والتدريس كمهنة . وعندما لا يستطيع المعلم التوافق مع بيئته الجامعية وتنقله ضغوطها ، ولا يستطيع التوافق معها . فيؤدي ذلك إلي عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة ، والمشاكل مع الزملاء ، وغيرها والتي تعد بمثابة مصادر للضغوط ويمكن القول : انه إذا أحسن توافق المعلم مع بيئته الجامعية فانه يؤدي إلي مخرجات ايجابية.(معن محمود ،2008: 98).

وتعزي الباحثة هذه النتيجة التي توصلت اليها الدراسة الي وجود الإلتزام والإخلاص في العمل مما يجنب العاملات للإحترق النفسي ، وكذلك أحساسهن الداخلي للعتاء ، أيضا مدي ما يتمتعن بقدرات ذاتية علي التكيف ومستوي الطموح لديهن ، فالمعلمات يتفانين في عملهن ويرغبين في تحقيق أهدافهن بأعلى درجة من النجاح.

ثانياً:قيمة الفرض الثاني :

يتسم الأداء الوظيفي للمرأة العاملة بجامعة كرري (مجمع الكليات الطبية) بالإخفاض

يتطلب إختبار صحة هذا الفرض إجراء إختبار (ت) لعينة واحدة للتعرف على السمة العامة للأداء

الوظيفي ويعرض الجدول التالي نتائج هذا التحليل.

جدول رقم(8) يوضح اختبار (ت) لمجتمع واحد لمعرفة السمة العامة للأداء الوظيفي.

المتغير	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الإستنتاج
السمة العامة للأداء الوظيفي	50	60	84.52	17.5	9.935	49	0.000	يتسم بالارتفاع

أستخدم إختبار (ت) لفحص دلالة الفروق بين المتوسطين (النظري و المتوسط الحسابي) لمعرفة السمة العامة للأداء الوظيفي وقد وجد من خلال نتائج الإختبار أنه ليس هنالك فرقاً جوهرياً في المتوسطات. كما نلاحظ من الجدول السابق أن العدد الكلي لأفراد عينة الدراسة (50) فرداً بلغ المتوسط الحسابي للإجابات في العينة (84.52) بينما بلغت قيمة المتوسط النظري (60) وإنحراف معياري (17.5). يتضح من النتائج أن قيمة (ت) المحسوبة $t\text{-test} = (9.935)$ ، ودرجات الحرية $df = 49$ ، وقيمة $\text{Sig. (2-tailed)} = 0.000$ ، وبما أن قيمة Sig. (2-tailed) أكبر من قيمة $\alpha = 0.05$ إذن توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة، وبما أن قيمة المتوسط الحسابي أقل من قيمة المتوسط النظري بقيمة (24.52) وهي قيمة موجبة إذن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الحياد . نستنتج مما سبق أن هنالك فرقاً في المتوسطات ذو دلالة إحصائية لذلك تكون النتيجة لصالح فرض العدم الذي ينص على (يتسم الأداء الوظيفي للمرأة العاملة بجامعة كرري (مجمع الكليات الطبية) بالارتفاع). ونرفض فرض الباحث الذي ينص على (يتسم الأداء الوظيفي للمرأة العاملة بجامعة كرري (مجمع الكليات الطبية) بالانخفاض).

أوضحت نتائج الدراسة أنه يتسم الأداء الوظيفي للمرأة العاملة بجامعة كرري "المجمع الطبي" بالارتفاع . وقد إتفقت نتيجة الدراسة مع دراسة (البواري ، 1996) ودراسة (فؤاد العاجز، 2003م) دراسة الجرجاوي وجميل نشوان (2006م) ودراسة (العنزي ، 2000م) و(أبو بكر علي عثمان ، 2000م) و دراسة (مكاوي الخير الوقيع 2007م). ولم تجد الباحثة دراسة أختلفت مع نتائج هذه الدراسة. وبالرجوع الي أدبيات البحث نجد أن المدير يحدد درجة فعالية مرعوسيه في أداء العمل ، ويهدف ذلك الي تشجيع الأداء الجيد وعلاج الأداء السيئ ومن المتوقع أن ينال ذوو الأداء الجيد عوائد وحوافز معينة مثل

الإعتراف بهذا الأداء والشكر والعلاوة والترقية والمعاملة الطيبة ، أما ذوو الأداء السيئ يحتاجون الي التوجيه وربما التوبيخ وقد يكون ذلك عقبة في سبيل تقدمهم في مستقبلهم الوظيفي والترقية(أحمد ماهر،2011: 371).

وتعزي الباحثة هذه النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الي أن الصفات الشخصية التي يتحلي بها العاملات تؤثر علي مستوياتهن وأدائهن ، ومن تلك الصفات مستوي الدافعية والقدرة علي المبادرة والحماس للعمل تعلب دوراء في إنخفاض الأداء كما ان هناك علاقة عكسية بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي كلما إنخفض الاحتراق إرتفع الأداء والعكس.

ثالثاً: قيمة الفرض الثالث :

توجد علاقة إرتباطية دلالة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدي المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية.

يتطلب اختبار صحة هذا الفرض إجراء الارتباط ويعرض الجدول التالي نتائج هذا التحليل.

جدول رقم (9) يوضح إختبار بيرسون

المتغير		الحالة الإجتماعية	
الأبعاد	القيمة الارتباطية	والدلالة الاحصائية	النتيجة
الاحتراق النفسي تقييم الأداء الوظيفي	1	0.000	العلاقة دالة إحصائياً

يلاحظ من الجدول (11) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين الإحتراق النفسي و الأداء الوظيفي وفقاً للحالة الاجتماعية. فهناك تفاعل دال يشير إلى أن للحالة الإجتماعية ارتباط بلغت

قيمته (1) أي وهو ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000). أما للتعرف على قوة وضعف العلاقة بين الثلاث متغيرات نلاحظ أن نتيجة الإختبار كانت موجبة أي أن العلاقة بينهما موجبة الاتجاه يمكن تحديدها . كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم (10) يوضح إختبار الانحدار الخطي المتعدد

		F	Sig.	T	المتغيرات
R ²	Sig				
65.5	0.000	16.3	.527	.638	عازب
			.667	.433	مرتبطة
			.001	3.72	متزوج
			.456	.753	مطلق
			.785	.274	ارمل

يستخدم تحليل الانحدار للتنبؤ بقيمة متغير يسمى المتغير التابع ، من خلال مجموعة متغيرات تسمى المتغيرات المستقلة، وذلك من خلال تمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل على شكل معادلة خطية وهنا استخدم إختبار تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة أي أبعاد الحالة الإجتماعية أكثر أثراً على متغيري (الاحترق النفسي والأداء الوظيفي) بإعتبارهما متغيرين تأثر ارتباطهما على متغير ثالث وهو (الحالة الإجتماعية) وقد تبين من خلال نتيجة هذا التحليل أن (المتزوجين) هم أكثر تأثراً حيث بلغت قيمة (R²) (65.5)، وهي ذات دلالة إحصائية على مستوى معنوية أقل من 0.05 كما يتضح من تحليل الانحدار حيث بلغت قيمة (F) (16.73) ، وهي ذات دلالة إحصائية على مستوى معنوية (0.05).

أوضحت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية . وقد أنفقت نتيجة الدراسة مع دراسة (سلوي عبدالله، 2002م) .

وقد اختلفت نتيجة الدراسة مع دراسة (غادة عبدالحفيظ، 2007م) دراسة (عادلة عبدالله، 2010م) دراسة (جيهان عوض، 2009م). وبالرجوع إلي أدبيات البحث نجد إن وإن عمل التدريس يتصف بالإثارة والتنوع والكفاءة المهنية بجوانبها المختلفة متوفرة بدرجة عالية لدي جميع العاملات ، وروح العمل والتعاون والمحبة متوفرة بين العاملات من جهة وبينهم وبين الإداريين من جهة أخرى. وإن العاملات يتمتعون بالإستغالية وخاصة في اتخاذ القرارات الخاصة بهم ويعملهم. والإستمرارية فيما يتعلق بالإلتزام من جانب المعلم في تقديم أفضل ما لديه بغض النظر عن العقبات التي تواجهه أو ما سيتعرض له. (معن محمود، 2008: 99).

وتعزى الباحثة أن الحصول علي هذه النتيجة يرجع الي عدم وجود أعراض متعلقة بالآخرين وتتمثل في الإتجاهات السلبية نحو العمل ، والزملاء والإنعزال وعدم الميل إليه أو الإنسحاب من الجماعة .

رابعاً: قيمة الفرض الرابع :

توجد علاقة إرتباطية دلالة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدي المرأة العاملة بجامعة كروي " مجمع الكليات الطبية " تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

يتطلب اختبار صحة هذا الفرض إجراء الارتباط ويعرض الجدول التالي نتائج هذا التحليل.

جدول رقم (11) يوضح إختبار بيرسون

سنوات الخبرة		المتغير
النتيجة	والدلالة الاحصائية	القيمة الارتباطية
العلاقة دالة إحصائياً	0.000	-0.84

يلاحظ من الجدول (13) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين الإحتراق النفسي والأداء الوظيفي وفقاً لسنوات الخبرة. فهناك تفاعل إيجابي إلى أن الخبرة ذات علاقة إرتباطية قوية جداً مع كل من (الاحتراق النفسي الأداء الوظيفي) وهو ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.000). أما للتعرف على قوة وضعف العلاقة بين الثلاث متغيرات نلاحظ أن نتيجة الإختبار كانت سالبة أي أن العلاقة بينهما عكسية الاتجاه يمكن تحديدها إذ يقل الاحتراق النفسي ويزداد الأداء الوظيفي بزيادة سنوات الخبرة. كما هو في الجدول التالي يتضح سنوات الخبرة الأكثر أثراً:

جدول رقم (12) يوضح إختبار الإنحدار الخطي المتعدد

		F	Sig.	T	المتغيرات
R ²	Sig				
65.0	0.000	21.105	.641	.469	1-2 سنة
			.270	1.117	3-4 سنوات
			.011	2.667	5-6 سنوات
			.868	.167	أكثر من 7 سنوات

يستخدم تحليل الإنحدار للتنبؤ بقيمة متغير يسمى المتغير التابع ، من خلال مجموعة متغيرات تسمى المتغيرات المستقلة، وذلك من خلال تمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل على شكل معادلة خطية وهنا استخدم اختبار تحليل الإنحدار المتعدد لمعرفة أي أبعاد سنوات الخبرة أكثر أثراً على متغيري (الاحترق النفسي والأداء الوظيفي) بإعتبارهما متغيرين تأثير إرتباطهما على متغير ثالث وهو (سنوات الخبرة) وقد تبين من خلال نتيجة هذا التحليل أن (5-6 سنوات) هم أكثر تأثيراً حيث بلغت قيمة (R²) (65)، وهي ذات دلالة إحصائية على مستوى معنوية أقل من 0.05 كما يتضح من تحليل الإنحدار حيث بلغت قيمة (F) (21.105)، وهي ذات دلالة إحصائية على مستوى معنوية (0.05).

أوضحت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

وقد أتقت نتيجة الدراسة مع دراسة(سلوي عبدالله، 2002م) دراسة (المرزوقي، 2004م) دراسة (فؤاد العاجز و محمد البناء، 2003م) دراسة (زياد الجرجاوي وجميل نشوان 2006م).

وقد أختلفت نتيجة الدراسة مع دراسة (غادة عبدالحفيظ، 2007م) دراسة (عادلة عبدالله ، 2010م) دراسة (جيهان عوض، 2009م) دراسة (الجابري، 2000م) دراسة (البواردي، 1996م). وبالرجوع إلي أدبيات البحث نجد أن العاملات أصحاب الخبرة يقمن بعمل طرق لخفض الإحترق مثل : أخذ إجازات باستمرار و ممارسة التمارين الرياضية مثل الركض والسباحة وإجراء بعض التمارين لتخفيف الضغط

مثل تدليك العضلات والتنفس العميق و ممارسة الهوايات المختلفة وحضور الأنشطة الترويحية. و تكوين علاقات شخصية مع زملاء العمل. وتنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينياً. و محاولة تجديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل. واللجوء إلي خلق روح المداعبة والنكتة أثناء العمل. (معن محمود ، 2008 : 104 – 105).

وتعزى الباحثة أن الحصول علي هذه النتيجة يرجع الي أن المعلمين لديهم سمات شخصية يكتسبونها بزيادة سنوات العمل كالمرونة والصبر والتروي والهدوء الشخصي وهذه السمات تمكنهم من تخطي الهموم والتغلب علي الإضطرابات وذلك يعني أن بعض المعلمين يمتلكون العديد من الأساليب السليمة لمواجهة مايحيط بهم من مشكلات ، كما يستطيعون تفادي الكثير من الضغوط الحياتية والمهنية وذلك نتيجة لتراكم الخبرات .

سنوات الخبرة كلما ذات كلما قلت نسبة الإحترق النفسي وارتفع الأداء الوظيفي لدي العاملات وذلك أن للخبرة تأثير علي مستوي تعامل العاملات.

خامساً: قيمة الفرض الخامس :

توجد علاقة إرتباطية دلالة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدي المرأة العاملة بجامعة كروي " مجمع الكليات الطبية " تعزى لمتغير المؤهل الأكاديمي.

يتطلب اختبار صحة هذا الفرض إجراء الإرتباط ويعرض الجدول التالي نتائج هذا التحليل.

جدول رقم (13) يوضح إختبار بيرسون

المؤهل الأكاديمي		المتغير
النتيجة	والدلالة الاحصائية	الأبعاد
العلاقة دالة إحصائياً	0.000	الاحترق النفسي الأداء الوظيفي
		القيمة الارتباطية
		-0.95**

يلاحظ من الجدول (15) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين الإحترق النفسي و الأداء الوظيفي وفقاً للمؤهل الأكاديمي . فهناك تفاعل إيجابي بين المؤهل الأكاديمي ذو إرتباط بلغت قيمته (0.95) أي وهو إرتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) حيث بلغت قيمة الدلالة

الإحصائية (0.000). أما للتعرف على قوة وضعف العلاقة بين الثلاث متغيرات نلاحظ أن نتيجة الاختبار كانت موجبة أي أن العلاقة بينهما عكسية الاتجاه يمكن تحديدها . كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم (14) يوضح إختبار الانحدار الخطي المتعدد

		F	Sig.	T	المتغيرات
R ²	Sig				
62.0	0.000	18.816	.000	5.572	بكالوريوس
			.779	.282	دبلوم عالي
			.534	.627	ماجستير
			.689	.402	دكتوراه

يستخدم تحليل الانحدار للتنبؤ بقيمة متغير يسمى المتغير التابع ، من خلال مجموعة متغيرات تسمى المتغيرات المستقلة، وذلك من خلال تمثيل العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل على شكل معادلة خطية وهنا استخدم اختبار تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة أي أبعاد المؤهل الأكاديمي أكثر أثراً على متغيري (الإحترق النفسي والأداء الوظيفي) باعتبارهما متغيرين متأثرين ارتباطهما على متغير ثالث وهو (المؤهل الأكاديمي) وقد تبين من خلال نتيجة هذا التحليل أن (البكالوريوس) هم أكثر تأثراً حيث بلغت قيمة (R²)(62)، وهي ذات دلالة إحصائية على مستوى معنوية أقل من 0.05 كما يتضح من تحليل الانحدار حيث بلغت قيمة (F) (18.816)، وهي ذات دلالة إحصائية على مستوى معنوية (0.05).
أوضحت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة بجامعة كرري تعزى لمتغير المؤهل الأكاديمي . وقد أنفقت نتيجة الدراسة مع دراسة (سلوي عبدالله، 2002م) دراسة (عادلة عبدالله، 2010م) دراسة (الجابري ، 2000م) دراسة (المرزوقي، 2004م) دراسة (زياد الجرجاوي وجميل نشوان، 2006م). وقد اختلفت نتيجة الدراسة مع دراسة (فؤاد العاجز ومحمد البنا 2003م). وبالرجوع إلي أدبيات البحث نجد أنهن حديثات تخرج ولديهن طموحات عالية يردن تحقيقها ولم يصلو لمرحلة الواقعية بعد وهي إحدي مراحل الإحترق النفسي .

وتعزي الباحثة هذه النتيجة التي توصلت اليها الدراسة الي أن الحصول علي هذه النتيجة يرجع الي المعلمين الذين وصلوا مرحلة البكالوريوس لديهم طموحات واهداف يسعون لتحقيقها من خلال وظيفتهم وكذلك وضعهم الأقتصادي يكون أفضل من من هم أقل منهم درجة علمية .

الفصل الخامس

الخاتمة - التوصيات - المقترحات

ملخص عام للبحث:

تعرض الباحثة في هذا الفصل تلخيصاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة كما تقدم بعض التوصيات التي تري انها تساعد في معالجة مشكلة الدراسة الحالية ، وكذلك بعض المقترحات لدراسات مستقبلية في هذا المجال ثم تعرض قائمة المصادر والمراجع من كتب عربية وإنجليزية ، ورسائل جامعية ودوريات وملاحق كما ختمت الدراسة بعدد من التوصيات .

النتائج التي توصلت إليها البحث :

- 1/ يتسم الاحتراق النفسي لدي المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " بالإنخفاض .
- 2/ يتسم الأداء الوظيفي لدي المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " بالإرتفاع .
- 3/ توجد علاقة إرتباطية دلالة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدي المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية.
- 4/ توجد علاقة إرتباطية دلالة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدي المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " تعزى لمتغير سنوات الخبرة .
- 5/ توجد علاقة إرتباطية دلالة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدي المرأة العاملة بجامعة كرري " مجمع الكليات الطبية " تعزى لمتغير المؤهل الأكاديمي .

التوصيات :

من خلال نتائج الدراسة ومناقشتها توصي الباحثة بالآتي :

1/ تقدير جهودهن ورفع معنوياتهن بالتشجيع والشكر والاعتراف بفضلهن بشهادات التقدير والشكر .
2/ التدريب والتأهيل المستمر للمعلمات لزيادة القدرة علي التفكير المبدع وكيفية ادارة الوقت واستغلاله بكفاءة.

3/ الإهتمام بتدريب المرؤوسين علي كيفية تقديم المساعدة والمساندة للمعلمات الاقل خبرة بصفة خاصة حتي لايشعرو بأنهم بمناي عن الإدارة .

4/ توعية المعلمات بطبيعة الخصائص العمرية لتلاميذ الجامعات .

5/ توعية المرأة العاملة بالإهتمام بتنمية أساليب مواجهة فعالة تقيهم وتجنبهم التعرض للمواقف الضاغطة ، وتساعدهم علي التعامل مع المشكلات بطريقة فعالة .

6/ الإهتمام بالدعم المادي والمعنوي للمعلمات ،لأن رضا الفرد عن مهنته وأدائه الوظيفي هو أول مراحل إنجازه المهني ، ومن ثم تفادي إصابته بالإحترق النفسي .

مقترحات لدراسات مستقبلية :

1/ الاحترق النفسي وعلاقتة بالرضا الوظيفي لدي معلمات المرحلة الثانوية .

2/ الاحترق النفسي لمعلمي الريف والحضر دراسة مقارنة .

3/ الأداء الوظيفي لدي ذوي النمط (أ، ب) دراسة مقارنة .

4/ الفرق بين المتعلمين المتقاعدين والمعلمين المعينين في الاحترق النفسي .

قائمة المصادر والمراجع

أولاً : المصادر :

القرآن الكريم

السنة النبوية

ثانياً : المعاجم :

1. أحمد ماهر (2011م) : مبادئ الإدارة بين العلم والمهارة، الدار الجامعية الإسكندرية ، ط 1 ، ص 371
2. بدوي أحمد زكي (1984م):معجم مصطلحات العلوم الإدارية ، دار الكتاب المصري القاهرة ، ط 1، ص 1.
3. جاجان جمعة الخالدي ، رشيد حسين البراوري (2013 م) : الإحتراق النفسي لدى المرأة ، دار جرير للنشر والتوزيع عمان ، ط 1 ، ص 48 .
4. جمال الدين بن منظور (1882-1891م): لسان العرب لابن منظور ، دار المعارف مصر / ط 1 ، ص 1760 .
5. جمال الدين محمد المرسي (2003م): الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية ، الدار الجامعية 84 شارع زكريا غنيم - الأبراهيمية ، ص 452-455.
6. حاجة كاشف بدري (1984 م) : الحركة النسائية في السودان ، دار الخرطوم للنشر ، ط 1 ، ص 95 .
7. حامد عبدالسلام زهران (2005 م) : التوجيه والارشاد النفسي ، عالم الكتب القاهرة ، ط 4 ، ص 165 .

8. حمد عبدالرحمن حمد البيلي (2010 م): أساسيات الإدارة والأداء، جامعة أم درمان الإسلامية ، ط 1 ، ص 195 .
9. راوية حسن (2003 م): إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية ، الدار الجامعية ، ط 1 ، ص 209.
10. زياد أحمد الطويسي (2001 م): البحث العلمي مفهومه ، ادواته ، اساليبه ، زهران للنشر والتوزيع عمان ، ط 2 ، ص 5 .
11. عاشور أحمد صقر (2005 م): السلوك الانساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية الاسكندرية ، ط 1 ، ص 90 .
12. عباس محمود عوض (2010 م): علم النفس الصناعي المهني ، دار المعرفة الجامعية الاسكندرية ، ط 1 ، ص 39 .
13. عبد الحميد عبدالفتاح المغربي (2008 م) : الاتجاهات الحديثة في دراسات وممارسات ادارة الموارد البشرية ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع مصر ، ط 1 ، ص 558 .
14. عبدالحميد المغربي (2007 م): دليل الادارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، دار الفكر للنشر والتوزيع عمان ، ط 2 ، ص 46 .
15. عبدالعزيز ابراهيم سليم (2013 م): علم النفس المهني ، دار الزهراء للنشر والتوزيع الرياض ، ط 1 ، ص 201 .
16. عقلة محمد المبيضين ، اسامة محمد جرادات (2001 م): التدريب الاداري الموجهة بالاداء ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، ط 1 ، ص 49 .

17. علي عسكر (2003م): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، دار الفكر الحديث الكويت ، ط 1 ، ص 102 .
18. عمار بن عيش (2012م): إتجاهات التدريب المعاصرة وتقييم أداء الأفراد العاملين ، دار اسامة للنشر والتوزيع الاردن ، ط 1 ، ص 34 .
19. فؤاد البهي السيد (2006م): علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري ، دار الفكر العربي القاهرة ، ط 1 ، ص 102 .
20. فوزية العشماوي (2005م): مكانة المرأة في الإسلام، جنيف ، ط 1 ، ص 138 و 175 .
21. ماجد الخياط محمد (2011م): اساليب البحث العلمي ، دار الراية للنشر عمان ، ط 1 ، ص 50 .
22. محمد ابن ابي بكر عبدالقادر الرازي (1988م): مختار الصحاح ، مكتبة لبنات بيروت ، باب القاف ، ط 1 ، ص 560 .
23. محمد شحاته ربيع (2010م): علم النفس الصناعي والمهني، دعر المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان ، ط 1 ، ص 102 .
24. محمد عبدالوهاب حسن عشاوي (2014م): دور تقييم الاداء في تنمية الموارد البشرية ، الشركة العربية المتحدة للتسوق والتوريد ، ط 1 ، ص 53-54 .
25. معن محمود أحمد العياصرة (2008م): الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالإحتراق النفسي، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط 1 ، ص 120 .
26. مفتاح محمد عبدالعزيز (2010م): مقدمة في علم نفس الصحة ، دار وائل للنشر والتوزيع الأردن ، ط 1 ، ص 95 .

27. منصور أحمد (2009م): المبادئ العامة في ادارة القوي العاملة الكويت ، وكالة المطبوعات الكويتية ، ط 1 ، ص 90 .

28. منير نوري ، فريد كورتل (2011م): ادارة الموارد البشرية ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع عمان ، ط 1 ، ص 329-330 .

29. هلال محمد عبدالغني (1996م): مهارات ادارة الاداء مركز تطوير الاداء والتنمية ، القاهرة ، ط 1 ، ص 45 .

30. وفتي السيد الأمام (2008م): البحث العلمي إعداد مشروع البحث وكتابة التقارير النهائية ، المكتبة العصرية للنشر مصر ، ط 1 ، ص 105 .

المجلات العلمية :

31. حيدر أبراهيم (2003م) : المرأة السودانية في الحياة العامة وقائع فروق مهرجان المرأة الأول ، الخرطوم ، 8-11 مارس ، ص 1-3 .

32. صحيفة نون (2000م): المرسوم الموقت لقانون العمل ، جمهورية السودان ، ط 273 ، ص 1.

33. عبدالكريم بن رزوق (2009م): انماط الريادة وعلاقتها بالاداء الوظيفي والرضا الوظيفي ، الرباط ، ص 36-41 .

34. عبدالله جاد محمود (2005م) : بعض عوامل الشخصية والمتغيرات الديمغرافية المسهمه في

الإحترق النفسي لدي عينة من المعلمين، مجلة كلية التربية بالمنصورة ، ع 750 يناير ص 203 و250.

35. ملوح الخريشا (2001م) : ظاهرة الإحترق النفسي لدي المعلمين الأردنيين في محافظة الكرك

، مجلة كلية التربية ، جامعة اسيوط ، العدد 17 ، ص 1- 10 .

36. ناصف عبدالخالق (2009 م) : الرضا الوظيفي وأثره علي إنتاجية العمل ، الكويت ، مجلة

العلوم الإجتماعية ، العدد 30 ، ص 11 .

الرسائل الجامعية :

37. ابوبكر علي عثمان (2000م) : تقويم الأداء الوظيفي وفعاليتته بوزارة المالية ، رسالة ماجستير

غير منشورة ، كلية ادارة الأعمال ، جامعة النيلين .

38. آدم غازي العتيبي(2007 م) : الإحترق الوظيفي لدي العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتية

وعلاقتها بنمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل ، رسالة ماجستير غير منشورة ، اربد ، الاردن ،

جامعة اليرموك.

39. ايناس أحمد شهاب (2001 م) : مستويات الإحترق النفسي لدي المشرفين التربويين مدراء

المدارس الثانوية في محافظة أربد ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أربد ، الاردن ، جامعة اليرموك.

40. البواردي (1996م) : اتجاهات هيئة التدريس نحو تقويم الممارسات التدريسية للاستاذ الجامعي

من قبل الطلبة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، اربد الاردن ، جامعة اليرموك.

41. جاسم محمد عبدالله المرزوقي (2004م) : مستوي الإحترق النفسي لدي مغلمي ومعلمات

المرحلة الثانوية لدي المدارس الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة في ضوء بعض المتغيرات

، رسالة ماجستير غير منشورة ، اربد ، الاردن ، جامعة اليرموك .

42. جيهان عوض موسي (2009م) : الإحتراق النفسي لدي مدربي الألعاب الرياضية بولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .
43. سالم محمد الجابري (2000م) : أثر المنطقة التعليمية في الإحتراق النفسي لدي معلمي المدارس الحكومية بسلطنة عمان ، رسالة ماجستير غير منشورة ، اربد ، الاردن ، جامعة اليرموك .
44. سلوي عبدالله الحاج (2002م) : الإحتراق المهني وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الديمغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية الآداب ، جامعة الخرطوم .
45. سيدة أحمد (2001م) : الإحتراق النفسي وعلاقته بتقدير الذات لدي المرشدين العاملين في مجال الايدز بوزارة الصحة ولاية الخرطوم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب ، جامعة النيلين .
46. عادل باجابر (2006م) : الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالاداء الوظيفي لدي الاخصائيين الاجتماعيين والاحصائيات الاجتماعيات العاملين بالمستشفيات الحكومية المركزية بالمنطقة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القري .
47. عاذلة عبدالله حسن عبدالخالق (2010م) : الإحتراق المهني وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية لدي معلمات رياض الأطفال بمحلية الخرطوم ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .

48. عمار الفريحات ، وائل الربضي (2009م) : مستويات الاحتراق النفسي لدي معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية عجلون الجامعية ، جامعة البلقان التطبيقية .
49. العنزي عطاء الله بن وقاص راضي (2000م) : العلاقة بين درجة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي لمديري ومديرات المرحلة الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية بالمملكة العربية السعودية ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، جامعة أم القرى .
50. غادة طه عبدالحفيظ (2007م) : الاحتراق النفسي وعلاقته بمركز الضبط والثقة بالنفس وبالأخرين لدي معلمي ومعلمات مرحلة الاساس ولاية الخرطوم ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة ام درمان الإسلامية .
51. فؤاد العاجز ، محمد البنا (2003م) : الاداء المهني لمعلمي المرحلة الثانوية بفلسطين وعلاقته ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، اربد ، الاردن ، جامعة اليرموك .
52. مكاوي الخير الوقيع (2007م) : أثر التدريب علي أداء العاملين دراسة حالة بنك السودان ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإدارية ، جامعة الخرطوم .
53. مني عبداللطيف العوض خيرالله (2008م) : الاحتراق النفسي وسط المعلمات والعاملات في كليات التربية وإعداد المعلمات بجنوب المملكة العربية السعودية ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية التربية جامعة جوبا .
54. نشوي كرم عمار ابو بكر (2007م) : الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ و ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الفيوم .

55. نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني (2008م): الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات

الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى.

56. هيام الحايك (2000م) : مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس

الحكومية الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، اربد ، الأردن ، جامعة اليرموك.
الشبكة العنكبوتية :

57. أم ضبيب (2008م) : (WWW.BAFREE.NET)

58. سوزان احمد (2011م) : (WWW.TEXTMED.ORG)

المراجع الأجنبية :

59. Mabry R.D(2006): Teacher Burnout factors A study of teachers in the
Maury county Tennessee school system Ed Din Tennessee state university DAI-
A66/08.P2793.

الملحق رقم (1)

إستمارة البيانات الأساسية

الموظفين الأفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يهدف هذا المقياس لبحث الاحتراق النفسي لدى العاملات بجامعة كرري " امجمع الكليات الطبية" وذلك بغرض نيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي لذا نرجوا منكم الإجابة عن كل الأسئلة الواردة فيه حتى تحقق الدراسة أهدافها ، علماً بأن معلومات هذه الدراسة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

أولاً : المعلومات الأولية:

ضع علامة (√) أمام الخيار الذي يناسبك:

1/ المؤهل الأكاديمي:

1/ دبلوم وسيط () 2 / بكالوريوس () 3/ دبلوم عالي () 4/ ماجستير ()

5/ دكتوراه () 6/ آخري () .

2/ الحالة الاجتماعية:

1/ عازبه () 2/ مخطوبة () 3/ متزوجة () 4/ مطلقة () 5/ أرملة () .

3/ سنوات الخبرة:

1/ 1-2 سنة () 2/ 3-4 سنة () 3/ 5-6 سنة () 4/ 7 سنوات فما فوق () .

ملحق رقم (2)

مقياس الاحتراق النفسي (قبل التحكيم)

مقتبس من بحوث الاحتراق النفسي

ثانياً : أرجو وضع علامة (√) أمام الخيار الذي يناسبك:

البعد الأول : الإجهاد الإنفعالي (إستنفاد المصادر العاطفية لدى الموظفين الي المستوي الذي يعجز به عن العطاء) .

م	العبـارات	أوافق بشده	أوافق	أوافق لحد ما	أعترض بشدة	أعترض
1	أشعر بالإرهاق حين استيقظ صباحاً خاصة في أيام العمل.					
2	أشعر بالإحباط من مهنتي .					
3	أشعر بأنني أعمل أكثر مما ينبغي في مهنتي.					
4	أشعر باستنفاد كامل طاقتي بنهاية اليوم.					
5	عملي مع زميلاتي يجهدني كثيراً.					
6	العمل مع زميلاتي يكون سبباً حقيقياً لتوترتي.					
7	أشعر بالانهاك من عملي.					

					8	أشعر بأنني أعمل أكثر مما ينبغي في مهنتي.
					9	العمل المباشر مع زميلاتي يضع علي كاهلي عبئاً ثقيلاً.
					10	أشعر بأنني لا أستطيع تقديم أكثر مما أفعل.

البعد الثاني: تبدل المشاعر (حالة الموظفات عندما ينشأ لديه شعور سلبي واتجاهات ساخره (الأهمال ، مشاعر السخرية ، عدم الاحترام) نحو زملائي والأخرين وهي مرتبطة نوعاً ما بالإجهاد الانفعالي.

م	العبارات	أوافق بشده	أوافق	أوافق لحد ما	أعترض بشدة	أعترض
1	أشعر أنني أعامل زميلاتي كادوات لا كبشر.					
2	اشعر أن زميلاتي يلومونني علي بعض مشكلاتهم					
3	اصبحت أكثر عنفاً وقسوة تجاه الآخرين بسبب عملي .					
4	لم أعد أهتم لما يحدث لزميلاتي .					

					5	لم تعد لدي رغبة في الحديث مع زميلاتي عن أمور العمل .
					6	أشعر بعدم الأهتمام بموضوعات زميلاتي في العمل.
					7	أتمني أن تأتي عطلة نهاية الأسبوع لابتعد عن جو العمل.

البعد الثالث : نقص الشعور بالإنجاز الشخصي . (ميل الموظفة الي تقويم ذاتها بطريق سلبية فيما

يتعلق بعملها مع زميلاتها والشعور بعدم الرضا عن إنجازاتها في العمل .

م	العبارات	أوافق بشده	أوافق	أوافق لحد ما	أعترض بشدة	أعترض
1	أشعر بالنشاط .					
2	أشعر بتأثيري الإيجابي في حياة الآخرين من خلال عملي.					
3	أشعر بسعادة عندما أعمل عن قرب مع زميلاتي.					
4	أعتقد بأنني نجحت في تحقيق نجاحاً في هذه المهنة.					
5	أثناء عملي أتعامل مع مشكلات العمل					

					بهذوء تام.	
					أستطيع بسهولة تهيئة الجو المريح في العمل.	6
					أفهم بسهولة كيف يشعر زميلاتي تجاه مساوي العمل.	7
					أتعامل بفاعلية عالية مع مشاكل العمل.	8

ملحق رقم (3)

مقياس الاحتراق النفسي (بعد التحكيم)

مقتبس من بحوث الاحتراق النفسي

م	العبارة	أوافق بشده	أوافق	أوافق قليلاً	أعترض بشده	أعترض
1	أشعر بالإرهاق حين استيقظ صباحاً خاصة في أيام العمل.					
2	أشعر بالإحباط تجاه مهنتي					
3	أشعر أنني أعمل أكثر مما ينبغي في مهنتي					
4	أشعر باستنفاد كامل طاقتي بنهاية اليوم					
5	عملي مع زميلاتي يجهدني كثيراً					
6	العمل مع زميلاتي يكون سبب حقيقياً لتوتري					
7	أشعر بالانتهاك من عملي					
8	العمل المباشر مع زميلاتي يضع علي كاهلي عبئاً ثقيلاً					
9	أشعر أنني لأستطيع تقديم أكثر مما أفعل					
10	أشعر أنني أعامل زميلاتي كأدوات لا كبشر					
11	أشعر أن زميلاتي يلومونني علي بعض مشكلاتهم					

					12 أصبحت أكثر عنفاً وفسوه تجاه الآخرين بسبب عملي
					13 لم أعد أهتم لما يحدث لزميلاتي
					14 أشعر بعدم الاهتمام بموضوعات زميلاتي في العمل
					15 أتمني أن تأتي عطلة نهاية الأسبوع لابتعد عن جو العمل.
					16 أشعر بالنشاط عندما أكون في العمل
					17 أشعر بتأثري الإيجابي في حياة الآخرين من خلال عملي
					18 أشعر بسعادة عندما أعمل بقرب من زميلاتي
					19 أعتقد بأنني نجحت بتحقيق نجاحاً في هذه المهنة
					20 أثناء عملي أتعامل مع مشكلات العمل بهدوء تام
					21 أستطيع بسهولة تهيئة الجو المريح في العمل
					22 أفهم بسهولة كيف يشعر زميلاتي تجاه مسأوي العمل
					23 أتعامل بفاعلية عالية مع مشاكل العمل

ملحق رقم (4)

مقياس الأداء الوظيفي (قبل التحكيم)

م	العبارة	ممتاز	جيد جداً	جيد	متوسط	ضعيف
1	لدي القدرة علي استيعاب قواعد وأساليب العمل.					
2	أحاول الإلتزام بإجراءات وأساليب العمل.					
3	أحاول إنجاز العمل بالمستوي المطلوب.					
4	لدي المقدرة علي أنجاز العمل في الموعد المطلوب.					
5	أستطيع الأجتهد والتجاوب مع ضغط العمل .					
6	لدي القدرة علي إتباع النظام في العمل.					
7	لدي القدرة علي المبادرة و الإبتكار في العمل.					
8	لدي القدرة علي العمل دون مراقبة.					
9	أسعي للاهتمام بتحسين مستوي العمل.					
10	غالبا أتقبل توجيهات الرؤساء.					
11	لدي القدرة علي تحمل مسئولية أكبر .					

					12	لدي القدرة علي مساعدة الزملاء.
					13	لدي القدرة علي إتخاذ القرارات .
					14	لدي المرونة علي التكيف.
					15	أعمل بإخلاص للمحافظة علي مصالح المؤسسة.
					16	أمتاز بالمحافظة علي ممتلكات المؤسسة.
					17	أجتهد لكي التزم بأنظمة المؤسسة.
					18	لدي القدرة علي احترام الغير.
					19	أحاول المحافظة علي مظهري العام.
					20	أحاول أن يكون لدي تصرف شخصي

ملحق رقم (5)

مقياس الأداء الوظيفي (بعد التحكيم)

مقتبس من البحوث

م	العبــــــــــــــــارات	ممتاز	جيد جداً	جيد	متوسط	ضعيف
1	لدي القدرة علي استيعاب قواعد وأساليب العمل.					
2	أحاول الإلتزام بإجراءات وأساليب العمل.					
3	أجتهد لإنجاز العمل بالمستوي المطلوب.					
4	المقدرة علي أنجاز العمل في الموعد المطلوب.					
5	أستطيع والتجاوب مع ضغط العمل .					
6	لدي القدرة علي إتباع النظام في العمل.					
7	لدي القدرة علي الإبتكار في العمل.					
8	لدي القدرة علي العمل دون مراقبة.					
9	أسعي للاهتمام بتحسين مستوي العمل.					
10	غالبا أتقبل توجيهات الرؤساء.					
11	لدي القدرة علي تحمل مسؤولية أكبر .					
12	لدي القدرة علي مساعدة الزملاء.					

					13	لدي القدرة علي إتخاذ القرارات .
					14	لدي المرونة علي التكيف.
					15	أخلص للمحافظة علي مصالح المؤسسة.
					16	أحافظ علي ممتلكات المؤسسة.
					17	أجتهد لكي التزم بأنظمة المؤسسة.
					18	لدي القدرة علي احترام الغير.
					19	أحاول المحافظة علي مظهري العام.
					20	أحاول أن يكون لدي تصرف شخصي تجاه المشكلات التي تواجهني في المؤسسة

ملحق رقم (6)

العبارات التي تم تعديلها في مقياس الاحتراق النفسي

م	العبارات قبل التعديل	نوع التعديل	العبارات بعد التعديل
1	أشعر بالإرهاق حين استيقظ صباحاً خاصة عندما أتذكر أنني سأذهب إلي العمل.	حذف - وإضافة	أشعر بالإرهاق حين استيقظ صباحاً خاصة في أيام العمل.
2	أشعر بالاختناق وقرب نهايتي في العمل .	حذف - تغيير	أشعر بإستنفاد كامل طاقتي بنهاية اليوم .
3	عملي مع الطلاب يجهدني كثيراً.	تغيير كلمة	عملي مع زميلاتي يجهدني كثيراً.
4	إن العمل مع الناس يكون سبباً حقيقياً لتوتري.	تغيير كلمة	إن العمل مع زميلاتي يكون سبباً حقيقياً لتوتري .
5	أشعر بالاحتراق النفسي من عملي.	تغيير كلمة	أشعر بالإرهاك من عملي.
6	لقد أصبحت أكثر قسوة بممارسة هذه المهنة.	حذف - إضافة	أصبحت أكثر عنفاً وقسوة تجاه الآخرين بسبب عملي
7	أشعر بأنني أعامل بعض زملائي كما لو كانوا أشياء جامدة .	حذف كلمة	أشعر أنني أعامل زميلاتي كأدوات لا كبشر .
8	أشعر بأن الجميع يلوموني لإهمال بعض مهامهم.	حذف كلمة - تعديل	أشعر أن زميلاتي يلومنني علي بعض مشكلاتهم.

ملحق رقم (7)

العبارات التي تم تعديلها في مقياس الأداء الوظيفي

م	العبارات قبل التعديل	نوع التعديل	العبارات بعد التعديل
4	لدي المقدرة علي أنجاز العمل في الموعد المطلوب	حذف كلمة	المقدرة علي أنجاز العمل في الموعد المطلوب
5	استطيع الأجتهد والتجاوب مع ضغط العمل	حذف كلمة	استطيع التجاوب مع ضغط العمل
6	لدي القدرة علي الترتيب والنظام في العمل.	حذف كلمة	لدي القدرة علي إتباع النظام في العمل.
7	لدي القدرة علي المبادرة والإبتكار في العمل.	حذف كلمة	لدي القدرة علي الإبتكار في العمل.
9	أسعي للاهتمام بتطوير وتحسين مستوي العمل.	حذف كلمة	أسعي للاهتمام بتحسين مستوي العمل.
10	غالبا أتقبل توجيهات الرؤساء.	حذف كلمة	غالبا أتقبل توجيهات الرؤساء.
14	لدي المرونة والقدرة علي التكيف.	حذف كلمة	لدي المرونة علي التكيف.
15	أعمل بإخلاص للمؤسسة والمحافظة علي مصالحها.	إعادة صياغه وحذف	أخلص للمحافظة علي مصالح المؤسسة
16	أمتاز بالمحافظة علي ممتلكات المؤسسة.	حذف كلمة	أحافظ علي ممتلكات المؤسسة
17	اجتهد لكي التزم بأنظمة وسياسات المؤسسة.	حذف كلمة	اجتهد لكي التزم بأنظمة المؤسسة
20	احاول ان يكون لدي تصرف شخصي	إضافة	احاول ان يكون لدي تصرف شخصي تجاه المشكلات التي تواجهني في المؤسسة.

ملحق رقم (8)

قائمة بأسماء المحكمين

م	الأسم	الوظيفة	الجامعة
1	بخيتة محمد علي حمد	أستاذ مساعد	جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا _ كلية التربية _ قسم علم النفس
2	أسماء سراج الدين فتح الرحمن	أستاذ مساعد	جامعة الخرطوم _ كلية الآداب _ قسم علم النفس.
3	عمر محمد علي يوسف	أستاذ مساعد	جامعة الخرطوم _ كلية الآداب _ قسم علم النفس.
4	سلوي سليمان نعيم	أستاذ مساعد	جامعة الخرطوم _ كلية الآداب _ قسم علم النفس.
5	عبدالله عجبنا	أستاذ مساعد	أفريقيا العالمية _ كلية الآداب _ قسم علم النفس.
6	محمد صلاح عوض فضولي	أستاذ مساعد	أفريقيا العالمية _ كلية الآداب _ قسم علم النفس.
7	محمد الناجي	أستاذ مساعد	الزعيم الأزهري _ كلية الآداب _ قسم علم النفس.