

## ضغوط العمل وعلاقتها بالاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية

ياسر عادل أبو مصطفى<sup>(1)</sup> \*، حاتم محمد عسفة<sup>(2)</sup>، مي محمد شراب<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup>جامعة فلسطين، فلسطين

<sup>(2)</sup>الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، فلسطين

<sup>(3)</sup>جامعة فلسطين، فلسطين

y.mostafa@up.edu.ps \*

### الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد ضغوط العمل، وعلاقتها بالاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة مكونة من ستة محاور، وقد هدفت إلى قياس اتجاهات الموظفين، مستخدمين بذلك أسلوب العينة العشوائية البسيطة في اختيار مفردات الدراسة، حيث بلغ حجم العينة (250) مفردة من أصل (760) أي بنسبة (33%) من مجموع مفردات المجتمع الكلي للدراسة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين الإداريين العاملين في الجامعات الفلسطينية في غزة جاءت بدرجة متوسطة، بوسط حسابي (3.07)، فيما جاء مستوى الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في الجامعات الفلسطينية في غزة بوسط حسابي (2.99)، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين أبعاد ضغوط العمل (صراع الدور - غموض الدور - الهيكل التنظيمي) وبين الاحترق الوظيفي، وكذلك وجود علاقة عكسية بين بعدي ضغوط العمل (الأمان الوظيفي - بيئة العمل) وبين الاحترق الوظيفي، كما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين ضغوط العمل، والاحترق الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر)، وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان من أهمها: وضوح الأنظمة والتعليمات المعمول بها، عدم الإسناد للعاملين أعمالاً تتناقض مع قيمهم ومبادئهم، كما أوصت الدراسة بضرورة توزيع الأعمال على العاملين وفق قدراتهم وإمكاناتهم، مع ضرورة اتباع سياسة الإثراء الوظيفي، وتعزيز بيئة العمل للعاملين.

**الكلمات الدالة:** الضغط؛ ضغوط العمل؛ الاحترق الوظيفي.

# Work Stress and its Relation to Occupational Combustion Among Administrative Staff in Palestinian Universities

Yaser Abu Mostafa <sup>(1)\*</sup>, Hatem Asfah <sup>(2)</sup>, May Sharab <sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> Palestine Univesity, Palestine

<sup>(2)</sup> University College of Science and Technology, Palestine

<sup>(3)</sup> Palestine University, Palestine

y.mostafa@up.edu.ps \*

## Abstract

This study aimed to identify the dimensions of work stress and their effect on the occupational combustion among the administrative staff in the Palestinian universities. The study adopted the descriptive analytical approach, and used the questionnaire as the main tool. The sample consisted of (250) from the total of (760) representing (33%) of the total population of the study. The most important results revealed by the study were that the level of work stress of the administrative staff in the Palestinian universities in Gaza was average, with a mean of (3.07), while the level of occupational combustion had a mean of (2.99). The study found a positive correlation between occupational combustion and the following dimensions of work stress: Role conflict, role ambiguity, and organizational structure. However, an inverse correlation was detected between the two work stress dimensions of job security and work environment, on one hand; and occupational combustion on the other hand. The results of the study also indicated no differences between work stress and occupational combustion in regards to demographic variables (gender, job title, qualification, years of experience, age). The study suggested a number of important recommendations, among which were the following: the necessity of having clear regulations and instructions in force, avoid assigning tasks that contradict with the values and principles of the employees. The study also recommended distributing work to employees according to their potentials and capabilities, the necessity of implementing career enrichment policy as well as enhancing the work environment. Keywords: stress; work stress; occupational combustion.

## المقدمة

تعد ضغوط العمل أحد المداخل الإدارية المهمة، التي تطرّق لها العديد من الكتاب، والباحثين، في علوم إدارة الأعمال؛ لما لها من انعكاسات سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء، ولامتداد هذه الظاهرة، وارتباطها بحياة الأفراد في بيئة العمل. وتعد التفسيرات والمفاهيم التي تناولتها، والمشكلات التي تتسبب فيها، وما ينجم عن هذه المشكلات من آثار نفسية وسلوكية عميقة على العاملين في منظمات الأعمال بمختلف قطاعاتها، أحد أهم التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال، وتسعى بشكل مستمر للبحث في معالجتها، والحد من توافرها لدى العاملين فيها، وتمثل ضغوط العمل تحدياً نفسياً وتنظيمياً كبيراً للعاملين في منظمات الأعمال المختلفة، خصوصاً وأنهم لا يعيشون بمعزل عن بيئتهم المحيطة بما تشمله من أحداث ومواقف (سعيد، وشعلان، 2018). وتعتبر ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر النفسية السلبية التي تواجهها منظمات الأعمال، والتي تأتي كنتيجة لعدم توفر الإمكانيات والظروف البيئية المناسبة لأداء العاملين لأدوارهم الوظيفية المحددة لهم، سواء كانت داخلية

أو خارجية (الجمال، 2012).

وتمثل ضغوط العمل أحد المداخل الإدارية المفترضة، التي لها علاقة بدرجة توفر ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى العاملين في أية من منظمات الأعمال وفق ما أشار إليه بعض الباحثين، وهو ما ستحاول هذه الدراسة البحث فيه، والتأكد من وجود هذه العلاقة، واتجاهها، ودرجة قوتها، حيث أصبحت ضغوط العمل تمثل تحدياً نفسياً وتنظيمياً كبيراً للعاملين في أماكن عملهم، خصوصاً وأنهم لا يعيشون بمعزل عن البيئة المحيطة بما تشمله من أشخاص وأحداث ومواقف، لذلك سيتم التحقق من مدى ارتباط هذين المتغيرين في بيئة العمل الفلسطينية وبالتحديد على قطاع التعليم العالي الفلسطيني.

## أولاً: مشكلة الدراسة

يعاني العديد من الموظفين من بعض المشاكل في وظائفهم، وذلك بسبب الضغوط الواقعة عليهم في بيئة عملهم، وتعد ظاهرة الاحترق الوظيفي من أبرز الظواهر السيكولوجية التي نشأت في بيئة العمل الفلسطينية، فيعد الاطلاع على بعض الدراسات المحلية اتضح أن هناك اهتماماً من قبل الباحثين بدراسة هذه الظاهرة؛ وذلك بسبب شيوعها في قطاعات اقتصادية وإنتاجية وخدمائية مختلفة، وإن كانت بنسب متفاوتة، فدراسة الكحلوت (2017) أشارت إلى أن معدل الاحترق الوظيفي عالٍ لدى عينة الدراسة بواقع (42.85%)، ودراسة الطلاع (2015) أشارت إلى أن معدل الاحترق الوظيفي لدى عينة الدراسة بلغت (51%)، ودراسة منصور (2012) أشارت إلى أن الاحترق الوظيفي لدى عينة الدراسة بلغت (61.6%)، ودراسة مسعود (2010) أشارت إلى أن الاحترق الوظيفي لعينة الدراسة بلغت (57%).

وبعد المراجعة الأدبية الأولية لاحظ الباحثون بأن هناك شخاً في الدراسات البحثية التي تناولت الضغوط كمدخل إداري، وعلاقته بظاهرة الاحترق الوظيفي، فجاءت هذه الدراسة لسد هذه الفجوة، ولتوضيح وبيان أهمية ضغوط العمل وعلاقته في الاحترق الوظيفي لتكون هذه الدراسة نقلة نوعية في بيئة العمل الفلسطينية، وفي تفكير المسؤولين لدى الجامعات الفلسطينية بأهمية العنصر البشري كمورد من موارد المؤسسة، ويجب الحفاظ عليه. وبناءً على ما تم تناوله والتطرق إليه أعلاه فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما مستوى توفّر ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي، بيئة العمل المادية) لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟
2. ما مستوى توفّر الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟
3. هل توجد علاقة بين ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي، بيئة العمل المادية) والاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟
4. هل توجد فروق في استجابات المبحوثين تجاه أبعاد ضغوط العمل، والاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين تُعزى لمتغير (النوع، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر) لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟

## ثانياً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تحديد العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل، والاحترق الوظيفي لدى الإداريين في الجامعات الفلسطينية.
2. تحديد طبيعة الفروق في استجابات المبحوثين حول أبعاد ضغوط العمل، والاحترق الوظيفي لدى الإداريين في الجامعات الفلسطينية.
3. الكشف عن المعوقات والصعوبات التي تقف حائلاً في تحسين بيئة العمل في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة في محافظات قطاع غزة.
4. الكشف عن جوانب القصور والضعف في أداء الموظفين الإداريين بسبب الاحترق، ومدى الحاجة إلى التخفيف من ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل.
5. الوصول إلى نتائج تسهم في تحسين بيئة العمل في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة.
6. تقديم توصيات إلى إدارات الجامعات الفلسطينية تسهم في تحسين وتطوير خدماتها.

## ثالثاً: أهمية الدراسة

### أ. الأهمية النظرية:

1. تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تناقش وتعالج موضوعاً من أهم وأحدث الأدبيات الإدارية التي لاقت رواجاً في السنوات الأخيرة؛ لما له من دور في تطوير وتحسين أداء العاملين.
2. تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها الدراسة الأولى عربياً ومحلياً -على حد علم الباحثين- التي ربطت بين ضغوط العمل، والاحترق الوظيفي لدى العاملين في الجامعات.
3. تسهم هذه الدراسة في تحسين إدراك إدارات الجامعات الفلسطينية -محل الدراسة- بالعلاقة بين أبعاد ضغوط العمل، والاحترق الوظيفي لدى موظفيها.
4. من المأمول أن تسهم هذه الدراسة في توجيه أنظار الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات التطبيقية في هذا المجال الهام بما يشكل إضافة نوعية للأدب الإدارية.

### ب. الأهمية العلمية:

1. تساعد في تقديم معلومات علمية عن أهمية ضغوط العمل، وعلاقتها بالاحترق الوظيفي.
2. ستحدد هذه الدراسة نقاط القوة والضعف الخاصتين في بيئة العمل، وما تخلقه من تأثير على ضغوط العمل لدى العاملين؛ مما يساعد الجامعات الفلسطينية والإدارة العليا فيها على تعزيز نقاط القوة، والبناء عليها، وتصحيح نقاط الضعف.
3. تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تجري في قطاع هام وحيوي للشعب الفلسطيني، ألا وهو قطاع التعليم في الجامعات الفلسطينية.
4. تستمد الدراسة أهميتها من النتائج والحلول التي ستقدمها للمعنيين بالتعليم الجامعي، والعاملين فيه بالإجراءات اللازمة لخفض معدلات ضغوط العمل لدى العاملين.

## رابعاً: متغيرات الدراسة

- لتحديد العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل والاحترق الوظيفي لدى الإداريين في الجامعات الفلسطينية، اعتمدت الدراسة على المتغيرات التالية:
- المتغير المستقل: ضغوط العمل وأبعادها: (صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي).
  - المتغير التابع: الاحترق الوظيفي.
  - المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية للعاملين: (النوع، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر).

## خامساً: حدود الدراسة

- تتمثل حدود الدراسة في الحدود التالية:
- الحد الموضوعي: تناولت الدراسة موضوع علاقة ضغوط العمل بالاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية.
  - الحد البشري: اشتملت الدراسة على الموظفين العاملين في مختلف الإدارات والأقسام الإدارية، بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.
  - الحد الزمني: طبقت مفردات هذه الدراسة في عام 2018م.
  - الحد المكاني: طبقت هذه الدراسة على الموظفين الإداريين العاملين في جامعة الأزهر، والجامعة الإسلامية، وجامعة فلسطين في قطاع غزة.

## سادساً: التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة

- ضغوط العمل: عبارة عن شعور داخلي سلبي يشعر به الموظف أثناء تأدية مهامه نتيجة عدم توفر بيئة عمل مناسبة تتناسب مع احتياجاته وقدراته.
- الاحتراق الوظيفي: هو مجموعة التغيرات الفسيولوجية والسيكولوجية التي تطرأ على الفرد، جراء وقوعه تحت طائلة الضغوط المتكررة في العديد من الجوانب الحياتية اليومية، تؤدي إلى انحدار في أدائه يفقده ثقته بنفسه، مما يؤدي إلى عزوفه عن العمل.

## سابعاً: الدراسات السابقة والإطار النظري

### الدراسات السابقة:

- 1- دراسة (الكلوت، 2017) بعنوان «دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة والتعليم» هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في الوزارات الفلسطينية – دراسة حالة وزارتي الصحة والتعليم- واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدم الباحث أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (320) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الاجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، الإنجاز الشخصي) وبين ضغوط العمل، كما توصلت إلى أنه لا يتوفر مجال كاف من السلطة والصلاحيات بدرجة مريحة لأداء مهام العاملين، كما بينت نتائج الدراسة أن الوزارتين لا تتبنيان الحلول الإبداعية والمبادرات لدى العاملين في حل مشكلات العمل.
- 2- دراسة (تماسيني، 2015): بعنوان «مستوى ضغوط العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي على الموظفين في بلدية سيدي عمران» هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل، وعلاقته بالرضا الوظيفي على الموظفين في بلدية سيدي عمران، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدم الباحث أداة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع بيانات الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (50) عاملاً يزاولون نشاطهم في البلدية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل، وبين الرضا الوظيفي، ودوران العمل، والتسبب المهني لدى الموظفين في البلدية.
- 3- دراسة (الطلاع، 2015): بعنوان «واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة» هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدم الباحث أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (69) عاملاً في الشركة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يوجد درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الشركة، وأن هناك توافراً مرتفعاً لمجال الإنهاك العاطفي، ومتوسطاً لمجال عدم الإنسانية، بينما كانت درجة مجال تدني الإنجاز الشخصي منخفضة، كما توصلت إلى معرفة المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي بدرجة كبيرة لدى العاملين باستثناء مجال العلاقات الاجتماعية الذي كان بدرجة متوسطة، وكان ترتيب المسببات: (ضعف التحفيز المادي، محدودية صلاحيات العمل، ضغوط العمل، صراع القيم، ضعف العلاقات الاجتماعية)، وقد توصلت أيضاً- لعدم وجود فروق بين أفراد العينة تبعاً لمتغيرات النوع ( الحالة الاجتماعية، العمر، سنوات الخدمة ) في تصورهم لواقع الاحتراق الوظيفي.
- 4- دراسة (المشرفي، 2014): بعنوان «ضغوط العمل وعلاقتها بالحراك المهني بالمديريات العامة للتربية والتعليم» هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ضغوط العمل بالمديريات العامة للتربية والتعليم في سلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (207) عمال من الدوائر في ست محافظات تعليمية من أصل إحدى عشر، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: هناك درجة ضغوط العمل في المديريات العامة للتربية والتعليم في سلطنة عمان جاءت متوسطة، وتوصلت أيضاً لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ضغوط العمل تعزى إلى متغيرات الوظيفية.

- 5- دراسة (طلافة، 2013): بعنوان «مستوى ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعية للمرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في العاصمة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم والتكنولوجيا، عمان» وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعية للمرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في العاصمة عمان، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (228) معلماً ومعلمة موزعين على أربع مديريات للتربية في عمان، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن ضغوط العمل التي تواجه المعلمين مستواها مرتفع، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل تعزى لمتغير النوع ولصالح الذكور وللخبرة ولصالح المعلمين ذوي الخبرة المتوسطة، وبينت الدراسة أن أهم المشاكل التي يعاني منها الموظفون هي التعب والإرهاق الجسدي وأقل المشكلات هي عدم النوم.
- 6- دراسة (عودة، 2013): بعنوان «ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية» هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، وقياس مستوى ضغط العمل، والتعرف على مصادرهما، والكشف عن العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة، وقد اشتملت عينة الدراسة على (558) معلماً ومعلمة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية معتدل، كما بينت الدراسة أن وجود ضغوط عمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية متوسط، وأنه لا يوجد تأثيرات لمتغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة). على كل من الاحتراق النفسي وضغوط العمل، وتوصلت أيضاً لوجود علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي.
- 7- دراسة (منصور، 2013) بعنوان «الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل» هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل في ضوء متغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي والخبرة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الباحثة أداة الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (100) عامل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يوجد لدى موظفي منطقة الخليل التعليمية درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي، وكذلك المساندة الاجتماعية، وقد توصلت أيضاً لوجود علاقة ارتباطية سلبية ضعيفة بين الاحتراق الوظيفي والمساندة الاجتماعية، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في متغير الخبرة، وعدم وجود فروق في متغير الجنس والمؤهل العلمي.
- 8- دراسة

#### (Ghalenoi & Rad,2013):«The relationship between leadership behavior and burnout among coaches and athletes»

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين السلوك القيادي، والاحتراق الوظيفي لدى المدربين، والرياضيين من الذين شاركوا في المسابقات بين الفرق، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحثون أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (50) سباحاً ومدرباً رياضياً، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الاستباقية والاحتراق الوظيفي بين المدربين، وتوصلت أيضاً إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب القيادة من المدربين، والاحتراق الوظيفي بين الرياضيين.

- 9- دراسة (ميسون، ومحمدي، 2012): بعنوان «إدراك مصادر الضغط المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية بورقلة» هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن مصادر الضغط المهني، وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المعلمين بالابتدائي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحثون أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (85) معلماً ومعلمة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: وجود علاقة بين إدراك المعلمين لمصادر الضغط المهني والاحتراق النفسي لديهم، وتوصلت أيضاً إلى أنه لا يوجد اختلاف في الاحتراق النفسي بين المعلمين والمعلمات باختلاف درجة إدراكهم لمصادر الضغط المهني.

10- دراسة ( أبو هوش، والشايب، 2012): بعنوان «مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات التربية الخاصة مقارنة بالمعلمات العاديات في محافظة الباحة في المملكة العربية السعودية» هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات التربية الخاصة مقارنة بالمعلمات العاديات في محافظة الباحة في المملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحثون أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (81) معلّمة بواقع (29) معلّمة تربية خاصة في محافظة الباحة، و(52) معلّمة من المعلمات العاملات في المدارس التابعة لمديرية التربية والتعليم في مدينة الباحة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن معلمات التربية الخاصة يُعانين من مستوى معتدل من الإجهاد الانفعالي، وتبّد الشعور، والاحتراق النفسي العام، بينما يُعانين من مستوى مرتفع من نقص الشعور بالإنجاز، وتوصلت أيضاً إلى أن معلمات التخصصات الأخرى يُعانين من مستوى معتدل من الإجهاد الانفعالي، ومستوى مرتفع من نقص الشعور بالإنجاز، بينما يُعانين من مستوى منخفض من تبّد المشاعر والاحتراق النفسي العام، كما كشفت نتائج الدراسة عن مستوى أكبر من معاناة معلمات التربية الخاصة من الإجهاد الانفعالي، وتبّد المشاعر، والاحتراق النفسي العام مقارنة بمعلمات التخصصات الأخرى، بينما يُعانين درجة أقل من نقص الشعور بالإنجاز مقارنة بمعلمات التخصصات الأخرى.

11- دراسة (أبو مسعود، 2010): بعنوان «ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة أسبابها وكيفية علاجها» هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (258) موظفاً، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية) فيما كان مستوى الاحتراق منخفضاً على بعد (الإنجاز الشخصي)، وتوصلت أيضاً لوجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كلّ من صلاحيات العمل، وقلة التعزيز الإيجابي، ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كلّ من انعدام العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل وصراع القيم، ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

12- دراسة

«Stress the perceptions of social work lectures in Britain» بعنوان (Collins & Jones, 2000)

هدفت هذه الدراسة إلى فحص الرضا الوظيفي والشعور بالضغط والإجهاد بين محاضري العمل الاجتماعي في المملكة المتحدة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدم الباحثون أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (522) محاضراً يعملون في العمل الاجتماعي في بريطانيا، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن محاضري العمل الاجتماعي يتعرضون لمجموعة من الضغوط مشابهة لتلك الموجودة في المجتمع البريطاني، وأن 25% منهم يعانون من الكآبة والقلق.

13- دراسة (Hertzberg, 1959) بعنوان «The Motivation Towork»

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في تحفيز العاملين، واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي والتجريبي، واشتملت عينة الدراسة على (2000) حالة من حالات الاستياء والرضى الوظيفي في بيئات عمل مختلفة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مجموعتين من العوامل المؤثرة في تحفيز الموظفين، المجموعة الأولى: ليست محفزات بل إن نقصها يعتبر عامل تثبيط ومصدر إحباط، ولكن توافرها يجعل العامل راضياً وليس محفزاً، وتشمل (الاستقرار الوظيفي، عدالة نظم المؤسسة، المنزلة المناسبة، الدخل المادي الكافي، الإشراف والذاتية، العلاقات الجيدة في العمل، ظروف العمل المناسبة) وتسمى هذه المجموعة بالعوامل الصحية، أما المجموعة الثانية: فإنها تشمل (العمل المثير، التقدير، فرص النمو، تحمل المسؤوليات، ووجود مجال لتحقيق الإنجازات) وتسمى هذه المجموعة بالعوامل المحفزة.

تعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراضنا الدراسات السابقة تبين لنا تنوعها في أهدافها، وأدواتها، والبيئة التي طبقت فيها، وظهر لنا الاهتمام الكبير بموضوع ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي في كثير من البلدان من خلال الدراسات التي طبقت فيها إيماناً

منها بأهمية هذابين الموضوعين، وانعكاسهم على البيئة العلمية والعملية. كذلك وجدنا أن هذه الدراسة تتفق مع الدراسات السابقة في العديد من الجوانب، منها: المنهج المستخدم، وأداة الدراسة، وطريقة جمع البيانات، في حين اختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أبعاد ضغوط العمل التي تناولتها، حيث ركزت الدراسة الحالية على خمسة أبعاد، وهي: (صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي)، كما وتبين لنا أن هذه الدراسة تتميز عن غيرها من الدراسات السابقة في أنها طبقت على الموظفين الإداريين بالجامعات الفلسطينية، وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة التي طبقت في بيئات مختلفة، فمنها ما طبق على قطاع البلديات ومنها ما طبق على شركات توزيع الكهرباء، وعلى مديريات العامة للتربية والتعليم، والمدارس الحكومية، ومراكز المهن التقنية، وعليه يمكن لنا تحديد الفجوة البحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في الشكل التالي:



شكل رقم (1) الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية (جرد بواسطة الباحثين)

## الإطار النظري للدراسة:

### أولاً: ضغوط العمل

قبل أن نتناول مفهوم ضغوط العمل لابد من التطرق أولاً إلى مفهوم الضغط، والذي يُعرّف عموماً بأنه: «استجابة تكيفية تتأثر بالفوارق الشخصية بين الأفراد، وهو نتيجة لأي فعل أو حالة أو حدث تضع على كاهل الشخص



المتعرض لها متطلبات خاصة» (IVANCEVICH, J. et al, 2012, p. 195)، ويعرّف أيضاً «بعملية نفسية غير مريحة تحدث كاستجابة لتأثيرات بيئية» (Robbins & Judge, 2013). وتعرف ضغوط العمل بأنها: «ضغوط ترتبط بطبيعة الأعمال والمهام والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، ولذلك أطلق عليها أيضاً ضغوط الوظيفة أو الضغوط المهنية، والتي غالباً ما تستخدم بالتناوب على أنها الشيء نفسه». (صالح، 2009). وقد تعددت المفاهيم التي تتناول مصطلح ضغوط العمل وفقاً لتعدد اتجاهات وأفكار الباحثين والكتاب، حيث لا يوجد تعريف محدد ودقيق اتفق عليه الكتاب في توضيح ضغوط العمل، فمنهم من تناول ضغوط العمل من جوانب بيئية خارجية، ومنهم من تناوله من منطلق درجة استجابة الفرد للمؤثرات والعوامل الخارجية المسببة للضغوط، ومنهم من حاول الربط بين الفرد والبيئة المحيطة من خلال درجة التفاعل بينهما، وعليه يمكن النظر لمفهوم ضغوط العمل بنظرة شمولية تكاملية بأنه: «يحدث نتيجة لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة به، وبالتالي تعرف ضغوط العمل على أنها: عبارة عن حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص العامل، ويترتب عليها خلل في الاتزان الفيزيولوجي النفسي لذلك الفرد» (أبو رحمة، 2012).

### أنواع ضغوط العمل:

يمكن تحديد أنواع ضغوط العمل حسب معايير محددة، وهي: (فلية وعبدالمجيد، 2013)

- 1- **حسب الآثار المترتبة عليها:** ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة على الضغوط هو المعيار الأكثر شيوعاً، حيث يُصنّف الضغوط إلى نوعين، وهما ضغوط إيجابية، وأخرى سلبية.
  - أ- **الضغط الإيجابي:** يساعد المرء على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس، وهذا الضغط يعد حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل.
  - ب- **الضغط السلبي:** يُعد الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي، حيث يؤثر في حالة المرء الجسدية والنفسية، وهذا يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، مما يؤدي إلى ضعف الأداء.
- 2- **حسب معيار السبب:** وفق هذا المعيار يمكن تحديد أنواع ضغوط العمل على النحو التالي:
  - أ. **الضغوط الأسرية:** مثل التنافر الأسري والانفصال والوفاة والفقر.
  - ب. **ضغوط النقص:** مثل نقص الممتلكات ونقص الأصدقاء.
  - ت. **ضغوط العدوان:** مثل سوء المعاملة من العائلة ومن الأقران والأصدقاء.
  - ث. **ضغوط السيطرة:** مثل التأديب والعقاب القاسي.
- 3- **حسب شدة الضغوط:** وفق هذا المعيار يمكن تحديد أنواع ضغوط العمل على النحو التالي: (تماسيني، 2015).
  - أ. **ضغوط ناتجة عن الصراعات الداخلية:** كالعصاب، وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.
  - ب. **ضغوط ذو أصل خارجي،** أي صادر من بيئة الفرد كمواعجهته للعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.
  - ت. **جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع،** فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.
- 4- **من حيث المصادر:** وفق هذا المعيار يمكن تحديد أنواع ضغوط العمل على النحو التالي: (المشرفي، 2014).
  - أ. **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهامه، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.
  - ب. **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:** تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل.
  - ت. **الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد:** وتعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.

### مصادر ضغوط العمل:

يتعرض الأفراد في حياتهم إلى العديد من الضغوط التي تأتي من مصادر مختلفة، وتعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معاً بإحداث التأثير على سلوكهم وتصرفاتهم.

## أ- المصادر المتعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل:

عادة ما يكون للعوامل البيئية تأثيرات ضاغطة متعددة على الفرد والمنظمة، وتشمل هذه العوامل: (الطفاحة، 2013).

1. **العوامل السياسية:** تأثر العوامل السياسية على حياة العديد من الأفراد المهتمين بها، فالجو السياسي العام، التيارات السائدة، العقوبات المفروضة على بعض الدول، الحروب، كلها عوامل قد تزيد من حجم الضغوط.
2. **العوامل الاقتصادية:** ولها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان، وضعف قدرته على التركيز والتفكير خاصة حينما تعصف بالدولة الأزمات المالية الخاسرة، وينجم عنه عدم قدرة الأفراد على مسايرة متطلبات الحياة.

3. **العوامل الاجتماعية:** وهي تشكل حجر الأساس في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتّم على الفرد الالتزام بها، والخروج عنها يعد خروجاً عن العرف والتقاليد الاجتماعية، فبذلك تصبح سبباً في إحداث الضغط، ويتضح ذلك من نتائج الحركات الداعية لحقوق الإنسان والقضاء على الفقر.

## ب- المصادر المتعلقة بالمنظمة والوظيفة: (بنات، 2002).

1. **طبيعة العمل:** إن طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة، ومدى أهمية العمل وكميته، ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء، كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدراً أساسياً للإحساس بالضغط.
2. **صعوبة العمل:** تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع صعوبة العمل إما إلى عدم المعرفة بجوانب عمله، أو أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد.
3. **الأمن الوظيفي:** وهو مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون، مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، والأمن من إجراءات إدارية تعسفية، الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية، وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء.
4. **اختلال بيئة العمل المادية:** كأن يكون المكان غير مجهز من حيث التهوية ووجود رطوبة وإضاءة ودرجة الحرارة العالية، أو التعامل مع مواد كيميائية تؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه، فإنها يمكن أن تكون مصدراً أساسياً من مصادر ضغوط العمل.
5. **غموض الدور:** يعني غموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة، مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله، ويعتبر غموض الدور من أكثر العوامل المؤدية للضغط بسبب شعور العاملين بعدم التأكد فيما يتعلق بالأهداف والتوقعات وأسلوب تقييمهم وغيرها.
6. **صراع الدور:** ويلعب الفرد عدة أدوار، أي إنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحياناً تكون الأدوار متعارضة، هذا يعني أنه قد يحدث تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية، وتعارض حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة، وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق توقعاته المختلفة.

## ثانياً: مفهوم الاحتراق الوظيفي:

يعرف الاحتراق الوظيفي بأنه «حالة من الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني، وتكون على شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله، كاستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة. وتتمثل هذه الحالة في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة، وبميله لتقويم ذاته سلبياً، وإحساسه بتدني كفاءته في العمل، وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل، بالإضافة لفقدانه العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها». (العجرم، 2017)، كما ويعرف بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد النفسي، والاستنفاد الانفعالي، والتبلد الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني. (maslach, 1991)، ويعرف أيضاً بأنه «مجموعة الأعراض التي تصيب العاملين نتيجة ضغوط العمل والتعامل مع المستفيدين، وتؤدي إلى شعورهم بالإنهاك العاطفي وعدم الإنسانية وتدني الإنجاز الشخصي». (الطلاع، سليمان، 2015)

## العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي في المنظمات: (maslach&Leiter,1997)

1. **ضغط العمل:** حيث يشعر الموظف بكثرة الأعباء المناطة به، وأن عليه تحقيقها في مدة قصيرة جداً، ومن خلال مصادر شحيحة ومحدودة.
2. **محدودية صلاحيات العمل وانعدامها لاستخدامها في حل مشكلات العمل:** وهو بمثابة أحد المؤشرات التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي، حيث تنتج هذه الحالة من خلال اتباع سياسات حازمة لا تعطي المساحة الكافية للفرد في حرية التصرف، واتخاذ الإجراء المناسب من قبل الأفراد في المنظمة.
3. **قلة التعزيز الإيجابي:** حيث يبذل الموظف جهداً كبيراً في عمله، يفوق العمل المكلف به داخل المنظمة، مما يتطلب منه إبداعاً إضافياً لبلوغ الأهداف المرسومة، في حين يُقابل ذلك بعدم التقدير لهذه الجهود، وتجاهلها دون مقابل مادي أو معنوي، فإن ذلك يكون مؤشراً على الاحتراق الوظيفي الذي يعيشه الموظف. (داوود، 2016، ص62).
4. **انعدام الاجتماعية:** والتي تأتي نتيجة ممارسته أعمالاً تتطلب فصلاً فيزيقياً في مكان العمل وعزلة اجتماعية عن الآخرين، في الوقت الذي يحتاج الموظف فيه إلى مشاركة الآخرين في بعض المهوم والأفراح والتنفيس، مما يؤدي به ذلك إلى الاحتراق الوظيفي.
5. **عدم الإنصاف والعدل:** والتي تبرز حين يتم تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها، وفي المقابل يحاسب ذلك الموظف عند إخلاله بها، وقد نلمس أن القصور الذي تم حصره من قبل الموظف ليس تقاعساً منه، ولكن السبب في ذلك مرده إلى رداءة الأجهزة المستخدمة، وتواضع إمكانياتها، ومحدودية برامجها.
6. **صراع القيم:** يجد الموظف نفسه في مقابل بدائل صعبة، فقد يتطلب منه القيام بعمل دون الاكتراث يكون هذا العمل متوافقاً مع قيمه ومبادئه من عدمه.

ويعزو الباحثون السبب في عملية الاحتراق الوظيفي إلى شعور الفرد العامل في المنظمة بضعف القدرة على إشباع رغباته وطموحاته، والتي تنتج عادة كرد فعل طبيعي للعمل الزائد والمعقد، إذ يفقد الموظف السيطرة على كافة الأعمال التي يكلف بها مروراً بتحميله أعمالاً تفوق طاقته؛ مما يؤدي به نحو الدخول في متلازمة الاحتراق الوظيفي.

ومن أهم الدراسات الرائدة في مجال تحفيز أداء العاملين دراسة "Herzberg" التي قدمت عام (1959م)، والتي طبقت في بيئات عمل مختلفة على (200) حالة من حالات الاستياء والرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أسباباً تؤدي إلى تحقيق الرضا، وهذه الأسباب تتعلق بمحتوى العمل، والتي تتمثل في الإحساس بالإنجاز، وتقدير الأداء الوظيفي الجيد، ونوعية العمل وأساليبه، ووجود فرص للتقدم في السلم الوظيفي، والنمو الوظيفي، وتوصلت أيضاً إلى وجود أسباب تؤدي إلى الاستياء الوظيفي، والتي تتعلق بأمور خارج محتوى العمل، أي أنها تتعلق بالبيئة المحيطة بالعاملين، وتتمثل بأنظمة المنشآت وأساليبها الإدارية، وأنماط الإشراف الإداري، والعلاقة مع زملاء العمل ومع الرؤساء والمشرفين على العمل، والأجور والمعاشات، كما توصلت الدراسة إلى وجود ضعف في العلاقة بين الأداء الوظيفي والكثير من الأساليب السائدة والمعتمدة في مجال التحفيز، وبهذا استطاع الباحث التفريق بين العوامل اللازمة لإيجاد البيئة الصالحة للعمل والعوامل المحفزة للأداء الوظيفي، كما بينت نتائج الدراسة أن أسباب حالات الرضا الوظيفي ليست بحال من الأحوال نقيضة أو مضادة لأسباب حالات الاستياء الوظيفي، بمعنى أن أسباب حالات الرضا الوظيفي تختلف تماماً عن الأسباب المؤدية إلى الاستياء الوظيفي، لأن لكل شعور عوامله المسببة له، والتي تختلف عن العوامل المسببة للشعور الآخر، كما كشفت الدراسة أيضاً أن أكثر الأساليب التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي هي القدرة على الإنجاز، وأداء الأعمال المناطة بالعامل بنجاح، وإن أكثر الأساليب التي تؤدي إلى الاستياء الوظيفي هي أنظمة المنشآت وأساليبها الإدارية، كما بينت الدراسة أيضاً أن تحفيز العاملين يتوقف على الفهم الحقيقي للعوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي، والتي تتعلق بمحتوى العمل، كما بينت أيضاً أن إثراء العمل يتم من خلال البناء العمودي لمحتوى الوظيفة القائم على إعطاء الموظفين قدراً أكبر من الحرية من خلال إزالة بعض القوانين والقيود الوظيفية، مع التركيز على مسؤولية العمل عن تصرفاته، وإعطاء العاملين مهام جديدة أكثر صعوبة من الأعمال التي قاموا بها في السابق، كما وبينت أيضاً أن إثراء العمل لا يتم من خلال البناء الأفقي الذي يقوم على تبسيط مهام العمل.

## الدراسة الميدانية

### الطريقة وإجراءات الدراسة

#### أولاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ كونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية؛ ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة، ويقوم بتحليل بياناتها، وبيان العلاقة بين مكوناتها.

#### ثانياً: مصادر جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصدرين من مصادر جمع البيانات، وهما:

- 1- المصادر الثانوية: فقد اتجه الباحثون إلى تكوين الإطار النظري من خلال مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع ذات العلاقة، والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.
- 2- المصادر الأولية: استخدم الباحثون بغية جمع البيانات الأولية استبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

#### ثالثاً: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من كافة العاملين الإداريين في الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة محل الدراسة (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، جامعة فلسطين)، حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة المستهدف (760) موظفاً حسب تقارير شؤون الموظفين لهذه الجامعات للعام 2018م.

#### رابعاً: عينة الدراسة

تم استخدام العينة العشوائية البسيطة في هذه الدراسة، ولتحقيق ذلك تم استخدام معادلة (روبيرت ماسون) لتحديد حجم العينة المناسب الذي يمثل مجتمع الدراسة أفضل تمثيل، وتم التوصل لحجم عينة الدراسة المناسب (255) مفردة من أصل المجتمع المتاح (760)، وقد تم استرداد (232) استبانة، أي ما يقارب (90.98%) والجدول رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجامعة.

$$n = \frac{M}{\left[ \frac{S^2 \times (M - 1)}{pq} \right] + 1}$$

معادلة روبيرت ماسون لتحديد حجم العينة:

M	حجم المجتمع
S	قيمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 أي (1.96) على معدل الخطأ 0.05
p	نسبة توافر الخاصية وهي 0.50
q	النسبة المتبقية للخاصية، وهي 0.50

$$n = \frac{760}{\left[ \frac{(1.96)^2 \times (760 - 1)}{(0.5)(0.5)} \right] + 1} = 255$$

جدول رقم (1) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجامعة

الجامعة	العينة المختارة	المستجيب	نسبة الاستجابة
الإسلامية	145	133	91.72
الأزهر	70	61	87.14
فلسطين	40	38	95
المجموع	255	232	90.98

### خامساً: خصائص عينة الدراسة

جدول رقم (2) يوضح خصائص عينة الدراسة

البيانات الشخصية		العدد	النسبة	
1	النوع	ذكر	147	63.4 %
		أنثى	85	36.6 %
2	المسمى الوظيفي	مدير	24	10.3 %
		نائب مدير	24	10.3 %
		رئيس قسم	38	16.3 %
		رئيس شعبة	7	3.1 %
		موظف إداري	139	59.9 %
3	المؤهل العلمي	دبلوم	30	12.9 %
		بكالوريوس	135	58.2 %
		ماجستير	67	28.9 %
		دكتوراه	0	0.0 %
4	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	30	12.9 %
		من 5- 10 سنوات	25	10.8 %
		من 10 – 15 سنة	97	41.8 %
		أكثر من 15 سنة	80	34.5 %
5	العمر	من 21 إلى 29	15	6.5 %
		من 30 إلى 39	90	38.8 %
		من 40 إلى 50	52	22.4 %
		أكثر من 50 سنة	75	32.3 %
العدد الكلي		232	100.0 %	

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث، حيث بلغت (63.4%) مقارنةً بنسبة الإناث التي بلغت (36.6%)، ويتفق ذلك مع الإحصائيات الصادرة عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ضمن النتائج الأساسية لمسح القوى العاملة في قطاع غزة للعام 2016، كما تبين بأن هناك تنوعاً في المسمى الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة، حيث نلاحظ أن معظم أفراد العينة تنحصر تحت مسمى موظف إداري بنسبة (59.9%) مقارنةً بباقي المسميات الوظيفية الأخرى، كما نلاحظ من الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة يحملون درجة بكالوريوس بنسبة (58.2%)، ويعزى ذلك إلى أن أغلب الوظائف المطلوبة عند التعيين لدى المؤسسات التعليمية -محل الدراسة

تحتاج إلى درجة جامعية لا تقل عن درجة البكالوريوس، كما يتضح أن أغلب العاملين لدى الجامعات محل الدراسة يمتلكون سنوات خدمة معقولة تتراوح ما بين (10 إلى أقل 15 سنة) بنسبة (41.8%) ويعزى ذلك إلى درجة الاستقرار الوظيفي، والمناخ التنظيمي المناسب التي توفره الجامعات-محل الدراسة- للعاملين، كما تبين من الجدول أن إجمالي عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى 39 سنة) بنسبة (38.8%) ويعزى ذلك إلى سعي الجامعات محل الدراسة إلى توظيف فئة الشباب لقدرتهم على تحمل ضغوط العمل بشكل أكبر من غيرهم.

### سادساً: أداة الدراسة (الاستبانة)

اعتمدت الدراسة استبانة لدراسة ضغوط العمل، وعلاقتها بالاحترق الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية العاملة في قطاع غزة، حيث تم استخدام برنامج (spss) الإحصائي في تفريغها، وتحليلها، بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

مكونات أداة الدراسة (الاستبانة)

تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين، يتمثل القسم الأول: بالبيانات الشخصية لأفراد العينة التي تمثلت في (النوع، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر) أما القسم الثاني: فيعبر عن متغيرات الدراسة من خلال المجالات والأبعاد المكونة للاستبانة، ويشتمل هذا القسم على (48) فقرة، منها (20) فقرة تعبر عن المتغير التابع (الاحترق الوظيفي)، و(28) فقرة تعبر عن المتغير المستقل (ضغوط العمل) بأبعاده المختلفة.

جدول رقم (3): يوضح توزيع فقرات أداة الدراسة على المجالات والأبعاد المكونة لها

عدد الفقرات	البعد	المجال
6	صراع الدور	ضغوط العمل (المتغير المستقل)
6	غموض الدور	
5	الهيكل التنظيمي	
5	الأمان الوظيفي	
6	بيئة العمل المادية	
20	الاحترق الوظيفي (المتغير التابع)	
48	مجموع الفقرات	

### سابعاً: صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة)

تم التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها من خلال تطبيق الاستبانة على عينة تجريبية مكونة من (30) مفردة، وتم اتباع الطرق الموضحة فيما يلي للتأكد من صدق الاستبانة وثباتها، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على جميع أفراد عينة الدراسة.

#### أ. الصدق المرتبط بالمحتوى (الصدق الظاهري)

يستخدم أسلوب الصدق الظاهري بهدف التأكد من مدى صلاحية الاستبانة، وملاءمتها لأغراض البحث، ويتم ذلك من خلال عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة، والمختصين بالموضوع قيد البحث، ويطلب منهم إبداء الرأي فيما يتعلق بمدى صدق وصلاحية كل فقرة من فقرات الاستبانة، ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لقياسه، ووصف الموضوع الذي أعدت من أجل البحث فيه، كما يطلب منهم إبداء وجهة النظر فيما تحتويه أداة الدراسة، وإدخال التعديلات اللازمة من وجهة نظرهم.

#### ب. صدق الأبعاد الفرعية (الصدق البنائي)

تم التأكد من صدق أداة الدراسة باستخدام طريقة صدق الأبعاد الفرعية، من خلال حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للاستبانة والأبعاد والمجالات الفرعية المكونة لها، حيث أشارت النتائج الموضحة بالجدول رقم (4) إلى أن معاملات الارتباط على مستوى الأبعاد الفرعية للمجال الأول تراوحت بين (0.526) وذلك لبعد «صراع الدور»، و(0.705) وذلك لبعد «غموض الدور»، بينما بلغ معامل ارتباط المجال الثاني «الاحترق الوظيفي» بالدرجة الكلية للاستبانة (0.848)، وكانت جميع معاملات الارتباط (الصدق) ذات دلالة إحصائية عند مستوى

(0.05) ويشير ذلك إلى وجود درجة جيدة من صدق الأبعاد الفرعية والمجالات الرئيسية للبيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة.

جدول رقم (4): معاملات الارتباط (الصدق) بين الدرجة الكلية للاستبانة والمجالات والأبعاد الفرعية

المجال	البعد	عدد الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المجال الأول	صراع الدور	6	0.526*	0.044
	غموض الدور	6	0.705**	0.003
	الهيكل التنظيمي	5	0.519*	0.047
	الأمان الوظيفي	5	0.547*	0.035
	بيئة العمل المادية	6	-0.577*	0.024
المجال الثاني	الاحترق الوظيفي	20	*0.848	0.000

\*دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

### ثامناً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة)، وقد تمثلت الأساليب الإحصائية في (Cronbach's Alpha)، (Mean)، (Deviation Standard)، (Pearson Correlation Coefficient)، (T – Test)، (ANOVA).

### تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

أولاً: تحليل النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الأول: ما مستوى توفر ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي، بيئة العمل المادية) لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة؟ تم استخدام تحليل الوسط الحسابي والانحراف المعياري، للإجابة عن التساؤل السابق.

### أ. تحليل النتائج المتعلقة ببعد «صراع الدور»

جدول رقم (5): نتائج التحليل الإحصائي لفقرات بعد «صراع الدور»

البعد الأول			
الرقم	الفقرة	الوسط	الانحراف
1	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها.	3.00	0.87
2	يتدخل المسؤولون في أداء عملي بشكل كبير.	2.97	0.81
3	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم.	2.93	0.83
4	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء.	2.86	0.97
5	الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي ومهاراتي.	2.79	1.07
6	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة.	2.69	1.12
	صراع الدور	2.87	0.45

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الوسط الحسابي العام للبعد ككل قد بلغ (2.87) بانحراف معياري (0.45) وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على «أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها» حيث بلغ قيمة الوسط الحسابي (3.00)، ويعزى ذلك إلى أن الموظف الإداري يعمل مع كثير من مجموعات العمل منها الإدارية، ومنها الأكاديمية، ومنها الذي أعلى من رتبته الوظيفية، ومنها من هو أقل، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة،

للفقرة التي تنص على «يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة» بوسط حسابي (2.69)، ويعزى ذلك بسبب العلاقات الجيدة بين الموظفين الإداريين في الجامعات، ووجود تجانس بين القيم السائدة في الجامعات والقيم الشخصية للموظف، وأن الجامعة تتعامل مع كل الموظفين بنفس القيم لا تميز بين موظف وآخر، مما يجنب حدوث تضارب في القيم والمعتقدات لدى الموظفين، وعدم تضارب الأدوار ووحدة الأمر موجودة لديهم.

### ب: تحليل النتائج المتعلقة ببعد «غموض الدور»

جدول رقم (6): نتائج التحليل الإحصائي لفقرات بعد «غموض الدور»

البعد الثاني			
الرقم	الفقرة	الوسط	الانحراف
1	عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به.	2.86	0.82
2	عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي.	2.72	0.95
3	لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف الجامعة	2.66	0.71
4	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع إليه عند الحاجة.	2.52	1.01
5	لا يفهم الرؤساء طبيعة عملي.	2.48	0.73
6	عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في الجامعة.	2.34	1.16
	غموض الدور	2.60	0.54

يتضح من بيانات الجدول السابق الوسط الحسابي العام للبعد ككل، وقد بلغ (2.60) بانحراف معياري (0.54) وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على «عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به» حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (2.86)، ويعزى ذلك إلى وضوح الوصف الوظيفي، والتوصيف الوظيفي للموظف والموظف، ووضوح الأعمال، وعدم تداخل وتضارب الأعمال بين الأقسام في داخل الجامعات؛ لأنها تعتبر مقدمة لخدمة حساسة تحتاج قدراً من الوضوح في الأعمال، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على «عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في الجامعة» بوسط حسابي (2.34)، ويعزى ذلك إلى أن جميع الجامعات في فلسطين ملتزمة بأنظمة وزارة التعليم العالي، وكل جامعة من الجامعات حين تم منحها الترخيص يكون لديها نظام عمل داخلي تعمل فيه وملتزمة به.

### ج. تحليل النتائج المتعلقة ببعد «الهيكل التنظيمي»

جدول رقم (7): نتائج التحليل الإحصائي لفقرات بعد «الهيكل التنظيمي»

البعد الثالث			
الرقم	الفقرة	الوسط	الانحراف
1	يعيق الهيكل التنظيمي وصول الأفكار من الموظفين للإدارة العليا.	3.69	1.06
2	عدم ملاءمة الهيكل التنظيمي الحالي لفرص الترقية.	3.55	1.01
3	عدم وضوح العلاقة بين الدوائر والأقسام يؤدي إلى ضعف الفعالية.	3.21	1.07
4	هناك صراعات بين الدوائر والأقسام.	3.03	0.97
5	الهيكل التنظيمي في الجامعة لا يتسم بالوضوح والدقة.	3.00	1.23
	الهيكل التنظيمي	3.32	0.71

يتضح من بيانات الجدول السابق الوسط الحسابي العام للبعد ككل قد بلغ (3.32) بانحراف معياري (0.71) وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على: «يعيق الهيكل التنظيمي وصول الأفكار من الموظفين للإدارة العليا» حيث بلغ قيمة



الوسط الحسابي (3.69)، ويعزى ذلك إلى طول سلسلة الأمر بين الموظفين في الإدارات الدنيا وأصحاب القرار وصنّاعه في الإدارة العليا، وأن الهيكل التنظيمي الحالي لا يوجد فيه فرص للترقية، فالموظف قد يقضي طوال حياته المهنية إدارياً دون الانتقال إلى وظيفة إشرافية، وقد يكون راتبه أعلى من الوظيفة الإشرافية، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على: «الهيكل التنظيمي في الجامعة لا يتسم بالوضوح والدقة» بوسط حسابي (3.00)، ويعزى ذلك إلى أن هناك نشاطين داخل المؤسسة التعليمية، هما: النشاط الأكاديمي، والنشاط الإداري، فقد يكون هناك تداخل بين الأكاديميين أصحاب المناصب الإدارية، والموظفين الإداريين، ولكثرة الإدارات الإدارية داخل المؤسسة التعليمية.

#### د. تحليل النتائج المتعلقة ببعد «الأمان الوظيفي»

جدول رقم (8): نتائج التحليل الإحصائي لفقرات بعد «الأمان الوظيفي»

البعد الرابع			
الرقم	الفقرة	الوسط	الانحراف
1	لا أشعر بالأمان الوظيفي في الجامعة.	3.34	0.96
2	أقبل أية مهمة أكلف بها للمحافظة على عملي الحالي.	3.31	0.88
3	سأترك العمل الحالي بمجرد الحصول على فرصة عمل أفضل.	3.14	1.14
4	العمل الحالي غير مضمون لذلك أبحث حالياً عن وظيفة أخرى.	3.10	1.00
5	غالبية زملائي يفكرون في ترك العمل لو أتاحت لهم فرصة أخرى.	3.03	1.10
	الأمان الوظيفي	3.19	0.56

يتضح من بيانات الجدول السابق الوسط الحسابي العام للبعد ككل قد بلغ (3.19) بانحراف معياري (0.56) وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على: «لا أشعر بالأمان الوظيفي في الجامعة» حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.34)، ويعزى ذلك إلى عدم وجود أمان وظيفي بشكل كامل داخل الجامعات، وكثرة التنافس من قبل الخريجين على هذه الوظائف بأسعار أقل من المعروف، بينما يتعرض الموظف للضغط من قبل إدارة الجامعة للقيام بأي عمل يكلف به الموظف حرصاً على بقائه على رأس عمله، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على: «غالبية زملائي يفكرون في ترك العمل لو أتاحت لهم فرصة أخرى» بوسط حسابي (3.03)، ويعزى ذلك إلى أن أغلب الموظفين في الجامعات الفلسطينية حالياً من فئة العقود، فدائماً تجد الموظف يبحث عن فرصة تثبيت في مكان آخر لضمان الأمان الوظيفي له.

#### هـ. تحليل النتائج المتعلقة ببعد «بيئة العمل المادية»

جدول رقم (9): نتائج التحليل الإحصائي لفقرات بعد «بيئة العمل المادية»

البعد الخامس			
الرقم	الفقرة	الوسط	الانحراف
1	عملي مهياً بوسائل الأمان والسلامة.	3.86	1.36
2	طبيعة التصميم والديكور والترتيبات داخل المكتب مناسبة.	3.76	0.94
3	الإضاءة والتهوية في مكنتي مناسبة لطبيعة عملي.	3.28	0.83
4	أجهزة المكتب تعمل بشكل جيد.	3.24	1.43
5	الأدوات المستخدمة في العمل مناسبة.	3.14	1.08
6	عدم اكتظاظ الغرفة الواحدة بالموظفين.	3.09	0.75
	بيئة العمل المادية	3.39	0.59

يتضح من بيانات الجدول السابق الوسط الحسابي العام للبعد ككل قد بلغ (3.39) بانحراف معياري (0.59) وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على: «عملي مهياً بوسائل الأمان والسلامة» حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.86)، ويعزى ذلك إلى التزام الجامعات بالمعايير التي وضعتها وزارة التربية والتعليم العالي بما يخص أمن وسلامة الموظف والمكان، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على: «عدم اكتظاظ الغرفة الواحدة بالموظفين» بوسط حسابي (3.09)، ويعزى ذلك إلى أنه أحياناً يتم استخدام سياسة المكاتب المفتوحة في الإدارات الدنيا، وأيضاً بسبب التوفير على الجامعات.

**ثانياً: تحليل النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الثاني: ما مستوى توفر الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟**  
تم استخدام تحليل الوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابة عن التساؤل السابق.

**جدول رقم (10): نتائج التحليل الإحصائي لفقرات المجال الثاني «الاحتراق الوظيفي»**

الرقم	الفقرة	الوسط	الانحراف	الرتب
1	أشعر أن طاقتي قد استنزفت مع نهاية يوم عملي.	3.93	0.91	1
2	أشعر أنني أبذل جهداً كبيراً عند ممارستي لعملي.	3.72	0.87	2
3	أشعر أن التعامل مع المراجعين طوال اليوم يسبب لي الإجهاد والتعب.	3.66	0.80	3
4	أشعر بأنني مستنزف عاطفياً نتيجة لممارسة مهنتي.	3.52	1.07	4
5	التعامل مع الناس يسبب لي ضغوطاً شديدة.	3.34	0.99	5
6	أشعر بالضيق والقلق عندما أستيقظ من النوم لمواجهة يوم عمل جديد.	3.31	0.92	6
7	أعرض لضغوط شديدة بسبب عملي المباشر مع الآخرين.	3.21	0.81	7
8	أشعر بعدم تفهم مشاعر المراجعين تجاه مهنتي بسهولة.	3.10	0.66	8
9	أشعر بالإحباط بسبب عملي.	3.00	0.83	9
10	أشعر بالضجر والملل نتيجة ممارسة عملي.	2.93	0.58	10
11	أشعر أنني أحترق نفسياً بسبب ممارستي للعمل في هذه المهنة.	2.83	0.79	11
12	أشعر بالجمود في التعامل مع فئات المراجعين.	2.79	0.76	12
13	أشعر بالانزعاج والقلق لأن المهنة زادت سلبية عواطف وتبلد مشاعري.	2.69	0.70	13
14	أشعر أن حياتي أصبحت بلا معنى نتيجة ممارستي لمهنتي.	2.66	0.80	14
15	أشعر بعدم القدرة على خلق أجواء نفسية مريحة وسهلة مع المراجعين.	2.62	0.81	15
16	أصبحت أكثر قسوة مع الناس منذ ممارسة مهنتي.	2.59	1.00	16
17	أشعر أنني لم أنجز أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في مهنتي.	2.59	0.81	17
18	أشعر بعدم الراحة والسعادة نتيجة لممارسة مهنتي.	2.52	1.01	18
19	أتعامل بعنف مع المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستي لمهنتي.	2.45	0.90	19
20	أشعر بعدم الاكتراث لما يحدث مع الآخرين.	2.34	1.06	20
	<b>الاحتراق الوظيفي</b>	2.99	0.42	

يتضح من بيانات الجدول السابق، الوسط الحسابي العام للبعد ككل قد بلغ (2.99) بانحراف معياري (0.42)، وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على: «أشعر أن طاقتي قد استنزفت مع نهاية يوم عملي» حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي (3.93)، ويعزى ذلك إلى أن الموظفين في الجامعات بمحافظة غزة لديهم قدر كافٍ من الإجهاد الانفعالي والنفسي، والذي يولد لديهم المعاناة التي تنتج بعد الشعور باستنفادهم طاقتهم العملية مع نهاية اليوم، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص: «أتعامل بعنف مع المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستي لمهنتي»

بوسط حسابي (2.34)، ويعزى ذلك إلى أن عدم الموافقة على هذا البعد تأتي كنتاج طبيعي للأمانة التي ترتبط بعمل الموظفين في الجامعات مع المراجعين، والتي يرى فيها الموظفون أن جُلَّ اهتمامهم ضمن هذه المهنة هو التركيز على محاولة التأثير في حياة الآخرين إيجابياً من خلال نقلهم من وضع غير سليم إلى وضع سليم يشعرهم بالأمن والسلامة، وإرشادهم إلى الأعمال الصحيحة دون تعنيفهم، ويمكن القول إن الموظفين يشعرون بالسعادة، وهم يؤدون واجبهم ضمن هذه المهنة المتسمة بوضوح الدور والنظرة الإنسانية الهادفة كونها ركناً أساسياً ضمن ثقافة المنظمة وسياساتها التي تُعنى بالطالب بالدرجة الأولى، خصوصاً أن خدمة الطلاب والمهنة التعليمية في الجامعات من أسمى المهن.

### ثالثاً: تحليل النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الثالث

هل توجد علاقة بين ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي، بيئة العمل المادية) والاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟ وقد تم استخدام معامل الارتباط، للإجابة على التساؤل السابق.

أ. تحليل العلاقة بين بعد صراع الدور والاحترق الوظيفي:

جدول رقم (11): نتائج اختبار العلاقة بين «صراع الدور والاحترق الوظيفي»

المتغير التابع	المعنوية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
الاحترق الوظيفي	0.000	0.461**	صراع الدور

يتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000)، وهي أقل من (0.05)، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي (0.461)، مما يدل على وجود علاقة بين صراع الدور والاحترق الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، بحيث إنه كلما قل صراع الدور قل الاحترق الوظيفي، وبناءً عليه نستنتج صحة التساؤل، والذي يفترض وجود علاقة بين صراع الدور والاحترق الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الطلاع (2015)، ودراسة أبي مسعود (2015)، ودراسة Herzberg (1959).

ب. تحليل العلاقة بين بعد غموض الدور والاحترق الوظيفي:

جدول رقم (12): نتائج اختبار العلاقة بين «غموض الدور والاحترق الوظيفي»

المتغير التابع	المعنوية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
الاحترق الوظيفي	0.000	0.600**	غموض الدور

يتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000)، وهي أقل من (0.05)، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي (0.600)، مما يدل على وجود علاقة بين غموض الدور والاحترق الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية بحيث إنه كلما قل غموض الدور قل الاحترق الوظيفي، وبناءً عليه نستنتج صحة التساؤل، والذي يفترض وجود علاقة بين غموض الدور والاحترق الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبي مسعود (2010).

## ج. تحليل العلاقة بين بعد الهيكل التنظيمي والاحترق الوظيفي:

جدول رقم (13): نتائج اختبار العلاقة بين «الهيكل التنظيمي والاحترق الوظيفي»

المتغير التابع	المعنوية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
الاحترق الوظيفي	0.000	0.678	الهيكل التنظيمي

يتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000)، وهي أقل من (0.05)، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي (0.678)، مما يدل على وجود علاقة بين الهيكل التنظيمي والاحترق الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، بحيث إنه كلما كان هناك هيكل تنظيمي واضح ومتناسك كلما قل الاحترق الوظيفي، وبناءً عليه نستنتج صحة التساؤل، والذي يفترض وجود علاقة بين الهيكل التنظيمي والاحترق الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Herzberg (1959).

## د. تحليل العلاقة بين بعد الأمان الوظيفي والاحترق الوظيفي:

جدول رقم (14): نتائج اختبار العلاقة بين «الأمان الوظيفي والاحترق الوظيفي»

المتغير التابع	المعنوية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
الاحترق الوظيفي	0.000	0.353	الأمان الوظيفي

يتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000)، وهي أقل من (0.05)، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي (0.353)، مما يدل على وجود علاقة بين الأمان الوظيفي والاحترق الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، بحيث إنه كلما توفر الأمان الوظيفي للعاملين قل الاحترق الوظيفي لديهم، وبناءً عليه نستنتج صحة التساؤل، والذي يفترض وجود علاقة بين الأمان الوظيفي والاحترق الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Collins & Jones, 2000).

## هـ. تحليل العلاقة بين بعد بيئة العمل المادية والاحترق الوظيفي:

جدول رقم (15): نتائج اختبار العلاقة بين «بيئة العمل المادية والاحترق الوظيفي»

المتغير التابع	المعنوية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
الاحترق الوظيفي	0.000	-0.406	بيئة العمل المادية

يتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000)، وهي أقل من (0.05)، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي (-0.406)، مما يدل على وجود علاقة عكسية بين بيئة العمل المادية والاحترق الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، بحيث إنه كلما توفرت بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين قل الاحترق الوظيفي لديهم، وبناءً عليه نستنتج صحة التساؤل، والذي يفترض وجود علاقة بين بيئة العمل المادية والاحترق الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبي مسعود (2010)، ودراسة (Herzberg (1959)، ودراسة الكحلوت (2017).

رابعاً: تحليل النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الرابع: هل توجد فروق في استجابات المبحوثين تجاه أبعاد ضغوط العمل، والاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين تعزى لمتغير (النوع، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر) في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟

وقد تم استخدام اختبار (T – Test)، واختبار (ANOVA)، للإجابة عن التساؤل السابق.  
أ. بالنسبة لمتغير النوع: تم قياس الوسط الحسابي والانحراف المعياري باستخدام اختبار (T – Test)

جدول رقم (16): نتائج اختبار (T) للتحقق من الفروق في الأنماط القيادية تبعاً لمتغير النوع

Sig	T-test	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	الجنس	
0.28	-1.09	0.45	2.85	147	ذكر	صراع الدور
		0.45	2.92	85	أنثى	
0.70	-0.38	0.56	2.59	147	ذكر	غموض الدور
		0.50	2.62	85	أنثى	
0.83	-0.22	0.71	3.31	147	ذكر	الهيكل التنظيمي
		0.71	3.33	85	أنثى	
0.52	0.64	0.56	3.20	147	ذكر	الأمان الوظيفي
		0.56	3.16	85	أنثى	
0.75	0.31	0.59	3.40	147	ذكر	بيئة العمل المادية
		0.59	3.38	85	أنثى	
0.34	-0.96	0.43	2.97	147	ذكر	الاحتراق الوظيفي
		0.40	3.02	85	أنثى	

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (Sig) المقابلة لاختبار T-test أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لجميع المجالات، ويعني ذلك عدم وجود فروق حول ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي تعزى لمتغير النوع لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وهذه النتيجة تختلف مع دراسة طلافحة (2013) ودراسة الطلاع (2015) ودراسة عودة (2013) وتتفق مع دراسة ميسون ومحمدي (2012).

ب. بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي: تم قياس الوسط الحسابي والانحراف المعياري باستخدام اختبار (ANOVA).

جدول رقم (17): نتائج اختبار (ANOVA) للتحقق من الفروق تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

Sig	F-test	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	المسمى الوظيفي	
0.84	0.36	0.47	2.87	24	مدير	صراع الدور
		0.48	2.83	24	نائب مدير	
		0.42	2.92	38	رئيس قسم	
		0.48	3.02	7	رئيس شعبة	
		0.44	2.86	139	موظف إداري	
		0.45	2.87	232	المجموع	
0.94	0.20	0.59	2.65	24	مدير	غموض الدور
		0.56	2.54	24	نائب مدير	
		0.51	2.64	38	رئيس قسم	
		0.58	2.67	7	رئيس شعبة	
		0.54	2.59	139	موظف إداري	
		0.54	2.60	232	المجموع	
0.52	0.82	0.74	3.42	24	مدير	الهيكل التنظيمي
		0.74	3.35	24	نائب مدير	
		0.67	3.39	38	رئيس قسم	
		0.99	3.64	7	رئيس شعبة	
		0.69	3.26	139	موظف إداري	
		0.71	3.32	232	المجموع	
0.63	0.65	0.57	3.28	24	مدير	الأمان الوظيفي
		0.55	3.25	24	نائب مدير	
		0.52	3.19	38	رئيس قسم	
		0.65	3.40	7	رئيس شعبة	
		0.56	3.15	139	موظف إداري	
		0.56	3.19	232	المجموع	
0.59	0.71	0.56	3.31	24	مدير	بيئة العمل المادية
		0.56	3.32	24	نائب مدير	
		0.55	3.37	38	رئيس قسم	
		0.81	3.17	7	رئيس شعبة	
		0.60	3.44	139	موظف إداري	
		0.59	3.39	232	المجموع	
0.68	0.57	0.45	2.97	24	مدير	الاحتراق الوظيفي
		0.42	2.90	24	نائب مدير	
		0.39	2.99	38	رئيس قسم	
		0.45	3.14	7	رئيس شعبة	
		0.43	3.00	139	موظف إداري	
		0.42	2.99	232	المجموع	

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (Sig) المقابلة لاختبار F-test أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لجميع المجالات، ويعني ذلك عدم وجود فروق حول ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي تعزى

لمتغير المسمى الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة عودة (2013)، ودراسة منصور (2013)، واختلفت مع دراسة المشرفي (2014).

هـ. بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: تم قياس الوسط الحسابي والانحراف المعياري باستخدام اختبار (ANOVA).

جدول رقم (18): نتائج اختبار (ANOVA) للتحقق من الفروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

Sig	F-test	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	
0.47	0.75	0.39	2.84	30	دبلوم	صراع الدور
		0.45	2.90	135	بكالوريوس	
		0.47	2.83	67	ماجستير	
		0.45	2.87	232	المجموع	
0.63	0.47	0.50	2.52	30	دبلوم	غموض الدور
		0.52	2.60	135	بكالوريوس	
		0.61	2.63	67	ماجستير	
		0.54	2.60	232	المجموع	
0.22	1.54	0.63	3.12	30	دبلوم	الهيكل التنظيمي
		0.74	3.37	135	بكالوريوس	
		0.67	3.31	67	ماجستير	
		0.71	3.32	232	المجموع	
0.15	1.94	0.51	3.00	30	دبلوم	الأمان الوظيفي
		0.57	3.21	135	بكالوريوس	
		0.54	3.21	67	ماجستير	
		0.56	3.19	232	المجموع	
0.16	1.84	0.68	3.57	30	دبلوم	بيئة العمل المادية
		0.59	3.35	135	بكالوريوس	
		0.54	3.41	67	ماجستير	
		0.59	3.39	232	المجموع	
0.80	0.23	0.42	3.00	30	دبلوم	الاحترق الوظيفي
		0.42	3.00	135	بكالوريوس	
		0.44	2.96	67	ماجستير	
		0.42	2.99	232	المجموع	

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (Sig) المقابلة لاختبار F-test أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لجميع المجالات، ويعني ذلك عدم وجود فروق حول ضغوط العمل والاحترق الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة عودة (2013)، ودراسة منصور (2013).

ح. بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة: تم قياس الوسط الحسابي والانحراف المعياري باستخدام اختبار (ANOVA).

جدول رقم (19): نتائج اختبار (ANOVA) للتحقق من الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

Sig	F-test	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	سنوات الخبرة	
0.14	1.82	0.43	2.90	30	أقل من 5 سنوات	صراع الدور
		0.48	2.68	25	من 5- 10 سنوات	
		0.44	2.88	97	من 10 – 15 سنة	
		0.44	2.91	80	أكثر من 15 سنة	
		0.45	2.87	232	المجموع	
0.95	0.12	0.61	2.58	30	أقل من 5 سنوات	غموض الدور
		0.66	2.61	25	من 5- 10 سنوات	
		0.55	2.58	97	من 10 – 15 سنة	
		0.46	2.62	80	أكثر من 15 سنة	
		0.54	2.60	232	المجموع	
0.37	1.06	0.70	3.40	30	أقل من 5 سنوات	الهيكل التنظيمي
		0.72	3.09	25	من 5- 10 سنوات	
		0.70	3.33	97	من 10 – 15 سنة	
		0.72	3.35	80	أكثر من 15 سنة	
		0.71	3.32	232	المجموع	
0.49	0.82	0.56	3.26	30	أقل من 5 سنوات	الأمان الوظيفي
		0.58	3.18	25	من 5- 10 سنوات	
		0.57	3.23	97	من 10 – 15 سنة	
		0.53	3.11	80	أكثر من 15 سنة	
		0.56	3.19	232	المجموع	
0.24	1.42	0.61	3.33	30	أقل من 5 سنوات	بيئة العمل المادية
		0.52	3.56	25	من 5- 10 سنوات	
		0.60	3.44	97	من 10 – 15 سنة	
		0.59	3.31	80	أكثر من 15 سنة	
		0.59	3.39	232	المجموع	
0.74	0.42	0.46	3.01	30	أقل من 5 سنوات	الاحتراق الوظيفي
		0.48	2.91	25	من 5- 10 سنوات	
		0.42	3.01	97	من 10 – 15 سنة	
		0.39	2.99	80	أكثر من 15 سنة	
		0.42	2.99	232	المجموع	

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (Sig) المقابلة لاختبار F-test أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لجميع المجالات، ويعني ذلك عدم وجود فروق حول ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة عودة (2013) ودراسة الطلاع (2015) واختلفت مع داسة الطلاحة (2013)، ودراسة منصور (2013)



غ. بالنسبة لمتغير العمر: تم قياس الوسط الحسابي والانحراف المعياري باستخدام اختبار (ANOVA).

جدول رقم (20): نتائج اختبار (ANOVA) للتحقق من الفروق تبعاً لمتغير العمر

Sig	F-test	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	العمر	
0.30	1.24	0.46	2.92	15	من 21 إلى 29	صراع الدور
		0.44	2.80	90	من 30 إلى 39	
		0.47	2.93	52	من 40 إلى 50	
		0.43	2.91	75	أكثر من 50 سنة	
		0.45	2.87	232	المجموع	
0.88	0.22	0.63	2.56	15	من 21 إلى 29	غموض الدور
		0.60	2.62	90	من 30 إلى 39	
		0.51	2.55	52	من 40 إلى 50	
		0.47	2.61	75	أكثر من 50 سنة	
		0.54	2.60	232	المجموع	
0.90	0.19	0.63	3.42	15	من 21 إلى 29	الهيكل التنظيمي
		0.70	3.31	90	من 30 إلى 39	
		0.73	3.28	52	من 40 إلى 50	
		0.73	3.34	75	أكثر من 50 سنة	
		0.71	3.32	232	المجموع	
0.41	0.96	0.61	3.36	15	من 21 إلى 29	الأمان الوظيفي
		0.57	3.21	90	من 30 إلى 39	
		0.54	3.20	52	من 40 إلى 50	
		0.54	3.11	75	أكثر من 50 سنة	
		0.56	3.19	232	المجموع	
0.60	0.63	0.54	3.43	15	من 21 إلى 29	بيئة العمل المادية
		0.61	3.42	90	من 30 إلى 39	
		0.56	3.44	52	من 40 إلى 50	
		0.61	3.32	75	أكثر من 50 سنة	
		0.59	3.39	232	المجموع	
0.99	0.04	0.44	3.01	15	من 21 إلى 29	الاحترق الوظيفي
		0.44	2.98	90	من 30 إلى 39	
		0.42	3.00	52	من 40 إلى 50	
		0.40	2.99	75	أكثر من 50 سنة	
		0.42	2.99	232	المجموع	

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (Sig) المقابلة لاختبار F-test أكبر من مستوى الدلالة (0.05) لجميع المجالات، ويعني ذلك عدم وجود فروق حول ضغوط العمل والاحترق الوظيفي تعزى لمتغير العمر لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة عودة (2013) ودراسة الطلاع (2015).

## نتائج الدراسة

1. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى توفر ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي، بيئة العمل المادية) لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟

حيث تمثلت نتائج هذا السؤال في الآتي:

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى ضغوط العمل بشكل عام لدى الموظفين الإداريين العاملين في الجامعات الفلسطينية في غزة جاءت بدرجة متوسطة، بوسط حسابي (3.07).
- حصل بُعد «بيئة العمل المادية» على أعلى درجة تقييم بواقع وسط حسابي (3.39)، يليه بعد الهيكل التنظيمي بواقع وسط حسابي (3.32)، ثم بعد «الأمان الوظيفي» بواقع وسط حسابي (3.19)، ثم بعد «صراع الدور» بواقع وسط حسابي (2.87)، وأخيراً بعد «غموض الدور» بأقل درجة تقييم بواقع وسط حسابي (2.60).

2. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى توفر الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟

- كشفت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل عام لدى الموظفين الإداريين العاملين في الجامعات الفلسطينية في غزة بلغ المتوسط الحسابي لها (2.99).

3. النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل توجد علاقة بين ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي، بيئة العمل المادية) والاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة؟

- أفضت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين أبعاد ضغوط العمل (صراع الدور - غموض الدور - الهيكل التنظيمي) وبين الاحتراق الوظيفي.
- أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بين أبعاد ضغوط العمل (الأمان الوظيفي - بيئة العمل) وبين الاحتراق الوظيفي.

4. النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: هل توجد فروق في استجابات المبحوثين تجاه أبعاد ضغوط العمل، والاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين تعزى لمتغير (النوع، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر) في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة؟

- أظهرت الدراسة أنه لا يوجد فروق بين ضغوط العمل، والاحتراق الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية التالية: (النوع، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر).

## توصيات الدراسة

في ضوء أدنى مستوى لاستجابات أفراد العينة، وبحسب النتائج المتحصلة بعد تحليل بيانات أبعاد متغيرات الدراسة يمكن للباحثين الخروج بعدد من التوصيات منها:

- ضرورة وضوح الأنظمة والتعليمات المعمول بها داخل الجامعات، مع ضرورة تحديد رئيس مباشر للعاملين يتم الرجوع إليه عند الحاجة، بما يضمن زيادة إدراكهم وتفهمهم لطبيعة الأعمال المطلوبة منهم.
- عدم إسناد الأعمال من قبل المسؤول المباشر للعاملين والتي تتناقض مع القيم والمبادئ التي يؤمن بها هؤلاء العاملون، والخبرات والمهارات التي يمتلكونها، أو مع الأعمال التي تتقاطع مع أكثر من مسؤول مباشر.
- ضرورة توزيع الأعمال على العاملين بطريقة تتناسب مع قدراتهم وإمكاناتهم، وبما يضمن عدم استنزاف جهودهم وطاقتهم في نهاية عملهم اليومي.
- ضرورة اتباع سياسة الإثراء الوظيفي للعاملين بحيث تقلل من درجة الضجر والملل التي يشعر بها العاملون عند ممارستهم أعمالهم الموكلة لهم.
- تعزيز بيئة العمل للعاملين بما يتناسب مع متطلبات العمل ويضمن إنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية.

## المراجع العربية

1. أبو رحمة، محمد (2012)، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة: الجامعة الإسلامية.
2. أبو مسعود، سماهرة، (2010)، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة: أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، الجامعة الإسلامية.
3. أبو هوش، راضي، والشايب، عبد الحافظ، (2012)، مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات التربية الخاصة مقارنة بالمعلمات العاديات في محافظة الباحة في المملكة العربية السعودية، الرياض: المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد (1)، العدد (7).
4. بنات، عبد القادر، (2009)، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة: الجامعة الإسلامية.
5. تماسيني، جعفر، (2015)، مستوى ضغوط العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي على الموظفين في بلدية سيدي عمران، رسالة دكتوراه غير منشورة، الجزائر: جامعة تلمسان.
6. الجمل، أماني، (2012)، الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة: الجامعة الإسلامية.
7. شعلان، سعيد، (2018)، دور ضغوط العمل في إدارة الذات: دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بغداد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (15)، العدد (22).
8. صالح، أحمد، (2009)، أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين: دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية، الفيوم: مركز خدمة المجتمع وتنمية البيئة-مصر.
9. الطلاع، سليمان، (2015)، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، مجلة جامعة الأزهر - سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد (17)، العدد (2).
10. الطلافحة، عبدالله، (2013)، مستوى ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعية للمرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في العاصمة، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، المجلد (21)، العدد (1).
11. عودة، يوسف، (2013)، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، نابلس: جامعة النجاح الوطنية.
12. فلية، فاروق، وعبد المجيد، السيد، (2013)، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
13. الكلوت، عبد الفتاح (2017)، دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة والتعليم، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، جامعة الأقصى.
14. المشرفي، خالد، (2014)، ضغوط العمل وعلاقتها بالحراك المهني بالمديريات العامة للتربية والتعليم بسلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان: جامعة سلطنة عمان.
15. منصور، لنا (2013)، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، جامعة القدس.
16. ميسون، سميرة، ومحمدي، فوزية، (2012)، إدراك مصادر الضغوط المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية بورقلة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص للملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.

## المراجع الأجنبية

1. Collins S & Jones B,(2000), “Stress the perceptions of social work lectures in Britain”,The British journal of social work, Britain.
2. Ghalenoei, M&Rad,L.(2013), The relationship between leadership behavior and burnout amongcoaches and athletes, European Journal of Experimental Biology, Pelagia Research Library.
3. Herzberg, F., Mausner, D. and B. Snyderman, (1959) The Motivation to Work, New York: John Wiley and Sons.
4. Ivancevich, J. Gibson. J., Donnelly, J And Konopaske, R.(2012), Organizations Behavior. Structure, Processes, McGraw Hill, New York.
5. Maslach, Christina & Michael P. Leiter (1997), “The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To DO About It”. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
6. Robbins, S., and Judge, T. (2013). Organizational Behavior. 15th Edition, New Jersey: Pearson.e, Processes. 14th Edition, NY: McGraw-Hill/Irwin.

## المواقع الإلكترونية

العجرم، محمد، (2017)، مقالة لندوة نظمت لجمعية الرعاية الإنسانية بغزة عن مفهوم الاحتراق الوظيفي.  
<https://www.alwatanvoice.com/arabic/content/print/1108502.html> [222018/11/]