

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



جامعة زيان عاشور بالحلقة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية



قسم العلوم الاجتماعية

تأثير طبيعة قيم العمل على الإحتراق الوظيفي
لدى موظفي إدارة المؤسسة الخدمائية
دراسة ميدانية في رئاسة جامعة زيان عاشور-الحلقة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

د. زيري حسين

إعداد الطالبين:

بن عسلون فاطمة إيمان

بن عمر يمينة

الموسم الجامعي: 2024/2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



جامعة زيان عاشور بالجلفة
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية



قسم العلوم الاجتماعية

تأثير طبيعة قيم العمل على الإحتراق الوظيفي
لدى موظفي إدارة المؤسسة الخدمائية
دراسة ميدانية في رئاسة جامعة زيان عاشور-الجلفة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستري في العلوم الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا د/ جلود رشيد

مشرفا ومقرا د/ زبيري حسين.

عضوا ممتحنا د/ صفاصن سعيدة.

الموسم الجامعي: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

قال تعالى : (لئن شكرتم لأزيدنكم) سورة إبراهيم الآية 7

نشكر الله و نحمده على النعم التي أنعم بها علينا ، فكان في فضله و عطاؤه كريما وفقنا لإنجاز هذا العمل و اختتام مسارنا الدراسي بوضع أول عمل موثق لنا

كما نتقدم بالشكر الجزيل و وافر الاحترام والتقدير والعرفان

أستاذنا الكريم "زييري حسين" الذي كان له الفضل أيضا فيما قدمه لنا من علوم

و معارف كما وجهنا إلى المسار السليم بإرشاداته وتوجيهاته

في إطار إنجاز هذا العمل العلمي

. كما نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة قسم علم الاجتماع وموظفي الإدارة عرفانا

بجهودهم من أجل تحصيلنا العلمي و المعرفي

و لا يفوتنا أن نتوجه بخالص معاني الشكر إلى الأساتذة المناقشين

و الشكر الجزيل إلى كل من ساهم في إخراج هذا الموضوع إلى النور

من قريب أو بعيد

إهداء

الحمد لله الذي ماتم جهد ولا ختم سعي إلا بفضلله وتوفيقه

فالحمد لله أولا وأخرا

بكل فخر وسعادة أهدي هذا النجاح إلى والديا

حفظهما الله وبارك في عمرهما

إلى إخوانتي وأخواتي خاصة الصغيرة " رقية "

إلى بنات عمي خاصة عائشة وفريحة

إلى كل من ساهم في بلوغي هذه المرحلة واخص بالذكر من كان
سندا وعونا في هذا العمل مشرفنا الدكتور الفاضل " زبيري حسين "

إلى من بادلوني الإخلاص والوفاء فكانوا نعمة الرفيقات

(أعز الصديقات والرفيقات) إلى الذين قبل فيهم رب أخ لم تلده أمي

سعاد ، أمينة ، هاجر ، حولة ، صليحة ، كريمة

إلى الأستاذ بن عبد الرحمان مصطفى

إلى الأمهات العزيزات الذين ادرسهم حفظهم الله ورعاهم.

بن عسلون فاطمة إيمان

إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفي
أما بعد: الحمد لله الذي وفقنا لنتمين هذه الخطوة في مسيرتنا
الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى
الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي.

أبي حمزة وأمي سعدية

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات

خاصة أختي الصغيرة " دلال "

إلى بنات أختي رقية ، سليمة ونادية

وإلى أولاد أختي رواد والكتكوت ادم

واهدي نجاحي هذا لزوج أختي أنور السيد

إلى قرت عيني بناتي : أريج ، رودينا

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي،

وإلى كل من أحبهم من قلبي

بن عمر يمينة

ملخص الدراسة :

عنوان الدراسة : تأثير طبيعة قيم العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي
تهدف الدراسة إلى : معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي وتحديد طبيعة قيم العمل وتأثيرها على مستوى الاحتراق الوظيفي
* تساؤلات الدراسة : هل تؤثر طبيعة قيم العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي رئاسة جامعة زيان عاشور بالجلفة ؟

- هل مستوى الاحتراق الوظيفي مرتفع لدى موظفي رئاسة الجامعة ؟
- هل تؤثر القيم الفردية على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي رئاسة الجامعة ؟
- هل تؤثر القيم الإدارية على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي رئاسة الجامعة ؟
فرضيات الدراسة : تؤثر طبيعة قيم العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي رئاسة الجامعة .

- مستوى الاحتراق الوظيفي مرتفع لدى موظفي رئاسة جامعة زيان عاشور بالجلفة.
- تؤثر القيم الفردية على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي رئاسة الجامعة.
- تؤثر القيم الإدارية على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي رئاسة الجامعة.
أدوات البحث : تماشيا مع أهداف الدراسة فقد اعتمد المنهج الكمي من اجل ربط لمتغيرات في علاقة كمية باستخدام المعاينة غير الاحتمالية (عينة عرضية)، وذلك لتناسبها مع معطيات البحث ، وتم استعمال الاستمارة بالمقابلة الشخصية كأداة لجمع البيانات ، تمت هذه الدراسة على عينة من موظفي إدارة رئاسة جامعة زيان عاشور بالجلفة .

النتائج : - تقييم الموظفين جاء مرتفعا لمستوى الاحتراق الوظيفي الموجود برئاسة الجامعة.
- القيم الفردية تؤثر على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظف بشكل إيجابي او سلبي بناء على مدى توافقها مع متطلبات العمل وبيئته

- كل مازاد إحترام القيم الادارية في تطبيقها وعدم تضاربها داخل بيئة العمل قل مستوى الاحتراق الوظيفي اما اذا كانت غير واضحة وغير عادلة تزيد من مستوى الاحتراق الوظيفي.

الكلمات المفتاحية : قيم العمل - قيم فردية - قيم إدارية الاحتراق الوظيفي - رئاسة الجامعة

Summary in English

Study title: The effect of the nature of work values on the level of job burnout

The study aims to: know the level of job burnout and determine the nature of work values and their impact on the level of job burnout

* Study questions: Does the nature of work values affect the level of job burnout among employees of the presidency of Zian Ashour University in Djelfa?

- Is the level of job burnout high among university presidency employees?

Do individual values affect the level of job burnout among university presidency employees?

- Do administrative values affect the level of job burnout among university presidency employees?

Study hypotheses: The nature of work values affects the level of job burnout among university presidency employees.

The level of job burnout is high among the employees of the presidency of Zian Ashour University in Djelfa.

Individual values affect the level of job burnout among university presidency employees.

Administrative values affect the level of job burnout among university presidency employees.

Research tools: In line with the objectives of the study, the quantitative approach was adopted in order to link variables in a quantitative relationship using non-probability sampling (cross-sectional sample), in order to fit it with the research data. The personal interview form was used as a tool for collecting data. This study was conducted on a sample of management employees. Presidency of Zian Ashour University in Djelfa.

Results: - The staff evaluation was high for the level of job burnout at the university presidency.

Individual values affect the level of employee burnout, positively or negatively, based on their compatibility with the requirements of the work and its environment

- The greater the respect for administrative values in their application and the lack of conflict between them within the work environment, the lower the level of job burnout. However, if they are unclear and unfair, the level of job burnout increases.

Keywords: work values - individual values - administrative values, job burnout - university presidency

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرقان إهداء الملخص قائمة المحتويات قائمة الجداول والاشكال
أ-ب	المقدمة
الباب الأول : الجانب النظري للدراسة	
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
02	تمهيد
02	- أسباب اختيار الموضوع
02	- أهداف الدراسة
03	- أهمية الدراسة
03	- الدراسة الاستطلاعية
04	- الدراسة السابقة
14	- الإشكالية
17	- الفرضيات
17	- المفاهيم الأساسية للدراسة
23	- المقاربة النظرية
24	- صعوبات الدراسة
25	خلاصة
الفصل الثاني: قيم العمل	
27	تمهيد

28	1- ماهية قيم العمل:
28	1-1 مفهوم قيم العمل :
30	2-1 مراحل تطور قيم العمل خلال الفكر الإداري :
34	3-1 أنواع قيم العمل وخصائصها :
38	2- مصادر قيم العمل وأهدافها وأهميتها :
38	1-2 مصادر قيم العمل :
41	2-2 أهداف قيم العمل :
42	3-2 أهمية قيم العمل:
44	3- آليات قيم العمل ومقارباتها السوسولوجية
44	1-3 آليات قيم العمل:
44	2-3 المقاربات السوسولوجية لقيم العمل :
51	خلاصة
الفصل الثالث: الاحتراق الوظيفي والمؤسسة الخدمائية	
53	تمهيد
54	1- ماهية الاحتراق الوظيفي
54	1-1 مفهوم الاحتراق الوظيفي وخلفيته التاريخية
59	2-1 أسباب الاحتراق الوظيفي ومراحله
61	3-1 أعراض الاحتراق الوظيفي ونتائجه (أعراض ونتائج الاحتراق الوظيفي)
64	2- نظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي مقاييسه ووسائل مواجهته
64	1-2 النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي
68	2-2 -2 مقاييس الاحتراق الوظيفي :
70	3-2 كيفية منع الاحتراق وأساليب المواجهة :
74	3- ماهية المؤسسة الخدمائية :
74	1-3 مفهوم المؤسسة الخدمائية :
74	3-2 أسس المؤسسة الخدمائية ووظائفها

77	3-3 الجامعة كمؤسسة خدمتية :
78	4-3 الإدارة الجامعية :
80	خلاصة
الباب الثاني : الجانب الميداني للدراسة	
الفصل الرابع: إجراءات البحث الميدانية	
82	تمهيد
83	1- تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة :
83	1-1 تعريف جامعة زيان عاشور
84	2-1 الهيكل التنظيمي لرئاسة الجامعة
85	3-1 حدود الدراسة :
86	2- إجراءات البحث الأساسية :
86	1-2 منهج البحث
87	2-2 المعاينة :
87	3-2 العينة
87	3- أدوات جمع البيانات :
87	1-3 الملاحظة
88	2-3 الاستمارة
89	3-3 المعالجة الإحصائية
90	خلاصة
الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة	
92	تمهيد
93	1- عرض وتحليل البيانات الشخصية
100	2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى :
108	3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :
126	4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

146	الإستنتاج العام
146	توصيات واقتراحات
149	الخاتمة
151	قائمة المراجع
161	الملاحق

قائمة الجداول

رقم	العنوان	الصفحة
01	تصنيف درجات مقياس ماسلاك (Maslak) حسب مستويات الاحتراق	69
02	مقياس ليكارت الرباعي	89
03	يمثل ميزان الترجيح المتوسطات مقياس ليكارت الرباعي	89
04	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	93
05	يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	93
06	يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	94
07	يبين توزيع أفراد العينة حسب عدد الأولاد	95
08	يبين توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة	95
09	يبين توزيع أفراد العينة حسب المنصب	96
10	يبين توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها	97
11	يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	98
12	يبين توزيع أفراد العينة حسب الأجر الشهري	99
13	يمثل استجابات المبحوثين حول بعد الإجهاد الانفعالي	100
14	يبين استجابات المبحوثين حول بعد تبلد المشاعر	101
15	يبين استجابات المبحوثين حول قلة الإنجاز الشخصي	103
16	يبين تحليل استجابات المبحوثين حول متغير الاحتراق الوظيفي	105
17	يبين دور تحقق الاستقرار الوظيفي في الشعور بعدم تحمل الوظيفة	108
18	يبين دور تقدير الرؤساء للجهود المبذولة في الشعور بعدم تحمل الوظيفة	109
19	يبين دور استعمال أجهزة المؤسسة بالشعور بعدم تحمل الوظيفة:	111
20	يبين دور احترام الزملاء أسرار العمل في الشعور بعدم تحمل الوظيفة:	112
21	يبين دور تحقق الاستقرار الوظيفي في اللامبالاة بما يحدث للآخرين	114
22	يبين دور تقدير الرؤساء للجهود المبذولة في اللامبالاة بما يحدث للآخرين	115
23	يبين دور استعمال أجهزة المؤسسة في اللامبالاة بما يحدث للآخرين	116

117	يبين دور احترام الزملاء أسرار العمل في اللامبالاة بما يحدث للآخرين	24
119	يبين دور وتحقيق الاستقرار الوظيفي في عدم الشعور بالنشاط والحيوية في أداء العمل والميل للإنزواء	25
120	يبين دور تقدير الرؤساء للجهود المبذولة في الشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للإنزواء	26
121	يبين دور استعمال أجهزة المؤسسة في الشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للإنزواء	27
123	يبين دور احترام الزملاء لأسرار العمل في الشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للإنزواء.	28
126	يبين التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة في الشعور بعدم تحمل الوظيفة	29
127	يبين دور السلوك الممارس عند غياب الزميل في الشعور بعدم تحمل الوظيفة .	30
129	يبين دور الحضور في الوقت لمكان العمل في الشعور بعدم تحمل الوظيفة	31
130	يبين دور التغيب عن العمل في الشعور بعدم تحمل الوظيفة	32
132	يبين دور التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة في اللامبالاة بما يحدث للآخرين	33
131	يبين دور السلوك الممارس عند غياب الزميل في اللامبالاة بما يحدث للآخرين	34
135	يبين دور الحضور في الوقت لمكان العمل في اللامبالاة بما يحدث للآخرين	35
137	يبين دور التغيب عن العمل في اللامبالاة بما يحدث للآخرين	36
139	يبين دور التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة في الشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للإنزواء	37
140	يبين دور السلوك الممارس عند غياب الزميل في الشعور بعدم	38

	النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للانزواء .	
141	يبين دور الحضور في الوقت إلى مكان العمل في الشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للانزواء .	39
143	يبين دور التغيب عن العمل في الشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للانزواء .	40

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	النموذج المفاهيمي للدراسة	16
02	يوضح نموذج تشيرنيس للاحتراق الوظيفي	66
03	الهيكل التنظيمي لرئاسة الجامعة	84
04	مستوى الاحتراق الوظيفي العام	105

مقدمة

إن استمرارية أي منظمة يعتمد بالدرجة الأولى على ما تكتسبه من موارد مالية وتكنولوجية وبشرية ، وكذا ما تضعه استراتيجيات وخطط لتحقيق أهدافها بالوصول إلى غاياتها ، لذلك تسعى أي منظمة إلى اختيار وانتقاء أفراد ذوي كفاءات عالية ومهارات متميزة ومبدعة بغية تحقيق التميز هذا من جهة ، ومن جهة أخرى تضع مجموعة من القواعد والإجراءات والقوانين التي تضمن من خلالها السير الحسن لشؤون عملها ، ومن هذا الصدد تتميز كل مؤسسة قيم عمل خاصة ، بما تميزها عن غيرها من المؤسسات كما نجد ان هناك تنوع ثقافي وقيمي داخل الفئات العمالية للمؤسسات ذلك ان لكل عمل فيها قيمة الخاصة به التي اكتسبها من خلال مبادئه ومعتقداته وتجاربه في الحياة ، وباعتبار هذه القيم الموجه الرئيسي لاتجاهات الأفراد فيمكننا القول بانها تؤثر على سلوكيات الأفراد داخل المنظمة ، وتعتبر بيئة العمل مكوننا رئيسيا للسلوك البشري لما لها تاثيرات مختلفة على الكثير من المتغيرات المرتبطة به ففيها تتفاعل أهداف التنظيم وعملياته مع تطلعات الأفراد ، قيمهم واتجاهاتهم لتحقيق أهداف المؤسسة ، فمن خلال الحياة الوظيفية وقضاء العامل الكثير من الوقت في مكان عمله يكتسب خبراته ويشكل علاقته سعيا لإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه المتوقعة وهذا في كثير من الأحيان متوقف على سمات وخصائص بيئات العمل ومدى ملائمتها لذلك ، حيث هنا تتشكل مشاعرهم واتجاهاتهم عن عملهم ووظائفهم ومؤسستهم ، وفي هذا السياق وجب على المؤسسات تبني استراتيجيات لتعزيز ظروف عمل صحية بهدف الوقاية وحماية العامل من مشاكل العمل فالعديد من الدراسات تشير إلى ان المشاكل المتعلقة بالوظائف يمكن ان تسبب ببعض الأمراض، وإذا استمر الحال على ذلك فانه قد يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي والذي يعد من أمراض العصر الشائعة ، وتتمثل في شعور العامل بمجموعة من الأعراض الأساسية في الظاهر ، وهي : الإجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر ، قلة الإنجاز الشخصي كما يعد مؤشرا على مرور المؤسسة بأزمة يمكن ان تؤدي بها إلى تدني أدائها لما له من آثار سلبية على العاملين والمنظمة .

انطلاقاً مما تقدم تم إجراء دراسة سوسيولوجية حول موضوع : " طبيعة قيم العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي برئاسة جامعة زيان عاشور بالجلفة "

وتحقيقاً لذلك فقد تم تقسيم المذكرة إلى ما بين الباب الأول نظري والباب الثاني الميداني أولاً الجانب النظري واشتمل على ثلاث فصول ، تناولنا في الفصل الأول الاطار المنهجي للدراسة ، أما الفصل الثاني تطرقنا إلى ماهية قيم العمل ، بينما تناولنا في الفصل الثالث الاحتراق الوظيفي والمؤسسة الخدمائية .

وفي الباب الثاني تمثل الجانب التطبيقي للدراسة واشتمل على فصلين ، الفصل الرابع تضمن إجراءات البحث الميدانية ، أما الفصل الخامس اشتمل على عرض ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة .

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

- أسباب اختيار الموضوع

- أهداف الدراسة

- أهمية الدراسة

- الدراسة الاستطلاعية

- الدراسة السابقة

- الإشكالية

- الفرضيات

- المفاهيم الأساسية للدراسة

- المقاربة النظرية

- صعوبات الدراسة

خلاصة

تمهيد :

سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض الإطار المنهجي للدراسة ، والمتمثل في ذكر أسباب اختيار الموضوع وأهدافه وأهميته ، وكذلك التطرق إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع والدراسة الاستطلاعية ، والتطرق إلى إشكالية الموضوع وفرضياته كما حددنا المفاهيم الأساسية المختلفة لموضوع البحث ورسم النموذج المفاهيمي لها ، فيما سنتطرق إلى لمسار المعرفي والعلمي لهذه الدراسة .

1- أسباب اختيار الموضوع :

ما أدى إلى اختيارنا هذا الموضوع هناك عدة أسباب منها الأسباب الذاتية والأسباب الموضوعية .

الأسباب الذاتية :

- تكلمة لمتطلبات نيل شهادة الماستر .
- دافع الميل إلى معرفة دور القيم في الأداء الوظيفي .
- الاهتمام الشخصي بموضوع الاحتراق الوظيفي والبحث فيه أكثر

الأسباب الموضوعية :

- ندرة الدراسات السوسولوجية المحلية المعمقة والمتخصصة على غرار الدراسات النفسية لموضوع الاحتراق الوظيفي .
- أهمية المورد البشري بالنسبة للمنظمة، والحفاظ على سلامته سواء كان العامل خارج بيئة العمل أو داخلها .
- محاولة الاجتهاد في تقييم معطى معرفي وعلمي وتحليلي في إطار إنجاز مذكرة التخرج .

2- أهداف الدراسة :

- تسعى الدراسة للوصول إلى مجموعة من الأهداف والتي تتمثل في :
- معرفة هل يوجد احتراق وظيفي داخل المؤسسة الخدمائية .
- ان وجد احتراق وظيفي ما هو مستوى التقييم بها .

- التعرف على ماهية العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي .
- التعرف على قيم العمل السائدة لدى الإداريين.
- التعرف على ما إن كانت لطبيعة قيم العمل اثر على مستوى الاحتراق الوظيفي.

3- أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية الدراسة في تناولها لفئة هامة وهي فئة الإداريين وهم عنصر مهم في المؤسسة الخدمانية .
- يعد الاحتراق الوظيفي من الموضوعات الهامة ، والتي ينبغي توجيه المزيد من الاهتمام والدراسات لها نظرا لأثاره السلبية من الناحية النفسية والسلوكية والاجتماعية .
- هناك نقصا ملموسا لدى الكتاب والباحثين العرب ، في تناول هذا الموضوع وتسليطهم الضوء على الجانب النفسي اكثر من الجانب الاجتماعي .
- لهذه الدراسة أهمية من الناحية التطبيقية في النتائج التي تتوصل اليها والتوصيات التي نقدمها كمنهاج ودليل يمكن الدارسين والباحثين من مواصلة البحث وتعزيز وجهات النظر التي تتعلق بالموضوع.

4- الدراسة الاستطلاعية :

بعد الموافقة على موضوع الدراسة واخذ الترخيص الذي يسمح لنا بإجراء الدراسة الميدانية تم إجراء الدراسة الاستطلاعية باعتبارها الخطوة الأولى وكعملية فعلية في الميدان وذلك لنكتشف الظاهرة المدروسة في ميدان دراستها ومن خلالها نتكون لنا ثقافة حول الموضوع وإلمام بمختلف جوانبه والتي هدفت إلى :

- 1- اخذ صورة أولية حول السؤال الذي يجب البحث فيه.
- 2- استكشاف ميدان الدراسة الأساسية بصورة عامة .
- 3- جمع معلومات حول مكان ومجتمع البحث وخصائصه.
- 4- التعرف على طبيعة أدوات جمع البيانات الملائمة للعينة .
- 5- التعرف على مدى فهم عينة الدراسة لعبارات مقياس ماسلاك.

- 6- معرفة إجراءات التطبيق في الدراسة .
- 7- التعرف على العراقيل والصعوبات التي من الممكن ان تعترض الباحث لتفاديها في الدراسة الأساسي .
- 8- توفر الفرصة للباحثان لتقويم مدى مناسبة البيانات التي نتحصل عليها للدراسة .
- 9- التعرف على الوقت المناسب حين إجراء الدراسة الأساسية .

* حدود الدراسة الاستطلاعية

المجال البشري : تم إجراء هذه الدراسة على الإداريين برئاسة جامعة زيان عاشور بالجلفة

المجال المكاني : تم إجراء هذه الدراسة برئاسة جامعة زيان عاشور بالجلفة ويكون إحدانا موظفة إدارية بها هذا ساعدنا على ان يمنحنا بعض من وقتهم للسماح بالتعرف عليهم أكثر وبناء علاقات طيبة والاندماج معهم وهذا ما سهل الدراسة الأساسية فيما بعد للتأقلم وكسب ثقتهم .

المجال الزمني : تم إجراء هذه الدراسة من بداية شهر ديسمبر 2023 إلى غاية أبريل 2024.

عينة الدراسة الاستطلاعية : فئة من الإداريين من مصلحة الميزانية والمحاسبة والمديرية الفرعية للمالية والمحاسبة .

أدوات الدراسة : تم في هذه الدراسة استخدام تقنية من تقنيات البحث العلمي المتمثلة في دليل المقابلة وهذا مع 5 إداريين وكذلك الملاحظة وهذا في المرحلة الأولى ، وفي المرحلة الثانية للتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة قمنا بتطبيق (إستبيان قيم العمل ومقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي) معا على عينة استطلاعية قصدية قوامها أربعة عشر فردا بهدف التحقق من صلاحية أداتي الدراسة للتطبيق على أفراد العينة الأساسية.

5- الدراسات السابقة :

هي كل دراسة ميدانية سبقت البحث الحالي والتي لها علاقة به فالبحوث والدراسات السابقة التي تستعرض الأعمال التي أنجزت من قبل تعتبر فرصة للباحث

الإحاطة بموضوعه ، وضبطه بصورة دقيقة ، كما انها توفر للباحث المعلومات النظرية ، والشواهد التاريخية لتكون انطلاقة لبحثه الجديد مستفيدا منها منهجيا ونظريا .

أ- الدراسات الأجنبية :

أولا : دراسة هيلن لتجراد (2002) بعنوان : تأثير الخصائص الشخصية والديمقراطية على الاحتراق الوظيفي بين المهندسين المدنيين في أستراليا.¹

هدفت هذه الدراسة الكشف على وجود الاحتراق الوظيفي بين المهندسين الموظفين في مجال الإنشاءات في أستراليا حيث استخدمت المنهج الوصفي في الدراسة، وتم الاعتماد على مقياس ماسلاك كأداة جمع البيانات على عينة من المهندسين الأستراليين قدرت بـ182 مهندسا .

وتوصلت الدراسة إلى :

- 1- ان الاحتراق الوظيفي لا يمكن إرجاعه لسبب واحد ولكنه يحدث نتيجة لداخل معقد للخصائص الفردية وبعض الأمور في بيئة العمل .
- 2- ليس هناك علاج واحد للاحتراق الوظيفي ، وقد يلزم استخدام استراتيجيات تدخل عديدة لعلاج هذه المشكلة .
- 3- لا يمكن إنكار الأهمية النسبية لخصائص الوظيفة بالمقارنة مع خصائص الشخصية ، حيث ان إعادة تخطيط الوظيفة ربما يكون سياسة فعالة للوقاية من الاحتراق الوظيفي.

ثانيا : دراسة جوربود واخرون (2007) بعنوان العلاقة ما بين الاحتراق الوظيفي والسمات الشخصية.²

¹ حكيمة مصباحي ، علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين بمديرية الجمارك ، رسالة نيل شهادة دكتوراه ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الشهيد لخضر ، الوادي ، الجزائر ، 2017 ، ص 12.

² الاء حمدي عيسى ، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي ، رسالة لنيل شهادة الماجيستير ، تخصص إدارة أعمال ، عمادة الدراسات العليا ، جامعة الخليل ، فلسطين ، 2012 ، ص ص 69-70.

قام فريق البحث بإجراء هذه الدراسة من خلال الاعتماد على النظريات المتعددة (الضغط، الحفاظ على الموارد ، الانحراف) وذلك باستخدام مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي (MBI) ومقياس (MMI) لقياس السمات الشخصية ، وأجريت الدراسة على 265 محاضرا من جامعة san Diego state University في امريكا ، وتم تصميم استبيان وتوزيعه على مجتمع الدراسة وقد تم تحديد عوامل رئيسية في ظهور الاحتراق الوظيفي التي تتراوح ما بين العوامل المرتبطة ببيئة العمل أخذها محترق بينما الأخر إلى وجود علاقة ما بين الفرد والسمات الشخصية له ، فالأفراد يستجيبون للصعوبات الموجودة في العمل تبعا للسمات الشخصية والأخلاق ، والتصورات ، والمحتوى الذي يحدث فيه الضغط في العمل ، فالسمات الشخصية تؤثر على سلوك الفرد في العمل ، فهي تلعب دورا مهما في الاحتراق الوظيفي لأنها تعتبر مورد وأساس لتصرفات الفرد ، فعادة ما يضبط الفرد سماته المرغوبة وتردعه عن القيام بأي سلوك منحرف فهناك سمات مرغوبة يمتلكها الفرد (الانبساط، الاجتهاد، التقبل، التناغم، الاستقرار العاطفي) تساعد في التقليل من الاحتراق الوظيفي .

توصلت الدراسة إلى ما يلي :

- وجود تأثير سلبي ما بين الإجهاد العاطفي والانبساط.
- وجود تأثير إيجابي ما بين الاستقرار العاطفي والانفتاح على الخبرة .
- وجود تأثير سلبي ما بين تبدل الشخصية والتقبل والتناغم .
- وجود تأثير إيجابي ما بين الاستقرار العاطفي والإنجازات الشخصية والانبساط والاجتهاد والتقبل .

ثالثا : دراسة Rodriguez et بعنوان : الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الديمغرافية¹

¹ مينة شهري ، "مريزق عدمان ، دراسة تحليلية لواقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المديرية المركزية لبريد الجزائر" ، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية ، بومرداس ، المجلد 15، 2002، ص 79.

هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى القابات العاملات في 24 مستشفى عام ضمن النظام الصحي الكتلوني في مقاطعة برشلونة بإسبانيا وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية (العمر) و (الحالة الاجتماعية) و (عدد الأطفال) و (الخبرة) و (الاهتمام بأكثر من ثلاثة نساء في الوردية الواحدة) ، و (الحالة الصحية) و (عدد الإجازات المرضية) ، و (عدد أيام العمل بالأسبوع) ، ولتحقيق تلك الأهداف تم جمع معلومات الدراسة وتحليلها من خلال عينة عشوائية قدرت بـ 122 قابلة ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود درجات متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد عينة الدراسة في أبعاده الثلاثة .

تبين كذلك وجود اختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الاحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغير الشخصي (الحالة الاجتماعية) وذلك لصالح الحالة الاجتماعية (متزوج) وفي الوظيفي (الخبرة) وذلك لصالح الممرضات اللاتي لا يملكون أطفال إلى جانب المتغير الوظيفي (الخبرة) وذلك لصالح الممرضات التي يملكن خبرة (أقل من 05 سنوات) ، وكذا في المتغير الشخصي (العمر) وذلك لصالح الممرضات اللاتي أعمارهم (بين 36 و 64 سنة) ، في حين لم تسجل أي اختلافات في تقدير المبحوثين لمستوى الاحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات التالية (الاهتمام بأكثر من ثلاثة نساء في الوردية الواحدة) و (الحالة الصحية) و (عدد الإجازات المرضية) و (عدد أيام العمل بالأسبوع) .

ب: الدراسات العربية :

أولاً : محمد بن سليمان بن منبع (2009) بعنوان الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية .¹

¹ سعد بياح ، القوة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي للعامل في المؤسسة الجزائرية ، رسالة لنيل شهادة

الدكتوراه ، تخصص علم اجتماع الإدارة والعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة الشهيد لخضر ، الوادي ، الجزائر ،

2019، ص ص 38-40

هدفت إلى الكشف عن مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الضباط العاملين في الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية ، وماهي أسبابه وأثاره .
 فتم اللجوء إلى المسح الشامل لجميع أفراد مجتمع البحث الذي تكون من جميع الضباط العاملين في الأجهزة الأمنية الخدمية (الشرطة ، المرور ، الجوازات) بمدينة الرياض وتكون مجتمع الدراسة من 1037 ضابطا ، وتم توظيف المنهج الوصفي التحليلي ، مع اعتماد الاستبيان كأداة الدراسة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- يوجد احتراق وظيفي متوسط لدى أفراد مجتمع الدراسة من الأجهزة الأمنية الثلاثة (الجوازات ، المرور ، والشرطة) بمدينة الرياض ، وتختلف مستويات الاحتراق الوظيفي باختلاف الأجهزة الأمنية .

- لا توجد فروق دالة إحصائية تعزى للمتغيرات التنظيمية باستثناء نمط القيادة .

- تختلف درجة الاحتراق باختلاف طبيعة العمل (ميداني - مكتبي) .

ثانيا : دراسة سماهر مسلم عباد ابو مسعود (2010) بعنوان ، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة أسبابها وكيفية علاجها ،¹ هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة العوامل الديمغرافية (الجنس ، العمر ، الراتب ، المؤهل العلمي ، المستوى الإداري ، الحالة الاجتماعية) وتحديد أسباب ومصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي فطبقة الدراسة على 258 موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة وبعدد المعالجة الإحصائية للبيانات تم التوصل للنتائج التالية :

¹ سعدون سعادة ، بلعابية زينة ، ضغوط العمل واثره على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم ، رسالة لنيل شهادة الماستر ، تخصص علم النفس التنظيم والعمل وتسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، 2021 ، ص ص 10-11 .

- ان الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعدية (' الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية) فيما كان الاحتراق منخفضا على بعد (الإنجاز الشخصي) .
- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كل من صلاحيات العمل وقلة التعزيز الإيجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة .
- هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كل من انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة .
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق بإعادة الثلاثة تعزى لكل من المتغيرات (الحالة الاجتماعية ، العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، المستوى الإداري) .

ثالثا : دراسة الكحلوت (2017) بعنوان دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارة الصحة والتعليم .¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق في وزارتي الصحة والتعليم ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، حيث اجريت الدراسة على عينة مكونة من 280 موظفا وموظفة إداريين في وزارتي الصحة والتعليم التابعين للحكومة في قطاع غزة منهم 123 في وزارة التربية والتعليم و 157 في وزارة الصحة ، وقد أظهرت النتائج التالية :

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة ، وبين ضغط العمل .
- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين التدوير الوظيفي .

¹ مندر فوزي أبو حديد ، واقع الاحتراق وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل ، تخصص الإدارة العامة ، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي ، برنامج الإدارة العامة ، جامعة الخليل ، فلسطين ، 2022 ، ص ص 47-48

- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين المشاركة في إتخاذ القرارات.

- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين المساندة الاجتماعية .

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين صراع القيم .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لصالح الذين مساهم الوظيفي نائب مدير عام فأعلى وحول الراتب وذلك لصالح الذين راتبهم 4001 شيكل فائر ، وحيث توصلت إلى انه لا يتوافر مجالا كافيا من السلطة والصلاحيات بدرجة مريحة لأداء مهام الموظفين والعمل على غرس السلوكيات الإيجابية المحفزة وحثمية روح التعاون والعمل ضمن فريق من خلال نبذ التصرفات السلبية المتعلقة بطبيعة العمل فريق عمل.

ج- الدراسات المحلية :

أولا : دراسة حليلة مشتر (2017) بعنوان ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي ،¹ هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل، والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط دراسة ميدانية بمتوسطات دائرة عين الحجل لولاية المسيلة واستخدم المنهج الوصفي، وتم اختيار العينة التي بلغ عددها 68 فردا ، واستخدم مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي ، وبعد المعالجة الإحصائية توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي .
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط .

¹ سعدون سعاد ، بلعابية زينة ، مرجع سابق ، ص 12-13.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي أساتذة التعليم المتوسط .

ثانيا : عاشور وعبد الوهاب 2017 م بعنوان : علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي،¹ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي من خلال استقطاب آراء مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سعيدة ، وقد اتبع المنهج الوصفي ، حيث أجريت الدراسة على عينة ضمت جميع أفراد مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة الذي بلغ عددهم 43 موزعين على جميع ثانويات الولاية ، وأظهرت الدراسة النتائج التالية :

- وجود تأثير سلبي لغياب العدالة التنظيمية (الأجور) نجح عنه انهاك على مستوى الانفعالات وتبلد في المشاعر ومشاعر غير مرضية على الإنجاز والأداء الذي يقدمونه.

- وجود تأثير عكسي سالب لعدالة التوزيع في ارتفاع مستويات أبعاد الاحتراق الوظيفي

ثانيا : دراسة سعد بياح (2019م) بعنوان القوة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي للعامل في المؤسسة الجزائرية .

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين القوة التنظيمية والاحتراق الوظيفي للعامل في المؤسسة الجزائرية وخص بها جميع بلديات مقرات دوائر ولاية المسيلة البالغ عددها 15 دائرة فبلغ مجتمع البحث 924 عاملا واستقرت عينة الدراسة الفعلية على 273 عاملا وتم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم استبيان وتم توزيعه على عينة الدراسة وكذا تم استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات تم التوصل للنتائج التالية :

¹ منذر فوزي أبو حديد ، مرجع سابق ، ص 46.

- توجد علاقة طردية مؤكدة ولكن غير متساوية التأثير ما بين قوة اتخاذ القرار كقوة تنظيمية وبين أبعاد الاحتراق الوظيفي حيث كان البعد الأكثر تأثيراً هو الإنهاك الانفعالي يليه بعد اللإنسانية في التعامل والأقل تأثير هو تدني الإنجاز.
- بعد الإنهاك الانفعالي هو الأكثر تأثيراً بقوة الاتصال الرسمي كقوة تنظيمية يليه بعد تدني تقدير الإنجاز وفي الأخير بعد اللإنسانية في التعامل .
- تفاوت في نسب تأثر الأبعاد المختلفة للاحتراق الوظيفي بالعلاقة مع قوة الخدمات الاجتماعية كقوة تنظيمية حيث ان بعد اللإنسانية في التعامل هو الأكثر تأثيراً بقوة الخدمات الاجتماعية يليه البعد المتمثل في الإنهاك العاطفي وفي الأخير بعد تدني تقدير الإنجاز .

* التعقيب على الدراسات السابقة :

- شكلت الدراسات السابقة التراث السوسيولوجي المرتبط بالدراسة الحالية وقد ساهمت بشكل كبير في رسم المعالم والتوجيهات البحثية الميدانية ، والنظرية لها وهذا بتنوعها سواء على المستوى العالمي أو العربي أو المحلي يمكن ان نخلص ما يلي :
- ان اكثر المهن عرضة للاحتراق الوظيفي هي المهن التي تتطلب احتكاكا بافراد المجتمع من كافة المستويات .
- ان الاحتراق الوظيفي لا يمكن إرجاعه لسبب واحد ولكنه يحدث نتيجة لتداخل معقد للخصائص الفردية وبعض الأمور في بيئة العمل (دراسة هيلن لنجراد 2002).
- السمات الشخصية تؤثر على سلوك في العمل فهي تلعب دوراً مهماً في الاحتراق الوظيفي لأنها تعتبر مورداً وأساساً لتصرفات الفرد (دراسة جورجود واخرون ، 2007م).
- يختلف مستوى الاحتراق الوظيفي حسب المتغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، الحالة الاجتماعية ، عدد الأطفال ، الخبرة ، المؤهل العلمي ، الراتب) (دراسة سماهر مسلم عباد ابو مسعود ، 2010) و (دراسة Rodriguee.et al ، 2021).

- وجود علاقة طردية بين صراع القيم والاحتراق الوظيفي وهذا ما يدعم فرضيتنا بعلاقة القيم بالاحتراق الوظيفي (دراسة سماهر مسلم عباد ابو مسعود ، 201) و (دراسة الكحلوت ، 2017).

- معظم الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي .

- اعتمدت الدراسة الحالية العينة العرضية بينما اختلفت العينة في الدراسات السابقة حيث تنوعت ما بين المسح الشامل ، والعينة الطبقية ،العينة العشوائية والعشوائية البسيطة تميزت الدراسات السابقة بانها ركزت على اثر الخصائص الفردية أو اثر عوامل بيئة العمل على الاحتراق الوظيفي اما الدراسة الحالية فهي جمعت بين ما هو يخص الفرد نفسه وما يخص بيئة العمل في نفس الوقت وهو متغير قيم العمل وهي تخص القيم الفردية وقيم الالتزام الإداري.

- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول التفكيكي لمفهوم الاحتراق الوظيفي وهو مقياس ماسلاك وكذا الاستبانة أداة الجمع البيانات من أفراد العينة .

- ندرة أو عدم وجود دراسة تناولت العلاقة بين قيم العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في حدود الباحثان وبناء على ذلك تعد هذه الدراسة إضافة للمكتبة العربية حيث أنها تسد فجوة واضحة في هذا المجال وستفتح المجال أمام دراسات مستقبلية محلية وهذا الشح لظاهرة الاحتراق الوظيفي خاصة في تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل .

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة :

- تعد الدراسات السابقة المحفز والدافع في الانطلاق لانجاز الدراسة الحالية .

- ساعدت الباحثان في تحديد كل من الإشكالية وكذا صياغة الفرضيات المناسبة للدراسة الحالية في الدراسات السابقة مكنت الباحثان من اختيار أداة جمع المعلومات والأداة الإحصائية المناسبة لاختبار صحة الفرضيات .

- الاستفادة من بعض مراجع الدراسات السابقة مما يوفر الوقت والجهد في البحث .

- ساعدت في بناء الجانب النظري للدراسة الحالية مما يسهل إعداد الجانب التطبيقي .
- ساهمت في إعداد الخطة المناسبة للدراسة الحالية .
- سهلت على الباحثان إعداد الاستبيان المناسب لمتغيرات الدراسة .

6- الإشكالية :

تعد المؤسسة الخدمائية تنظيم إنتاجي خدماتي يعمل به عدد من العمال تحت سقف واحد أو تحت عدة سقوف ، ذات طبيعة إنتاجية خدمائية ، وهي عبارة عن مجموعة من الأفراد يشتركون في هدف واحد وتشمل مجموعة واسعة من القطاعات مثل التعليم والصحة ، والشغل، السياسة ، المصارف ، التأمين ، وغيرها .

وتعتبر الجامعة عبارة عن مؤسسة خدمائية لها دور نقل المعرفة ودور إنتاجها ، وتتكون من الجانب العلمي المعرفي من الأساتذة والباحثين والطلبة وباعتبارها مؤسسة تعليمية تقدم مجموعة من الخدمات الأكاديمية ، والمهنية ، والاجتماعية ، ولتنفيذ تلك العمليات المختلفة والمتعددة كان لابد من وضع وتعيين إدارة جامعية تستند لها مهمة التخطيط والتنظيم والتوجيه ، والتنسيق والمتابعة لكل السياسات المعقدة في هذا الشأن ، هذه الإدارة الجامعية تتكون عادة من مجموعة أعضاء تربطهم علاقات مهنية واجتماعية عمودية وأفقية ، هؤلاء الأعضاء يعملون كفريق وينتمون إلى مختلف المستويات الإدارية (العليا ، المتوسطة ، الدنيا) ويسهرون على تنفيذ كل الخطط والبرامج والسياسات والأنظمة والتشريعات اللازمة والضرورية ، ويعد العنصر البشري من اهم العناصر التي تقوم عليها الإدارة من اجل تحقيق الأهداف الغايات المسطرة ، وتعتبر قيم العمل لها دور أساسي في تشكيل هوية المؤسسة وتوجيه سلوك المورد البشري ، وتحمل نموذجين من المنظومة القيمية ، قيم تتولد عن الالتزام الإداري وما تقتضيه طبيعة العمل بالمؤسسة وقيم الفردية تشكل الاطار المرجعي لكل موظف ، والتي اكتسبها خلال عملية التنشئة الاجتماعية ، والتي تؤثر وتتأثر فيما بعد بسلوكه التنظيمي وتأديته لمهامه وأعماله على اكمل وجه داخل المؤسسة التي ينتمي اليها هذه

الأخير ، ويؤدي الاستغلال الغير العقلاني وعدم الالتزام بها الى السلوكيات السلبية الغير مرغوبة فينعكس هذا على بيئة العمل الداخلية فتزيد التوترات والصراعات واختلال علاقة الموظف بالآخرين وعدم الانسجام وزيادة الضغوط وباستمرار ، هذه الأوضاع يصاب بعض الموظفون بمرض الاحتراق الوظيفي وهو حالة الإجهاد ، والاستنزاف الانفعالي والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين ، والإحساس بقلة الإنجاز الشخصي ، فتؤثر قيم العمل في هذا السياق بالموظفين الذين لديهم قيم عالية تتعلق بالعمل مثل التقاني والالتزام والجودة ، قد يكونون اكثر عرضة للاحتراق الوظيفي اذ لم تقدر جهودهم ، أو لم يحصلوا على عطل تعوض ضغوط العمل التي تم العمل بها خلال العطل الأسبوعية فالتوازن بين العمل والحياة الشخصية مهم وكذلك غياب العدالة يزيد من الشعور بالإجهاد ، ويؤدي للإحباط والإرهاق وزيادة الفجوة الحرمانية بين ما يعتقد الموظف انه يستحقه وبين ما يحصل عليه فعليا وكذا التوقعات والمقارنات بشأن ما يحصل عليه الموظف مقابل ما يحققه الآخرون فينعكس على صحته النفسية بالشعور بالحرمان النسبي مما يسبب له الاكتئاب والقلق فلا يستطيع الاحتجاج لتغيير الوضع فينتج عنه الضجر ، والتشاؤم وضع الانتماء ، وعدم الرضا فيفقد طاقته في مواجهة ضغوط العمل فتقل المرونة في التعامل مع الآخرين كما تضعف العلاقات وهذا ما يعود على التقليل من قدرة الموظف وقلة الإنجاز والإبداع وتنقص دافعيته للعمل لوصوله لمستوى عال من الاحتراق الوظيفي اذا فينعكس اثره على الموظف وعلى المؤسسة.

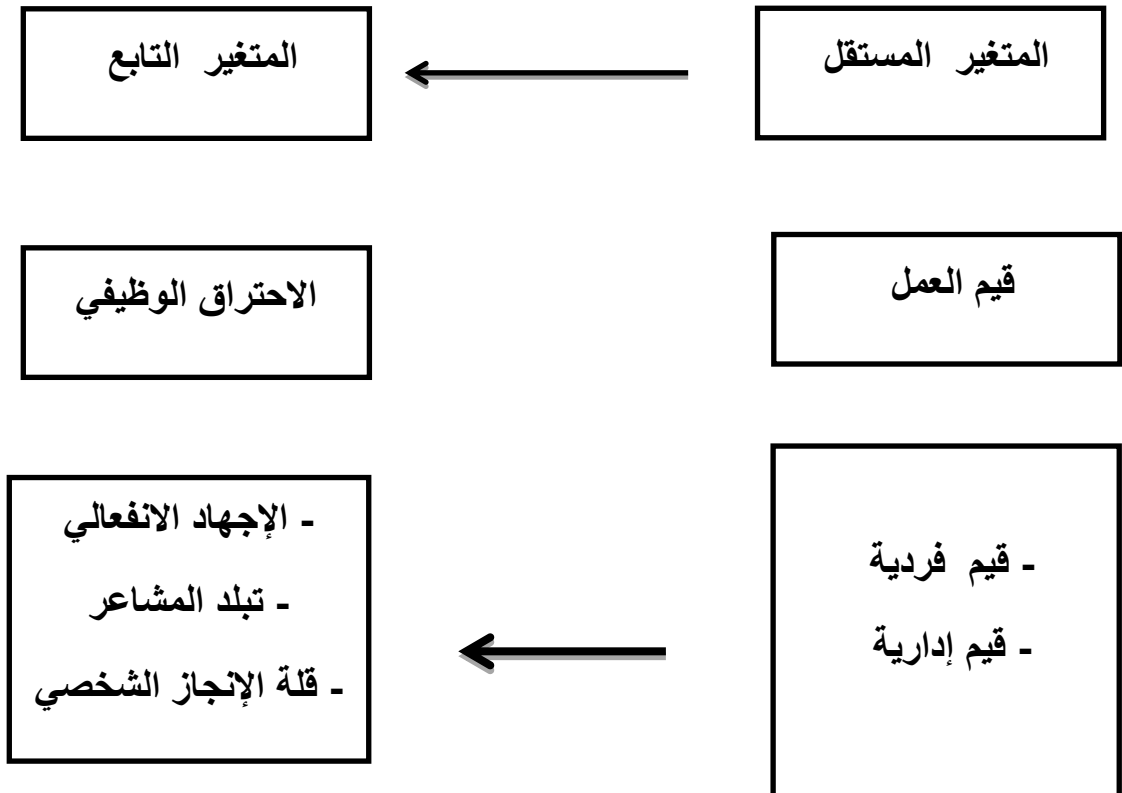
وبناء على ذلك اخترنا فئة موظفي رئاسة جامعة زيان عاشور بالجلفة كعينة لدراستنا لنحدد من خلالها علاقة قيم العمل والاحتراق الوظيفي في المؤسسة الخدمائية باعتبار ان إدارة رئاسة الجامعة تلعب دورا حيويا في توجيه وإدارة جميع جوانب الجامعة لمسؤولياتها المختلفة منها تحديد سياسات واستراتيجيات ، إدارة شؤون الأكاديمية ، الإشراف المالي إي إدارة ميزانية وتمويل المشاريع وضمان الاستخدام الأمثل للموارد المالية ، تعزيز العلاقات مع المؤسسات الأخرى ، القيادة الإدارية فهي توجه الإدارات المختلفة لضمان ان تسير

الجامعة بكفاءة ، الشؤون الطلابية ، البحث والابتكار ، وعلى هذا الأساس قمنا بهذا البحث لا براز طبيعة قيم العمل وتأثيرها على مستوى الاحتراق الوظيفي وذلك من خلال طرح التساؤل على النحو التالي :

* هل تؤثر طبيعة قيم العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي رئاسة جامعة زيان عاشور بالجلفة ؟

كما تفرعت من هذا التساؤل تساؤلات فرعية :

- هل مستوى الاحتراق الوظيفي مرتفع لدى رئاسة الجامعة لمسؤولياتها ودورها الكبير ؟
 - هل تؤثر القيم الفردية على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي رئاسة الجامعة ؟
 - هل تؤثر القيم الإدارية على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي رئاسة الجامعة ؟
- *النموذج المفاهيمي للدراسة :



الشكل (01) النموذج المفاهيمي للدراسة

7-فرضيات الدراسة :

تمثل القروض إجابة محتملة أو مبدئية لتساؤلات البحث لذلك وانطلاقاً من التساؤل الرئيسي لإشكالية البحث يمكن صياغة الفرضية العامة وهي :

❖ تؤثر طبيعة القيم العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي رئاسة جامعة زيان عاشور .

وينبثق عن هذه الفرضية العامة للفرضيات الفرعية وهي :

*مستوى الاحتراق الوظيفي مرتفع لدى موظفي رئاسة جامعة زيان عاشور .

• تؤثر القيم الفردية على مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر ، قلة الإنجاز الشخصي).

- تؤثر القيم الفردية على مستوى الإجهاد الانفعالي لدى موظفي رئاسة الجامعة.

- تؤثر القيم الفردية اثر على مستوى تبدل المشاعر لدى موظفي رئاسة الجامعة.

- تؤثر القيم الفردية على مستوى قلة الإنجاز الشخصي لدى موظفي رئاسة الجامعة .

• تؤثر القيم الإدارية على مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر ، قلة الإنجاز الشخصي).

- تؤثر القيم الإدارية على مستوى الإجهاد الانفعالي لدى موظفي رئاسة الجامعة.

- تؤثر القيم الإدارية على مستوى تبدل المشاعر لدى موظفي رئاسة الجامعة .

- تؤثر القيم الإدارية على مستوى الإنجاز الشخصي لدى موظفي رئاسة الجامعة .

8- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة

تكتسي عملية تحديد المفاهيم من البحث الاجتماعي أهمية كبيرة بمثابة المفاتيح التي يستطيع الباحث من خلالها الولوج إلى قلب مشكلته لذا سنقوم بتحديد المفاهيم الواردة في الدراسة.

1-8 القيم :

التعريف الاصطلاحي : يرى علماء الاجتماع ان القيم تعتبر دقائق أساسية هامة في البناء الاجتماعي ، وهي لذلك تعالج من وجهة النظر السوسولوجية على أنها عناصر بنائية تشتق من التفاعل الاجتماعي .

يعرف دوركايم Durkheim القيم على أنها " احدى اليات الضبط الاجتماعي المستقلة عن ذوات الأفراد الخارجية عن تجسدهم الفردية .¹

تعرف القيمة على انها نتيجة العمليات التي من خلالها يتم تعيين صفة الجودة لشيء ما ، وهو تعريف يعتمد على المقاربة البراغماتية التي يتم من خلالها التركيز على عمليات تقييم واقعية يتم من خلالها إسقاط قيمة ما على الموضوع محل التقييم ، وكذلك الأشخاص القائمين عليه والسياق العام للعنصرين السابقين .²

يعتبر كل من فييرو دوركايم ان للقيم أهميتها الخاصة في تفسير المنظمة والتغير الكائن على مستوى الفرد والمجتمع معا ، وتكمن أهميتها في تفسير التغييرات الطارئة عبر الزمن ، أو لكونها تساعد على فهم الدوافع والسلوكيات المختلفة ولهذا الاستخدام الواسع للقيم ظهرت العديد من المفاهيم المختلفة التي تحف هذا المصطلح ، والتي أسست إلى عدم وجود توافق في الآراء بشأن المفهوم ومحتواه وهيكله العلاقات القائمة بين مختلف القيم وطرائق قياسها

ومن اجل فهم افضل للقيم لابد عند تعريفها من ربطها بستة خصائص أساسية هي :

01- القيم انعكاس واضح ومباشر للمعتقدات.

02- للقيم علاقة مباشرة بالأهداف المرجو تحقيقها .

03- تتجاوز القيم المواقف والأفعال.

¹شطي أمينة ، "القيم التنظيمية : مقارنة نظرية" ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، المجلد 10 ، العدد 02 ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2022 ، ص 96

² Nathalie Heinrich, Définir la valeur d'un point de vue sociologique, Recherches & Travaux, Valeur(s) de/dans l'enseignement des textes littéraires, 94/2019; P05

04- القيم عبارة عن معايير يتم من خلالها قياس وتوجيه عمليات التقييم والسياسات والأشخاص وكذلك الأحداث ، بل وهي التي تحدد شرعية الشيء من عدم شرعيته

05- تبنى القيم وفق تسلسل هرمي بناء على أهميتها بالنسبة للشخص

6- تتعدد القيم في تفسير الموقف الواحد.¹

التعريف الإجرائي: يمكن القول بان القيم هي مجموعة الأحكام المعايير، المبادئ ، المعتقدات التصورات والمثل التي توجه سلوكيات الأفراد وتضبط أفعالهم حيث تمثل الخلفية.

8-2 قيم العمل :

التعريف الاصطلاحي : تعرف قيم العمل بانها مجموعة من المعايير التقويمية للعمل او لبيئة العمل والتي من خلالها يستطيع الأفراد تمييز ما هو صحيح وتقييم أهمية التفضيلات.²

- قيم العمل هي التي تعكس أو تمثل مكان أو بيئة العمل بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة.³

- تعرف قيم العمل بانها مجموعة الموجهات السلوكية التي تحدد سلوك الفرد داخل عمله او فيما يتعلق بالنشاط المهني الذي يمارسه.⁴

- قيم العمل يمكن اعتبارها مجموعة من القيم والمعايير والمبادئ التي تحكم سلوك الفرد في عمله وتوجهه وتشكل معيارا للصواب والخطأ او الحلال والحرام ويعتبر الخروج عليها تحت طائلة المسؤولية.⁵

¹ Shalom H. Schwartz, Les valeurs de base de la personne: théorie, mesures et applications, Revue française de sociologie .2006/4 (Vol. 47), p 929-930

² Smolaaid sutton .Generational differnceces : Revisiting Generational work . values for the new Millennium . journal of organization Behavior 2002.366

³ لطفي بركات احمد ، **القيم والتربية** ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، 1983 ، ص 4.

⁴ اعتماد علام ، احمد زايد ، **مقياس قيم العمل (الاطار النظري - دليل المقياس)** ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، 1992 ، ص 09.

⁵ محمد حسين حمادات ، **قيم العمل والالتزام الوظيفي** ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ط1، 2006 ، ص 27.

التعريف الإجرائي : قيم العمل هي مجموعة القواعد والمعايير والمبادئ التي يتمثلها الأفراد داخل المنظمة فتضبط تعاملاتهم فتحدد من خلالها الواجبات والحقوق وتعتبر كموجة لسلوك الفرد داخل التنظيم وتتأثر وتتوثر بقيم الأفراد الشخصية وقسمت إلى بعدين .

قيم فردية : ترتبط بشخصية الموظف وذاتيته ارتباطا وثيقا وهذا لاستعداداته القبلية من قيم أخلاقية واجتماعية ودينية وثقافية ويتفاوت الأفراد في الحكم على الموافق والأشياء وكذا اختلاف سلوكهم وفقا لاختلاف نظامهم القيمي الذي يمثل معيارا مرجعا يحكم تصرف الفرد ،مثل الحرص على السرية والأمانة في العمل.

قيم تتولد عن الالتزام الإداري : هي مجموعة الموجهات والمبادئ والتعاليم والضوابط الأخلاقية والمهنية التي تحدد سلوك الموظف في عمله من حيث اختياره لهذا العمل وأهدافه منه ، وأدائه له وتحقيق لنتائجه ، ولكل تنظيم قواعد ومبادئ خاصة به يجب الالتزام بها مثل: الامتثال للقوانين الإدارية .

8-3 الاحتراق الوظيفي

التعريف الاصطلاحي : عرف الاحتراق الوظيفي بأنه تغيير سلبي واضح لسلوك الفرد تجاه نفسه والآخرين وينتج عنه تقلب في المشاعر والرغبات وصولا الى حالة من الإعياء والاكتئاب كرد فعل لعدم قدرة الفرد على التكيف مع ضغوط العمل وعبء الحياة الزائد عن طاقته .¹

أما Fruenbreger (1974) ، والذي ينتظر للاحتراق الوظيفي على انه حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملغاة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم²

¹ أعمار فتحي موسى إسماعيل ، "محددات الصمت التنظيمي واثرها على الاحتراق الوظيفي" ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة ، العدد 04 ، 2018 ، ص 09.

² عبد العزيز علي مرزوق ، "اثر إيمان العمل على الاحتراق الوظيفي" ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة ، العدد 5 ، 2018 ، ص 332.

وعرفت ماسلاك Maslach الاحتراق الوظيفي بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاء الانفعالي والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني¹

التعريف الإجرائي : الاحتراق الوظيفي سلوك فردي ترتبط أعراضه بمجال العمل ينتج عن الفجوة بين ما يتوقعه الفرد من عمله وبين ما يحل عليه فعليا وكذلك كرد فعل اتجاه أعباء بيئة العمل .

3-4 أبعاد الاحتراق الوظيفي :

خلصت ماسلاك وجاكسون إلى نتيجة ان ظاهرة الاحتراق الوظيفي تضمنت ثلاث أبعاد أساسية على النحو التالي² :

الإجهاد الانفعالي : وتعد المرحلة الأولى من مراحل الاحتراق الوظيفي والتي يشعر فيها العامل بنقص الطاقة ومشاعر الاستنزاف العاطفي ، كما يشعر العاملون بانهم غير قادرين على تقديم المطلوب منهم داخل المؤسسة .

تبدل المشاعر : ويعتبر المرحلة الثانية من الاحتراق الوظيفي ويشير الى موقف بعيد وساخر يتم التعبير عنه بنقص الأدب أو عدم الرغبة في تقديم خدمات مناسبة وفي هذه المرحلة يتبنى العامل موقفا سلبا، وقاسيا اتجاه العملاء والزملاء ويظهر غير مبالي بمشاعرهم.

قلة الإنجاز الشخصي : بعد المرحلة الثالثة من الاحتراق الوظيفي ويشير هذا البعد الى عدم كفاءة العاملين في أداء المهام بشكل كاف، وغير كفاء لذلك يقوم العاملون بتقييم انفسهم بشكل سلبي ، ونتيجة لذلك يتناقص احترامهم لذاتهم.

التعريف الإجرائي للأبعاد :

¹ حكيمة مصباحي ، مرجع سابق، ص 31.

² مروة صلاح قاعود وآخرون ،"تأثير السلوك العدواني على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية" ، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة ، المجلد 16، العدد 02، ديسمبر 2022، ص 26.

الإجهاد الانفعالي: هو شعور عام بالإرهاك الانفعالي والعقلي يأتي من عبء العمل الذي يعاني منه الموظف عند ممارسته لعمله والمتطلبات الزائدة والمستمرة والمقاة عليه على حساب طاقته وقوته .

تبدد المشاعر : هو حالة الموظف الذي يتولد لديه شعور سلبي اتجاه الآخرين وتكون مواقفه اتجاهاته وهذا بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم واللامبالاة والتعامل مع الآخرين كأشياء .

قلة الإنجاز الشخصي : هو ميل الموظف إلى تقييم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بإداء عمله وشعوره بعدم الكفاءة والفعالية وفقدان الدافعية للإنجاز وعدم مواجهة صعوبات او ضغط العمل للتكيف معها .

8-5 الاحتراق الوظيفي والمفاهيم الأخرى :

أ- الاحتراق الوظيفي والاحتراق النفسي : يركز علماء النفس على كل ما يؤثر سلبا على النفس كالإرهاق النفسي والعصبي ، بينما يركز علماء السلوك ، والتنظيم على المصدر الذي يسبب الاحتراق وهو الوظيفة ، وما يتعلق بها من بيئة وقيادة وعلاقات عمل ومركزية وغيرها من المتغيرات التنظيمية .

ب- الاحتراق الوظيفي ليس هو التعب او التوتر : أي أنها لا يتماثلان وذلك على الرغم من ان مشاعر التعب والإجهاد هذه قد تكون علامة مبدئية او علامة مبكرة للاحتراق الوظيفي حيث ان الأخيرة تتضمن عملية تغيير في اتجاهات وعلاقات الشخص نحو عمله ، والمتعاملين معه بجانب الشعور بالإرهاك والشد العصبي الذي يحدث في بعض الأحيان.¹

ج- الاحتراق الوظيفي وضغط العمل : هناك فرق فان الاحتراق الوظيفي قد يكون نتيجة لضغوط شديدة ألا ان المصابين بضغط العمل يشعرون بتحسنا اذا استطاعوا

¹الاء حمدي ادعيس ، مرجع سابق، ص 48.

السيطرة على المسببات بخلاف الاحتراق الذي يشعر فيه الشخص بالفراغ ويفقد الرغبة في بذل أي مجهود ، كما انه لا يرى أي امل في تحسين الوضع وان الموظف عندما يشعر بضغط العمل فذلك يعني انه يهتم كثيرا للعمل الذي يؤديه بينما الذي يعاني الاحتراق لا يكثرث لعمله ويشعر ان كل يوم عمل هو يوم عمل سيء وان الاهتمام بإنجاز المهام الوظيفية إهدارا للطاقة وانه لا يستطيع ان يغير من الواقع الذي يعيشه وانه مهما بل فلن يلقى استحسانا لا من رؤسائه ولا من زملائه ولا حتى من العملاء.¹

09- المقاربات النظرية :

بداية من صياغة ستوفر " لمصطلح الحرمان النسبي في منتصف القرن الماضي، وإلى غاية بداية القرن الحالي تراكمت الدراسات وتحولت مقارنة الحرمان النسبي إلى نظرية قائمة بذاتها، تستخدم في تحليل السلوك الاجتماعي والسياسي للأفراد والمجتمعات والمميز فيها أنها لم ترتبط باسم واحد بل كان كل مفكر أو باحث يضيف من المؤشرات والمتغيرات ما يراه مناسب حسب الحالة التي يعالجها، وهذا راجع، أن هذه النظرية لم تكن ميكانيكية جامدة، بل كانت ومازالت قابلة للتحوير والتعديل.

تنتمي نظرية الحرمان النسبي إلى مجموعة النظريات الاجتماعية والنفسية، المفسرة لتكوين وتطور الحركات الاجتماعية والسياسية الواسعة التأثير، يطلق على هذه النظريات أيضا اسم "النظريات الناهضة" Rising Expectations . ، حيث تدور كل تفسيراتها حول توقعات الناس وتطلعاتهم للمستقبل، إذ 8كل فرد له مجموعة من الحاجات الأساسية متوقعة، يعتقد أنه يجب الإيفاء بها، إلا أن هناك فرق دائما بين ما هو متوقع الإيفاء به، وما يتم الإيفاء به حقيقة.²

¹ حكيمة مصباحي ، مرجع سابق ، ص 33

² مصطفى خواص ، "الحرمان النسبي كمدخل تفسيري للعنف والتمرد داخل المجتمعات" ، المجلة الجزائرية للدراسات ، المجلد 09، العدد 1، الجزائر ، 2022، ص 560.

وقد تبلورت واحدة من هذه الرؤى على يد ستوفر 1949 باستقامة مفهوم الحرمان النسبي ، الذي جرى توظيفه لتحليل السياقات التي تحدث فيها عملية ادراك الظلم، بوصفه (اي الحرمان النفسي) مرادفا للاستياء الاجتماعي الناشئ بالقول : ((ان معظم المحرومين موضوعيا ، لسوا هم الأكثر شعورا بالحرمان ، وفي الغالب) ، فالمشاعر السلبية (الامتعاض والاستياء والغضب) الناجمة عن تقويم الفرد لوضعه الشخصي ، ليست مجرد نتاج لوضعه السلبي الموضوعي ، بل تتباين حسب التقويم الذاتي الذاتي بحرية الفرد لوضعه نسبة لأوضاع المحيطين به ونسبة إلى أوضاعه التي يتوقع وجوب تحققها ، وقد يحدث الحرمان النسبي لدى الفرد حت عن الحالات التي تتحسن بها أوضاعه ، اذا ما كان هذا التحسن مصحوبا (من وجهة نظره) بتحسن أكبر لدى الآخرين ممن يقاس نفسه بهم.¹

10- صعوبات الدراسة:

ككل الدراسات العلمية المختلفة واجهتنا العديد من الصعوبات إلا انه وبالرغم من ذلك لم تمنعنا من مواصلة البحث لغاية إتمامه ومنها :

- شح المراجع ذات الطابع السوسولوجي لمتغير الاحتراق الوظيفي وان وجدت تكون ضمن تخصص علم النفس وخاصة الكتب .
- ندرة الدراسات المحلية لمتغير الاحتراق الوظيفي .
- اغلب المراجع والمصادر العلمية التي تتناول الاحتراق الوظيفي باللغة الأجنبية وعدم تمكننا منها .

¹ فارس كامل نظمي ، "قياس الحرمان النسبي المدرك لدى العاطلين عن العمل في العراق" ، المجلة العربية للعلوم النفسية ، العدد 41-42، العراق ، 2014، ص 109-110.

خلاصة :

تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى تحديد دوافع اختيار الموضوع والإشارة إلى أهداف الدراسة المرجو تحقيقها ، وكذلك إلى الفرضيات المنبثقة عن تساؤلات الإشكالية وعرض المفاهيم ، وكذلك عرض الدراسات السابقة التي مكنتنا من تكوين رؤية شاملة وتأسيس تصوري نظري ومنهجي حول موضوع الدراسة ، ان هذه التوطئة المنهجية لكل بحث علمي تعتبر ضرورية للدخول السليم إلى صلب الموضوع البحث من خلال الشواهد المعرفية العلمية وثيقة الصلة بمتغيرات الدراسة .

الفصل الثاني

قيم العمل

تمهيد

1- ماهية قيم العمل.

2- مصادر قيم العمل أهدافها، أهميتها.

3- آليات قيم العمل ومقارباتها السوسولوجية.

خلاصة.

تمهيد :

تعد قيم العمل ركيزة أساسية لكل منظمة أو مؤسسة تستند إليها لتحقيق التوافق والانسجام داخل محيطها ، ونظرا للأهمية الكبيرة التي تحظى بها داخل أي مؤسسة خدماتية كانت أو صناعية أو غيرها تريد ان تقدم افضل خدمة او افضل منتج فهي تركز على جملة من القيم ، والمعايير والقواعد التي تحاول من خلالها توجيه سلوك العاملين الذين يتحلون بدورهم بقيمهم الخاصة ، والتي تكون نتاج بيئتهم الاجتماعية وتؤثر بشكل كبير في سلوكهم داخل المنظمة ، وسنحاول من خلال هذه الجزئية التعرف عن قيم العمل بتفاصيل اكثر .

1- ماهية قيم العمل:

يرجع الفضل إلى إدخال مفهوم القيم في علم الاجتماع يعود إلى وليام توماس و فلوريان زنانيكى " في مؤلفهما الشهير " الفلاح البولندي " سنة 1918 اذ اضحى يستخدم مفهوم القيم استخداما متزايدا ليصبح بعدها من اهم الموضوعات في علم الاجتماع حيث عرفها بانها أي شيء يحمل معان لأعضاء جماعة ما بحيث يصبح هذا المعنى موضوعا دافعا قويا يوجه نشاط هؤلاء الأعضاء.¹

يتضح لنا جليا من خلال هذا الإسقاط بان القيم تمثل نسقا مكتملا لدى أعضاء الجماعة من خلال المعاني التي يحملونها لتوجيه سلوكهم لمختلف أعضاء الجماعة

1-1 مفهوم قيم العمل :

تشير قيم العمل إلى معتقدات وتفضيلات وأولويات والى كل الموجهات السلوكية للفرد أو الجماعة المرتبطة بكل الأنشطة التي تتصل بأي شكل من أشكال العمل ولا تقتصر على نشاط مهني محدد ان موجهات هذه القيم تأخذ شكلا ظاهرا أحيانا وضمنا أحيانا أخرى وترتبط قيم العمل بالسلوك المفضل أو غير المفضل اجتماعيا ، وهي عبارة عن الأهمية النسبية للعائدات ،والمكاسب الضمنية والصريحة يجنيها الفرد من خلال ممارساته للعمل ورؤيته الذاتية له من جهة ،و للتأثير الإيجابي للمؤسسة في أدائها على كل المستويات مما ينعكس كمحرك اقوى من أي عامل مادي آخر للمجتمع ككل من جهة أخرى .

من هنا يصبح لكل نشاط او سلوك مرتبط بالعمل قيمة توجهه ، والقيم بهذا المعنى تتضمن عناصر تتمثل في :

¹ عبد الرزاق عريف ، القيم والتنمية ، طبيعة العلاقة وحدود التأثير ، مجلة أفاق علمية ، المركز الجامعي بتمنراست ، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر ، ص 194.

أ- عناصر معرفية بمعنى ان السلوك الخاضع لها له قيمة الانتقاء أو الاختيار .

ب - أنها موجّهات للسلوك تأخذ شكلا ظاهرا أحيانا وضمنيا أحيانا أخرى .

ج/ للقيم أبعاد اجتماعية واقتصادية وحتى سياسية وهكذا تعكس منظومة قيم العمل الاهتمامات والتفضيلات المرغوبة فيها والواجبات والالتزامات الأخلاقية ، وهي غالبا نتاجا لعوامل تاريخية يلعب النظام الأخلاقي وقناعات التنشئة الاجتماعية السليمة والبيئة المعيارية العامة دورا سياسيا في المحافظة عليها والتي تكفل استمراريتها ، ومن هنا فالقيم لا تتلاشى وإنما تتغير إما صعودا أو هبوطا على تسلم القيم تماشيا مع الزمن¹.

أما "شوارتز" **S.H Schwarz** فيعرف قيم العمل " بانها الأهداف أو العادات التي يبحث عنها الافراد داخل عملهم فهي تعبيرات عن قيم إنسانية عامة في اطار أوضاع العمل .

ويعرفها "براون" **D.Brown** " بانها توقعات يعتقد الأفراد انها يجب ان تشبع كنتيجة لمشاركتهم في أدوار العمل وتشمل الرخاء المادي وقيم الإنجاز والقيم الشخصية وأخيرا قيم الاتصال بالآخرين تلك القيم لها تأثير مباشر في أدوار الحياة المتباينة .

أما سوبر **super** فيعرف قيم العمل من الناحية الوظيفية إلى ثلاث فئات هي : قيم العمل الصريحة وقيم العمل الضمنية وأخيرا قيم العمل الاجتماعية والشخصية².

¹ بلخير بن ملوكة ، "قيم العمل والظواهر السلوكية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية" ، مجلة دراسات اقتصادية ، المجلد 16، العدد 03، 2000، ص 164.

² منير قندوز ، "التغييرات الاجتماعية والاقتصادية وانعكاساتها على قيم العمل في المجتمع الجزائري" ، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية ، العدد 13، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، ديسمبر 2017، ص 416.

1-2 مراحل تطور قيم العمل خلال الفكر الإداري :

ان قيم العمل لم تكن ثابتة منذ القدم بل تغيرت هذه القيم مع تطور العلوم الإدارية وبالتالي قد مر هذا التطور في القيم الإدارية في سبع مراحل على النحو التالي :

المرحلة الأولى : عرفت بالمرحلة العقلانية او العلمية : اذ ركزت على قيمة التحليل العلمي للعمل ، وقد اعتبر الفرد العامل في هذه المرحلة مثله مثل الآلة يتم تحفيزه بواسطة المكاسب المادية التي يحصل عليها مقابل ما يبذله من جهد في عمله حيث تبنى هذا التحليل " ماكس فيبر " Max weber " والذي وصف المفاهيم المتعلقة بالسلطة وتدرجها الهرمي والأدوار والإجراءات الرسمية بانها الوسائل التي يتم تصميمها لتأدية مهام معقدة وروتينية ففي النصف الأول من القرن العشرين بدا يظهر نوع من التوجه نحو تنظيم الأداء والعمل المنظم والمخطط له بعناية وقد أثبتت التجارب والدراسات في تلك المرحلة بقيادة " فريديريك تايلور " ان الأفراد العاملين يكونون اكثر كفاءة في عملهم عندما يكون عملهم مخطط ومحدد بعناية ، فظهر الاهتمام بإنجاز العمل وربطه بالتوقيت واستعملت ساعات ضبط الوقت في مراقبة العمال وارتباطه بتقسيم العمل ، وكانت النتيجة التراكمية لا سلوب المراقبة هو التحسن الكبير في الإنتاج من خلال أساليب التحليل التي تركز على التفاصيل كما ان مراقبة الوقت ارتبطت بكيفية تحفيز الأفراد العاملين حيث يحفزون تدريجياً بواسطة النقود لكن هاته النظرة الميكانيكية للأداء ولل فرد العامل كانت لها نتائج سلبية على العمال فروتينية العمل تخلق الملل وعدم الرضا وتقتل الكفاءة والأبداع والتطوير .¹

المرحلة الثانية : تعرف بالمرحلة العاطفية الإنسانية : بدأت هذه المرحلة بالدراسات البحثية التي اعتمدها " هاوثورن " Hawthorne غرب مدينة شيكاغو في الولايات

¹ فرانسيس ديف مايك وودكوك، القيم التنظيمية، تر: عبد الرحمان احمد الهيجان ، معهد الادارة العامة الرياض ، السعودية ، 1995، ص 28.

المتحدة الأمريكية عام 1929 والتي كانت تدافع على إنسانية الإنسان وأكدت بأنه ليس مجرد آلة يمكن تحفيزه فقط بالمكاسب المادية بل ان العوامل الغير العقلانية مثل الأحاسيس والاتجاهات اكثر تاثير على السلوك والأداء داخل التنظيمات المختلفة .

وخلال هذه المرحلة ظهرت أهمية العلاقات الإنسانية والتفاعل مع الآخرين والاهتمام بالجوانب المعنوية للفرد ، وكذلك التعاون والمشاركة في اتخاذ القرار والعلاقات غير الرسمية ، وهذا ما أكدت عليه الدراسات التي أجراها التوماس هابنر في مصانع الهاوثورن حيث دافعت عن الجوانب المعنوية للفرد ، وانه ليس آلة يحفز ماديا بل له مشاعر وأحاسيس وقوة إرادة تؤثر على الإنتاجية واثر جماعة العمل كنسق اجتماعي من العلاقات الغير رسمية في إنتاجية العمل وفي تحقيق أهداف المنظمة وتطويرها ، والعلاقات التنظيمية بين المستويات العليا والدنيا وأنماط التفاعل القائم بينها ، بناء فلسفة جديدة من الاتصالات بين الأفراد وفقا للأبعاد التنظيمية الرسمية وغير الرسمية¹ ، وبهذا رفضت مدرسة العلاقات الإنسانية قبول افتراضات مدرسة الإدارة الميكانيكية وما جاء به ماكس فيبر وفريدريك تايلور ، فهذه المرحلة ركزت على قيمة الإنسان والعلاقات بين الأفراد داخل التنظيم .

المرحلة الثالثة : تعرف بمرحلة المواجهة : اتسمت هذه المرحلة بمواقف جديدة أدت إلى تغييرات كبيرة في التنظيمات ، وهذا كان تزامنا مع ظهور الاتحادات المهنية أو ما يعرف بالنقابات العمالية ، والتي اكتسبت قوة بسبب الخسارات الكبيرة في المنظمات كانت ناتجة عن الفوضى و التعطيل.

ففي الخمسينيات كان هناك نقص حاد في المنتجات والأيدي العاملة حيث ان كل شيء كان يصنع تقريبا كان من الممكن ان يباع ، لذلك كان من الظاهر ان هناك

¹ نور الدين تاويرت ، الفعالية التنظيمية بين النظرية والتطبيق (فهم المبادئ، حل المشكلات التنظيمية) ، عالم

الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، الأردن، 2009، ص ص 38-39

القليل الذي يمكن إحرازه من الكفاءة والإبداع ، في هذه الأجواء اكتسبت الاتحادات المهنية القوة اللازمة للحد من الخسارة التي كانت ان تلحق بالمنظمات ، وفي هذه الفترة قامت أعداد كبيرة من الإدارات باستثمار قدر من الجهود من اجل احتواء الاضطراب والمحافظة على السلام¹، فالحراك النقابي القوي أدى إلى تغيير القيم التنظيمية من خلال التركيز على قيم المواجهة والدفاع عن التنظيم واحتواء هاته النقابات .

المرحلة الرابعة : وهي مرحلة الأجماع في الراي : ظهرت في هذه المرحلة قيم الحرية في بيئة العمل حيث ابتكر " دوجلاس ما بريجير" نظرية X و Y ، واللذان تقومان على مجموعة من الافتراضات والحوافز التي تدفع به للعمل ، وسلوك القيادة اتجاه العاملين وتقوم نظرية X على اعتماد أسلوب الجزر والعصا في ضبط سلوك العاملين ، والذي يعتمد على مبدئين:

1- الصلابة : تنطوي على التخويف والتهديد والإشراف الدقيق وتستخدم الصلابة هنا لضبط سلوك العاملين ودفعهم للعمل .

2- اللين : وينطوي على التسامح ومقابلة احتياجات العاملين وتحقيق التوافق والانسجام بينهم ، ويرى "ماجرجير" ان نظرية Y هي اكثر تناسب مع واقع المجتمعات المعاصرة والتي لم تعد الحوافز المادية كافية لتحفيز الإنسان عن العمل وإنما التحفيز الحقيقي ينبغي ان يرتبط بحاجات الإنسان العليا مثل : حاجته للشهرة وتحقيق الذات وذلك يتطلب احترام إنسانية الإنسان عن طريق إعطاء العاملين فرص أوسع للمسؤولية والشعور بالإنجاز ومنحهم الحرية في وضع مستويات الأداء والضوابط ومعدلات الإنتاج ، وهذا بدوره يتطلب تحقيق مبدئين: مبدا تدوير الوظيفة على العاملين حيث يتمكن العامل من معرفة الوظائف التي يقوم بها زملاؤه و لإثراء ثروته وذخيرته المهنية ولتوثيق روابط

¹ قدور عثمان ، القيم التنظيمية وعلاقتها بالصراع التنظيمي ، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمركب المجارف والرافعات CPG ، قسنطينة ، رسالة لنيل شهادة ماجيستر ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2009 ، ص 49.

الثقة بينه وبين زملائه إلى جانب مبدأ تعويض السلطة من المستويات الوسيطة والقاعدية عن طريق تطبيق نظام اللامركزية وإدخال نظام الإدارة بالأهداف والنتائج¹.

المرحلة الخامسة : تعرف بمرحلة الإدارة بالأهداف : بدأت هذه المرحلة مع تطور قيم العمل مع نظرية للإدارة بالأهداف والتي يعود الفضل الأول لظهورها " بيتر دركر" ومن بين أهم مزايا للإدارة بالأهداف نجد تحديد الأهداف بوضوح متناهي المعرفة ومهارات التفكير والابتكار الأهداف الحقيقية ، ومرشد إيجابي للعمل ولا فوقية لحد على احد ، الأهداف هي الموجهة وهي المراقب،² فوفقا لها يجب الملاءمة بين حاجات المنظمة وحاجات الفرد .

المرحلة السادسة : تعرف بمرحلة التطوير التنظيمي : تميزت بظهور مفهوم التطوير التنظيمي والذي ظهر مع تطور القيم التنظيمية فعلى الرغم من الاختلاف الكبير حول مفهوم ونظريات التطوير التنظيمي إلا ان " ريتشارد بيكهارد" يرى ان التطوير التنظيمي يبينه الجهد المخطط على مستوى التنظيم ككل والذي تشرف عليها الإدارة العليا لزيادة الكفاءة والقدرات التنظيمية من خلال تدخل المخطط والتطوير التنظيمي يبرز مجموعة وسائل التدخل لتغيير المهارات والنشاطات والأدوات أو الأساليب المستخدمة لمساعدة العنصر البشري والمنظمة لتكون أكثر كفاءة،³ ان التطوير التنظيمي يشمل الجوانب الرسمية ، والغير رسمية للعمل فهويتهم بالأهداف والجوانب السلوكية المتعلقة بالاتجاهات والقيم .

المرحلة السابعة : مرحلة الواقعية : وتعتبر هذه المرحلة مزيج من الأفكار للمراحل السابقة من حيث تنوع الاتجاهات في عالم الإدارة ، وقد ظهر في هذه المرحلة من تطور

¹ محمد محمد هاني ، السلوك التنظيمي الحديث ، دار المعتر للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2015 ، ص ص 30-31.

² ابراهيم عبد الله المنيف ، الإدارة المفاهيم والأسس والمهام ، ط1 ، دار العلوم ، الرياض ، 1980م ، ص 322.

³ عبد الله الطجم ، السلوك التنظيمي ، دار النوايح للنشر والتوزيع ، جدة ، السعودية ، 1996م ، ص 90.

الفكر الإداري نموذج إدارة الجودة الكلية حيث يعد نموذجا ميدانيا وعمليا في مجمله يركز على الأداء المتخصص ، ويعتمد على التدريب والتعليم والتخطيط الاستراتيجي ويبين على علاقة الزمالة والتفاعل والعمل بروح الفريق الواحد.¹

3-1 أنواع قيم العمل وخصائصها :

1-3-1 أنواع قيم العمل :

يمكننا ان نصنف قيم العمل إلى تصنيفات مختلفة وذلك بناء على الباحثين تبعا لاختلاف بيئاتهم الثقافية والدينية والفكرية

أ- تصنيف حسب مكونات قيم العمل ومجالاتها :

1- تصنيف بوكهولز : قسم القيم الإدارية إلى عدة أنظمة وهي نظام قيم أخلاقية العمل ونظام قيم التوجه الجماعي ، ونظام قيم الإنسانية ، ونظام قيم المشاركة الجماعية ونظام قيم الراحة والفراغ.

فتعتبر قيم أخلاقية العمل بان العمل شيء مقدس يجب الإخلاص فيه لأنه يمنح الفرد الشرف والمكانة وان فائدة الفرد للمجتمع تقاس بحجم الأعمال المقيدة التي يقدمها للمجتمع وبواسطة هذا العمل يستطيع الفرد اكتشاف ذاته ، وتحقيق إنسانيته فتؤكد القيم الإنسانية على وجوب الاهتمام بالإنسان في موقع العمل اكثر من الاهتمام بالجوانب المادية في المنظمة كما ترى قيم المشاركة الجماعية ان العمل هو الأساس في إشباع

¹ النمر سعود محمد وآخرون ، الإدارة العامة أسس ووظائف ، كلية العلوم الإدارية ، جامعة الملك سعود، الرياض ، 1997، ص 90.

الحاجات المتعددة للأفراد وكذا يفسح المجال للعاملين في المشاركة في القرارات وهذا له الأثر من جهة في الابتعاد عن الاغتراب ومن جهة أخرى تعظيم إبداعاتهم.¹

2- تصنيف الفلسفة البروتستانية : وقد قسمت قيم العمل الى :

2- أ المكونات الداخلية لقيم العمل : وتغطي ثلاث جوانب الافتخار بالعمل ، الاندماج في العمل الفاعلية والنشاط .

2- ب المكونات الخارجية لقيم العمل : وتتمثل هذه المكونات في الحاجة الاجتماعية للعمل المسؤولة اتجاه العمل .

3- تصنيف إبراهيم (1992): حيث قسم قيم العمل إلى ثلاث أقسام وهي :

3- أ قيم داخلية : وتنقسم إلى القيم الأخلاقية والقيم الذاتية والقيم الاجتماعية والقيم الثقافية والقيم الدينية والقيم الترويجية

3- ب قيم عمل خارجية : وهي قيم النجاح في الحياة العلمية وتنقسم الى العائد الاقتصادي ، المكانة أسلوب الحياة ، الأمن..... الخ .

3- ج القيم المرتبطة بإتقان العمل : وهي عبارة عن القيم والمعايير التي تربط بالمحددات التي تنظم علاقة الفرد ببيئة العمل المادية والبشرية وتنقسم إلى العلاقة برؤساء العمل ، العلاقة بالزملاء وجو العمل.²

¹ ابتسام شارف ، كريمة لكلل، دور قيم العمل في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة ، رسالة لنيل شهادة الماستر ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الشهيد لخضر ، الوادي ، الجزائر ، 2018 ، ص 39.

² مرجع نفسه ، ص 40.

ب- تصنيف قيم العمل حسب النمط :

1- تصنيف منصور : حيث وضع اثني عشر نمطا لقيم العمل وهي العائد المادي، القيادة وتنظيم العمل ، الخدمة العامة والإسهام في سعادة الآخرين ، المكانة الاجتماعية للعمل، الإنجاز والإنتاج، الاستقلال، الابتكار ، العلاقة بالزملاء، القيمة الجمالية ، التنوع ، بيئة العمل ، العلاقة برئيس العمل .

2- تصنيف اعتماد علام : والذي بتقنيته على المجتمع العربي محاولة لقياس قيم العمل عن طريق تحديد الأهمية النسبية التي يعطيها المبحوث لأوجه النشاط المختلفة المرتبطة بالعمل وما يحيط بها من مشاعر واتجاهات ومعتقدات وأفكار ، وينقسم المقياس إلى ثاني مقاييس فرعية يقيس كل منها بعدا من أبعاد قيم العمل وهي : الفخر ، الاندماجية في العمل ، افضليه العمل ، القيمة الاقتصادية ، القيمة الاجتماعية للعمل ، السعي إلى الترقية ، الواقعية والإنجاز ، الانتماء للعمل¹.

كان في تقسيم اعتماد علام لقيم العمل منها الفخر أي مدى اعتزاز العامل نحو عمله والرضا عنه والاهتمام به أما الاندماج في العمل يقصد به مدى اندماج الأفراد مع عملهم ويظهر ذلك من خلال تفاعلهم مع زملائهم ورؤسائهم في العمل إما قيمة الترقية فترتبط بسعي الأفراد للحصول على منصب اعلى ومكانة افضل في العمل اما القيمة الاقتصادية فتمثل الدخل أو العائد المادي للعمل الذي يناسب الفرد إضافة الدافعية والإنجاز والانتماء للعمل كلها أبعاد تساعد في قياس قيم العمل والتعرف على السائد منها داخل أي تنظيم .

¹ ابتسام شارف ، كريمة لكل ، مرجع سابق ، ص 40.

3-2 خصائص قيم العمل :

لقيم العمل العديد من الخصائص وفي هذا الصدد يشير الزغبى إلى ان قيم العمل تتميز بجملة من الخصائص أهمها :

مكتسبة : وهي ليست وراثية حيث يمكن تعلمها من خلال التفاعل مع بيئة العمل .

متغيرة : حيث تتغير حسب تطور الانسان من خلال مراحل عمله المختلفة .

ذات منطق جدلي : حيث تشمل قضيتين متناقضتين صدق او كذب ، خير او شر

إنسانية : حيث ترتبط بالإنسان .

ملزمة : أي ان هناك ثوابا لمن يلتزم بها وعقابا لمن لا يراعيها .

مرغوبة اجتماعيا : حيث انها تلبي حاجات وطموحات الناس¹

هرمية : اذ تسيطر بعض القيم على غيرها من القيم الأخرى .

نسبية : اذ أنها تختلف باختلاف الزمان والمكان والثقافة .

- تتضمن نوعا من الراي والحكم على شخص معين أو شيء معين او معنى معين

- تتصف بالعمومية : فهي تشكل طابعا قوميا عاما مشتركا بين طبقات المجتمع الواحد

- تكون القيم إما صريحة تتضح من خلال التلفظ بها او ضمنية تتضح من خلال سلوك الفرد وأنشطة مختلفة.²

¹أوغيدني أحلام ، طويل فتيحة ، " قيم العمل أهميتها وتأثيرها على سلوك الموظفين " ، مجلة الفكر ، المجلد 17، العدد 02، 2022، ص 240.

² مرجع نفسه ، ص 240.

2- مصادر قيم العمل وأهدافها وأهميتها :**2-1 مصادر قيم العمل :**

تعتبر القيم الجانب المعنوي في السلوك الإنساني فهي تشكل السجل العصبي للسلوك الوجداني والثقافي والاجتماعي عند الإنسان ، فالقيم من حيث المبدأ توفر للمرء صيغة سلوكية تعفيه من مغبة الصراع والتناقض وتقوده اللي العفوية وهي حلول دائمة للمواقف التي تواجه الفرد في مسيرة حياته لأنها تبين له المسارات الصحيحة للسلوك والحياة والمفضلات القائمة في شتى ميادين الحياة ويمكن تأشير بعض هذه المصادر كالتالي :

2-1-1 التنشئة والخبرة : حيث تعد الأسرة من اهم المؤسسات الاجتماعية في مجال

اكتساب الفرد للقيم لأنها تحدد ما ينبغي وما لا ينبغي في ظل المعايير الحضارية السائدة وكذلك تستمد القيم أهميتها ووزنها عن طريق خبرات وممارسات الفرد طوال مراحل حياته .¹

2-1-2 الدين : يمثل الدين احد المصادر المهمة التي تستمد القيم منها اذ ان القران

الكريم والسنة النبوية لعبت دورا أساسيا في ترسيخ القيم الاجتماعية والأخلاقية في بناء المجتمع المسلم كالصدق والأمانة والإخلاص ... الخ من القيم الإسلامية التي تدعوا المسلم للتعامل مع الآخرين وفق معطيات الفكر الايماني المخلص في العطاء .

2-1-3 المجتمع : المجتمعات التي تسود فيها قيم سياسية او اجتماعية او عقائدية

لا بد ان ينقل أفرادها هذه القيم الى المؤسسات التي يعملون فيها وتنعكس سلوكياتهم في أدائهم لأعمالهم حتى وان خضعت لقوانين التنظيم .²

¹ منير قندوز ، مرجع سابق ، ص 420.

² خديجة بوحادة ، قيم العمل في مؤسسات القطاع الخاص بين الاندماج الاجتماعي والوعي الديني ، رسالة لنيل شهادة الماجستير قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة غرداية ، الجزائر ، 2014، ص ص

2-1-4 التطبيع الاجتماعي : قد يكتسب الفرد قيمة كما تكتسب أنماط سلوكه الأخرى بالملاحظة والتقليد وما يسمى بالتعليم الاجتماعي الناتج عن تفاعل الفرد مع متغيرات بيئته وتختلف من فرد لآخر باختلاف المجتمعات .

2-1-5 جماعة العمل : عضوية الفرد في جماعات تعد مصدرا اخر للقيم فمثلا من خلال جماعة العمل تعزز أنواع القيم التي تتعلق بالعمل نفسه .¹

2-1-6 الذات : ان الإنسان لا يسعى إلى تحقيق غاية ما اذا كان لها صدى في نفسه وتستشير شغفا خاصا عنده وعليه فان هذه الذات تعمل على إخضاع القواعد القيمة نفسها للتي نظرة الفرد وتقدير للخاص امر محفوف بالمخاطر لأنه لا يعطي القواعد القيمة الثبات والاستقرار والاستمرارية اللازمة لها .

2-1-7 وسائل الإعلام : لقد أصبحت وسائل الإعلام في هذا العصر دورا مهما في تكوين وغرس ونقل الثقافة فهي لها أهمية خاصة في تنمية القيم لانتشارها الواسع ولما لها من إمكانيات وقدرة على الإقناع و التأثير .²

2-1-8 تشريعات الخدمة المدنية : ان مجموعة التشريعات والقوانين واللوائح الصادرة وفقا لمصادر التشريع المعمول بها في الدول ، تعتبر من المصادر المهمة لتكوين قيم العمل لأنها توجه الإدارة لما يخدم ويحقق أهداف المنظمة كما تعمل على تحديد واجبات ومسؤوليات الموظف تجاه المؤسسة وتوضح واجبات المؤسسة تجاه الفرد ، وبناء على ذلك تكون قيم العمل لدى الفرد بعد ان اصبح واعيا بما له وما عليه .³

¹ اوغيدني أحلام ، طويل فتيحة ، مرجع سابق ، ص 240.

² ابتسام شارف ، كريمة لكحل ، مرجع سابق ، ص 37.

³ خديجة بوحادة ، مرجع سابق ، ص 38.

2-1-9 القيادة (القدوة) : يعرف "جيمس جرين" **James Gribbin** القيادة بأنها " عملية التأثير على جماعة في موقف معين ووقت معين وظروف معينة ، الاستشارة الأفراد ودفعهم للسعي برغبة لتحقيق أهداف المنظمة ، مانحة إياهم خبرة المساعدة في تحقيق أهداف مشتركة والرضا عن نوع القيادة الممارسة.¹

2-1-10 المؤسسات التعليمية : تستطيع هذه المؤسسات ان تلعب دورا مهما في أعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي حيث تستطيع توجيههم لبعض القضايا في الدين والأخلاق والعلاقات العامة حتى ينجح في تنمية سلوك الطالب الإيجابي اتجاه بعض القيم كالمساعدة والمسؤولية والانتماء .

وتمر عملية التنشئة التنظيمية حسب(اندرودي سيزلاقي ، ومارك جيولاس) بثلاث مراحل وهي:

المرحلة الأولى (الوصول) : وتبدأ قبل دخول الموظفين إلى المنظمة وتتضمن نشاطا مثل الحصول على اكبر قدر من المعلومات حول حياة المنظمة .

المرحلة الثانية (الدخول) : عندما يدخل الموظف فعلا في المنظمة ويحاول ان يصبح مشاركا وفعالا في جماعة العمل .

المرحلة الثالثة (الاستقرار) : وهي مرحلة الاستقرار، حيث لا بد من توفير حل لمشكلة الصراع المحتوم بين الجماعة التي ينتمي اليها الشخص وجماعة العمل الاخرى داخل المنظمة.²

¹ حسين حريم ، مبادئ الإدارة الحديثة النظريات العمليات الإدارية -وظائف المنظمة ، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، 2006، ص 216.

² أندرو دي سيزلاقي ، مارك بي والأسس ، السلوك التنظيمي والأداء ، تر: جعفر أبو القاسم ، ط2، الإدارة العامة للبحوث ، المملكة العربية السعودية ، 1991م، ص ص 217-218

تتشكل شخصية الفرد وفقا لخبرات وتجارب عديدة خلال مراحل نموه وبالتالي فإنها تساهم في تكوين قيم الفرد التي تعتبر معايير حقيقية تتشكل مع نمو الفرد عبر مراحل حياته وصولا إلى الوظيفة لذا كانت هناك مصادر متنوعة كانت الأصل في تكوين تلك القيم الموجهة لسلوك الفرد فتأخذ شكلا ظاهرا أحيانا وضمنا أحيانا أخرى .

2-2 أهداف قيم العمل :

فتمثل أهداف قيم العمل عندما يجد العامل نفسه محصورا بين مصالحه الشخصية وواجباته الوظيفية وعندما يتم تقديم المصالح الخاصة على المصالح العامة ، او عندما يستغل الموظف العام وظيفة لتحقيق مصالحه الشخصية ومن هنا فان قيم العمل تهدف إلى :

- تحديد ما هو صواب وما هو خطأ ، وما يجب ان يكون عليه سلوك الموظف في اطار هذه المعايير .
- ضمان تصرف العامل في شؤون العمل بشكل موضعي ونزيه وغير متحيز ، وهذا عن طريق التوفيق بين مفهومي السلطة والمسؤولية في الادارة حيث ان قيم العمل هي جزء من المفهوم الواسع للمسؤولية واحد الضوابط التي تحول دون تعسف او إساءة للسلطة .
- تساعد أفراد المجتمع في توضيح ما هو حق العامل وما هو واجب عليه في أدائه لعمله عند تقديم الخدمة لهم .
- يسهل المحاسبة عند الانحراف عند الحدود القيمية والأخلاقية .¹

¹ عيسى يونسى ، "قيم العمل لدى عمال الجامعة - دراسة ميدانية -"، مجلة دراسات وأبحاث ، المجلد 14، العدد 01 جانفي 2022، ص 449.

2-3 أهمية قيم العمل :

تشكل القيم احد اهم الجوانب المهمة لفهم السلوك التنظيمي وتطويره بحيث انها تشكل مصدر لفهم الاتجاهات والدوافع التي يتبناها العاملين داخل المؤسسة والتي تؤثر على إدراكهم وطريقة فهمهم للأشياء وسنحاول تلخيص اهم النقاط التي تشكل أهميتها :

➤ تعتبر كمحدد للأهداف والسياسات بحيث يجب ان نكون هذه الأهداف متوافقة ومنسجمة مع القيم .

➤ ان القيم تتبؤنا بسلوك صاحبها متى عرف ما لديه من القيم والأخلاقيات في المواقف المختلفة وبالتالي يكون التفاعل معه في ضوء التنبؤ بسلوكه

➤ تشير القيم الى الكيفية التي سيتعامل معها الإنسان في المواقف المستقبلية وتساعد على التفكير فيما ينبغي ان يفعل اتجاه المواقف والأحداث وتحدد له اهدافه ومثله العليا ومبادئه الثابتة والمستقرة التي تحفظ له هذا التماسك¹.

➤ قيم العمل هي معايير تحكم جودة العمل وإتقانه وينعكس ذلك على الإنتاج والنجاح فيه.

➤ لقيم العمل دور كبير في تنظيم العمل .

➤ تعتبر قيم العمل ضمان لاستمرارية العمل ونموه .

➤ يشعر العامل بانتمائه لعمله وللمؤسسة التي يعمل بها مما يزيد من دافعيته نحو العمل.

➤ تساهم قيم العمل في التطوير العملي وللمؤسسة التي يعملون بها.

➤ تنمي العلاقة الإيجابية بين أصحاب العمل والعاملين والمستخدمين².

¹ حجاج المداني ، قيم العمل في ظل الاستقرار الوظيفي ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه ، علم الاجتماع تنظيم وعمل ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة عمار ثلجي ، الأغواط ، الجزائر ، 2019 ، ص 116.

² منير قندوز ، مرجع سابق ، ص 422.

من خلال قيم العمل سيكون الموظف على معرفة بالمعايير التي يجب الالتزام بها ، ومن خلال هذه القيم سيشعرون بأهميتهم في المنظمة وسوف تتأثر دافعيتهم لان الحياة في المنظمة تصبح ذات معنى بالنسبة لهم ، إي أنها تؤدي الى إيجاد شعور بالهوية بالنسبة للأفراد العاملين في المنظمة وتصبح قيم العمل حقيقة في عقول عدد كبير منهم ، ويذكر المانع (2004) ان أهمية قيم العمل تتمثل في مساعدة الموظف على معرفة وفهم المعايير التي يجب الالتزام بها وتكون لديه القدرة على اتخاذ القرارات التي تدعم هذه المعايير ، ومن خلال ذلك سيشعر الموظف بأهميته في المنظمة ، وبالتالي ستتأثر دافعيتهم نحو العمل كما أشار الصعب (2009) في دراسته الى ان بعض الباحثين يرون ان النجاح والإنجازات الهائلة التي حققتها بعض الأنظمة والمجتمعات كالمجتمع الياباني مثلا انما تعود إلى اعتناق أفرادها لمجموعة من قيم العمل التي تختلف جوهريا عن تلك التي يعتنقها الأفراد في الأنظمة الاجتماعية الأخرى.¹

تبرز القيم الاختلافات الحضارية بين المجتمعات المتنوعة وهذا ما يؤثر على السلوك التنظيمي بشكل واضح ، فلقيم العمل أهمية في المؤسسات اذ تحث قيم العمل المرتبة الأولى في قائمة العناصر الثقافية المؤثرة على السلوك التنظيمي وتعتبر كمحدد للأهداف والسياسات بحيث يجب ان تكون هذه الأهداف متوافقة ومنسجمة مع القيم لأنها كمفتاح لإصلاح التناقضات بين الفرد والمنظمة اذ ان اتفاق القيم او إختلافها داخل مؤسسة العمل يؤثر تأثيرا كبيرا على أداء الفرد وكفاءته ورضاه عن عمله وبهذا فان قيم العمل تعمل على إزالة مختلف التناقضات والصراعات التي يمكن ان تحدث داخل المنظمة وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الفرد .

¹ سعود بن ملارك البادري ، قيم العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من موظفي وزارة التربية والتعليم دائرة الدراسات والدعم الفني ، قسم البحوث ، وزارة التربية والتعليم ، المركز الوطني للتوجيه المهني ، سلطنة عمان ، 2015 ، ص 09.

3- آليات قيم العمل ومقارباتها السوسولوجية**3-1 آليات قيم العمل :**

تسعى كل منظمة الى بناء وتطوير قيم تنظيمية تساعد على خلق بيئة عمل مناسبة لتحقيق الأهداف المسطرة وللوصول إلى هذه الغاية لابد للمنظمة من القيام بعدة خطوات لتطوير قيمها التنظيمية من أهمها :

- تعريف القيم السائدة حاليا داخل بيئة العمل .
- التأكد من ان هذه القيم هي المطلوبة لتحقيق الأهداف والاستراتيجيات الحالية والمستقبلية .

- تبني مجموعة من قيم العمل الأكثر ملائمة للتطورات المستقبلية القادمة .
- قيام ادارة الموارد البشرية بهذا الدور كوظيفة استراتيجية تتضمن تغير او تعديل التصرفات والسلوكيات التي قد ترجع لسيادة مجموعة من القيم الغير متناسبة مع خطط المنظمة¹.

3-2 المقاربات السوسولوجية لقيم العمل :

القيم في نظريات التنظيم : نقصد بنظرية التنظيم مختلف المدارس التي عالجت التنظيمات من منظور إداري بحث أي التركيز على المنظمات والعمل وهذه المدارس تمتد من المدرسة الكلاسيكية في التنظيم مرورا بمدرسة العلاقات الانسانية وصولا الى نظريات التنظيم الحديثة وسنتعرف عليها من خلال ما يلي :

أولا المدارس الكلاسيكية (ضرورة ترسيخ القيم العقلانية في التنظيم)

1- مدرسة الإدارة العلمية (القيمة الاقتصادية للعمل) :

لقد ركزت هذه النظرية على القيمة المادية والاقتصادية للعمل دون غيرها كما أعطت أهمية كبيرة لقيمة الزمن (الوقت) والنشاط الذي يقوم به العمال ، بالإضافة

¹حجاج المداني ، مرجع سابق ، ص 121.

إلى قيم العقلانية والرشد في إدارة وتصميم العمل واختيار العمال ، وتعد من المدارس التي سيطرت على الفكر التنظيمي في بداية القرن الماضي نظرا لكونها أحدثت ثورة في عملية تنظيم العمل وهندسة العمل الإداري ويدور مضمونها حول الكيفية التي تكون بها التنظيمات أكثر نجاعة وفعالية وتحسين رفع إنتاجية العمال¹، وكان هذا الاهتمام بالأساليب الإدارية واعد تايلور على تمييز مبادئ الإدارة العلمية وإعطاء أولوية للطرق الرشيدة في التنظيم من خلال هرمية السلطة وعلاقات رسمية واتباع الأوامر والالتزام بالقوانين على مستوى الإدارة وقراراتها المركزية واتباع مبدأ الحوافز المادية وحين كان كل تركيزها على النجاعة في العملية الإنتاجية جعل الاهتمام بالابعد الاجتماعية والإنسانية يكاد يكون معدوما .

فتايلور حاول الاهتمام بالعنصر البشري من خلال الحوافز المادية المباشرة والتي تتمثل في الأجور أساسا وهذا هو مستوى النظرة الاجتماعية والإنسانية للعمال في عهد التايلورية ، ومن المعروف ان التعاون بين الإدارة والعمال هو مطلب أساسي في نظرية الإدارة العلمية ، ويعد احد مبادئها وهذا التعاون المبني على شرعية تتمثل في خدمة الصالح العام ، حاولت بها هذه النظرية كسب ولاء العمال للإدارة والإنتاج²، وركزت على الجوانب المادية في العمل والإنتاج حيث اعتبرت الفرد العامل في هذه المرحلة أداة للعمل ورفع الإنتاجية وان مشاركتهم ودورهم في العمل يقتصر فقط على تنفيذ التعليمات على أساس الطريقة المثلى وكل هاته النظرة التي قدمها تايلور أسهمت في ظهور نتائج سلبية تجسدت في عدة قيم ميزت هذه الفترة تمثلت في روتينية العمل وشعور العمال بالملل وعدم الرضا الذي يقتل الكفاءة ، والإبداع ومنه تايلور من

¹ عبد المالك مجادبة ، التحولات الاجتماعية والاقتصادية واثرا على تغيير قيم العمل في المؤسسة الإنتاجية

الجزائرية ، رسالة نيل شهادة شهادة دكتوراه ، قسّم علم الاجتماع التنظيم والعمل ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر2 ابو القاسم سعد الله ، البلديّة ، الجزائر ، 2019 ، ص 77.

² مرجع نفسه ، ص 79.

خلال نموذج المثالي الذي قدمه قد اهتم العامل وركز على العمل متناسيا في ذلك الظروف الفردية بين العمال واختلاف التكوين النفسي والجسمي لهم .

2- نظرية التكوين الإداري (القيم الإدارية) :

فقد ركز 'هنري فايول' جهوده الفكرية حول أهمية الوظيفة الإدارية للمنظمة بالإضافة الى جملة من المبادئ المعروفة في عالم المناجعات الى يومنا هذا كما نفترض هذه النظرية ان السيطرة على السلوك الإنساني تكون من خلال وضع ضوابط محددة للأداء ومن خلال العملية الإدارية وبذلك تحاول هذه النظرية البحث عن الية خلق قيم إدارية وتنظيمية توجه وتضبط السلوك للإنساني في المنظمات من خلال مبادئها ويتجلى ذلك من خلال ما يلي:

- السعي لترسيخ القيم الإدارية من خلال مبادئ تقسيم العمل والسلطة والمسؤولية.
 - للقيادة دور في الحفاظ وترسيخ القيم الإدارية وعادة ما يكون شخص واحد يملك السلطة الكافية من خلال وحدة التوجيه والمركزية في اتخاذ القرارات .
 - ضرورة الامتثال للعلاقات الرسمية والتخلي مادونها لا من خلال الامتثال للنظام والتسلسل الرئاسي والهرمي (قيمة الالتزام) .
 - اقتراح بعض المبادئ والتي من شأنها كسب رضا وولاء العمال كالعادلة والمكافاة.
 - الولاء والطاعة يجب ان يكون موجها للقيادة الرسمية ومنه المنظمة (وحدة الأمر والقيادة).
 - إخضاع المصالح الفردية للمصالح العامة يقتضي الولاء للمنظمة وأهدافها والتخلي عن الولاء للمصالح الشخصية وإشكال العلاقات التي تضر بالمصالح العامة¹
- ثانيا : مدرسة العلاقات الإنسانية (القيم الإنسانية والاجتماعية في العمل)

لقد فتحت مدرسة العلاقات الإنسانية صفحة جديدة في عالم الإدارة والتنظيم من خلال الاهتمام بقيم العمل الإنسانية والعاطفية ويعتقد البعض بان هذه المدرسة تعد

¹ عبد المالك مجادبة ، مرجع سابق ، ص 80.

من المنابع الأساسية لعلم الاجتماع العمل والتنظيم ، وكان للأبحاث التي قام بها بها " التونمايو" في أوائل القرن الماضي الأثر الكبير في تطور نظرية التنظيم كما اكتشفته من أسرار العلاقات الاجتماعية واثر قيم الجماعات والتنظيمات غير الرسمية على الإنتاج والمنظمة¹، ان افضل قيمة إنسانية جماعية هي التعاون وليس التنافس ونبهت هذه النظرية لأهمية ودور القيم الإنسانية والاجتماعية داخل المنظمة والتي مصدرها التفاعل الحاصل بين الجماعات في العمل (الصداقة ، الأقدمية ...الخ) ، فترجع أهمية العلاقات الإنسانية في مجالات العمل إلى أهمية علاقات الفرد بزملائه فالمناخ الاجتماعي لجماعة العمل له دور كبير في توفير الثقة والاطمئنان وكذلك التكيف النفسي للفرد بما يتضمنه من نواتج ،² وعموما يمكن تلخيص مضمون الأفكار التي جاءت بها هذه النظرية فيما يلي :

- قيمة العمل داخل التنظيم لا تنحصر في إطارها الرسمي الاقتصادي فحسب بل هناك قيم إنسانية واجتماعية لها تاثير كبير في محيط العمل بصفة عامة .

- تؤثر قيم الجماعات على اتجاهات وسلوك الأفراد العاملين مما ينعكس كان أدائهم أثناء العمل .

- تتعدد ولاءات الأفراد وانتماءاتهم داخل التنظيم تبعا لتعدد الجماعات غير الرسمية والعلاقات وثقافة الأفراد .

- بإمكان الإدارة خلق قيم تنظيمية فاعلة لدى العمال انطلاقا من فهم حاجاتهم النفسية والإنسانية وليس الاهتمام بعملية تنظيم العمل والأبعاد الاقتصادية فقط وقد انبثقت العديد من النظريات والمقاربات التي تنتمي لمدرسة العلاقات الإنسانية حيث

¹ عبد المالك مجادبة ، مرجع سابق ، ص 81.

² جميلة بن زاف ، "العلاقات الإنسانية واثرها على اداء العامل بالمؤسسة" ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 21، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، ديسمبر 2015، ص 61.

نجد نظرية النسق التعاوني لـ برنارد في التأكيد على ضرورة النظر للتنظيم على انه كيان تعاوني لا يعتمد على السلطة الرسمية الممنوحة للرئيس في إصدار الأوامر ولا على التهديد بإصدار العقوبات ، وعلى هذا الأساس يمكن تلخيص أفكار " برنارد" كما يلي :

- توجد العلاقات في اطار نسق تنظيمي ، والهدف من هذه العلاقات هو احداث التوازن والتعاون لتحقيق الأهداف .

- يجمع النسق التعاوني بين أشكال العلاقات الرسمية بالإضافة إلى إشراك التنظيمي الغير رسمي لتحقيق قيمة التعاون .

- تكسب القيادة ولاء العاملين من خلال أساليب التحفيز وخاصة المعنوية كالمدرح ، المشاركة ، وجعل التنظيم الغير رسمي متصلا بالإدارة ومعترفا به ¹.

ثالثا : قيم العمل لا في ظل نظريات التنظيم المعاصرة

1- قيم العمل عند دوغلاس ماغريغور : انتقلت هذه النظرية من افكار مدرسة العلاقات الإنسانية في دراسة للقيادة الإدارية انطلاقا من فكرتين متضادتين اطلق عليها نظرية X و Y التي قدمها في كتابه الجانب الإنساني في المنظمة سنة 1960 وقد تجلت قيم العمل في أفكاره من خلال شرحه لهاتين النظريتين حيث يرى ان الناس ينقسمون في طبيعتهم الى صنفين فنظرية X يمتاز الناس فيها بطبعهم الكسول وعدم حبهم للعمل فهم لا يتحملون المسؤوليات وان العقاب هو السبيل الوحيد نحو تحفيزهم كما يحتاجون الى مكافئات مادية وإشراف دائم أما نظرية Y فهم يمتازون بالرغبة في العمل وبذل المجهود البدني والفكري فهم يميلون الى تحمل المسؤولية وسيادة الرقابة الذاتية لديهم التي تحقق لهم بإشباع حاجاتهم المادية والمعنوية مما تسمح لهم بتوظيف كل قدراتهم

¹ عبد المالك مجادبة ، مرجع سابق ، ص ص 82-83.

وإمكانياتهم الإبداعية التي تمنح لهم التحفيز المعنوي والتقدير ومن ذلك فان العامل يتصرف وفق هاته القيم التي تتبناها المنظمة.¹

2/ قيم العمل عند سان سيليو : تظهر توجهاته في دراسته قيم العمل من خلال مقارنته الثقافية لمفهوم الهوية المهنية في العمل حيث ركز سانسيليو على إبراز البعد الثقافي في النشاط المهني انطلاقا من دراسته للهوية في العمل حيث يرى ان الهوية المهنية تتجسد من خلال القيم باعتبارها قوة اجتماعية للوصول الى الهوية ، فالقيم ماهي إلا منتجات ثقافية لعلاقات العمل تحدث دون وعي ، بحيث تعبر عن مدى استيعاب الفرد لثقافة المجتمع والتنظيم الذي ينتمي اليه مما يدفعه إلى التعاون المستمر قصد إيجاد حلول لمشاكل العمل وبالتالي فان القيم تعمل على خلق نوع من أشكال التضامن في المؤسسة وعلاقتها بين العمال في التنظيم تتشكل من خلال الهويات المهنية ، وخالصة لنظرية سانسيليو ان المؤسسة هي مكان لغرس قيم العمل الجاد وتعزيزها من خلال القيم الاجتماعية التي تلقاها وبالتالي تصبح المؤسسة مصدر لإعطاء الهوية ومكان لا نتاج الثقافة.²

3- النظرية اليابانية (Z): اهتمت مراكز البحث الاداري بالتجربة اليابانية التي اصبحت مثال إعجاب الكثير منها وسر ذلك التقدم طبيعة البيئة اليابانية ، والمنطلقات الثقافية والتربوية بالمجتمع الياباني المؤطر بقيم روحية كان لها الأثر في ممارسات الفكر الاداري ، عملت على بلورتها داخل بيئة العمل ، وتمجيدها كقيم عمل خاصة بالإدارة اليابانية ، واهم القيم التي سادت منظمات المجتمع الياباني تتمثل فيما يلي :

¹ محمود حسن الهواسي ، وآخرون ، مبادئ الإدارة الحديثة ، دار الكتب والوثائق ، بغداد 2014 ، ص 25.

² سليمة عروفي ، تمثيلات قيم العمل وعلاقتها بالإبداع التنظيمي لدى العاملين بالعقود المحددة في المؤسسة التروية الجزائرية ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، تخصص تنظيم وعمل ، قسم علم اجتماع والديموغرافيا ، جامعة الحاج لخضر 01، باتنة ، الجزائر ، 2023 ، ص ص 94-96

3-1 القيم الروحية للمجتمع الياباني : وهي العائلة وتمتاز بعلاقات أسرية موروثة (الحب ، التضامن، الاحترام ، الولاء) العمل المشترك وكذا السلوك اليومي للعامل الياباني فالإدارة اليابانية تنظر للفرد من منظار التعاون في اطار ما يسند اليه من مسؤوليات ضمن الخصائص الشخصية والاهتمام بالعنصر البشري ، فهو يعتبر حجر الزاوية في تطوير المنظمات اليابانية ولقد اعتنقت الإدارة به ومارست أنماطا في تعاملها معه منها : التركيز على الخواص الإنسانية في العمل ، ورفع معنويات المتدني منها في الأداء ، نظام ديمومة الوظيفة ، تفضيل الكفاءة على الأقدمية، تضافر الجهود والتعاون بين زملاء العمل لتحقيق تطور المنظمة.

3.2.3.المسؤولية الاجتماعية للمنظمات اليابانية: حيث تسعى المنظمات اليابانية دوما لكسب ثقة المجتمع كما ان أهدافها اقرب لأهداف المجتمع ،ذلك أنها تفضل النظر إلى تحقيق الربح كوسيلة لكسب ثقة المجتمع مما يحسن علاقاتها به وليضمن لها الاستمرار والتطور.¹

¹ ابتشام شارف ، كريمة لكل ، مرجع سابق ، ص 43-44

خلاصة :

تطرقنا في هذا الفصل إلى تحديد مفهوم قيم العمل ثم انتقلنا إلى مراحل تطورها خلال الفكر الإداري وأنواعها ومصادرها وكذا مختلف المقاربات السوسولوجية لقيم العمل ونظرتها لها من خلال كل هذا نستنتج قيم العمل لها أهمية كبرى على مستوى المنظمة ، وذلك ان فاعلية المنظمة وتطورها يتوقف إلى حد كبير على القيم التي يحملها أعضائها مما يؤدي إلى السير الحسن للعمل وبالتالي نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها وأهداف موظفيها وكذلك زيادة الوعي والالتزام خاصة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

الفصل الثالث

الاحتراق الوظيفي والمؤسسة الخدمائية

تمهيد

1- ماهية الإحترق الوظيفي.

2- نظريات المفسرة للإحترق الوظيفي، مقاييسه ووسائل مواجهته.

3- ماهية المؤسسة الخدمائية.

خلاصة

تمهيد :

تبرز في مجالات العمل مجموعة من المعلومات تحول دون قيام العامل بدوره الكامل الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخريين ، ومنه حدث ذلك فان العلاقة التي تربط العامل بعله تأخذ بعدا سلبيا له آثار مدمرة على الفرد في حد ذاته وعلى العملية المهنية ككل ، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنزاف الجهد إلى حالة من الإنهاك ، والاستنزاف الانفعالي التي يمكن تعريفها بالاحتراق الوظيفي تعريفه وخلفيته التاريخية والنظريات المفسرة له مع ذكر أسبابه ومراحله ، وماهي الأعراض والنتائج الناجمة عنه ؟ وكيفية قياسه ، وأخيرا نتعرف على كيفية منعه ووسائل مواجهته .

1- ماهية الإحتراق الوظيفي

1-1 مفهوم الإحتراق الوظيفي وخليفته التاريخية

1-1-1 مفهوم الإحتراق الوظيفي:

عرفت "ماسلاك" **maslach** " الإحتراق الوظيفي بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين والإحساس بعدم الرضا من إنجاز الشخصي والأداء المهني،¹ ويضيف هيربرت فرويد نبيرجر بان الإحتراق الوظيفي حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على عاتق الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم.²

كما عرف **BILGT** الإحتراق الوظيفي بأنه تغيرت في اتجاهات وسلوك الفرد نحو العمل وكذلك تغيرات في حالته البدنية وتتمثل في الإجهاد الانفعالي بل ويصل الأمر به إلى انخفاض إنجاز الشخص.

ويعرف " **youth** " الإحتراق الوظيفي انه مجموعة الأعراض التي تنتج من التعب البدني والعمل الزائد والضغط والإنهاك الانفعالي وعدم الشعور بالإنجاز الشخصي.³

ويعرف كل من " **Bakker Schaufeli** " بثلاث مداخل للاحتراف الوظيفي وهي المدخل الفردي مدخل العلاقات وأخيرا المدخل التنظيمي ووفقا للمدخل الفردي فان الإحتراق الوظيفي يرجع لعدم حدوث التوافق بين حدوث توقعات وتطلعات الفرد والواقع الفعلي للعمل اما عن جانب مدخل العلاقات فان الإحتراق الوظيفي يحدث بسبب عدم توافر فرص للتواصل وتبادل الخبرات والتجارب بين الأفراد داخل بيئة العمل وأخيرا يحدث الإحتراق

¹ حكيمة مصباحي ، مرجع سابق ، ص 31.

² التلباني نهاية ، الأغا مروان ، سعد الله رافت ، "علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي" ، مجلة جامعة النجاح للبحوث ، العلوم الإنسانية ، فلسطين ، المجلد 29 ، العدد 4 ، 2015 ، ص 700.

³ مأمون علي عقلان ، "دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الإحتراق الوظيفي" ، مجلة العلوم الإدارية والإنسانية ، جامعة الرازي ، اليمن ، المجلد 1 ، العدد 5 ، 2022 ، ص 188.

الوظيفي في ظل المدخل التنظيمي نظرا لعدم التوافق بين منظومة القيم والمعتقدات الخاصة بالفرد وبين القيم التنظيمية.¹

وذكر "Bekker" ان الاحتراق الوظيفي عبارة عن فقدان بطئ وتدرجي للطاقة والحماس وليست ظاهرة حصرية لوظائف دون أخرى فهي تصيب العاملين في مختلف المهن والوظائف اذا توفرت أسبابها.²

2.1.1 الخلفية التاريخية لمفهوم الاحتراق الوظيفي:

لقد قسمت كثير من الدراسات التطور التاريخي للظاهرة عبر مرحلتين هما الفترة التنويرية والفترة التجريبية.

الفترة التنويرية في بدايتها لم يعرف مصطلح الاحتراق الوظيفي إنما وجدت مصطلحات بديلة بدأت هذه المرحلة في بداية الستينات من القرن العشرين 1960 حيث لاحظ بعض الباحثين في مجال الصناعة تدين أداء بعض العاملين ذوي الأداء المرتفع مع ظهور بعض المتغيرات السلوكية السلبية منها التغييب المستمر عن العمل لفترات طويلة ولقد اطلق على ذلك مصطلح **الوهج المنطقي flamouts**،³ وان مصطلح الاحتراق الوظيفي برز عام 1974 عندما كتب هيربرت فروند بيرجر Herbert Freudenberger مقالا يسمى احتراف الموظفين لمجلة القضايا الاجتماعية وفي هذا المقال بحث " فروند بيرجر " حساسية عمال الرعاية ووصف العملية التي ادت بهم الى الاحتراق حيث قال ان الاحتراق مختلف عن الاكتئاب او زيادة العمل او الإجهاد الذهني انه عملية عميقة يحاصر فيها الشخص

¹ طارق رضوان محمد رضوان ، "اثر أبعاد صمت العاملين في الاحتراق الوظيفي" ، دراسة تطبيقية ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، جامعة طنطا، ص 91.

² حورية سمير احمد غالب الزعيمي ، " اثر العلاقة التنظيمية في الاحتراق التنظيمي" ، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي ، دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية بأمانة العاصمة صنعاء ، اليمن ، 2022، ص 395.

³ محمد علي شهيب ، السلوك الإنساني في التنظيم ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر ، 2007، ص 56.

نفسيا ويستنفذ الطاقة كليا ،¹ومن ابرز أعماله خلال هذه الفترة ونتائجها حيث ذكر ان الاحترق الوظيفي ينتج كرد فعل على المتطلبات والأعباء الزائدة والمستمرة الملقاة على عاتق الفرد وتجدر الإشارة هنا الى ان الدراسة التي أجراها فروند بيرجر قد كان لها اثرها في توجيه زخم البحوث خلال هذه الفترة الى الاهتمام بقطاع الخدمات الإنسانية والى الاعتقاد بان هذه الظاهرة تربط فقط بهذا القطاع وفي نفس هذه الفترة بدأت بواكير أعمال العالمية الأمريكية كريستينا ماسلاك **christina Maslach** في سنة 1976 حيث عرفت الاعتراف الوظيفي بانه عرض يصيب الفرد نتيجة الحمل الزائد والضغط المستمر والمتكرر مما يفقده المشاعر العاطفية اتجاه العملاء فهذا التعريف الذي قدمته ماسلاك أشار إلى الأثر المتعدي الى العملاء الذي ينتج عن الاحترق الوظيفي للفرد وبالتالي انتقل المفهوم من دائرة النفسي إلى دائرة الاجتماعي وقد أشار حسام علي إلى أنها توصلت من خلال بحوثها على الممرضات والأطباء والمرشدين إلى ان القيود الانفعالية التي يسببها التواصل بين هؤلاء العاملين وعملائهم مثل وفاة احد المرضى والصراعات مع المدير والأخبار السيئة تجعل هؤلاء العاملين يشعرون بالإجهاد الانفعالي .

كما نلاحظ فان الجهود خلال هذه الفترة والتي سماها بعض الباحثين بالفترة التنويرية كانت تصيب في خانة استكشاف الظاهرة فقد اقتصرت من حيث الميدان على قطاع الخدمات الإنسانية أما من حيث الدلالة المفاهيمية فقد اكتفت بوصف بعض مسببات الاحترق الوظيفي وما ينجز عنها من نتائج فردية تتمثل في العجز عن التكيف التنظيمي ونتائج متعدية تتمثل في الاتصال السلبي مع الآخرين.²

¹ محمد بن سليمان ابن منبع ، الاحترق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية ، أطروحة دكتوراه

في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، 1930 ، ص 17.

² سعد بياح ، مرجع سابق ، ص ص 112-113.

الفترة التجريبية في هذه المرحلة تطورت النظرة للاحتراف الوظيفي حيث بدأت في الثمانيات من القرن العشرين وتطور خلالها مفهوم الاحتراق من الناحية التجريبية فلقد اصبحت دراسات الاحتراق اكثر منهجية والاهتمام بوضع قائمة لقياس الاحتراق الوظيفي.

وإذا ذكرنا هذه الفترة فان دراسة كل من **maslach susan jackson** سنة 1981 تعتبر أول دراسة جادة ومتخصصة في موضوع الاحتراق الوظيفي وقد استطعنا من خلالها بناء أول أداة لقياس الاحتراق الوظيفي في مجال المهن الاجتماعية ولقد قدمنا سنة 1982 مفهوم الاحتراق الوظيفي من خلال ثلاثة أبعاد هي الإجهاد النفسي وتبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي، وفي سنة 1981 ظهرت دراسة "جوستيس **justice**" وآخرون والتي ركزت حول الإحباط المتواصل الذي يصيب الفرد نتيجة عدم تحقيق العمل الذي يمارسه للنتائج التي كان يتوقعها من وراء ذلك العمل هذا الإحباط المتواصل الذي يصيب الفرد نتيجة عدم تحقيق العمل الذي يمارسه للنتائج التي كان يتوقعها من وراء ذلك العمل، هذا الإحباط المتواصل يؤثر في الجانب الاجتماعي من خلال عدم التعامل الإنساني للعامل مع غيره من الناس وبالتالي فقد توصل إلى ان الاحتراق الوظيفي هو حالة من الضعف والوهن تقابل الفرد تنتج عن الإحباطات التي يواجهها في العمل وتشمل انخفاض الإنتاج، والتعامل اللإنساني مع الآخرين

كما ظهر في هذه الفترة جهود كل من **بيرلمان** و**هرتمان** (1922)، حيث قدما الاحتراق الوظيفي على انه استجابة للمشقة الانفعالية المزمدة، التي تؤدي إلى الإجهاد الانفعالي، وضعف الاهتمام بالبعد الإنساني في التعامل، إضافة إلى نقص الكفاءة الشخصية.¹

¹سعد بياح، مرجع سابق، ص ص 113-114.

ان دراسة ماسلاك وتلميذتها سوزان جاكسون والتي كانت سنة 1981 وتقديمها خلالها أول محاولة جادة لقياس الاحترق في مجال الرعاية الصحية ثم طورنا تلك الأداة سنة 1986 لقياس الاحترق للعاملين ولقد لقي ذلك المقاييس شهرة واسعة¹.
وإذا انتقلنا إلى النتاج الفكري العربي العربي نجد ان مصطلح الاحترق الوظيفي ظهر على يد علي عسكر، واحمد عبد الله وآخرون ، ففي هذه الفترة زاد الاتساع الجغرافي بدخول دراسات في العالم العربي اهتمت بهذا الموضوع ،وأصبحت معالم المفهوم اكثر وضوحا وترسخا .

فجاء علي عسكر واحمد عبد الله (1988) اللذان تناولوا الظاهرة بانها حالة تتضمن التغييرات السلبية في العلاقات المهنية بين الفرد والآخرين بسبب الضغوط التي يتعرض لها الفرد في العمل خاصة في المهن الاجتماعية حيث يكثر التعامل البشري فيها مقارنة بباقي المهن، وفي أواخر هذه الفترة ظهرت دراسة جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفاي (1989) حيث تناولوا الظاهرة من باب انها الاستنفاد وال فشل في الحياة المهنية خاصة ، و حياة الفرد بصفة عامة ، كما يطلق على من يعمل تحت مستوى عال من الضغط².

هناك في الحقيقة فرق بين الاحترق الوظيفي والاحترق النفسي يرجع الى مجال اهتمام الباحث ، وكذلك مصدر الاحترق الذي يتعرض له الموظف ، حيث يركز علماء النفس على كل ما يؤثر سلبا على النفس كالإرهاق النفسي والعصبي ، بينما يركز علماء السلوك والتنظيم على المصدر الذي يسبب الاحترق ، وهو الوظيفية وما يتعلق بها من بيئة وقيادة وعلاقات عمل وغيرها من المتغيرات التنظيمية³.

¹ محمد قاسم القربوطي ، السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال ، ط5، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2009، ص 120.

² سعد بياح ، مرجع سابق ، ص 114.

³ محمد بن سليمان ابن منبع ، مرجع سابق ، ص 18.

1-2 أسباب الإحترق الوظيفي ومراحله

1-2-1 أسباب الإحترق الوظيفي :

ان الإحترق الوظيفي يعود لعدة أسباب أساسية تتمثل فيما يلي :

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.
- الشعور بالعزلة وضعف العلاقات المهنية .
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل .
- الشعور بالملل أثناء العمل .
- ضعف استعدادات الفرد للتعامل مع الضغوط العمل .
- ضعف شخصية الفرد .
- الإجراءات الطويلة في العمل .
- قلة الحوافز المادية والمعنوية .

ويفرق كل من (**Schaufeli & Bakker**) بين ثلاثة مراحل للإحترق الوظيفي وهي كما أوردها بيتوسون (**Peterson**) كما يلي :

1- **المدخل الفردي** : ووفقا لهذا المدخل فان الإحترق الوظيفي يرجع لعدم حدوث التوافق بين توقعات وتطلعات الفرد والواقع الفعلي للعمل .

2- **مدخل العلاقات** : وبناء على هذا المدخل فان الإحترق الوظيفي يحدث بسبب عدم توافر فرص للتواصل وتباين الخبرات والتجارب بين الأفراد داخل بيئة العمل .

3- **المدخل التنظيمي** : يحدث الإحترق الوظيفي في ظل المدخل التنظيمي نظرا لعدم التوافق بين منظومة القيم والمعتقدات الخاصة بالفرد وبين القيم التنظيمية ¹.

1-2-2 مراحل الإحترق الوظيفي :

عملية الإحترق الوظيفي تمر بثلاث مراحل وهي كالآتي :

¹ منذر فوزي ابو حديد ، واقع الإحترق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل ، رسالة لنيل درجة الماجستير ، برنامج الإدارة العامة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة الخليل ، فلسطين ، 2022 ، ص ص 19-20.

المرحلة الأولى : وهي مرحلة وجود ضغط ناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرات اللازمة لتنفيذه من قبل الفرد القائم بهذا العمل .

المرحلة الثانية : وهي نتيجة المرحلة الأولى والتي هي رد الفعل الانفعالي كحالة عدم التوازن ، حيث يشعر الفرد بالقلق والتعب ، والإجهاد الناجم عن الضغط الذي تولده متطلبات العمل .

المرحلة الثالثة : وهي مجموعة التغييرات في اتجاهات الفرد وسلوكه مثل : الميل لمعاملة الأشخاص المتعامل معهم بطريقة الية، وانشغالهم عنه بالاتجاه نحو اشباع حاجياتهم الشخصية مما ينجم عنه القليل من التزام الذاتي بالمسؤولية الوظيفية¹. ان ظاهرة الاحتراق لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية :

مرحلة الاستغراق involvement : وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفع ، ولكن اذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض .

مرحلة التبلد stagnation : هذه المرحلة تنمو ببطء و ينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجيا وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية ، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة ، كالهويات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه .

مرحلة الانفصال Detachment : وفيها يدرك الفرد ما حدث ويبدا في الانسحاب النفسي واعتلال الصحة البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي .

المرحلة الحرجة Juncturre : وهي اقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق ، وفيها تزداد الأعراض البدنية ، والنفسية والسلوكية سوءا وخطرا ويختل تفكير الفرد، نتيجة سلوك

¹ علي عكسر ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، 2ط ، دار الكتاب الحديث ، الكويت ، 2000 ، ص 45.

الذات ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار .¹

1-3 أعراض الإحتراق الوظيفي ونتائجه (أعراض ونتائج الإحتراق الوظيفي)

1.3.1 أعراض الإحتراق الوظيفي : في دراسة لكلاميداس calammidas وجد ان أعراض

الإحتراق يمكن تشخيصها على النحو التالي² :

- 1- عندما يبدا الموظفون أو العمال بالحرص على الإجازات والعطل الأسبوعية .
- 2- نلاحظ كذلك عند انتهاك الدوام اليومي وانصرافهم إلى بيوتهم بشركة .
- 3- نلاحظ كذلك رغبتهم في التقاعد والحديث عنه وعن مزاياها وعن دورهم في تخلصهم من العمل.

ويرى ان هذه الأعراض تمثل الدرجة الأولى والمستوى المبكر للاحتراف وان هناك ثمة أعراض متقدمة للاحتراف تظهر على النحو التالي:

- أ- عندما تأخذ أعراض القلق النفسي والجسمي مكانها وموقعها على الصحة الجسمية .
- ب- وعندما تبدا أعراض الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل تحتل مكانها في سلوكه المهني وتؤثر سلبا على حماسه واندفاعه في العمل الذي يقوم به.
- ت- ثم تبدا أعراض حدة الطبع وتغير السلوك وعدم الرغبة في التعامل الآخرين ومحاولاته الجادة لانهاء علاقته مع الآخرين وبخاصة علاقات العمل ومن ثم عدم الرغبة في الظهور أمام الناس.

ث- ثم تكون مرحلة الإحتراق الوظيفي والانفعالي حيث تشخص حالات من التذمر المتواصل من العمل وعدم الرغبة في الأداء والإنجاز وعدم الرغبة في التعامل مع الزبائن او مدخلات العمل الأخرى ومن ثم الانعزال عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة.

¹ حكيمة مصباحي ، مرجع سابق ، ص 43.

² مرجع نفسه ، ص ص 43-44.

فيما ترى الزهراني مجموعة من أعراض سلوكية تذكر منها:¹

-العزلة الاجتماعية والنفسية عن الآخرين وفقدان الاتصال الاجتماعي في العمل.

-الاتجاهات السالبة نحو العمل والزملاء.

-اللامبالاة بالعرف والتقاليد والسلوك الإنساني تجاه المستفيدين بالخدمة.

-انخفاض المشاركة الوجدانية للزملاء في الأحداث التي يمرون بها.

-الشعور بالإحباط امام تهديدات المهنة .

-نقص معدل النشاط والحيوية والحماس للعمل.

-ضعف الثقة في الذات وانخفاض تقدير الذات مع نمو مفهوم ذات سلبية.

يتبين لنا مما سبق ان الأعراض التي تدل على الإصابة بالاحتراق الوظيفي يمكن تقسيمها

إلى ثلاثة أنواع من الأعراض وهي أعراض سلوكية وأعراض انفعالية وأعراض فسيولوجية

جسمية وان الاحتراق الوظيفي لا يحدث دفعة واحدة مع ظهور هذه الأعراض ولكنه يمر

بعدد من المراحل والذي ذكرت سابقا وهذا كلما استمرت الأسباب وزادت حدتها.

2.3.1 نتائج الاحتراق الوظيفي : مشكلة الاحتراق لا تؤثر فقط على الفرد وحده بل فانه

يوثر على المنظمة التي يعمل بها وكذلك على زملاء العمل ومستفيدي خدمته وبعض نتائج

الاحتراق الوظيفي كما اوردها برينس prince فيما يلي² :

-عدم الرضا الوظيفي - الميل الى الانسحاب او ترك الوظيفة -التزام تنفيضي منخفض -

زيادة معدل دوران العمالة -الغياب - إنتاجية اقل - ضعف جودة العمل .

وان تفاعل أعراض الاحتراق الوظيفي للفرد بشكل مستمر ولفترة طويلة سينعكس سلبا

لامحالة عليه مشكلا أثارا ونتائج مدمرة كما يلي³:

¹ منذر فوزي ابو حديد، مرجع سابق ، ص 23

² منذر فوزي ابو حديد ، مرجع سابق ، ص 24

³ مينة شهري ، مريزق عدمان ،"دراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية" ، مجلة

الباحث الاقتصادي ، المجلد 09، العدد 01، الجزائر ، 2022، ص 267

أ- النتائج على مستوى الفرد: كثرة التعرض لأمراض جسدية كالصداع المزمن ومشاكل المعدة.

-زيادة احتمالية التعرض لنوبات قلبية نتيجة التعاطي لأدوية والمهدئات والإفراط فيها.

-كثرة التعرض لأمراض نفسية وعقلية في الانهيارات العصبية-ضياح العلاقات الاجتماعية.

ب- النتائج على مستوى المنظمة: - فقدان الإبداع والروح الابتكارية والمبادرة - تدني

الإنتاجية نتيجة تراجع مستوى وسرعة الأداء والذي سببه تناقض الحماس والواقعية للعمل-

تجنب المشاركة في اي نوع من المبادرات- تزايد حدوث التوترات والنزاعات والصراعات في

العمل مع الزملاء - ترك العمل واختيار التقاعد المبكر نتيجة الإحساس الدائم بانعدام

الكفاءة والرضا عن إنجازهِ الشخصي- ارتفاع خسائر المؤسسة نتيجة تزايد حالات التأخر

والمغادرة والإجازات والغياب وترك العمل- ارتفاع مصاريف ونفقات الرعاية الصحية والتأمين

نتيجة ارتفاع نسبة الحالات المرضية- ارتفاع المصاريف نتيجة زيادة الأخطاء المهنية نتيجة

شرود الذهن وانخفاض مستوى التركيز.

2- نظريات المفسرة للاحترق الوظيفي مقاييسه ووسائل مواجهته

2-1 النظريات والنماذج المفسرة للاحترق الوظيفي :

2-1-1 النظريات المفسرة للاحترق الوظيفي:

أ-نظرية أحداث الحياة الضاغطة نظرية هولمزوراه اهتمت هذه النظرية بالأحداث البيئية وتغيرات الحياة التي يتعرض لها الفرد فيعتبر هو لمزاولة ابرز من وجهة نظر اهتمامه لأحداث الحياة والضغوط التي يحتمل تأثيرها على الفرد في مختلف مجالات الحياة ومن بينها المجال المهني وان هذه الأحداث قد تكون إيجابية او سلبية وفسرت هذه النظرية ان تعرض الفرد للمواقف المتكررة بسبب نقص الأمراض العضوية والنفسية.

ب-نظرية المواجهة او الهروب **walter canon**¹: وهي من النظريات التي تعتمد على الجوانب الفسيولوجية او البيولوجية في تفسير الضغوط النفسية وتشير هذه النظرية الى ان الحياة البشرية تجلب معها العديد من الأحداث الضاغطة والغير مرغوب فيها والتي تهدد الحياة مما يفرض على البشرية مقاومة الأحداث او الهروب منها وقد وصفت البشر بانهم واقعون تحت الضغوط وذلك من خلال ملاحظة ردود فعل الجهاز العصبي السببائي في حالة نقص الأكسجين ، الغدة النظرية.

ج- النظرية السلوكية : تركز في تفسيرها للاحترق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على انه سلوك غير سوى تعلمه للفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة فالمعلم مثلا الذي يعمل في مدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية اللازمة ، ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونين ، وكذلك تلاميذ لا تتوفر لديهم دافعية صادقة للتعلم ، فضلا عن ضغوط الزوجة والأولاد إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة ، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة ، واذا لم يتعلم الفرد

¹ رجاء عبد الكريم احمد فراج ، "العوامل المؤدية للاحترق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية وبرنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف منها" ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية ، الجزء 02 ،

سلوكيات تكيفية مقبولة ومع ذلك فيمكن استخدام فنيات تعديل الإحترق فانه قد يتعلم سلوكا غير سوي ، يسمى الإحترق السلوكي لمقابلة تلك المشكلة ، وهي الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الإحترق الوظيفي : فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد ، والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغوط والاسترخاء وتناول قسط من الراحة والأبعاد عن مصدر الضغوط لفترة مناسبة.¹

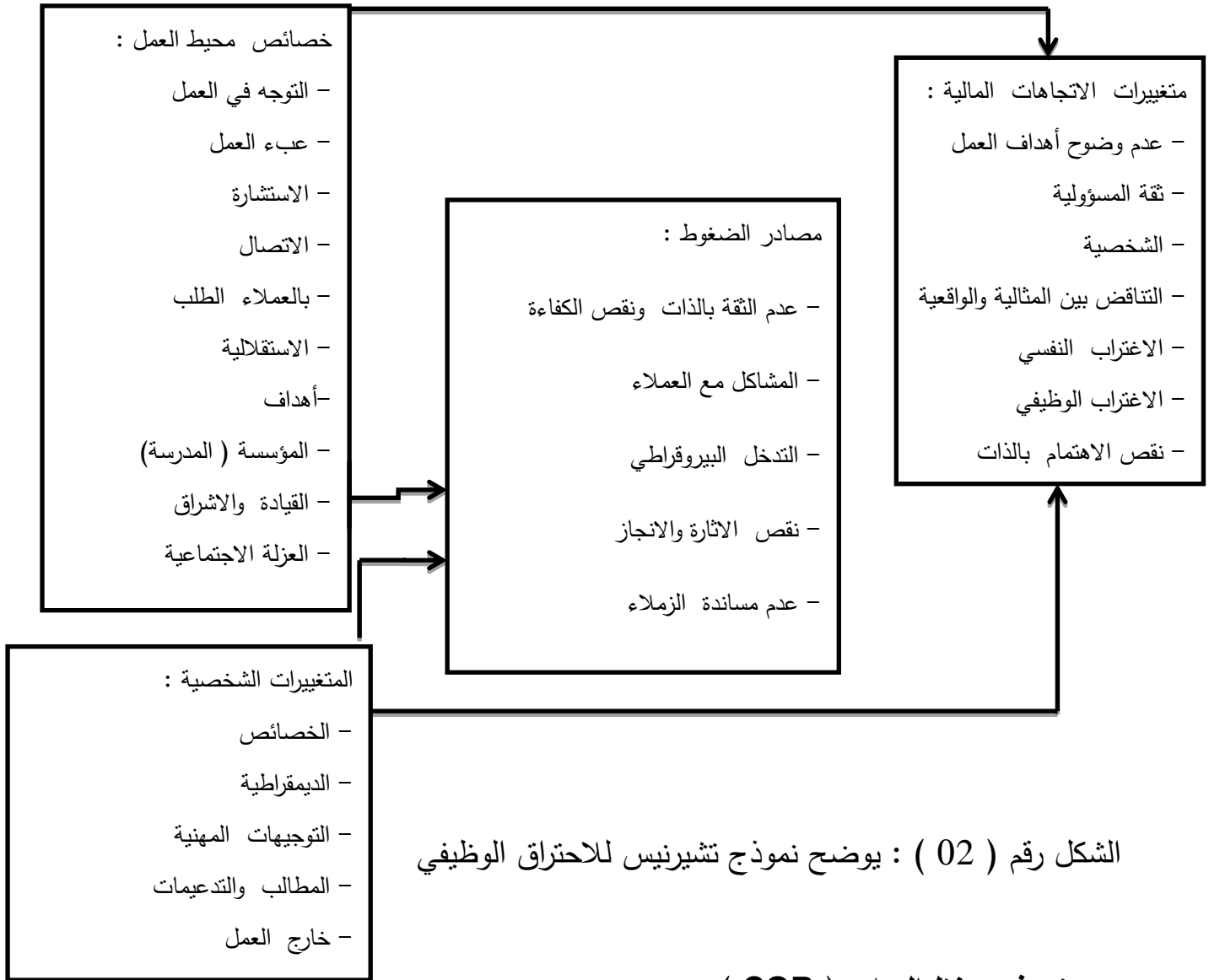
2-1-2 النماذج المفسرة للإحترق الوظيفي :

أ- نموذج تشيرنس للإحترق الوظيفي (cherniss model 1980) : تعتبر نظرية تشيرنس والتي صاغها في شكل نموذج لظاهرة الإحترق الوظيفي واحدة من النظريات الأولى التي تتعلق بكيفية تنمية الإحترق الوظيفي ، والتي جاءت كمحاولة تفسير وفهم لهذه الظاهرة ، حيث اقترح ان بيئة العمل وصفات الأفراد تعمل كمصادر للتوتر، وهذا النموذج كان في الأساس نتيجة تحليلية كيفية لسلسلة من المقابلات المعمقة والمتكررة أجراها **cary cherniss** قبل ذلك ما بين سنة 1974 و 1976 على مجموعة من المهنيين تتكون من سبعة وعشرون ، السمة المشتركة بينهم انهم لا يزالون في السنة الأولى من توظيفهم وقد كانوا موزعين على أربعة تخصصات مهنية هي المحاماة ، التعليم ، الصحة العامة ، الصحة العقلية ، حيث لاحظ وجود خيبة امل كبيرة لدى هؤلاء فعدم مقاربة تحليلية تبادلية لظاهرة الإحترق الوظيفي ، اذ ان الإحترق الوظيفي ليس موجودا لا في داخل الفرد ذاته ، ولا في البيئة المحيطة به ، وانما ينشا نتيجة التفاعل المتبادل بين الفرد وبيئته سواء منها الشخصية والتنظيمية وما بين متطلبات العمل²

¹ الشيماء محمد غانم ، "اثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تخفيف الإحترق الوظيفي" ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ، المجلد 15 ، العدد 02 ، مصر ، 2023 ، ص 5.

² سعد بياح ، مرجع سابق ، ص ص 125-126

ويوضح الشكل التالي نموذج نشيرين¹ :



الشكل رقم (02) : يوضح نموذج تشيرينيس للاحتراق الوظيفي

ب- نموذج حفظ الموارد (COR) :

ظهر هذا النموذج على يد ستيفان هوبفول Stevan E. HobFoll سنة 1988 بعنوان **the Ecology OF strss** ، وقد بناه انطلاقا من نظريات ونماذج تتعلق بالبيئة الطبيعية في محاولة منه كما يقول "...ربما سد الفجوة بين وجهات النظر البيئية والمعرفية". ويعتبر انصار هذا النموذج ان الأفراد يقيمون ذاتيا الموارد التي يتمتعون بها ويرتبونها حسب أهميتها بالنسبة لهم وبالتالي فان الاحتراق الوظيفي يحدث نتيجة وجود تهديد يواجه

¹ حكيمة مصباحي ، مرجع سابق ، ص 48

هذه الموارد لها التهديد متعدد المصادر فهو قد ينشأ من المتطلبات المرتبطة بعلاقات العمل في حد ذاتها وقد ينشأ من الخوف من فقدان علاقة العمل بمعنى فقدان الوظيفة، كما انه قد ينشأ من عدم كفاية المردود او العائد من وراء الالتزام بعلاقة العمل.

النتيجة الأولية لهذه التهديدات على الموارد يمكن مشاهدتها في الإجهاد والقلق الذي يصيب العامل والذي يقود عند استمراره ومع الاستثمار الكبير للموارد في علاقة العمل الى الإحتراق الوظيفي كما سلطت كثير من الدراسات الامبريية الضوء على أهمية نموذج حفظ الموارد من خلال خصائصه المركزة على عمليات الاستثمار في الموارد.¹

ج- نموذج العلاقات البنائية structural relation model

يقدم هذا النموذج وصفا للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الإحتراق الوظيفي الإنجاز الشفهي ومشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل منها على الآخر فيشير الى ان بعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الانفعالي بمعنى انه كلما ارتفع إنجاز الفرد قل حساسية بالإجهاد كذلك إحساسه بتبلد المشاعر هذا من جانب ومن جانب اخر يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الإحتراق الوظيفي والتي صنفتم إلى استراتيجيات فعالة وأخرى غير فعالة وأوضح ارتباط استراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي بينما ارتبطت الاستراتيجيات الغير الفعالة بمشاعر الإجهاد بينما ان هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين استراتيجيات المواجهة بنوعيه وبين الإحتراق الوظيفي وكذلك بين أبعاد الإحتراق الوظيفي ببعضها البعض وهما بعدي تبلد المشاعر والإجهاد الانفعالي وبين البعد الثالث للإحتراق الوظيفي والذي يدل اعترافه على انخفاض الإحتراق بين بدل انخفاضه على ارتفاع الإحتراق الوظيفي وبعد الإنجاز الشخصي.²

¹ سعد بياح ، مرجع سابق ، ص ص 120-123.

² فهد بن احمد الشعلان ، " مواجهة الإحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة" ، المجلة العربية

للدراستات الأمنية و التدريب ، المجلد 32 ، العدد 65 ، الرياض ، 2016م ، ص 19

لقد نظرت مختلف النظريات للاحتراف الوظيفي من خلال اطاره العام ففي البداية لم يدرس بشكل واضح ومحدد وإنما بدأت دراسته بصورة استكشافية ثم ربط بضغوط العمل وكما رأينا سابقا بعض النظريات ربطته ببيئة العمل ورات انه نتيجة التفاعل المتبادل بين الفرد وبيئته سواء منها الشخصية أو التنظيمية وما بين متطلبات العمل .

2-2- مقياس الاحتراق الوظيفي :

1-مقياس ماسلاك للاحتراف الوظيفي :

يعرف مقياس Maslach للاحتراف الوظيفي maslach Burnout inventory باختصار MBI يتكون هذا المقياس من 22 فقرة متصلة بصور الفرد نحو مهنته وموزعة على ثلاث ابعاد هي :

1/الإجهاد الانفعالي 2-تبلد المشاعر 3-نقص الإنجاز الشخصي ، وهو يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة ، كما انه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي وقد استخدم في العديد من الدراسات وترجم إلى العديد من اللغات ومن يعتبر من ابرز المقاييس المستخدمة لقياس ظاهرة الاحتراق فقد اعتمدت عليه العديد من الدراسات تذكر منها دراسة عسكر وآخرون في سنة 1987 القيصر في سنة 1993 الوايبي في سنة 1990.¹

ويعتبر الاحتراق منخفضا اذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول والثاني ودرجة مرتفعة عن البعد الثالث ويكون الاحتراق متوسطا عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة بينما يكون الارتفاع مرتفعا اذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول والثاني منخفضة على البعد الثالث وذلك من خلال الاستجابة لمقياس من سبع درجات (صفر أبدا 1 : بضع مرات في السنة 2 : مرة في الشهر او اقل 3 :بضع مرات في الشهر 4:مرة كل أسبوع 5 :بضع مرات في الأسبوع

¹ منذر فوزي أبو حديد ، مرجع سابق ، ص 27.

6: كل يوم تقريبا ويبين الجدول توزيع مستويات الإحترق الذي وصلت اليه ماسلاك للمهن المختلفة.¹

الجدول رقم (01) تصنيف درجات مقياس ماسلاك (Maslak) حسب مستويات الإحترق

منخفض	متوسط	عالي	البعد
17-0	29-18	30 فما فوق	- الإجهاد الانفعالي
5-0	11-6	12 فما فوق	- التبدل الإحساسي
11-0	23-12	24 فما فوق	- الإنجاز الشخصي

ب- مقياس بيتر للإحترق الوظيفي (Scale) :

يهدف الى قياس مستوى الإحترق الوظيفي ويتكون من 20 عبارة ، يتم الاجابة عنها من خلال مقياس متدرج من 1 الى 5 يمثل الفئات التالية على الترتيب (نادرا ، احيانا ، غالبا ، عادة ، كثيرا)

30-20 : انت على ما يرام ولا خوف عليك.

60-31 : لا باس عليك طالما اتخذت الاحتياطات والوقاية اللازمة .

80-61 : انت مترشح للإصابة بالإحترق الوظيفي .

100-81: انت تعاني من الإحترق الوظيفي .²

ج مقياس الإحترق لفرويد برجر (Freudenberg Questionnaire)

ويهدف إلى قياس مستوى الإحترق الوظيفي ، ويتكون من 18 عبارة يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام وهو متصل ، ويتراوح

¹ علي القرني ، الإعلام والإحترق النفسي ، جامعة الملك سعود ، الرياض ، السعودية ، 2000 م ، ص 10.

² كيجل سميرة ، مبارك عائشة ، الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الإحترق الوظيفي ، رسالة لنيل شهادة الماستر ، تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قيم العلوم الاجتماعية ، جامعة ابن خلدون ، تيارت ، الجزائر ، 2002 ، ص 48.

من 0 الى 5، وتشير الدرجة التي يصل اليها الفرد الى مستوى الاحتراق الوظيفي ويقسم الأفراد كالتالي:¹

جدول رقم (02) تصنيف درجات مقياس فرويد نبرجر **Freudenberg** حسب مستويات الاحتراق :

الوصف	الدرجة (التدرج)
- ان الفرد بحالة جيدة	25-0
- بداية الإحساس بالضغط	35-26
- إرهاصات الإصابة بالاحتراق الوظيفي	50-36
- الفرد المحترق	65-51
- وضع الخطر	65 فاكثر

2-3 كيفية منع الاحتراق وأساليب المواجهة :

أ- كيفية منع الاحتراق الوظيفي :

يشير الباحثون إلى منع او تقليل الاحتراق ليس بالأمر السهل ، نظرا للتبادل بين المهمتين في القدرات والتوقعات ، الأمر الذي جعل الحد من الاحتراق أمرا صعبا ، وقد استخلص الباحثون عدة إجراءات يعتبرونها جهودا ترمي إلى منع او تقليل الاحتراق إلى ادنى درجة ممكنة وهذه الإجراءات هي²:

- معرفة طرق لتقليل الضغط والقلق الناتجين من ظروف العمل بمختلف جوانبها
- النظرة للقيم الإنسانية من جانب المسؤولين على أنها اهم قوانين والتنظيمات الإدارية التي تحكم .

- الاهتمام ببرامج التطوير والنمو من الناحية المهنية .
- الإعداد والتدريب على مهارات العلاقات والتأمل مع الآخرين بجانب الإعداد الشخصي.

¹ منذر فوزي ابو حديد ، مرجع سابق ، ص 26.

² شحاتة محمد ربيع ، علم النفس الصناعي والمهني ، ط1، دار المسيرة ، عمان ، 2009 ، ص 275.

- تكوين صداقات مع الموظفين في مجالات غير المجال الذي يعمل به
 - توسيع نطاق المسؤولية للمرؤوسين والعمل على إيجاد فرصة للمشاركة بالقرارات التي تخصهم مباشرة ويقترح باين paine انه لكي تكون اكثر دقة وجدية في التعامل مع مشكلات الاحتراق الوظيفي يجب ان نضج استراتيجيات على عدة اصعدة ونلخصها في اربع مواقع هامة للتدخل.¹

* **الفرد** : هذه التدخلات تهدف الى تعزيز ودعم القوى والقدرات الفردية للتعامل مع الضغوط الناشئة عن العمل .

* **العلاقات الشخصية** : تهدف الى تعزيز ودعم العلاقات بين الافراد وكذلك اليات العمل الجماعي سواء لتخفيف وطأة الضغوط او لدعم القدرات الفردية للتعامل مع هذه الضغوط.
 * **أماكن العمل**: وهذه تشمل على إعادة هيكلة ظروف بيئة العمل مما يهدف الى الحد من الضغوط النفسية أو التخلص منها تماما .

* **المنظمات** : وهذا يشمل على التغييرات في السياسات والإجراءات التي تهدف الى التفاعل مع العوامل التنظيمية التي تتسبب بالإصابة بالاحتراق الوظيفي .

ب- وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي :

هناك وسائل عديدة لمواجهة مسببات الاحتراق الوظيفي في العمل والتي تهدف الى أحداث التغيير المطلوب ويمكن تقسيم هذه الوسائل الى نوعين هما :

الوسائل الفردية : يقصد بها الأساليب الشخصية التي يمكن للفرد ان يتبعها للتخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي ومن أهمها الكشف الطبي والراحة والمساندة الاجتماعية والعلاج الروحي وفرص العمل البديلة وهناك وسائل أخرى من أهمها تغيير فلسفة الحياة وإعادة تقويم أسلوبها والتأييد الاجتماعي من الزملاء التمارين الرياضية ، كما

¹ سعد بياح ، مرجع سابق ، ص ص 134-135.

اقترحت طرق لعلاجه من خلال التحدث مع الآخرين وتفويض السلطة ، والمشاركة والنظرة التفاوضية والانسحاب من مواجهة الواقع ، وتغيير نمط السلوك من خلال التدريب .¹ ويوضح هو بقول ان التغييرات في العلاقات مع الأسرة والأصدقاء تعتبر من الأسباب الرئيسية والمصادر الهامة للضغوط ، وقد أظهرت نتائج العديد من الدراسات أهمية الدعم الاجتماعي سواء من أفراد الأسرة او الأصدقاء او الزملاء في العمل في مساعدة العاملين للتفاعل اكثر ومكافحة الاحتراق الوظيفي .²

الوسائل التنظيمية : تتمثل في كل ما يخص النمط الإداري الذي يتبناه القائد ، وعلى اعتبار انها تمثل سببا من أسباب بقاء الفرد في عمله والا زاد تدمره من ظروف العمل ، ومن الوسائل والاستراتيجيات التي على الإدارة اتباعها.³

- اختيار النمط الإداري الذي يتناسب مع الموقف .
- تكوين فرق عمل للقيام بأدائه وظيفة معينة .
- ان تستخدم أساليب التعزيز المادية والمعنوية .
- ان يعمل على تطوير العاملين معه من الناحية المهنية .
- ان يتيح الفرصة أمام الموظفين للتعبير عن آرائهم وطرح مشكلاتهم للتواصل معهم إلى حلها .

أشار **كاغان kagan** سنة 1991 الى عدة استراتيجيات لمواجهة الاحتراق الوظيفي يمكن للإدارة الاستفادة منها عبر تحرير بيئة العمل ، قصد الاستثمار الامثل

¹ضيف الله بن عبد الله النفيعي ، "الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة" ، مجلة **الملك عبد العزيز** ، الاقتصاد والإدارة ، المملكة العربية السعودية ، المجلد 14، العدد 1، 2000م ، ص 69

²سعد بياح ، مرجع سابق ، ص 136

³كاميليا مرابط ، **دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي** ، رسالة لنيل شهادة الماستر ، تخصص إدارة الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية ، علوم التسيير وعلوم تجارية ، قسم علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، 2019، ص ص 9-10.

لتلك الاستراتيجيات وذلك عبر عدة محاور منها¹:

* تحويل الخوف الى تحد :عندما يكون الموقف مسبب للإرهاك من الممكن ضبطه والتحكم فيه .

* جعل الموقف المهدد اقل تهديدا :وذلك بتهيئة الظروف لكي يغير الفرد تقييمه للموقف .

* **تغيير أهداف الفرد** : عندما يتعرض الفرد لموقف لا يمكن ضبطه والتحكم فيه فانه يتعين على الإدارة مساعدته على تبني أهداف جديدة تلاؤم هذا الموقف .

* **التمرينات الرياضية**: والتي ساعد الفرد على تغيير استجاباته الفسيولوجية وعلى الاسترخاء.

* **الاستعداد للاحتراق الوظيفي قبل حدوثه** : وهذا الأسلوب باعتداد الفرد لمواجهة المواقف المسببة للاحتراق الوظيفي ،والطرق الممكنة لمعالجة الموقف بطريقة اكثر فعالية .

ان الاحتراق الوظيفي ليس من الظواهر التنظيمية التنظيمية البسيطة فهو ليس من المشكلات التنظيمية ذات البعد الواحد الذي يسهل رصد أسبابها ووضع اكلول لها بل ان الأمر اكثر تركيبا وتعقيدا ، فله جذور في النفس وفي العلاقات الشخصية وفي البناء الاجتماعي وفي بيئة العمل ، فهو متشعب وظيفيا وتنظيميا ونفسيا وبالتالي فعملية مواجهة ومنع أو التقليل من الاحتراق وإيجاد طرق ووسائل لذلك ينبغي ان نأخذ بعين الاعتبار كل هذا التعقيد وكما راينا سابق أنها انقسمت إلى نوعين أولها تحته الفرد نفسه وللتخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي إضافة لما ذكر سالفًا يتعرف على استراتيجيات التأقلم وكذا كيفية التعامل مع الضغوط اما النوع الثاني يخص الوسائل التنظيمية فعلى المنظمة التركيز على تغيير الظروف والعوامل التي يمكن ان تصيب الاحتراق الوظيفي بإدراج الخطط اللازمة لمنعه لدى موظفيها او التقليل من حدوثه .

¹ سعد بياح ، مرجع سابق ، ص ص 135-136.

3- ماهية المؤسسة الخدمائية :**3-1 مفهوم المؤسسة الخدمائية :**

التعريف الأول : هي تنظيم اجتماعي خدماتي يستخدم عدد كبير من العمال تحت سقف واحد او تحت عدة سقوف طبيعة إنتاجية خدمائية ، وهي عبارة عن مجموعة من الأفراد يشتركون في هدف واحد وتهدف المؤسسة الخدمائية التي تحقق مشروع يهدف الى الاشتراك في الربح عن طريق مختلف العمليات الخدمائية.¹

التعريف الثاني : يقصد بمؤسسة تقديم الخدمة كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة الزبون ، ومن امثلة مؤسسات تقديم الخدمة ، الفنادق والمطاعم والمستشفيات والمؤسسات المالية والتعليمية ومؤسسات خدمية أخرى.²

التعريف الثالث : ان المؤسسات التي تبنى على أساس وقوانين رسمية وقواعد ادارية تنظيمية محددة بدقة ووضوح ، وتضبط سلوك العاملين في مختلف مستويات المؤسسة بعيدا عن العواطف والأحاسيس ، وهذا النوع يخص المؤسسات الرسمية كالتعليمية العلمية الخدمائية والصناعية.³

إن المؤسسة الخدمائية هي عبارة عن مؤسسة مجهزة بمجموعة الوسائل المادية والبشرية هدفها تقديم خدمات غير ملموسة توجه لمختلف القطاعات سواء افراد كانوا او قطاع أعمال حكومي أو غير حكومي.

3-2 أسس المؤسسة الخدمائية ووظائفها**3-2-1 أسس المؤسسة الخدمائية:**

للمؤسسة الخدمائية أسس تبنى عليها المؤسسة الخدمائية تتمثل فيما يلي :

¹ محمد رضا عسلاوي ، الاتصال في المؤسسة الخدمائية ، دار الكتب للنشر والتوزيع ، جامعة الموصل ، العراق ، 1995 ، ص 87.

² احمد بن عيساوي ، "ادارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية" ، مجلة الباحث ، العدد 4 ، جامعة قاصدي مرياح ، 2006 ، ص 08.

³ سيف الإسلام شوية ، سلوك المستهلك والمؤسسة الخدمائية ، جامعة عنابة ، الجزائر ، 2006 ، ص 12

*اتباع مدخل شمولي لكل الأنشطة الوظيفية التي تقوم على وجود مجموعة من الأهداف والقيم الواضحة .

*النظر إلى تلك الأهداف على انها أهداف استراتيجية يجب العمل دائما على تحقيقها حتى من خلال الفترات الصعبة.

*ان تؤخذ جودة الخدمة على أنها محور رئيسي يجب الانتظام في تقديمها بالتي مستوى من خلال مدى واسع من العلاقات والتفاعل التي ترضى أو تفوق توقعات عملاء المؤسسة.

*النظر الى عملاء المؤسسة ليس على انهم أهداف لإتمام عملهم وواجباتهم ولكن لكونهم اطراف وعلاقات مع المؤسسة ومن الضروري الحفاظ عليها وتنميتها دائما .

*ضرورة ان تكون قيم الإدارة العليا وسلوكها مستمرا دائما بالنسبة لكل من العملاء والعاملين في المؤسسة الخدمائية .¹

*ان الغرض من استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات الخدمائية تدعيم العلاقة المستمرة مع العملاء.

*ان تطلعات العملاء في المؤسسات الخدمائية تتجه دوما نحو الحلول المبتكرة للإشباع حاجاتهم وليس نحو الاعتبارات الفنية التي تقدم لهم.

*تحليل الخدمة وخصائص تقديمها اي سرعة الاستجابة واحترام العميل وراحته والأداء الفني والمهني للخدمة.

*يوجد في المؤسسة الخدمائية عدد كبير من المنافسين الذين يقدمون نماذج متنوعة عن الخدمات المتميزة.²

3-2-2 وظائف المؤسسة الخدمائية :

تحتوي المؤسسة الخدمائية على عدة وظائف تخضع هذه الأخيرة يمكن تلخيصها كالاتي:

¹ سعيد محمد المصري ، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمائية ، الدار الجامعية مصر ، 1997 ، ص 24

² ياسين يونيدر ، مظاهر التفاعل الاجتماعي في المؤسسات الخدمائية ، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، جامعة 8 ماي 1945 ، قلمة ، الجزائر ، 2022 ، ص ص 28-29

أ- **الوظيفة المالية:** هي مجموعة من المهام والعمليات التي تسعى في مجموعها الى البحث عن الأموال في مصادرها الممكنة بالنسبة للمؤسسة الخدمائية حيث تضمن هذه الأخيرة الى كل الأنشطة الهادفة اليها في تسيير الأموال الخاصة بها وذلك من خلال خططها وبرامجها الاستثمارية وحاجاتها اليومية بطريقة عقلانية تسمح بتوفير السيولة من جهة والوصول الى تحقيق الربح من جهة أخرى.¹

ب- **وظيفة الموارد البشرية:** تتعلق هذه الوظيفة بالأفراد العاملين في المؤسسة الخدمائية من حيث اختيارهم وتعينهم عن طريق وضع المعايير السليمة لعملية الاختيار كما تتعلق بالخدمات التي تشبع حاجياتهم المادية والنفسية،² حيث تتمثل هذه الوظيفة توفير اليد العاملة والمحفزة لتحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية ويتعدد بوجود استقرار العمالة وولائهم لها مع تبني علاقات قوية بالنقابات ومراكز التدريب فيها .

ج- **وظيفة العمليات والإنتاج:** تتكفل بتلك الأنشطة التي تسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات بمعنى خلق خدمات من خلال الموارد الأولية ذات فائدة المستهلك النهائي.³

د- **وظيفة التوظيف:** وهذه تشكل كل ماله علاقة بتمديد العاملين الذين تحتاجهم المؤسسة لتنفيذ الأنشطة ومؤهلاتهم وكذلك كيفية استخدامهم ومنحهم الاجور والمكافئات المناسبة والمحافظة عليهم وتدريبهم وتطويرهم .

هـ- **وظيفة إدارة المعارف والمعلومات:** حتى تبقى المنظمة ناجحة لابد من ان تتوفر لهات كمية كبيرة من المعارف لتنفيذ الوظائف الكبيرة في العمل وتعتمد عليهم في تنفيذ وظائفها بالإضافة إلى هذه المعارف تحتاج المنظمة إلى ان تحصل على المعلومات بشكل منظم وان توفر لها كل من يتخذ القرارات حتى يستخدمها.⁴

¹ مرجع نفسه، ص 33.

² سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمائية، الدار الجامعية، 1997، ص 24.

³ ياسمين بوبندير، مرجع نفسه، ص 34.

⁴ سعاد نايف البرنوطي، الأعمال والخصائص والوظائف الإدارية، دار وائل للنشر، ط3، عمان، 2004، ص 50.

و- وظيفة الإدارة : وهي الوظيفة الأخرى المهمة لبقاء المؤسسة ويتطلب تنفيذها مجموعة كبيرة من الفعاليات والوظائف الفرعية :

و-1 : التخطيط : هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الطريقة التي يمارس بها التخطيط في الواقع العلمي عامة وفي مجال الخدمات خاصة منها : الفلسفة الإدارية والنمط الإداري السائد، حجم المنشأة وتكنولوجيا إنتاج الخدمة المستخدمة فيها ، مدى التفاصيل المرغوبة في البرامج التخطيطية - مدى رغبة الإدارة في تطوير أساليب التخطيط المستخدمة ، رغم ان هذه العوامل قد تؤدي إلى تميز المنشأة من أخرى إلا أنها لا تختلف كثيرا عنها في المؤسسات ذات الطابع الخدماتي .

و-2 **التنظيم** : كعملية إدارية هو رصد الأنشطة اللازمة لانجاز الخطة وتقسيمها وتحديد وتوزيع سلطة كل منها بما يتكافئ مع مسؤولياتها ووضع اطار رسمي لعلاقة العمل بغرض تمكن الأفراد من العمل في انسجام وتعاون بما يحقق الأهداف المطلوبة بأعلى كفاءة .

و-3 **الرقابة** : تعتبر العملية الإدارية الفرعية التي بموجبها يتم التأكد من ان التنفيذ الفعلي المطابق للمعايير والخطط الرسمية ، وحتى يتم التأكد من تلك المطابقة فمن الضروري ان تمارس العملية الرقابية¹، وكذا المراقبة سير العمل ومدى ملاءمة تلك الخطط مع ما تم تنفيذه فعلا وتقوم بتحليل كل مرحلة لمعرفة نقاط الضعف ووضع الحلول لها من اجل تحقيق هدفها .

3-3 الجامعة كمؤسسة خدمائية :

عرفها ألان توران أنها مكان لقاء يتحقق فيه الاحتكاك بين العملية تنمية المعرفة وخدمة أهداف التعليم والحاجة إلى الخرجين²، وكذلك يقصد بها جميع الخدمات

¹ سعيد محمد المصري ، مرجع سابق ، ص 69.

² مسعودة سالمى ، "الإدارة الجامعية في الجزائر ومعايير جودتها" ، مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد 14، العدد 02، جامعة الوادي ، الجزائر ، سبتمبر 2020، ص 122.

والأعمال التي تقدمها الجامعات لأفراد المجتمع المحلي سواء في الجانب الثقافي ، الاجتماعي أو الاقتصادي والاستفادة من كافة الإمكانيات والطاقات المحلية وتبرز أهمية خدمة المجتمع كوظيفة للجامعة من كونها أداة لتطبيق المعرفة في شتى الميادين والاختصاصات وترجمتها إلى واقع ملموس وخدمة المجتمع بعدان أخران إحداهما خاص بالجامعة والثاني بالمجتمع فبالنسبة للجامعة تتركز الأهمية على بعد فلسفي هو مبدا رسالة الفرد ومسالته نحو مجتمعه فخدمة المجتمع واجب على الجامعة وأساتذتها وطلبتها أما البعد الثاني فيتمثل في استثمار كل الطاقات البشرية والفكرية والموارد المالية في الجامعة بما يساهم في تجنب الجامعة التخطيط والموارد المالية في الجامعة بما يساهم في تجنب الجامعة التخطيط والعشوائية الذي ينجم عن سوء التسيير والتخطيط ونقص المعلومات وضعف التحليل والتقويم.¹

فالجامعة من اهم المؤسسات الخدمية التي تعنى بتطوير وتحديث الفرد لخدمة المجتمع على اعتبارها مؤسسة رسمية لها مجموعة من الأهداف تركز أساسا على تقديم خدمات معرفية وعلمية بطريقة نظرية وامبريقية من خلال البحوث والدراسات العلمية التي تتجزأ بشكل فردي أو على مستوى المخابر وفريق البحث تساهم في إشباع حاجات المجتمع الأساسية في كافة مجالاته.

3-4 الإدارة الجامعية :

تعرف الإدارة الجامعية بانها الطريق التي يدار بها التعليم العالي لتحقيق أهداف بأسلوب خلاف من خلال العمل مع الأساتذة والطلاب والعاملين في الجامعة وتوزيع المسؤوليات وتوجيه البرامج وتقويم النتائج .

¹ عزيزة زين الدار ، التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة الجامعية الجزائرية ، رسالة لنيل شهادة الماستر ، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل ، الجزائر ، 2019 ، ص 128.

كما تعريفها بانها العملية التي يتم بمقتضاها تعبئة الجهود الإنسانية والمادية وتنظيمها والتنسيق فيها وتوجيهها لتحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة الجامعية الى تحقيقها.¹ ويعرف العمائري مفهوم الإدارة بانها مجموعة من عمليات التخطيط والتنسيق والتوجيه التي تتفاعل بطريقة إيجابية ضمن مناخ مناسب داخل المؤسسة باطار سياسي عام وقوانين محددة بهدف تأهيل الطلبة بما يتفق وأهداف الدولة والمجتمع ، ومن خلال ما سبق يمكن استنتاج مايلي²:

- هي مجموعة الأساليب المعتمدة لتسيير المؤسسة الجامعية .
- تتم عملية إدارة الجامعة من خلال تنسيق الأعمال والمجهودات بين مختلف مكونات الأسرة الجامعية (الأساتذة ، الطلبة ، العمال ، الموظفين)
- تتولى مهمة التنسيق بين كافة المكونات الجامعية القيادة الإدارية للجامعة (المدير النواب العمداء رؤساء الأقسام ، رؤساء المصالح ...) .
- تسعى الإدارة الجامعية وعلى الخصوص قيادتها توفير الوسائل والإمكانيات المالية والمادية للطلبة والأساتذة من اجل تحقيق مختلف الأهداف المسطرة والمبرمجة ، خاصة منها البيداغوجية العلمية البحثية وخدمة المجتمع والمساهمة في عملية التنمية الشاملة .

¹ محمود بوقطف، "الإدارة الجامعية في الجزائر ومعايير الجودة العلمية الواقع والأفاق" ، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية ، المجلد 15 ، العدد 2، جامعة خنشلة ، الجزائر ، 2022م ، ص 26.

² محمود بوقطف ، مرجع سابق ، ص 26.

خلاصة :

بناء على ما تم طرحه في هذا الفصل يمكن القول ان ظاهرة الاحتراق الوظيفي كظاهرة تكثر خاصة في مجال المهن الإنسانية والاجتماعية التي تقدم خدمات تحدث نتيجة لعدة أسباب فمنها ما هو مرتبط بشخصية العامل ومنها ما هو متعلق بعوامل بيئة العمل وغيرها ، كما تطرقنا إلى المؤسسة الخدمائية اكثر، أسسها وخصائصها ، و التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي بها ، وفي حالة عدم التصدي لهذه الظاهرة فإنها تخلف أثارا ونتائج سلبية على أداء الأفراد فيرجع الإثر عليه وعلى المؤسس ككل.

الفصل الرابع

إجراءات البحث الميدانية

تمهيد

1- تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة .

1-1 تعريف جامعة زيان عاشور .

2-1 الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

3-1 حدود الدراسة.

2- إجراءات البحث الأساسية .

1-2 منهج البحث.

2-2 المعاينة.

3-2 العينة .

3- أدوات جمع البيانات .

1-3 الملاحظة والاستمارة.

2-3 مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي.

3-3 المعالجة الإحصائية.

خلاصة

تمهيد :

تعد إجراءات البحث الميدانية حلقة وصل بين الجانب النظري والجانب التطبيقي اذ نعتبره من اهم عناصر البحث العلمي لأنه جوهر دراستنا ، وذلك من خلال دقة الإجراءات المتبعة ، والأساليب الإحصائية المستخلصة في معالجة موضوع الدراسة ، فالبحث الاجتماعي يحتاج إلى الربط بين ما هو نظري وبين ما هو ميداني ، باعتباره ان الميداني هو المحك الذي نعتبر فيه ما تم التطرق إليه في الدراسة في شقها النظري وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى تعريف المؤسسة وهيكلها التنظيمي والى مجالات الدراسة وطبيعة المنهج المستخدم وكذلك العينة وكيفية اختيارها وإضافة إلى أدوات جمع البيانات .

1- تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة :

1-1 تعريف جامعة زيان عاشور

جامعة زيان عاشور أو جامعة الجلفة هي قطب علمي. بقرار من رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة، تمت ترقية الجامعة من مركز جامعي إلى جامعة في 13 أكتوبر من سنة 2008. تسمى جامعة زيان عاشور نسبة إلى شهيد بالمنطقة وقائدا ثوريا إبان الثورة التحريرية جامعة تتسع لأكثر من 22000 طالب جامعي.

انطلق التعليم العالي بالجلفة سنة ، 1990: افتتاح المعهد الوطني للتعليم العالي للإلكترونيك ليتحول سن 2000 إلى مركز جامعي .ترقيته المعهد الوطني للتعليم العالي للإلكترونيك إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 197-2000 المؤرخ في 25 جويلية 2000 المتعلق بإنشاء المركز الجامعي بالجلفة. وفي سنة 2009 ارتقاء المركز الجامعي إلى جامعة و ذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-09 المؤرخ في 04 جانفي 2009 المتعلق بإنشاء جامعة الجلفة.

و بموجبه أصبحت جامعة زيان عاشور بالجلفة تتكون من 5 كليات وهي :

1- كلية الحقوق والعلوم السياسية .

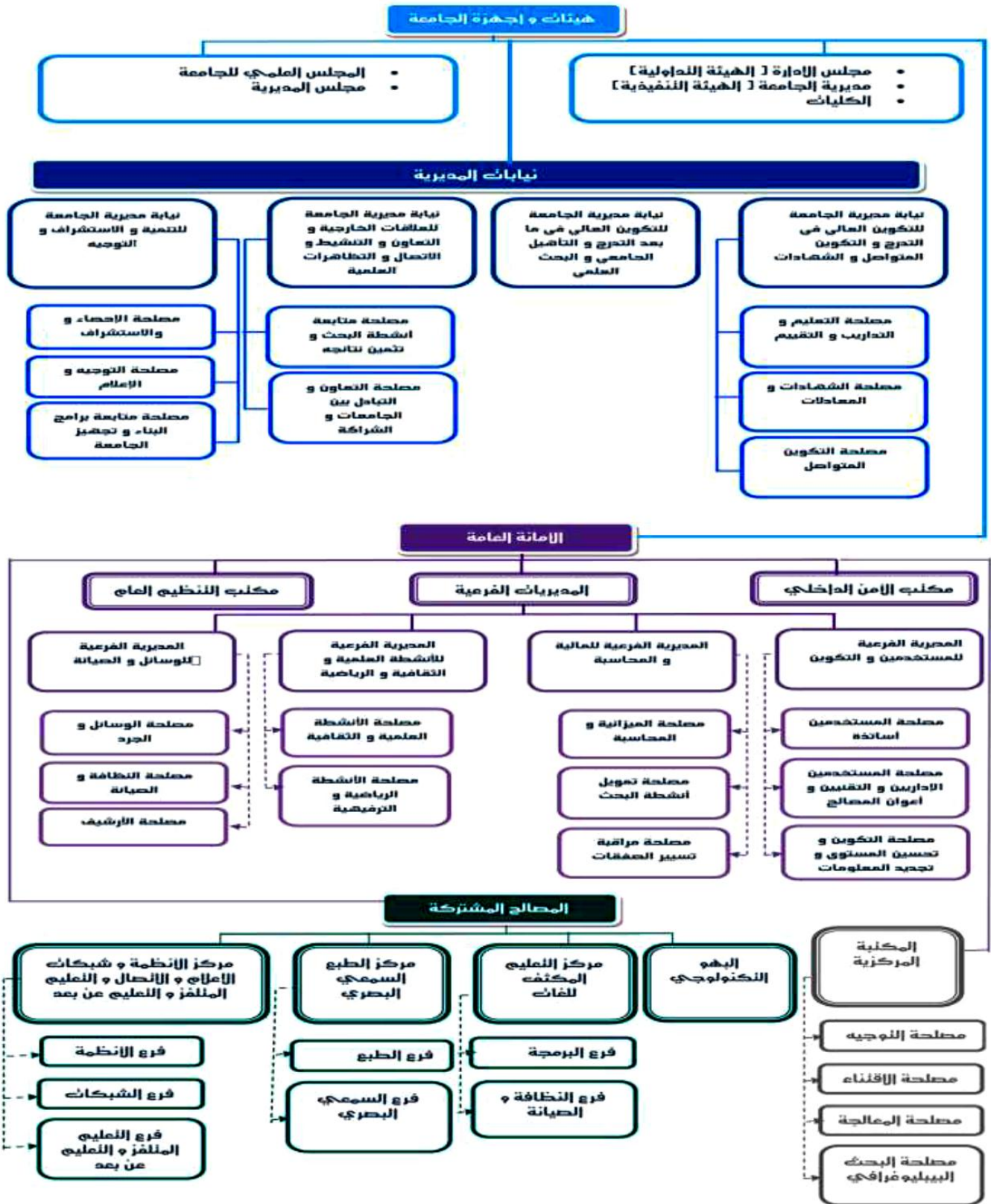
2- كلية علوم الطبيعة والحياة .

3- كلية العلوم والتكنولوجيا .

4- كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية .

5- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير .

1-2 الهيكل التنظيمي لرئاسة الجامعة



الشكل رقم (03) : الهيكل التنظيمي لرئاسة الجامعة

1-3 حدود الدراسة :

المجال المكاني : هو ذلك المكان الذي أجريت به الدراسة والذي تتوزع عليه عينة البحث وطبقت فيه أدوات البحث وهي جامعة زيان عاشور بالجلفة وتحديدًا برئاسة الجامعة :

المجال البشري : يقصد به مجتمع البحث الذي سنختار منه العينة حيث استهدفنا فيه الموظفين الإداريين والبالغ عددهم 185 إدارياً.

المجال الزمني : تم إجراء هذه الدراسة من بداية ديسمبر 2023 إلى غاية ماي 2024 أي خلال الموسم الدراسي (2023/2024).

2- إجراءات البحث الأساسية :

1-2 منهج البحث : يعد المنهج العلمي الركيزة الأساسية لأي دراسة خاصة في العلوم الاجتماعية مما يدعو الباحث الى التحلي بالدقة في اختيار المنهج الذي يناسب مع طبيعة الدراسة وبعد قيامنا بتحديد مشكلة الدراسة والاطلاع على الدراسات السابقة ومراجعة العديد من المناهج البحثية توصلنا إلى المنهج الملام للدراسة الحالية هو المنهج الكمي .

المنهج الكمي : يهدف في الأساس إلى قياس الظاهرة موضوع الدراسة ، وقد تكون منه هذه القياسات من الطراز الترتيبي مثل اكثر من أو اقل من * أو عددية وذلك باستعمال الحساب .ان أغلبية البحوث في العلوم الإنسانية تستعمل القياس ، وكذلك الأمر حينما يتم استعمال المؤشرات ، النسب ، المتوسطات أو الأدوات التي يوفرها الإحصاء بصفة عامة .¹

ويعرفه ريسون بودون على انه يظهر من خلال جمع المعطيات والبيانات بالاستمارة وتعريفها في جداول إحصائية تساعد على التغيير والتحليل اكثر وتضمن لذلك جزءا ولو يسير القطيعة بين الأنا والموضوع .²

ولقد اعتمدنا على المنهج الكمي لأننا بصدد إجراء عملية القياس كما استلزم استعمال الطرق الإحصائية لتحليل البيانات بهدف استخلاص النتائج واختبار الفرضيات القائمة على تأثير قيم العمل على الاحتراق الوظيفي .

¹ موريس انجوس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، تر : بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصبية

للنشر ، الجزائر ، 2004 ، ص 100

² عيسى يونس ، مرجع سابق ، ص 244

2-2 المعاينة: وبحكم طبيعة الموضوع المتناول وتقنية جمع البيانات ، استخدمنا المعاينة غير الاحتمالية ، وهي المعاينة التي يتدخل في اختبارها رغبة الباحث واحكامه الشخصية¹، أي تتم وفق الأسس والتقديرية ومعايير معينة يضعها الباحث وفيها يتدخل في اختيار العينة وتقدير من يختار من أفراد مجتمع البحث الأصلي ،² فان إجراء هذا المرتكز غير احتمالي هو اختيار الوحدات التي سوف تمثل العينة هو اختيار موجه ومقصود.³

2-3 العينة: تعتبر العينة جزء من الكل بمعنى أنها تأخذ مجموعة من الأفراد المجتمع تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة ، فالعينة إذ هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي.⁴

ولقد استخدمنا أسلوب العينة في موضوعنا لعدم قدرتنا على دراسة مجتمع البحث كله نظرا لضيق الوقت ، كما اخترنا عينة عرضية بحكم المعطيات المتوفرة ، ويكون الاختيار في هذا النوع من العينات على أساس الزمن من قبل الباحث وحسب طبيعة بحثه ، بحيث يحقق هذا الاختبار هدف الدراسة.⁵

3- أدوات جمع البيانات :

3-1 الملاحظة : يعرفها بلقاسم سلطانية بانها يقوم فيها الباحث بملاحظة سلوك الأفراد والجماعات عن كذب دون ان يشترك في أي نشاط تقوم به الجماعة موضع الملاحظة فهي لا تتضمن أكثر من نظرة والاستمتاع ومتابعة موقف اجتماعي معين.⁶

¹ مصطفى عليان ، البحث العلمي (أسسه ، مناهجه وأساليبه وإجراءاته) ، بيت الأفكار الدولية ، الأردن، ص 169.

² محمد سرحان علي المحمودي ، مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتاب، اليمن، 2019، ص173.

³ سعيد سبعون، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات و الرسائل الجامعية في علم الاجتماع ، ط2، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2012، ص 144.

⁴ رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، دار الكتاب الحديث ، الجزائر ، 2004، ص 181

⁵ محمد سرحان عليم محمودي ، مرجع سابق ، ص175.

⁶ بلقاسم سلطانية ، حسان جلاي ، منهجية العلوم الاجتماعية ، دار الهدى للنشر والتوزيع ، عين مليلة ، 2004، ص273.

وقد كان استخدام هذه الأداة في شكل كبير أثناء الدراسة الاستطلاعية في المؤسسة الخدماتية فامن خلالها تمكنا من معرفة العديد من الأمور والمعلومات حول الموضوع والتعرف على السلوكيات الموظفين مع بعضهم ومع أفراد طالبي الخدمة وكانت متابعة ذلك السلوك المعين بهدف تسجيل البيانات بغرض استخدامها في تفسير وتحليل المسببات وأثار ذلك السلوك وخصائصه.

3-2 الاستمارة : هي تقنية اختبار يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة من اجل الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كميا فيما بعد ونقارن بها مع ما تم اقتراحه في الفرضيات.¹

ولقد استعملنا تقنية الاستمارة بالمقابلة تقاديا لرفض الإجابات على بعض الأسئلة لتقادي استبعاد وإلغاء الاستثمارات وكذلك ربح الوقت وتم توزيع 70 استمارة والتي تمثل نسبة 38 % من مجتمع البحث المقدر بـ 185 موظف، وتم إلغاء 6 استمارات وبهذا بقيت 64 استمارة صالحة ، وتحتوي الاستمارة على 44 سؤال وشملت :

المحور الأول : تناولنا فيه مجموعة من الأسئلة حول البيانات الشخصية .

المحور الثاني : تطرقنا إلى قسم العمل.

المحور الثالث : تطرقنا فيه إلى مقياس مسلاك الاحتراق الوظيفي

مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي : استخدمت الدراسة الحالية مقياس ماسلاك الواسع

الانتشار الذي يطلق عليه (M BI) ، ويتكون هذا المقياس من 22 فقرة اختيرت منها 12

فقرة حسب ما يناسب الدراسة الحالية مقسمة إلى ثلاث مقاييس فرعية للاحتراق الوظيفي :

الإجهاد الانفعالي : الفقرات من 01 إلى 04.

قلة الإنجاز الشخصي : الفقرات من 05 إلى 08.

تبلد المشاعر : الفقرات من 09 إلى 12 .

¹ سعيد سبعون ، مرجع سابق ، ص 155.

3-3 المعالجة الإحصائية : تم حساب التكرارات واستخراج النسب المئوية لكل جدول باستخدام نظام SPSS وكذلك المتوسطات الحسابية من معرفة مستوى تقييم لمعالجة البيانات لكل فقرة من مقياس الاحتراق الوظيفي واستنتاج الاتجاه العام له .

مقياس التحليل : عمل الباحثان على استخدام مقياس ليكارت الرعاي للإجابة على الأسئلة المتعلقة بالاحتراق الوظيفي ، وقد تم حساب المتوسط الحسابي الكلي لكل بعد ومن ثم مقارنته بمقياس التحليل المستخدم ، ولحساب طول الخلايا مقياس ليكارت (الحدود الدنيا والعليا) ثم حساب المدى ($3=4-1$) ثم تقسيمه على عدد الفئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي ($0.75 = 3/4$) بعد ذلك تم إضافتها إلى أقل قيمة في المقياس وهي 1 وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية

الجدول (02) مقياس ليكارت الرباعي

موافق جدا	موافق	غير موافق	غير موافق تماما
4	3	2	1

جدول رقم (03) يمثل ميزان الترجيح المتوسطات مقياس ليكارت الرباعي

مستوى التقييم	المتوسط المرجح بالأوزان
منخفض	1-1.75
	1.76 - 2.49
متوسط	2.50
مرتفع	2.51 - 3.25
	3.26 - 4

خلاصة :

قمنا من خلال هذا الفصل بإقامة مدخل منهجي متساند للدراسة الميدانية حيث تم حصر مجالات الدراسة ، وضبط شروط المعاينة والعينة وملائمة المنهج المستخدم واختيار الأدوات المناسبة لجمع البيانات ، وسوف يتم في الفصل التالي وبعد ان تم تنفيذ خطوات جمع واسترداد البيانات الميدانية ، تحليل وتفسير النتائج مع تلخيص النتائج العامة للدراسة .

الفصل الخامس

عرض ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة

تمهيد

1- عرض وتحليل البيانات الشخصية

2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضة الأولى

3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضة الثانية

4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضة الثالثة

5- الإستنتاج العام

6- الاقتراحات والتوصيات

خلاصة

تمهيد

بعد التطرق في الفصل السابق إلى مختلف الإجراءات المنهجية للدراسة سنقوم في هذا الفصل إلى عرض وتحليل المعطيات ومناقشة النتائج انطلاقاً من عرض وتحليل وتفسير المعلومات والمعطيات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية ليتم بعدها مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات التي انطلقنا منها في الجانب النظري ثم إبراز علاقة نتائج الدراسة بنتائج الدراسات السابقة ثم استخلاص النتائج العامة للدراسة ، لنقوم في الأخير بتقديم جملة من الاقتراحات والتوصيات

1- عرض وتحليل البيانات الشخصية

جدول رقم 04: يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

		الجنس			
		التكرار	النسبة	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
الجنس	ذكر	41	64,1	64,1	64,1
	انثى	23	35,9	35,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 04 ان اغلب مفردات العينة المدروسة والتي بلغت 64 مفردة من الذكور بنسبة 64.1% بينما تبلغ نسبة الإناث 35.9%. يبدو ان نسبة الإناث معتبرة في الوظائف الإدارية فهذا المجال لا تكون فيه أعمال شاقة وكذلك وقوع الجامعة داخل المحيط العمراني ولقد اقتحم العنصر النسوي مجالات التوظيف خاصة حاملات الشهادات الجامعية وذلك بسبب التغييرات والتحولات السوسيوثقافية التي شهدتها منطقة الجلفة .

جدول رقم 05: يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

		السن			
		النسبة	التكرار	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	20-30	3	4,7	4,7	4,7
	31-40	28	43,8	43,8	48,4
	41-50	26	40,6	40,6	89,1
	51 فما فوق	7	10,9	10,9	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

يبين لنا الجدول أعلاه ان الفئة العمرية من (31-40) تمثل اكبر نسبة من توزيع العينة بـ 43.8% وتليها الفئة العمرية من (41-50) بنسبة 40.6% أما اقل النسبة فتتمثل الفئة العمرية اكثر من 50 سنة بنسبة 10.9% واقل نسبة هي 9.7% .

يتبين لنا ان الفئتين (31-40) (41-50) مرتفعتين بالنسبة للفئات الأخرى ويمثلان معا 84.4% من العينة المدروسة فهذا مؤشر على ان اغلب أفراد العينة هم شباب وهم في كل طاقتهم للعمل والعطاء وكذا تكيفهم مع وظائفهم وثباتهم في مناصبهم .

جدول رقم 06: يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية					
		النسبة	التكرار	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اعزب	21	32,8	32,8	32,8
	متزوج	41	64,1	64,1	96,9
	مطلق	2	3,1	3,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

نلاحظ من خلال الجدول ان فئة المتزوجين تمثل اعلى النسب بـ 64.1% من العينة المدروسة ، وتليها فئة العزاب بحوالي 32.8% ،بينما نسبة المطلقين باقل النسب بـ 3.1% مع العلم أننا لم نرصد الأرمال .

وهذه النسب لها دلالة اجتماعية إيجابية فقد بلغة نسبة المتزوجين 64.1% هو مؤشر يدل على نوع من الاستقرار الأسري والاجتماعي على الأقل ويؤكد على ما جاء في الجدول السابق من ان الشريحة الأكبر من الفئة العرية المتوسطة والتي قد يكون قد اطمأن فيها الموظف إلى مستقبله الوظيفي وبالتالي استقرار اجتماعيا خاصة وان مجتمعنا يقدس الحياة الزوجية ويتحقق بناء الأسرة عند تحقيق الأهداف المادية واهم أهدافها تحقيق الاستقرار الوظيفي .

جدول رقم 07: يبين توزيع أفراد العينة حسب عدد الأولاد

		عدد الأولاد			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بدون اولاد	5	7,8	11,6	11,6
	1-3	24	37,5	55,8	67,4
	4-6	12	18,8	27,9	95,3
	فوق 6 أطفال	2	3,1	4,7	100,0
	Total	43	67,2	100,0	
Manquant	Systeme	21	32,8		
Total		64	100,0		

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان الفئة الغالبة على عينة الدراسة حسب عدد الأولاد هي من (1-3) بنسبة 55.8% وتليها الفئة من (4-6) بنسبة 27.9% وبأقل النسب للذين بدون أولاد ب 11.6% وفئة 7 ما فوق بنسبة 4.7% .
تبين الفئة من (4-6) لعدد الأولاد نسبة 27.9% وهذا مؤشر على ان مجتمع الدراسة يميل للشكل التقليدي للأسرة.

جدول رقم 08: يبين توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة

		مكان الإقامة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بعيد جدا عن مقر العمل	7	10,9	10,9	10,9
	بعيد عن مقر العمل	47	73,4	73,4	84,4
	قريب جدا من مقر العمل	10	15,6	15,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان الأفراد الذين مكان إقامتهم بعيد عن مقر العمل يمثل اعلى النسب بـ 73.4% إضافة إلى النسبة 10.9% ، والتي تمثل ان مكان الإقامة بعيد جدا عن مقر العمل وهذا مؤشر إلى انه يؤدي أحيانا إلى التأخر أو الغياب عن العمل وعدم الالتزام بالقوانين الإدارية للعمل وحتى يؤدي إلى بعض المشاكل أحيانا عندما يكون التأخير لإنجاز أعمال ضرورية وحدوث شجارات مع الرؤساء أو مع الزملاء ويتكرر هذه المواقف واستمرارها يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي وبأعلى النسب بـ 15.6% عند الذين مكان إقامتهم قريب جدا من مقر العمل وغياب النقل زاد من حدة هذا الاضطراب .

جدول رقم 09: يبين توزيع أفراد العينة حسب المنصب

المنصب		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide
Valide	أعوان تنفيذ	35	54.8	56.6
	أعوان تحكم	13	20.4	21
	إطارات	14	21.9	22.6
Manquant	Système	2	3,1	
Total		64	100,0	

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا ان اعلى النسب كانت في فئة أعوان التنفيذ بنسبة 56.6% وتليها فئة الإطارات بنسبة تقدر 22.6% وتقاربا فئة أعوان التحكم بنسبة تقدر بـ 21%

ان توزيع الفئات السوسيو مهنية داخل المؤسسة يرتبط بطبيعة الحال بالمؤهلات ، والشهادات باعتبار فئة أعوان التنفيذ يمثلون اعلى نسبة مقارنة بالنتائج السابقة لتوزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها ان النسبة الأعلى كانت لصالح فئة ذوي الشهادة الجامعية، فهذا التباين يشير إلى التي يمتلكونها وبالرجوع إلى الجدول بالملاحق ان فئة أعوان التنفيذ بها فئة عون حفظ البيانات تمثل نسبة 21% ، وتشير ان التوظيف بهذا المنصب يكون بشهادة ثالثة ثانوي وهي تمثل فقط 4.7% من أفراد

العينة المدروسة حسب توزيعهم لنوع الشهادة المتحصل عليها هذا ما يؤكد استنتاجا للتباين بين تولى المنصب ودرجة الشهادة التي يمتلكها الموظف استنتاجا للتباين بين تولى المنصب ، ودرجة الشهادة التي يمتلكها الموظف يؤدي هذا لعدم الرضا والسعي لنيل الترقية لمنصب احسن او البحث خارج المؤسسة لمنصب يوافق شهادته ، هذا يشير لعدم الاستقرار الوظيفي واستمرار هذا الوضع بالنسبة له بتحقيق طموحه قد يؤدي به إلى ما يسمى بالاحتراق الوظيفي .

جدول رقم 10: يبين توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها

		الشهادة المتحصل عليها			
		النسبة	التكرار	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثالثة ثانوي	3	4,7	4,7	4,7
	تقني	19	29,7	29,7	34,4
	دراسات تطبيقية	9	14,1	14,1	48,4
	ليسانس	8	12,5	12,5	60,9
	ماستر	23	35,9	35,9	96,9
	دكتوراه	2	3,1	3,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

من خلال الجدول أعلاه قد مثلت شبه الحاصلين على تكوين جامعي بمختلف مراحلها بما في ذلك الدراسات العليا حوالي 65.6% زهي نسبة معتبرة تتطلبها خصوصية المؤسسة الجامعية ، أما بالنسبة للذين لا يملكون مستوى جامعي فكانت نسبة 29.7% لمالكي شهادة التقني وياقل النسب لمستوى الثالثة ثانوي بنسبة 4.7% .

تعتبر هذه المعطيات مؤشر على ان المؤسسة الجامعية تفرض وجود الأفراد أصحاب الكفاءات العلمية بنسبة معتبرة إضافة للمعطيات السابقة لتوزيع افراد العينة حسب الست كانت الفئتين من (31-40) و (41-50) تمثل اعلى النسب وهذا ما يشير إلى انه

يوجد من أفراد العينة من يتحصل على شهادات اعلى من التي تحصل عليها وهم يزاولون وظائفهم أملا في الترقية لمنصب اعلى وتغيير أوضاعهم المادية للأحسن.

جدول رقم 11: يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة					
		النسبة	التكرار	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل او يساوي 05 سنوات	14	21,9	21,9	21,9
	من 06 إلى 10 سنوات	18	28,1	28,1	50,0
	11 سنة فما فوق	31	48,4	48,4	98,4
	8,00	1	1,6	1,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

من خلال الجدول أعلاه قد مثلت فئة الأفراد الإداريين والذين خبرتهم المهنية من 11 سنة فما فوق بالنسبة الأعلى بـ 48.4 % تليها نسبة الأفراد الذين تتراوح خبرتهم من (6-10) بـ 28.1 % أما اقل نسبة فهي 21.9 % لفئة الذين خبرتهم اقل أو يساوي 5 سنوات تعد فئة الخبرة المهنية 11 سنة فما فوق وفئة (6-10) مجتمعين بنسبة 76.5 % مقارنة بالمعطيات السابقة التي دلت على النسبة العالية للشهادات الجامعية ونوع المنصب المتحصل عليه بشهادة غير جامعية مثلت اعلى النسب ، ومعطيات الخبرة ان يولد شعورا بالإرهاق والتعب ، مما قد يضعف لديهم القدرة الذهنية والبدنية ويؤثر على أدائهم لسعيهم على منصب اعلى من خلال حصولهم على شهادة اعلى تمكنهم من الترقية او منصب عمل احسن من الذي هم فيه خارج المؤسسة بما أنها تستغرق فترات زمنية طويلة نسبيا وهذا ما يؤدي إلى الدخول في حالة نفسية واجتماعية متدهورة تؤهلهم لان يصبحوا من المحترقين وظيفيا وهذا مالا يظهر في الفئات حديثة التوظيف .

جدول رقم 12: يبين توزيع أفراد العينة حسب الأجر الشهري

الأجر					
		التكرار	النسبة	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل أو يساوي 35000	23	35,9	35,9	35,9
	36000 إلى 50000	26	40,6	40,6	76,6
	فوق 50000	15	23,4	23,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

من الجدول أعلاه يتضح لنا ان اعلى نسبة من أفراد العينة هي 40.6% أجرهم من (36000 إلى 50000)، تليها فئة الذين أجرهم اقل او يساوي 35000 دج بنسبة 35.9% وياقل النسب للذين أجرهم الشهري يفوق 50000 بنسبة 23.4% .

يتبين لنا من المعطيات ان النسب الأعلى في الفئة ذات الأجر المتوسط والأجر المتدني اقل أو يساوي 35000 دج ذات نسب معتبرة وعند الرجوع إلى المعطيات السابقة للخبرة المهنية المتوفرة وان بيانات الحالة الاجتماعية تدل على ان اغلبهم متزوجين هذا يشير إلى الأعباء وتكاليف مسؤولياتهم لتحقيق الاستقرار الاجتماعي خاصة ذوي النسبة المعتبرة لأصحاب الدخل اقل أو يساوي 35000 دج لا يكفي متطلبات حياتهم هذا ما يظهر بعضهم إلى العمل الإضافي فيلجؤون الى العمل خارج دوام عملهم فينتج عنه عند عودتهم لعملهم انهم غير راضون ، ويشعرون بالتعب والارهاق وبمرور هذا الشعور يؤهلهم ليصابوا بالاحتراق الوظيفي .

2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى :

''' مستوى الاحتراق الوظيفي مرتفع لدى موظفي رئاسة جامعة زيان عاشور'''

جدول رقم 13: يمثل استجابات المبحوثين حول بعد الإجهاد الانفعالي

رقم السؤال	الأسئلة	المتوسط الحسابي	مستوى التقييم
33	ابدل جهد اكبر حتى تستنزف كل طاقتي في العمل واحس بالإرهاق والإحباط	2.4688	منخفض
34	اشهر انثني فقدت حماسي اتجاه مهنتي بعد حدوث خلاف بيني وبين زملائي	2.5781	مرتفع
35	اشعر إنني ابدل جل جهدي في عملي لتحقيق التواصل مع الزملاء	2.1270	منخفض
36	اشعر انني لا أستطيع تحمل هذه الوظيفة	2.8594	مرتفع
	التقييم الكلي لبعء الإجهاد الانفعالي	2.5083	متوسط

يتبين من خلال مخرجات الجدول رقم 13 أعلاه التكرارات والنسب المئوية ومتوسطات ومستوى تقييم استجابة أفراد العينة حول كل فقرة من فقرات بعد الإجهاد الانفعالي إضافة إلى التقييم الكلي له فجاء متوسطاً وهذا بمتوسط حسابي عام مقدر بـ 2.50 حيث تراوحت درجة تقييم فقراته منفردة بين المنخفضة والمرتفعة حيث تراوحت متوسطاتها بين (2.12-2.85) فجاءت الفقرة المتعلقة بالسؤال 36 في أعلى استجابة بمتوسط حسابي بلغ 2.85 وجاء مستوى الاستجابة مرتفعاً وجاءت في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة المتعلقة بالسؤال (33) بمتوسط حسابي قدر بـ 2.46 وكان مستوى الاستجابة منخفضاً وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة المتعلقة بالسؤال 35 بمتوسط حسابي قدره 2.12 ومستوى استجابة منخفض.

ويتضح من هذه النتائج ان الموظفين برئاسة جامعة الجلفة يشعرون بالإجهاد في عملهم لكن بشكل معتدل حيث أكد لموظفون بشعورهم انهم لا يستطيعون تحمل هذه الوظيفة ، وكان مستوى التقييم بها مرتفعاً بأعلى المتوسطات ، وهذا مؤشر على عدم

الرضا كما يقول جمال فريد في دراسته لفئة العمال في مركب الحديد والصلب انه عندما يتقدم العامل الى SNS بهدف التوظيف ، فهو يتقدم قبل كل شيء أصلا في الحصول على منصب عمل دائم واجر محدد وعندما يقضون مدة زمنية لا بأس بها في المؤسسة أغلبيتهم يائسة داخل لمؤسسة أي أنها تلتحق للعمل بصفة غير مسرورة والإحساس نفسه تقوم الأغلبية بعملها كما ترفض الكلام عن العمل والمستخدمين خارج أوقات العمل فهي تشتغل لا لشيء إلا لأنها مضطرة للقيام بذلك ، ولأنها مفتقدة للبديل وهذا ما أكدته نتائج البيانات الشخصية ان نسبة معتبرة من المناصب تتطلب اقل من الشهادات الجامعية مقارنة بان اعلى النسب كانت بان الموظفين يمتلكون شهادات جامعية ان هذه الوظيفة تم اللجوء لها بعدم توفر البديل وهناك من يزيد في تكوينه الخارجي لشهادة اعلى سعيا في الترقية لعدم الرضا او التخلي عن المنصب في حين توفر البديل وينعكس على هذا الإحساس الشعور بفقدان الطاقة والإنهاك واستهلاك واستنزاف يؤدي للإحباط والوتر وعدم استطاعة الموظف القيام بالعمل كما في السابق وهذا ما جاء في فقرة السؤال 33 في ابذل جهد يؤدي إلى فقدان الحماس اتجاه المهنة حين حدوث ابط الخلفات مع الزملاء وهذا ما جاء في فقرة السؤال 34 بمستوى مرتفع وهذا ما يؤدي به عدم بذل الجهد في تحقيق التواصل مع الزملاء وتفضيل تبدل المشاعر.

جدول رقم 14 : يبين استجابات المبحوثين حول بعد تبدل المشاعر

رقم السؤال	الاسئلة	المتوسط الحسابي	مستوى التقييم
41	فقدت الالتزام الشخصي في علاقات العمل	2.6875	مرتفع
42	اشعر انني أعامل بعض زملائي بطريقة بها تبدل المشاعر	2.8254	مرتفع
43	إنني في الواقع لا أبالي بما يحدث للأخرين	2.8730	مرتفع

مرتفع	2.6406	أصبحت شخصا قاسيا وسريع الغضب منذ بدأت هذا العمل	44
مرتفع	2.7566	التقييم الكلي لبعد تبدل المشاعر (اللإنسانية)	

يتبين من خلال مخرجات الجدول رقم (14) أعلاه مستوى تقييم استجابة أفراد العينة حول بعد تبدل المشاعر (اللإنسانية) اتجاهه العام جاء مرتفعا بمتوسط حسابي عام مقدر بـ 2.75 حيث جاءت درجة تقييم فقراته منفردة بانها كلها ذات مستوى مرتفع تتراوح متوسطاتها بين (2.64-2.87).

ويتضح من هذه النتائج ان الموظفين برئاسة جامعة الجلفة يشعرون بتبدل المشاعر في عملهم بشكل مرتفع من خلال فقرات هذا البعد اكد الموظفون بانهم لا يباليون بما يحدث للآخرين ويشعرون ان تعاملهم مع زملائهم تكونت بطريقة بها تبدل في المشاعر مع افتقادهم الالتزام الشخصي في علاقات العمل وانه اصبح شخصا قاسيا وسريع الغضب منذ بدا هذا العمل وبهذا يتصف الموظف بمعاملة الآخرين داخل محيط العمل كأشياء وليسوا بشرا ، كما يظهر القسوة في التعامل وعدم مراعاة شعورهم ويشير إلى التعامل السلبي والعلاقات غير الجيدة مع الزملاء وكذلك في تقديم الخدمات للآخرين بكونها مؤسسة خدمتية وضعف أداء الخدمة لهم أو المماطلة أو الامتناع أحيانا عن أداء بعض الخدمات أو التمسك بحرفية اللوائح والأنظمة مما يعطل خدمات الآخرين ومصالحهم فيكلفهم وقتا ، كما لا ننسى أهمية روح العمل الجماعي في المصالح الإدارية بتقسيم المهام والوظائف فبزوال العمل التعاوني والانسجام به يحدث خلل في توزيع المهام والتأخر في إنجازها وعدم الإخلاص فيها ، فتبدوا المشاعر اللإنسانية اي التجرد من الصفات الشخصية تعتبر نوعا من الحاجز الداخلي بينه وبين متطلبات العمل المستمرة عليه والوضع الذي يعيشه في المنظمة التي ينتمي إليها .

ان طبيعة العلاقة التي تنشأ بين الفرد وزملائه داخل المنظمة لها دور في خلق جو من التوترات والاحتراقات الوظيفية أو جو من الانسجام والتآلف كما ان العلاقات غير

الجيدة التي لا تقوم على الاحترام المتبادل والتعاون بين الموظف وزميله تعطي مؤشرا لمناخ غير صحي يسود المنظمة مما يسبب حدوث الاحتراق الوظيفي .

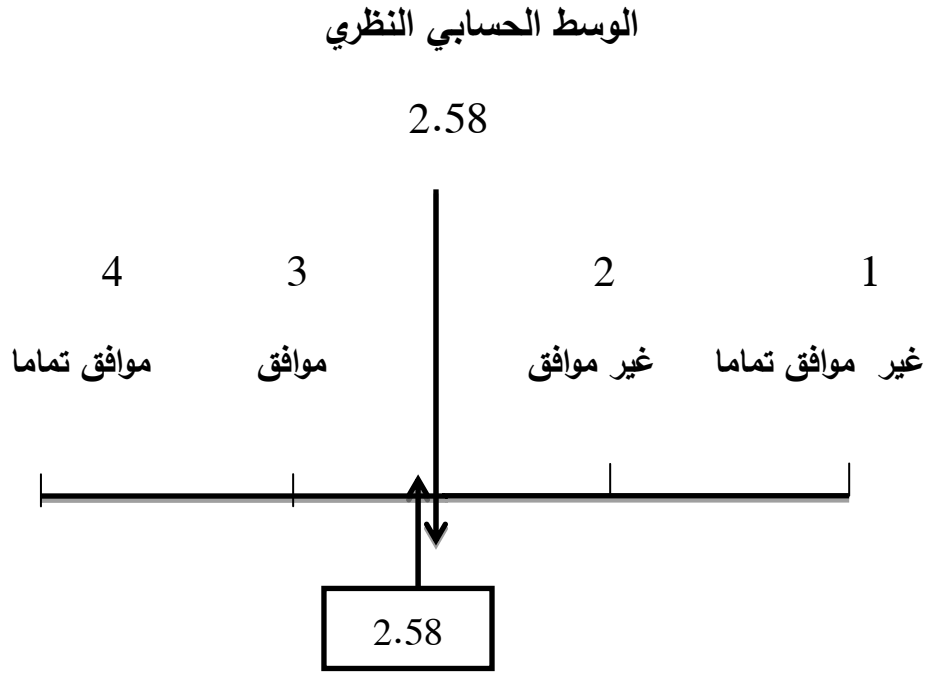
جدول رقم 15 : يبين استجابات المبحوثين حول قلة الإنجاز الشخصي

رقم السؤال	الأسئلة	المتوسط الحسابي	مستوى التقييم
37	لا اشعر بالنشاط والحيوية في أداء العمل وفضل الانزواء	2.7460	مرتفع
38	لا أتلقى التشجيع الذي استحقه من رؤسائي	2.1875	منخفض
39	اعجز عن تحقيق أي إنجازات بالرغم من محاولات المتكررة	2.6094	مرتفع
40	لا أستطيع فهم شعور العاملين معي بسهولة	2.4531	منخفض
	التقييم الكلي لبعد قلة الإنجاز الشخصي	2.5000	متوسط

يتبين لنا من خلال مخرجات الجدول رقم (12) أعلاه مستوى تقييم استجابة أفراد العينة حول بعد قلة الإنجاز الشخصي باتجاهه العام جاء متوسطا بمتوسط حسابي عام مقدر بـ :2.5 حيث جاءت درجة تقييم فقراته منفردة بين المنخفضة والمرتفعة حيث تراوحت متوسطاتها بين (2.18-2.74) فجاءت الفقرة المتعلقة بالسؤال 37 في اعلى استجابة بمتوسط حسابي بلغ 2.74 وجاء مستوى الاستجابة مرتفعا تليها الفقرة المتعلقة بالسؤال 39 بمتوسط حسابي قدره 2.60 وجاء مستوى الاستجابة مرتفعا وجاءت في المرتبة قبل الأخيرة الفقرة المتعلقة بالسؤال 40 بمتوسط حسابي قدره 2.45 وكان مستوى الاستجابة منخفضا وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة المتعلقة بالسؤال 32 بمتوسط حسابي قدره 2.18 ومستوى استجابة منخفضا .

ويتضح من هذه النتائج ان الموظفين برئاسة جامعة الجلفة يشعرون بقلّة الإنجاز الشخصي بمستوى متوسط من خلال التفاوت في مستوى التقييم في فقراته فاكد الموظفون بانهم وصلوا بالشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل ، كما انهم يفضلون الانزواء وهذا لعجزهم تحقيق أي إنجازات بالرغم من محاولاتهم فيدرك الموظف ويميز التناقض بين وضعه الحالي وبين توقعاته ورغابته الحقيقة التي لم يتم الوصول لها ، فمثلا عدم حصول الموظفين الذين يؤدون أعمالهم بجدارة على حقهم المناسب من التقدير المادي والمعنوي ، كما ان مقارنة الموظف الكفاء والمجتهد نفسه بغيره وخاصة الذين لا يقدمون شيئا يذكر ويزداد الأمر سوءا ويحز في نفوسهم عند ما يتم حصولهم على الترقيات والمكافئات والمناصب الإدارية او تقديم مزايا عينية أو إدارية لمن لا يستحقها وبنتيجة لذلك تبدأ مرحلة الإحساس لإحباط وتراجع ذلك النشاط والحيوية بالعمل لعجزه عن تحقيق كل ما كان متوقع ، كما جاء في دراسته لفئة أعوان التحكم حين مقارنة كفاءتهم ودراباتهم بأوضاع المصنع والعمال لكن دون التمتع بالمسؤولية الكاملة فهم يشعرون بانهم مسؤولين عن الانضباط في العمل إلا انهم يصرحون بافتقادهم لوسائل فرضه وان الإطارات بعيدين كل البعد على ان يقوموا باتخاذ قرارات صائبة .

ان هدم الاستقرار والتباينات في بيئة العمل وتعارضها مع الأهداف الشخصية يؤدي إلى الشعور بتقليل الإنجازات الشخصية.



مستوى الاحتراق الوظيفي العام نوعا ما متوسط يميل إلى الارتفاع

الشكل رقم 04: مستوى الاحتراق الوظيفي العام

جدول رقم (16) يبين تحليل استجابات المبحوثين حول متغير الاحتراق الوظيفي

رقم السؤال	الأسئلة	المتوسط الحسابي	مستوى التقييم
01	الإجهاد الانفعالي	2.5083	متوسط
02	تبلد المشاعر (اللإنسانية)	2.7566	مرتفع
03	قلة الإنجاز الشخصي	2.5000	متوسط
	الاتجاه العام لمتغير الاحتراق الوظيفي	2.5883	مرتفع

يتضح من معطيات الجدول أعلاه ان استجابات المبحوثين حول متغير الاحتراق الوظيفي جاءت مرتفعة وهذا بمتوسط حسابي عام مقدر بـ 2.58 حيث اختلف مستوى تقييم أبعاده وبين المتوسط والمرتفع فجاء بعد تبلد المشاعر بتقييم مرتفع بمتوسط حسابي قدره 2.75 ويليه بعد الإجهاد الانفعالي وقلة الإنجاز الشخصي بتقييم متوسط بمتوسط حسابي قدره 2.50.

يتبين لنا من هذه النتائج ان الموظفين برئاسة جامعة الجلفة يشعرون بمستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي عند أدائهم لعملهم استنادا لما جاءت به معطيات البيانات الشخصية ، التي تكون سبب في الاحتراق الوظيفي إضافة الى بيئة العمل الداخلية وهو ما يتفق مع النتيجة التي خلصت اليها دراسة (هيلن لنجراد ، 2002 م)، حين أكدت هذه الدراسة بان الاحتراق الوظيفي لا يمكن إرجاعه لسبب واحد ولكنه يحدث نتيجة لتداخل معقد للخصائص الفردية وبعض الأمور في بيئة العمل ويعد المستوى المرتفع لبعدها تبدل المشاعر الذي جاء بمستوى مرتفع لان الموظف يصبح اكثر انفعالا لدرجة ان أخطاء بسيطة من الآخرين توترهم لتأخذ بعين الاعتبار نوع الوظيفية وضغوطها خاصة مصلحة الأجور برئاسة الجامعة والتي من مهامها مسؤولية ضبط أجور جميع الطاقم العامل بالجامعة من الحارس إلى المدير وهذا بأجلها المحددة هو احد الأسباب التي تؤدي أحيانا العمل ليلا وأثناء العطل الأسبوعية لذا يكون مستوى متقدم من الاحتراق الوظيفي هو سببه تلك الضغوط وهو ما يتفق مع النتيجة التي خلصت اليها دراسة (حليلة مشتر ، 2017) بانه توجد علاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي وكذلك هناك لعبء العمل والاحتراق الوظيفي .

ان معدلات الاحتراق الوظيفي تعبر بشكل واضح على مستويات الاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة التي من شأنها ان يكون لها الأثر الواضح كذلك في أداء الموظفين ومن ثم على مردودية المؤسسة تمكنت هذه المعدلات بحسب مجموعة من العوامل الاجتماعية والمتعلقة كذلك بيئة العمل التي يتواجد بها الموظفين ، حيث تكون تلك المعدلات إيجابية بمعنى معدل احتراق وظيفي ضعيف يؤثر على الأداء ، كما قد يكون تلك المعدلات سلبية وتميل نحو الارتفاع وهذا يدل على عدم الاستقرار مما يدفعنا إلى ضرورة البحث الجدي عن العوامل المؤثرة فيه بما في ذلك الأسباب الموضوعية والمتعلقة بالتسيير الإداري ، وكذلك الأثر الذي يتركه هذا التسيير على أداء الموظفين في موضوع دراستنا وجدنا ان معدل الاحتراق الوظيفي العام في حدود 2.60 ويعتبر

معدلا مرتفعا حتى ولو انه قريبا من المتوسط ، حيث يشترط داخل المؤسسة وجود معدلا إيجابيا لضمان أداء مرتفع للعاملين ومنه ضمان مردودية عالية وهذا المعدل يعكس للأسف غياب هذه الإيجابية في بيئة العمل وهو يميل أكثر الى وصول الموظفين إلى حالة من الاستقرار وعدم الشعور بالرضا ، ومن ثم تفكيك الرابط الجمعي الذي يساهم في تكوين جماعة العمل التي تضمن الاستمرارية في العمل .

وما ينتج عن الاحتراق الوظيفي هو زيادة التسرب العاملين وكثرة القلق وحتمية العمل بالمنظمة فيسود بها الانفعال ، وسرعة الغضب وتصلب الراي وتكثر العدوانية وتبدوا على الموظفين علامات الحزن والكآبة والتعب والإحباط ، كما يتسم الموظف بعدم المرونة في التفاعل مع الآخرين وضعف العلاقات الشخصية والشك في القدرات الذاتية وفي قدرات الآخرين ويغلب على سلوكه التشاؤم ، وعدم اكرثائه بمن حوله ويتشتت التفكير ، والشروود الذهني ، ومن هذه الضغوط يؤدي به الى تناول المهدئات كما تكثر الأخطاء وتنتشر روح اللامبالاة والتخلي على الموظف وعلى المنظمة وجب الإسراع في معالجة الاحتراق الوظيفي قبل الوصول إلى المرحلة المتأخرة واعتماد السبل المختلفة للحد منه .

*** مناقشة الفرضية الأولى :** مستوى الاحتراق الوظيفي مرتفع لدى موظفي رئاسة جامعة زيان عاشور بالجلفة وفق مقياس ماسلاك للإحتراق الوظيفي (M B I) ، وجاء تقييم مستوى أبعاد متباينة بين المتوسط والمرتفع ، يعد الاحتراق الوظيفي أحد المشكلات الرئيسية في مكان العمل ، كما انه يساهم بشكل كبير في عديد المظاهر السلبية في المؤسسة ، كما ان الموظفين الذي يعانون من الاحتراق يظهرن مستوى منخفض من الثقة بالنفس والشعور بالفراغ والإحباط ، وتعتبر القيم موجها للسلوك واتجاهات الموظف داخل بيئة العمل سواء كان إيجابيا أو سلبيا لدى مختلف الفاعلين فيها ، وإن الاحتراق الوظيفي ظاهرة تتشكل بفعل تداخل مجموعة من العوامل في بيئة العمل ، يصاحبها أضرار على الموظفين والمؤسسات كل على حد سواء.

3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :

- تؤثر القيم الفردية على مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي ، تبدد المشاعر ، قلة الإنجاز الشخصي).

* عرض ومناقشة الفرضية الفرعية تؤثر القيم الفردية على مستوى الإجهاد الانفعالي لدى موظفي رئاسة الجامعة

الجدول رقم (17) :يبين دور تحقق الاستقرار الوظيفي في الشعور بعدم تحمل الوظيفة

Tableau croisé					
			الوظيفة تحقق الاستقرار		Total
			نعم	لا	
اشعر اني لا اتحمل الوظيفة	غير موافق	Effectif	6	0	6
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	12,2%	0,0%	9,4%
	غير موافق	Effectif	7	5	12
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	14,3%	33,3%	18,8%
	موافق	Effectif	23	8	31
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	46,9%	53,3%	48,4%
	موافق تماما	Effectif	13	2	15
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	26,5%	13,3%	23,4%
Total		Effectif	49	15	64
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول (17) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الذين يرون انهم يشعرون بعدم تحمل الوظيفة بنسبة 48.4 % من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة الذين لم تحقق الوظيفة لهم الاستقرار بنسبة 53.3% لتليها فئة الذين حققت الوظيفة لهم الاستقرار بنسبة 46.5%.

تؤكد النتائج عدم تحقق الاستقرار الوظيفي وبالتالي عدم استقرار اقتصادي لتنظيمي يؤدي إلى عدم الشعور بالأمان الوظيفي وعدم الرضا وعدم تحمل الوظيفة

وهذا الغياب التوافق بين توقعات وهو الفجوة بين ما يعتقد الموظف انه يستحقه وبين ما يحصل عليه فعليا إضافة إلى التوقعات والمقارنات بشأن ما يجب ان يحصل عليه مقابل ما يحقق الآخرون وعدم الشعور بالعدالة فينتج عن هذا الاستياء والشعور بالغضب والإحباط وعدم الإنصاف أو الظلم وهذا لشعوره بحرمان النسبي فيزيد التوتر الانفعالي واستنزاف لموارده وعدم القدرة على التركيز وغياب الدافعية في العمل ليصل الى مرحلة مستخدمة من مستوى الإجهاد الانفعالي .

الجدول رقم (18) يبين دور تقدير الرؤساء للجهود المبذولة في الشعور بعدم تحمل الوظيفة

Tableau croisé						
		تقدير الرؤساء للمهوذ المبذول			Total	
		كل التشجيع و التقدير	تقدير ضعيف	لا اذكر ان أحدا قام بذلك		
اشعر اني لا اتحمل الوظيفة	غير موافق	Effectif	2	0	4	6
	تماما	% dans تقدير الرؤساء للمهوذ المبذول	7,1%	0,0%	21,1%	9,4%
الوظيفة	غير موافق	Effectif	3	6	3	12
		% dans تقدير الرؤساء للمهوذ المبذول	10,7%	35,3%	15,8%	18,8%
	موافق	Effectif	16	8	7	31
		% dans تقدير الرؤساء للمهوذ المبذول	57,1%	47,1%	36,8%	48,4%
موافق تماما	Effectif	7	3	5	15	
	% dans تقدير الرؤساء للمهوذ المبذول	25,0%	17,6%	26,3%	23,4%	
Total		Effectif	28	17	19	64
		% dans تقدير الرؤساء للمهوذ المبذول	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %

من خلال نتائج الجدول (18) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الذين يرون انهم يشعرون بعدم تحمل الوظيفة بالموافقة والموافقة تماما بنسبة 71.8% من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة الذين يجدون كل التشجيع والتقدير من الرؤساء للجهود المبذولة بنسبة 82.1% لتليها فئة الذين تقديروهم ضعيف بنسبة 64.7% وباقل النسب في فئة الذين لا يذكر ان احد قام بتقديرهم بنسبة 63.1% ، يشير هذا

الحرص الزائد على إتقان العمل لحساسية المهام الموكلة بها يستدعيه المنصب خاصة أفراد العينة التابعيين للمديرية الفرعية للمالية والمحاسبة ومصحة الميزانية حتى اذا استدعى الأمر العمل في العطل الأسبوعية خاصة نهاية السنة المالية وبدائها او لتسوية مستجدات ما يترتب عن الغياب بالخصم والعطل والإنجازات ونظرا للعدد الكبير لكل من يعمل في الجامعة فيما يخص العائد المادي وهذا من الحارس للمدير ولذا فان ضغوط العمل اتجاه الالتزام وعدم التقصير لانتهاء العمل في الوقت المحدد وتسليمه يولد التقدير من طرق الرؤساء للجهود المبذولة وهذا الإدراك بعض الرؤساء حجم الضغوط على مرؤوسيهم فالتشجيع المستمر يعزز من الروح المعنوية ويخفف الضغوط ويعزز العلاقات الوظيفية فيخلق بيئة إيجابية ، أما بوجود هذا التقدير والتشجيع والشعور بعدم تحمل الوظيفة فيشير هذا لوجود عوامل وأسباب أدت إلى هذا منها ضغط العمل كون حجم العمل أو طبيعة المهام مرهقة للغاية أو عدم التوافق الشخصي فقد لا تكون الوظيفة تتناسب مع اهتمامات الموظف أو مهارته او وجود توترات مع الزملاء ، كذلك عند وجود صعوبة في تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية أو الأهداف والمتطلبات تختلف عن متطلبات الوظيفة الحالية أي الفجوة الحرمانية ، مما يؤدي هذا إلى الشعور بالتعب والإرهاق المستمر وعدم الرضا وبعدم تحمل هذه الوظيفة ويؤدي الى الضغوط النفسية وأمراض صحية وعدم الشعور بالراحة في العمل بغض النظر عن التقدير او الدعم المتاح ، ولكن بوجوده يقلل من مستوى الأعراض ومن مستوى الإجهاد الانفعالي الناجم عن العوامل السابقة .

الجدول رقم(19) يبين دور استعمال أجهزة المؤسسة بالشعور بعدم تحمل الوظيفة:

Tableau croisé					
			استعمال أجهزة المؤسسة		Total
			لأغراض المؤسسة	لأغراض شخصية أحيانا	
اشعر اني لا أتحمّل الوظيفة	غير موافق تماما	Effectif	5	1	6
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	9,8%	7,7%	9,4%
	غير موافق	Effectif	9	3	12
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	17,6%	23,1%	18,8%
	موافق	Effectif	23	8	31
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	45,1%	61,5%	48,4%
	موافق تماما	Effectif	14	1	15
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	27,5%	7,7%	23,4%
Total		Effectif	51	13	64
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول رقم (19) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الذين يرون انهم يشعرون بعدم تحمل الوظيفة بنسبة 48.4 % من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة الذين يستعملون أجهزة المؤسسة لأغراض شخصية أحيانا بنسبة 61.5% لتليها فئة الذين يستعملون الأجهزة لأغراض المؤسسة فقط بنسبة 45.1%

فالنسق القيمي العلني او الضمني له تأثير كبير على سلوكيات الفرد العامل سواء كان قائد او مرؤوس كما أن العادات والتقاليد والدين لها دور في تحقيق السلوك السوي وتوجيهه ويرجع ذلك الى العمل بالتعاليم الإسلامية كالصدق الأمانة ، ودور الأسرة والمجتمع فتوجه سلوكه التنظيمي وتعتبر كمحدد لأهدافه وسياساته بحيث تكون متوافقة

ومنسجمة مع قيمة الفردية لأنها كمفتاح لإصلاح التناقضات بين الفرد والمنظمة إذ ان اتفاق القيم او اختلافها داخل مؤسسة العمل يؤثر تأثيرا كبيرا على أداء الموظف وكفاءته ورضا عن عمله ، وان السلوك الممارس داخل المؤسسة سواء كان إيجابيا أو سلبيا هو كرد فعل للموظف وحالته اتجاه وظيفته، فالسلوك توجهه القيم الفردية للموظف فعدم احترامه لأمانة أجهزة المؤسسة تعتبر سلوك سلبى ينتج عنه التشتت وتتاثر إنجاز الأعمال المطلوبة منه عندما يتضمن قضاء وقت العمل في مهام غير متعلقة بالوظيفة وكذا تشير إلى عدم الالتزام والمسؤولية ويؤثر هذا على ثقة الإدارة في الموظف وتوتر العلاقة بينهما وحتى يؤدي إلى أجهزة المؤسسة كوسيلة للتخفيف من الضغوط النفسية او الإجهاد المرتبط بالعمل ،او وجود مشكل في التوازن بين العمل والحياة الشخصية ،فتزيد السلوكيات السلبية واللامبالاة وتوتر العلاقات في بيئة العمل ،فالعلاقات الإنسانية مهمة للعمل التعاوني وروح العمل الجماعي الذي تتطلبه الإدارة لترابط المهام وعند انعدام الثقة والمسؤولية فيؤدي هذا بالشعور بعدم تحمل الوظيفة وعدم الرضا وبالتالي يصل إلى مرحلة الاجتهاد الانفعالي .

الجدول رقم(20) يبين دور احترام الزملاء أسرار العمل في الشعور بعدم تحمل الوظيفة:

Tableau croisé					
			يحترم الزملاء أسرار العمل		Total
			نعم	لا	
اشعر اني لا اتحمل الوظيفة	غير موافق تماما	Effectif	4	1	5
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	8,3%	6,7%	7,9%
	غير موافق	Effectif	4	8	12
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	8,3%	53,3%	19,0%
	موافق	Effectif	28	3	31
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	58,3%	20,0%	49,2%
	موافق تماما	Effectif	12	3	15
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	25,0%	20,0%	23,8%
Total		Effectif	48	15	63
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول رقم (20) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الذين يرون انهم يشعرون بعدم تحمل الوظيفة بنسبة 49.2% من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة الذين يرون ان الزملاء يحترمون أسرار العمل بنسبة 58.3% لتليها فئة الذين لا يحترمون أسرار العمل بنسبة 20.0%.

تشير هذه النتائج إلى ارتباط السلوك بالأولويات التي يضعها الموظف وتكون مقياس للحكم والتقدير القيمي للأشياء والمدرجات والمعاني وأهمية ذلك الفعل عنده فتتسم بصفة التعلق ذات الترتيبي الأسمى في سلم الأولويات سواء كان ايجابيا او سلبيا فتوجهه القيم الفردية للموظف ومبادئه ، فاحترام أسرار العمل من الأولويات في سلمهم القيمي فبعد هذا التزام مهني بفض النظر عن شعورهم اتجاه الوظيفة إضافة ، لتفكيره في العواقب لإدراكه ان إفشاء أسرار العمل لان الشعور بعدم تحمل الوظيفة يشير الى البحث عن البديل والحصول عليه ، لذا فالحفاظ على السمعة المهنية مهم اذ تلعب القيم الفردية دور في السلوك الإيجابي لتحقيق الطموح والوصول إلى التطلعات التي لم تحققها الوظيفة الحالية من خلال مقارنة الموظف نفسه بالآخرين وما يستحقه وماهر موجود فعليا فيؤدي إلى الشعور بالظلم والإحباط وعدم الاستقرار إلى ضعف الانتماء والولاء ويصل إلى الإجهاد الانفعالي .

* مناقشة الفرضية الفرعية 01: من خلال ما توصلنا اليه من نتائج إتضح لنا ان للقيم الفردية أثر على مستوى الإجهاد الانفعالي بواسطة توجيهات الموظفين لأولوياتهم وتفسيرهم للأحداث والمواقف ، يؤثر على مستويات الضغط والإجهاد التي يشعرون بها ، كما تلعب القيم الفردية دورا في تعزيز او تقليل الدعم الاجتماعي داخل بيئة العمل واختيار استراتيجيات التعامل مع التحديات ، مما يؤثر بدوره على استجاباتهم نحو الضغوطات اليومية ويمكن ان يسهم في تقليل الإجهاد الانفعالي اذا ما تمكنه من توجيه قيمهم بشكل إيجابي ومؤثر .

* عرض ومناقشة الفرضية الفرعية " تؤثر القيم الفردية اثر على مستوى تبدل المشاعر لدى موظفي رئاسة الجامعة.

الجدول رقم (21) يبين دور تحقق الاستقرار الوظيفي في اللامبالاة بما يحدث للأخرين

Tableau croisé					
			الوظيفة تحقق الاستقرار		Total
			نعم	لا	
لا أبالي بما يحدث للأخرين	غير موافق تماما	Effectif	3	1	4
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	6,3%	6,7%	6,3%
	غير موافق	Effectif	10	5	15
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	20,8%	33,3%	23,8%
	موافق	Effectif	21	8	29
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	43,8%	53,3%	46,0%
	موافق تماما	Effectif	14	1	15
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	29,2%	6,7%	23,8%
Total		Effectif	48	15	63
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول (21) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الذين لا يبالون بما يحدث للأخرين بنسبة 46.0% من المجموع الكلي ، وباعلى النسب في فئة الذين لم تحقق الوظيفة لهم الاستقرار بنسبة 53.3% يليها فئة الذين حققت الوظيفة لهم الاستقرار بنسبة 43.8%.

تشير النتائج لعدم تحقق الاستقرار الوظيفي وبالتالي عدم استقرار اقتصادي وتنظيمي يؤدي إلى عدم الشعور بالأمان الوظيفي وعدم الرضا وهذا لغياب التوافق بين تطلعات الموظف والواقع الفعلي للعمل اي ما يسمى بالفجوة الحرمانية وهو الفجوة بين ما يعتقد الموظف ان يستحقه وبين ما يحصل عليه فعليا ، إضافة إلى التوقعات والمقارنات والشعور بالحرمان النسبي حاليا قد يتعدى الحدود بسبب التكنولوجيا وزيادة مستوى حجم التواصل اصبح الفرد والجماعات يقارنون انفسهم حتى بالمجموعات التي لاتعيش معهم في نفس المجتمع وبالتالي زيادة الإحساس بالحرمان النسبي

والشعور بالسلبية اتجاه العمل وزيادة القلق والإحباط والشعور بالتوتر وعدم الراحة النفسية ، فيؤثر هذا على العلاقات الشخصية والمهنية ، وضعف الروح المعنوية وفقدان الاهتمام واستنفاد الطاقة ولا يستطيع تأدية المهام والمسؤوليات وبالتالي يصل لحالة الإجهاد الانفعالي .

الجدول رقم (22) يبين دور تقدير الرؤساء للجهود المبذولة في اللامبالاة بما يحدث للأخرين .

Tableau croisé						
		تقدير الرؤساء للمجهود المبذول			Total	
		كل التشجيع و التقدير	تقدير ضعيف	لا اذكر ان أحدا قام بذلك		
لا أبالي بما يحدث للأخرين	غير موافق	Effectif	1	2	1	4
	تماما	% dans تقدير الرؤساء للمجهود المبذول	3,6%	11,8%	5,6%	6,3%
	غير موافق	Effectif	4	5	6	15
		% dans تقدير الرؤساء للمجهود المبذول	14,3%	29,4%	33,3%	23,8%
	موافق	Effectif	16	8	5	29
		% dans تقدير الرؤساء للمجهود المبذول	57,1%	47,1%	27,8%	46,0%
	موافق تماما	Effectif	7	2	6	15
		% dans تقدير الرؤساء للمجهود المبذول	25,0%	11,8%	33,3%	23,8%
Total		Effectif	28	17	18	63
		% dans تقدير الرؤساء للمجهود المبذول	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول رقم (22) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الذين لا يبالون بما يحدث للأخرين بنسبة 46.0% من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة الذين يجدون كل التشجيع والتقدير مع الرؤساء بنسبة 47.1% وبأقل النسب في فئة الذين لا يذكرون ان أحدا أقام بتقديرهم بنسبة 27.8%.

يعتبر التشجيع والتقدير نتيجة لإتقان العمل والجهد المبذول وتسليم الأعمال في أجالها المحددة وحرص الموظف ناتج عن حساسية المسؤولية الموكلة له بما يستدعيه

نوع المنصب خاصة ما لوحظ عند الموظفين التابعين لمصلحة الأجور، وحيث انه يستدعي الأمر أحيانا العمل في العطل الأسبوعية لضغوط العمل وتسليم الأجور في أجالها المحددة دون أخطاء ودون تأجيل لمستحقها ، فكان هناك تشجيع وتقدير من طرف بعض الرؤساء لإدراكهم حجم الضغوط على مرؤوسيهم لتخفيف تلك الضغوط ورفع الروح المعنوية ، فبذل الجهد المضاعف لضغوط العمل عندما يفوق إمكانية التحمل ينتج عنه بمرور الوقت معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر وينصف الموظف بالقسوة والتشاؤم، وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم لزملاء العمل ، كما يتسم بعدم اللامبالاة لما يحدث للأخرين وسلوكه السلبي اتجاههم ليصل به إلى التبلد بالمشاعر.

الجدول رقم (23) يبين دور استعمال أجهزة المؤسسة في اللامبالاة بما يحدث للأخرين

Tableau croisé					
		استعمال أجهزة المؤسسة		Total	
		لأغراض المؤسسة	لأغراض شخصية أحيانا		
لا أبالي بما يحدث للأخرين	غير موافق تماما	Effectif	3	1	4
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	5,9%	8,3%	6,3%
	غير موافق	Effectif	12	3	15
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	23,5%	25,0%	23,8%
	موافق	Effectif	24	5	29
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	47,1%	41,7%	46,0%
	موافق تماما	Effectif	12	3	15
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	23,5%	25,0%	23,8%
Total		Effectif	51	12	63
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول (23) يظهر ان الاتجاه العام في فئة الموافقين والموافقون تماما على فكرة لا أبالي لما يحدث للأخرين بنسبة 71% من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة الذين يستعملون أجهزة المؤسسة لأغراضها فقط بنسبة 70.6% يليها فئة الذين يستعملون أجهزة المؤسسة لأغراض الشخصية أحيانا بنسبة 66.7%

تظهر نتيجة توجيهها للسلوك حيال ما هو خطأ وما هو صح وهي تنتج عن مكتسباته القبلية من الأسرة والمجتمع والدين فتوجه سلوكه التنظيمي وتعتبر لتفادي التناقضات بين الموظف ومؤسسته وإتقان القيم أو اختلافها داخل المؤسسة يؤثر تأثيرا كبيرا على أداء الموظف وكفاءته ومدى رضاه وتحقق استقراره لينعكس هذا على شعوره وتعامله مع الزملاء ومن خلال نتائج نسب الفئتين يسير لعدد وجود الرقابة لذا تزيد السلوكيات السلبية لينتج صراع قيمي فالقيم الفردية هو جهة السلوك سواء كان إيجابيا أو سلبيا وعند تفشي السلوك السلبي لعدم الرقابة يؤدي إلى الاختلافات والنزاعات بين الموظفين ليصل إلى النزاع فينتج عنه عدم الانسجام في العمل الجماعي لما يتطلبه العمل الإداري ويستلزمه فينتج عدم الثقة واللامبالاة وعدم النزاهة والأمانة وبسبب هذا السلوك التي توجهها القيم الأخلاقية والمبادئ والمعايير ينتج عنها اختلال في علاقات العمل الداخلية يؤدي إلى اللامبالاة بما يحدث للأخرين وبالتالي الشعور بتبلد المشاعر.

الجدول رقم (24) يبين دور احترام الزملاء أسرار العمل في اللامبالاة بما يحدث للأخرين

Tableau croisé					
			يحترم الزملاء أسرار العمل		Total
			نعم	لا	
لا أبالي بما يحدث للأخرين	غير موافق تماما	Effectif	1	2	3
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	2,1%	13,3%	4,8%
	غير موافق	Effectif	12	3	15
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	25,5%	20,0%	24,2%
	موافق	Effectif	23	6	29
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	48,9%	40,0%	46,8%
	موافق تماما	Effectif	11	4	15
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	23,4%	26,7%	24,2%
Total		Effectif	47	15	62
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول رقم (24) يظهران الاتجاه العام في فئة الموافقون والموافقون تماما على فكرة لا أبالي بما يحدث للأخرين بنسبة 71% من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة الذين يرون ان الزملاء يحتمون أسرار العمل بنسبة 72.3% لتأييدها فئة الأخرين يرون ان الزملاء لا يحترمون أسرار العمل بنسبة 66.7% .

تشير هذه النتائج إلى ارتباط السلوك بالأولويات التي يضعها الموظف وتكون مقياس للحكم والتقدير القيمي للأشياء والمدرجات والمعاني واهميه ذلك الفعل عنده ، والسلوك سواء كان إيجابيا أو سلبيا فتوجهه القيم الفردية للموظف ومبادئه فاحترام أسرار العمل من الأولويات في سلمهم القيمي تنتج عنه ضمير مهني ، ولاختلاف توجهات الفئتين ونسبهم المرتفعة يشير إلى بيئة عمل بها اختلاف قيمي لينتج عنه اختلاف للسلوكيات فهذا يؤدي إلى عدم الثقة بين الموظفين أو اتجاه المؤسسة لعدم احترام الأسرار وعدم اللامبالاة بمواقف هذا اتجاه المؤسسة أو اتجاه الزملاء لذا تتدهور علاقات العمل والعلاقات الإنسانية فتزيد الصراعات والضغط النفسية والمهنية لقلة التفاعل مع الأخرين وفقد الاهتمام والشعور بالإرهاق والضجر والإحباط فينتج عنه اللامبالاة بما يحدث للأخرين لتباعد المشاعر .

* مناقشة الفرضية الفرعية 02: من خلال ما توصلنا اليه من نتائج إتضح لنا ان للقيم الفردية أثر على مستوى تباعد المشاعر ، فالقيم الفردية تلعب دورا مهما في تحديد مستوى الشعور بالتباعد (اللامبالاة العاطفية) لدى الموظفين ، فقد ينشأ تباعد المشاعر نتيجة للضغوط المستمرة والتعرض المفرط للمواقف الصعبة ، فالقيم الفردية توجه سلوك الموظف سواء إيجابا او سلبا للتحدي أو مواجهة المواقف والضغط اليومية فارتف أو تخفض من مستوى الشعور بتباعد المشاعر .

* عرض ومناقشة الفرضية الفرعية " تؤثر القيم الفردية على مستوى قلة الإنجاز الشخصي لدى موظفي رئاسة الجامعة .

الجدول رقم (25) : يبين دور وتحقيق الاستقرار الوظيفي في عدم الشعور بالنشاط والحيوية في أداء العمل والميل للإنزواء

Tableau croisé					
			الوظيفة تحقق الاستقرار		Total
			نعم	لا	
لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل للإنزواء	غير موافق تماما	Effectif	8	1	9
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	16,7%	6,7%	14,3%
	غير موافق	Effectif	10	3	13
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	20,8%	20,0%	20,6%
	موافق	Effectif	15	11	26
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	31,3%	73,3%	41,3%
	موافق تماما	Effectif	15	0	15
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	31,3%	0,0%	23,8%
Total		Effectif	48	15	63
		% dans الوظيفة تحقق الاستقرار	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول (25) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الموافقون والموافقون تماما على فكرة عدم الشعور بالنشاط والحيوية في أداء عملي والميل للإنزواء بنسبة 65.1% من المجموع الكلي ،وبأعلى النسب في فئة الذين لم تحقق الوظيفة لهم الاستقرار بنسبة 73.3% لتليها فئة الذين حققت الوظيفة لهم الاستقرار بنسبة 62.6%.

تؤكد النتائج عدم تحقق الاستقرار الوظيفي وبالتالي عدم استقرار اقتصادي وتنظيمي ينتج عنه الشعور بعدم الأمان الوظيفي وعدم الرضا وهذا لغياب التوافق بين توقعات وتطلعات الموظف والواقع الفعلي للعمل أي ما يسمى بالجوة الحرمانية وهو الفجوة بين ما يعتقد الموظف انه يستحقه ،وبين ما يحصل عليه فعليا إضافة الى التوقعات والمقارنات بشأن ما يجب ان يحصل عليه مقابل ما يحقق الآخرون وعدم الشعور بالعدالة فينتج عن هذا الاستياء والشعور بالغضب وفقدان الالتزام الشخصي في

علاقات العمل لانتقاد الدعم الاجتماعي مع الزملاء أو الإدارة تحقيقا للضغوط أو التعرض للحوافز السلبية في المؤسسة كوقوع الضغوطات ، فيؤثر على الموظف نحو تقويمه لنفسه تقويما سلبيا وشعوره بالفشل ، وتدني إحساسه بالكفاءة في العمل والنجاز الناتج لأعماله او تفاعله مع الآخرين لذا لا يشعر بالنشاط والحيوية في أداء العمل وبميل للانزواء مما ينتج عنه قلة وتدني الإنجاز الشخصي .

الجدول رقم (26) يبين دور تقدير الرؤساء للجهود المبذولة في الشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للانزواء.

Tableau croisé						
		تقدير الرؤساء للجهود المبذولة			Total	
		كل التشجيع و التقدير	تقدير ضعيف	لا اذكر ان أحدا قام بذلك		
لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل للانزواء	غير موافق	Effectif	1	2	6	9
	تماما موافق	% dans تقدير الرؤساء للجهود المبذولة	3,7%	11,8%	31,6%	14,3%
لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل للانزواء	غير موافق	Effectif	5	6	2	13
	تماما موافق	% dans تقدير الرؤساء للجهود المبذولة	18,5%	35,3%	10,5%	20,6%
	موافق	Effectif	13	8	5	26
		% dans تقدير الرؤساء للجهود المبذولة	48,1%	47,1%	26,3%	41,3%
	تماما موافق	Effectif	8	1	6	15
		% dans تقدير الرؤساء للجهود المبذولة	29,6%	5,9%	31,6%	23,8%
Total		Effectif	27	17	19	63
		% dans تقدير الرؤساء للجهود المبذولة	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول (26) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الموافقين والموافقين تمام على فكرة عدم الشعور بالنشاط والحيوية في أداء عملي والميل للانزواء بنسبة 65.1% من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة الذين يجدون كل التقدير والتشجيع من طرف الرؤساء للجهود المبذولة بنسبة 77.7% لتليها فئة الذين لا اذكر

ان احد قام بتقدير الجهود بنسبة 57.9% وباقل النسب في فئة الذين تقديرهم ضعيف من طرف الرؤساء للجهود المبذولة بـ 53%.

تشير نتائج الجدول ان الفئة التي تجد كل التشجيع والتقدير كان هذا نتيجة لا تقان العمل والجهود المبذول وتسليم الأعمال في أجالها المحددة لاحترامهم مسؤوليات الأعمال وترابط وتكامل المهام الإدارية ومتطلبات العمل الجماعي لعدم تعطيل سير العمل الجيد مهما كانت الضغوط وعلى حساب أيام راحة الموظف وطاقته وان تطلب الأمر ، وباستمرار هذا الوضع يشعر الموظف بالفشل ، وان العلاقات الإنسانية والتواصل الفعال بين الموظفين والإدارة له الدور الكبير ، فضعفها يساعد في عدم تفهم الأهداف والتحديات بشكل افضل وثقل الثقة والاحترام يزيد مستوى التوترات داخل بيئة العمل فيرفع مستوى عدم الرضا في الأداء والميل للانزواء مما ينتج عنه قلة الإنجاز الشخصي.

الجدول رقم (27) يبين دور استعمال أجهزة المؤسسة في الشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للانزواء

Tableau croisé					
		استعمال أجهزة المؤسسة		Total	
		لأغراض المؤسسة	لأغراض شخصية أحيانا		
لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل للانزواء	غير موافق	Effectif	7	2	9
	تماما	% dans استعمال أجهزة المؤسسة	14,0%	15,4%	14,3%
	غير موافق	Effectif	9	4	13
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	18,0%	30,8%	20,6%
	موافق	Effectif	22	4	26
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	44,0%	30,8%	41,3%
موافق	تماما	Effectif	12	3	15
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	24,0%	23,1%	23,8%
Total		Effectif	50	13	63
		% dans استعمال أجهزة المؤسسة	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال الجدول (27) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الموافقون والموافقون تماما على فكرة عدم الشعور بالحيوية والنشاط في أداء العمل والميل للانزواء بنسبة 65.1%. من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة أجهزة المؤسسة لأغراض المؤسسة فقط بنسبة 68%. لتليها فئة الذين يستعملون أجهزة المؤسسة لأغراض شخصية أحيانا بنسبة 53.9%.

فالنسق القيمي العنلي او الضمني له تاثير كبير على سلوكيات الفرد العامل سواء كان قائد او مرؤوس كما ان العادات والتقاليد والدين لها دور في تحقيق السلوك وتوجيهه ويرجع ذلك إلى العمل بتعاليم الإسلامية كالصدق ، الأمانة ، النزاهة ، ودور الأسرة والمجتمع فتوجه سلوكه التنظيمي وتعتبر كمحدد لأهدافه وسياساته بحيث تكون متوافقة ومنسجمة مع قيمة الفردية لأنها كمفتاح لا صلاح التناقضات بين الفرد والمنظمة ، اذ ان اتفاق القيم واختلافها داخل مؤسسة العمل يؤثر تأثيرا كبيرا على أداء الموظف وكفاءته ورضاه عن عمله ، فالسلوك السلبي داخل المؤسسة واختلاف القيم الفردية حسب ترتيب الأولويات في السلم القيمي ينتج عنه اختلافات في الآراء وتختلف معاملة الزملاء فتتوتر علاقات العمل الإدارية إضافة إلى العلاقات الإنسانية في بيئة العمل ، فهي تتطلب العمل التعاوني وروح العمل الجماعي لترابط المهام الإدارية وكذلك خصائص المجتمع في علاقته الاجتماعية واي خلل يؤدي انعدام الثقة والمسؤولية وعدم الالتزام بالقوانين فتنتج نزاعات وصراعات وزيادة المقارنة الداخلية ، فالموظف يستند على مدركاته لذاته ومحيطه وللظروف الخارجية فيضعف شعوره بالانتماء والولاء مما يؤدي للشعور بعدم النشاط والحيوية في الأداء والميل للانزواء فينتج عنه قلة الإنجاز الشخصي .

الجدول رقم (28) : يبين دور احترام الزملاء لأسرار العمل في الشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للإنزواء.

Tableau croisé						
			يحترم الزملاء اسرار العمل		Total	
			نعم	لا		
لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل للانزواء	غير موافق تماما	Effectif	8	1	9	
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	17,0%	6,7%	14,5%	
	غير موافق	Effectif	8	5	13	
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	17,0%	33,3%	21,0%	
	موافق	Effectif	18	7	25	
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	38,3%	46,7%	40,3%	
	موافق تماما	Effectif	13	2	15	
		% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	27,7%	13,3%	24,2%	
	Total		Effectif	47	15	62
			% dans يحترم الزملاء أسرار العمل	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول (28) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الموافقون والموافقون تماما على فكرة عدم الشعور بالحيوية والنشاط في أداء العمل والميل للانزواء بنسبة 64.5 من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة الذين يرون ان الزملاء يحترمون أسرار العمل بنسبة 66% لتليها فئة الذين لا يحترمون أسرار العمل بنسبة 60%.

تشير هذه النتائج إلى ارتباط السلوك بالأولويات التي يضعها الموظف وتكون مقياس للحكم والتقدير القيمي للأشياء والمدرجات والمعاني واهميه ذلك الفعل عنده ، والسلوك سواء كان إيجابيا او سلبيا فتوجهه القيم الفردية للموظف ومبادئه فاحترام اسرار العمل من الأولويات في سلمهم القيمي نتج عنه ضمير مهني قيمي نتج عنه اختلاف للسلوكيات فهذا يؤدي إلى عدم الثقة بين الموظفين أو اتجاه المؤسسة لعدم

احترام السلوكيات فهذا يؤدي إلى عدم الثقة بين الموظفين أو اتجاه المؤسسة لعدم احترام الأسرار وعدم اللامبالاة بعوائق هذا اتجاه المؤسسة أو اتجاه الزملاء لذا تتدهور علاقات العمل والعلاقات الإنسانية فتزيد الصراعات والضغط النفسية والمهنية لقلة التفاعل مع الآخرين ويزيد تقويم الذات تقويماً سلبياً فيشعر الموظف بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للانزواء فيؤدي إلى ضعف الانتماء والولاء وبالتالي قلة وتدني الإنجاز الشخصي.

* **مناقشة الفرضية الفرعية 03:** من خلال ما توصلنا إليه من نتائج اتضح لنا ان للقيم الفردية أثر على مستوى قلة الإنجاز الشخصي ، فالقيم الفردية تحدد الوصول لتحقيق الأهداف بتوجيه السلوك سواء كان إيجابياً او سلبياً وتؤثر على كيفية تقييم الموظف لإنجازاته الشخصية مما يؤثر بشكل كبير على الشعور بقلة الإنجاز الشخصي اذ لم تلب تلك الإنجازات والتوقعات المرتبطة بالقيم .

مناقشة الفرضية الثانية :

للقيم الفردية اثر على مستوى الاحتراق الوظيفي بابعاده الثلاثة فكلما زادت القيم الفردية الإيجابية في العمل قل مستوى الاحتراق الوظيفي اما اذا زاد القيم الفردية السلبية في العمل زاد مستوى الاحتراق الوظيفي .

- التباين الكبير بين القيم الفردية للموظف والقيم المتبناة في العمل تؤدي إلى الشعور بعدم الارتياح والتوتر مما يؤثر على أدائه ورضاه الوظيفي فعدم التوافق مع القيم العامة للمؤسسة او مع زملائه في العمل يزيد من التوتر والصراعات الداخلية فيؤدي الى عدم الاستقرار الوظيفي ليصل إلى مستوى عال من الاحتراق الوظيفي.

- القيم الفكرية تلعب دوراً مهماً في توجيه السلوك في كيفية استراتيجيات التعامل مع التحديات والضغط في العمل ، وهو ما يتفق مع النتيجة التي خلصت إليها دراسة (سماهر مسلم عباد ابو مسعود ، 2010) حين أكدت وجود علاقة طردية بين انعدام

العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم ، وكذلك دراسة (الكحلوت 2017) حين أكدت على وجود علاقة طردية بين صراع القيم وأبعاد الاحتراق الوظيفي .
- القيم الفردية توجه سلوك الموظفين سواء في العلاقات الإدارية او في العلاقات الإنسانية فتمثل عاملا مهما لتكوين بيئة عمل وتعزو او تقلل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين .

وهو ما اتفق مع النتيجة التي خلصت اليها دراسة (رضا بوغرزة واخرون 2020) أكدت ان بيئة العمل الداخلية الدور في الحد من الاحتراق الوظيفي ،¹ وكذلك دراسة (حكيمة مصباحي 2017) أكدت نتائجها بوجود علاقة عكسية بين علاقات العمل والاحتراق الوظيفي.²

- الفجوة بين توقعات وتطلعات الموظف والواقع المهني بين ما يستحقه وبين ما يحصل عليه فيساهم في الشعور بعدم الرضا وزيادة الاحباط مما يؤدي الى الاحتراق الوظيفي

¹ رضا بوغرزة واخرون ، "دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية)" ، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية ، المجلد 7 ، العدد 02 ، الجزائر ، 2022 .

² حكيمة مصباحي ، مرجع سابق .

4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

" تتأثر القيم الإدارية على مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي ، تبدل المشاعر، قلة الإنجاز الشخصي) .

* عرض ومناقشة الفرضية الفرعية 1 " تؤثر القيم الإدارية على مستوى الإجهاد الانفعالي لدى موظفي رئاسة الجامعة.

الجدول رقم (29) يبين التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة في الشعور بعدم تحمل الوظيفة

Tableau croisé					
			التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة		Total
			لا ارى انهم يلتزمون بها	يلتزم بها الموظفون و يعملون بها	
اشعر اني لا أتحمّل الوظيفة	غير موافق تماما	Effectif	4	2	6
		dans %التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة	9,3%	9,5%	9,4%
	غير موافق	Effectif	4	8	12
		dans %التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة	9,3%	38,1%	18,8%
	موافق	Effectif	24	7	31
		dans %التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة	55,8%	33,3%	48,4%
	موافق تماما	Effectif	11	4	15
		dans %التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة	25,6%	19,0%	23,4%
Total		Effectif	43	21	64
		dans %التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول (29) يظهر لنا أن الاتجاه العام موجود في فئة الموافقين والموافقين تماما على فكرة أنهم يشعرون بعدم تحمل الوظيفة بنسبة 71.8%. من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة الذين يلتزم الموظفون بالقوانين داخل المؤسسة بنسبة 81.4%. لتليها نسبة الذين لا يلتزمون بالقوانين بنسبة 52.3%.

تشير نتائج الجدول لاحترام وتطبيق القوانين الداخلية للمؤسسة دليل على وعي الموظفين ونضجهم فكريا والتزامهم للقيم الإدارية ، فالقواعد واللوائح يجب على الموظف

إتباعها ، وتطبق بشكل عادل ومتساوي على الجميع ، كما أن دور القيادة الإدارية في تعزيز ثقافة الامتثال والنزاهة لا يمكن أن يهمل فيكون لديها تأثير كبير على سلوك الموظفين والالتزام بالقوانين يعكس مدى التقدير للمسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة ويساهم في بناء بيئة عمل مستقرة ، أما عند تطبيق القوانين واللوائح بشكل غير عادل وغير متساوي على الجميع اي بتحيز وانحياز او في عمليات اتخاذ القرارات وإدارة العقوبات تلعب دورا هاما في عدم العدالة والشفافية وهي عوامل تؤدي إلى تقليل مستوى الالتزام والشعور بالقلق والتوتر وعدم تحمل الوظيفة ، للتوقعات والمقارنات بشأن ما يجب ان يحصل عليه مقابل ما يحقق الآخريين وعدم الشعور بالعدالة فيؤدي الى الحرمان النسبي ، فيزيد التسرب الوظيفي وتضعف الروح المعنوية ويفقد الاهتمام وتستنفذ طاقته ليصل للإجهاد الانفعالي.

الجدول رقم (30) يبين دور السلوك الممارس عند غياب الزميل في الشعور بعدم تحمل الوظيفة .

Tableau croisé						
		عند غياب زميلك عن العمل			Total	
		أغطي مكانه	ابلق الرئيس	لا أغطي مكانه		
اشعر أنني لا أتحمّل الوظيفة	غير موافق تماما	Effectif	3	2	1	6
		% dans عند غياب زميلك عن العمل	7,9%	11,8%	11,1%	9,4%
	غير موافق	Effectif	6	3	3	12
		% dans عند غياب زميلك عن العمل	15,8%	17,6%	33,3%	18,8%
	موافق	Effectif	19	7	5	31
		% dans عند غياب زميلك عن العمل	50,0%	41,2%	55,6%	48,4%
	موافق تماما	Effectif	10	5	0	15
		% dans عند غياب زميلك عن العمل	26,3%	29,4%	0,0%	23,4%
Total		Effectif	38	17	9	64
		% dans عند غياب زميلك عن العمل	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول رقم (30) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الموافقون والموافقون تماما على فكرة أنهم يشعرون بعدم تحمل الوظيفة بنسبة 71.8 % . من المجموع الكلي وبأعلى النسب في فئة عند غياب الزميل عن العمل أغطي مكانه بنسبة 76.3% . لتليها فئة الذين لا أغطي مكان الزميل عند غيابه بنسبة 55.6% .

تشير نتائج بأعلى النسب بتغطية مكان زميلي بعد غيابه عن العمل فهذا السلوك له عدة تأثيرات على بيئة العمل وأداء الفريق ، فعند غياب موظف ما غالبا ما يتطلب الأمر من الآخرين تغطية مهامه فيؤدي إلى عدة آثار سلبية منها زيادة العبء على الزملاء فيجدون أنفسهم مضطرين لتحمل مهام إضافية مما يزيد من حجم العمل الملقى على عاتقهم ويؤدي إلى ضغط إضافي وهذه التغطية ينجم عنها تأثيرات في إكمال المهام فيشعر الموظفون بالإحباط وعدم الرضا اذا كانوا مضطرين دائما لتغطية غياب زملائهم وخاصة في توزيع المهام الإدارية يلزم العمل كفريق، أما في حين دور الموظف الغائب وعمله لا يستطيع تغطية زملائه فهنا تأخر المهام واختلاف الانسجام مما يؤثر سلبا على روح الفريق والمعنويات ويؤثر عبء العمل على التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية للموظفين مما ينتج عنه إجهاد للموظفين على حساب طاقاتهم وقدراتهم فهذه الضغوط المستمرة تؤدي الى الأخطاء للشعور بالتعب وعدم القدرة على التركيز فيؤدي الى زيادة في حالة الإجازات المرضية إضافة للتوترات وعدم الراحة النفسية ويؤثر على الأداء اليومي وكذلك على العلاقات الشخصية والمهنية لضعف الروح المعنوية فيضعف الانتماء والولاء ويزيد الشعور بعدم تحمل الوظيفة لتحقيق أهدافه وما يعتقد انه يستحقه وبين ما يحصل عليه فعليا لذا يصل لمرحلة الإجهاد الانفعالي.

الجدول رقم (31) يبين دور الحضور في الوقت لمكان العمل في الشعور بعدم تحمل الوظيفة

Tableau croisé						
		الحضور في الوقت إلى مكان العمل			Total	
		دائماً في الوقت	أحياناً أكون في الوقت	لا احضر في الوقت		
اشعر اني لا أتحمّل الوظيفة	غير موافق تماماً	Effectif	5	1	0	6
		% dans الحضور في الوقت إلى مكان العمل	15,6%	3,8%	0,0%	9,4%
	غير موافق	Effectif	2	9	1	12
		% dans الحضور في الوقت إلى مكان العمل	6,3%	34,6%	16,7%	18,8%
	موافق	Effectif	18	9	4	31
		% dans الحضور في الوقت إلى مكان العمل	56,3%	34,6%	66,7%	48,4%
	موافق تماماً	Effectif	7	7	1	15
		% dans الحضور في الوقت إلى مكان العمل	21,9%	26,9%	16,7%	23,4%
	Total	Effectif	32	26	6	64
		% dans الحضور في الوقت إلى مكان العمل	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %

من خلال نتائج الجدول (31) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الموافقين والموافقين تماماً على فكرة انهم يشعرون بعدم تحمل الوظيفة بنسبة 71.8%. من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة لا أحضر في الوقت إلى مكان العمل بـ 83.4%. لتليها فئة الذين احضر في الوقت دائماً إلى مكان العمل بنسبة 78.2%. وبأقل النسب في فئة الذين احضر في الوقت أحياناً إلى مكان العمل بنسبة 61.5%.

تشير هذه النتائج وبالرجوع إلى نتائج البيانات الشخصية بالنسبة لمكان إقامة الموظف كانت النتائج بان اغلب الموظفين مكان أقامتهم بعيد عن مقر العمل فيعتبر هذا احد

الأسباب الخارجية لعد الحضور في في الوقت للعمل لعدم توفر مواصلات خاصة بالعمال وهناك عوامل وأسباب داخلية منها ما بينته نتائج الجدول السابق القيام بمهام الزميل الغائب فان ضغوط العمل والإحساس بالإجهاد والقلق والإحباط وتدهور العلاقات المهنية يشير أن بيئة العمل المتوترة وغير المريحة تؤثر سلبا على الموظف فينجم عنها التسرب الوظيفي والدوران والتأخر ، وقد يكون مؤشرا على عدم الرضا عن الوظيفة او شعوره بالتجاهل وعدم التقدير أو فقدان الثقة من قبل الزملاء ، مما يجعل من الصعب العمل بفعالية كفريق استنادا إلى شعورهم بالحرمان النسبي فيؤثر هذا على الأداء وانجاز مهامه في الوقت المحدد مما يؤدي إلى تراكم العمل والشعور بالعجز والتوتر فيشير لعدم تحمل الوظيفة ، وعدم تحقق الاستقرار الوظيفي والسعي إلى التغيير للظروف التي يعتبرونها غير عادلة وليس بإمكانهم الاحتجاج او تغيير الواقع الفعلي للعمل لذا يؤدي للشعور بالاستياء والغضب والتوترات والإحباط لذا يصل لمرحلة الإجهاد الانفعالي.

الجدول رقم (32) يبين دور التغيب عن العمل في الشعور بعدم تحمل الوظيفة .

Tableau croisé						
		تغيب عن العمل			Total	
		لم أتغيب يوما	أتغيب أحيانا	5,00		
اشعر إنني لا أتحمّل الوظيفة	غير موافق تماما	Effectif	1	5	0	6
		% dans	5,6%	11,1%	0,0%	9,4%
	غير موافق	Effectif	3	9	0	12
		% dans	16,7%	20,0%	0,0%	18,8%
	موافق	Effectif	8	22	1	31
		% dans	44,4%	48,9%	100,0%	48,4%
	موافق تماما	Effectif	6	9	0	15
		% dans	33,3%	20,0%	0,0%	23,4%
Total		Effectif	18	45	1	64
		% dans	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول (32) يظهر أن الاتجاه العام موجود في فئة الذين يرون أنهم يشعرون بعدم تحمل الوظيفة بنسبة 48.4%. من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة أتغيب أحيانا عن العمل بنسبة 48.9%. لتليها فئة الذين لم التغيب يوما عن العمل بنسبة 44.4%.

يشير التغيب أحيانا عن العمل إضافة إلى نتائج الجدول رقم (31) لا احضر في الوقت المحدد للعمل بغض النظر عن العوامل والأسباب فتؤدي لعدم استقرار وظيفي فيزيد معدل دوران التأخر والتغيب على عدم الرضا عن الوظيفة أو بيئة العمل وقد يعاني من ضغط عمل زائد أو نقص في التحفيز أو مشاكل في التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية مما يدفع إلى التغيب لعدم تحمل الضغوط أو لعدم وجود عدالة في تطبيق القوانين واللوائح فيشعر الموظف بالإجهاد الانفعالي والضغوط النفسية والسعي للبحث عن أفضل بيئة عمل مريحة تحقق أهدافه وتطلعاته بما يتضمنه من مؤشرات تشمل كافة حاجياته وكل القيم التي يعتبرها ضرورية ويتوقع الوصول إليها .

مناقشة الفرضية الفرعية 01: من خلال ما توصلنا إليه من نتائج اتضح لنا ان للقيم الإدارية أثر على مستوى الإجهاد الانفعالي.

- الغياب والتأخير مؤشران على مستويات الإرهاق والإجهاد التي وصل إليها الموظف اما لعدم تحقق الرضا عن الوظيفة او على بيئة العمل .
- القيم الإدارية الضعيفة أو غير الواضحة تؤدي إلى زيادة الإحباط والتوتر بين الموظفين ويزيد الشعور بعدم العدالة والظلم في تطبيق القوانين سواء العقاب او التحفيز او التقدير تؤدي بالموظف بكونه اكثر عرضة للإرهاق والإجهاد الانفعالي.
- القيم الإدارية طبيعة وجودة البيئة العملية ويمكن ان تسهم القيم السلبية او الضاغطة في زيادة مستويات الإجهاد بين الموظفين
- افتقار الشفافية والعدالة في اتخاذ القرارات يزيد من الشعور بالإحباط والاستياء بين الموظفين مما يؤدي الى الإجهاد الانفعالي

* عرض ومناقشة الفرضية الفرعية 2 " تؤثر القيم الإدارية على مستوى تبدل المشاعر لدى موظفي رئاسة الجامعة.

الجدول رقم (34) يبين دور التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة في اللامبالاة بما يحدث للآخرين

Tableau croisé					
		التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة		Total	
		يلتزم بها الموظفون و يعملون بها	لا أرى انهم يلتزمون بها		
لا أباي بما يحدث للآخرين	غير موافق تماما	Effectif	2	2	4
		% dans التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة	4,8%	9,5%	6,3%
	غير موافق	Effectif	8	7	15
		% dans التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة	19,0%	33,3%	23,8%
	موافق	Effectif	20	9	29
		% dans التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة	47,6%	42,9%	46,0%
	موافق تماما	Effectif	12	3	15
		% dans التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة	28,6%	14,3%	23,8%
Total		Effectif	42	21	63
		% dans التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول (34) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الموافقون والموافقون تماما على فكرة لا أباي بما يحدث للآخرين بنسبة 69.8%. من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة يلتزم الموظفون بالقوانين داخل المؤسسة بـ 76.2%. لتليها فئة الذين لا أرى ان الموظفون يلتزمون بالقوانين بنسبة 57.2%. تشير نتائج الجدول لاحترام وتطبيق القوانين الداخلية للمؤسسة دليل على ان الموظفين يلتزمون للقيم الإدارية ، فالقواعد واللوائح يجب على الموظف اتباعها ، وتطبق بشكل

عادل ومتساوي على الجميع ، كما ان دور القيادة الإدارية في تعزيز ثقافة الامتثال والنزاهة لا يمكن ان يهمل فيكون لديها تاثير كبير على سلوك الموظفين والالتزام بالقوانين يعكس مدى التقدير للمسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة ويساهم في بناء بيئة عمل مستقرة ، أما المسؤولية الاجتماعية داخل المؤسسة ويساهم في بناء بيئة عمل مستقرة ، أما عند وجود تباين في تطبيق القوانين كما جاء في نتائج الجدول بين الملتزم وغير الملتزم يشير إلى بيئة عمل غير مستقرة فتؤدي إلى النزاعات والشعور باللامبالاة .

وعدم وجود عامل الرقابة وتطبيق القوانين واللوائح بشكل غير عادل وغير متساوي على الجميع أي بتحيز وانحياز او في عمليات اتخاذ القرارات وإدارة العقوبات تلعب دورا هاما في عدم العدالة والشفافية وهي عوامل تؤدي إلى تقليل مستوى الالتزام والشعور بالقلق وفقدان الاهتمام في العلاقات الاجتماعية والشعور بالإرهاق للتوقعات والمقارنات بشأن ما يجب ان يحصل عليه مقابل ما يحققه الآخرون وعدم الشعور بالعدالة فيؤدي الى الحرمان النسبي ، فتزيد التسرب الوظيفي وتضعف الروح المعنوية ويفقد الاهتمام ويضعف الانتماء والولاء لتبذل مشاعره.

الجدول رقم (34) يبين دور السلوك الممارس عند غياب الزميل في اللامبالاة بما يحدث للأخرين

Tableau croisé						
			عند غياب زميلك عن العمل			Total
			اغطي مكانه	ابلق الرئيس	لا اغطي مكانه	
لا أبالي بما يحدث للأخريين	غير موافق تماما	Effectif	1	2	1	4
		% dans عند غياب زميلك عن العمل	2,7%	11,8%	11,1%	6,3%
	غير موافق	Effectif	7	5	3	15
		% dans عند غياب زميلك عن العمل	18,9%	29,4%	33,3%	23,8%
	موافق	Effectif	19	7	3	29
		% dans عند غياب زميلك عن العمل	51,4%	41,2%	33,3%	46,0%
	موافق تماما	Effectif	10	3	2	15
		% dans عند غياب زميلك عن العمل	27,0%	17,6%	22,2%	23,8%
	Total	Effectif	37	17	9	63
		% dans عند غياب زميلك عن العمل	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول (34) يظهر ان الاتجاه العام في فئة الموافقين والموافقون تماما على فكرة لا أبالي بما يحدث للأخريين بنسبة 69.8%. من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة اغطي مكان زميلي عند غيابه عن العمل بنسبة 78.4%. ليليها فئة الذين كان رايهم ابلغ الرئيس بنسبة 58.8%. وياقل النسب في فئة لا اغطي مكان زميلي عند غيابه ب 55.5%.

تشير النتائج بأعلى النسب بتغطية مكان زميلي عند غيابه عن العمل فهذا السلوك له عدة تأثيرات على بيئة العمل وأداء الفريق ، فعند غياب موظف ما غالبا ما يتطلب الأمر من الأخريين تغطية مهامه ، فيؤدي إلى عدة آثار سلبية منها زيادة العبء على الزملاء فيجدون انفسهم مضطرين لتحمل مهام إضافية مما يزيد من حجم العمل الملقى على عاتقهم ويؤدي إلى ضغط إضافي وهذه التغطية ينجم عنها تأثيرات في إكمال المهام فيشعر الموظفون بالإحباط وعدم الرضا اذا كانوا مضطرين

دائماً لتغطية غياب زملائهم وخاصة في توزيع المهام الإدارية يلزم العمل كفريق ، اما في حين دور الموظف الغائب وعمله لا يستطيع تغطية زملائه فهنا تأخر إنجاز المهام واختلال الانسجام مما يؤثر سلبا على روح الفريق والمعنويات ويؤثر عبء العمل على التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية للموظفين مما ينتج عنه إجهاد للموظفين على حساب طاقاتهم وقدراتهم فهذه الضغوط المستمرة تؤدي الى الأخطاء للشعور بالتعب وعدم القدرة على التركيز فيؤدي إلى زيادة في حالة الإجازات المرضية وكذلك على العلاقات الشخصية والمهنية لضعف الروح المعنوية فيضعف الانتماء والولاء ويزيد الشعور بعدم تحمل الوظيفة لتحقيق أهدافه وما يعتقد انه يستحقه وبين ما يحصل عليه فعليا لذا يصل إلى مرحلة تبدل في المشاعر .

الجدول رقم(35)يبين دور الحضور في الوقت لمكان العمل في اللامبالاة بما يحدث للآخرين

Tableau croisé						
		الحضور في الوقت الى مكان العمل			Total	
		دائما في الوقت	أحيانا أكون في الوقت	لا احضر في الوقت		
لا أبالي بما يحدث للآخرين	غير موافق	Effectif	2	2	0	4
	موافق تماما	% dans الحضور في الوقت الى مكان العمل	6,5%	7,7%	0,0%	6,3%
		Effectif	7	7	1	15
	غير موافق	% dans الحضور في الوقت الى مكان العمل	22,6%	26,9%	16,7%	23,8%
		Effectif	13	11	5	29
	موافق	% dans الحضور في الوقت الى مكان العمل	41,9%	42,3%	83,3%	46,0%
		Effectif	9	6	0	15
	موافق تماما	% dans الحضور في الوقت الى مكان العمل	29,0%	23,1%	0,0%	23,8%
		Effectif	31	26	6	63
	Total		% dans الحضور في الوقت الى مكان العمل	100,0 %	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول (35) يظهر ان الاتجاه العام في فئة الموافقون والموافقون تماما على فكرة لا ابلي بما يحدث للأخرين بنسبة 69.8%. من المجموع الكلي ، وبعلى النسب في فئة الذين لا يحضرون في الوقت لمكان العمل بنسبة 83.0%. لتليها فئة الذين يحضرون في الوقت لمكان العمل بنسبة 70.9%. وياقل النسب في فئة احضر أحيانا في الوقت لمكان العمل بنسبة 65.4%.

تشير هذه النتائج بالرجوع إلى نتائج البيانات الشخصية بالنسبة لمكان العمل إقامة الموظف كانت النتائج بان اغلب الموظفين مكان إقامتهم بعيد عن مقر العمل فيعتبر هذا احد الأسباب الخارجية لعدم الحضور في الوقت للعمل لعدم توفر مواصلات خاصة بالعمال ، وهناك عوامل وأسباب داخلية منها ما بينته نتائج الجدول السابق عدم الالتزام بالقوانين والقيام بمهام الزميل الغائب عن العمل فضغوط العمل والإحساس بالإجهاد والقلق والإحباط وتدهور العلاقات المهنية يشير الى ان بيئة العمل المتوفرة وغير المريحة تؤثر سلبا على الموظف فينجم عنها التسرب الوظيفي والدوران والتأخر ، وقد يكون مؤشرا على عدم الرضا عن الوظيفة او شعوره بالتجاهل وعدم التقدير او فقدان الثقة من قبل الزملاء ، مما يجعل من الصعب العمل بفعالية كفريق استنادا الى شعورهم بالحرمان النسبي فيؤثر هذا على الأداء وإنجاز مهامه في الوقت المحدد مما يؤدي الى تراكم العمل والشعور بالعجز والتوتر فيشير لعدم تحمل الوظيفة وعدم تحقق الاستقرار الوظيفي والسعي الى التغيير ، للظروف التي يعتبرونها غير عادلة وليس بإمكانهم الاحتجاج او تغيير الواقع الفعلي للعمل لذا يؤدي للشعور بالاستياء والغضب والتوترات والإحباط لذا يصل لمرحلة تبلى المشاعر .

الجدول رقم (36) يبين دور التغيب عن العمل في اللامبالاة بما يحدث للأخرين .

Tableau croisé						
			تغيب عن العمل			Total
			لم أتغيب يوماً	أتغيب أحيانا	5,00	
لا أبالي بما يحدث للأخرين	غير موافق تماما	Effectif	1	3	0	4
		% dans	5,6%	6,8%	0,0%	6,3%
	غير موافق	Effectif	5	10	0	15
		% dans	27,8%	22,7%	0,0%	23,8%
	موافق	Effectif	7	21	1	29
		% dans	38,9%	47,7%	100,0%	46,0%
	موافق تماما	Effectif	5	10	0	15
		% dans	27,8%	22,7%	0,0%	23,8%
Total		Effectif	18	44	1	63
		% dans	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال الجدول () يظهر ان الاتجاه العام في فئة الموافقين والموافقون تماما على فكرة لا أبالي بما يحدث للأخرين بنسبة 69.8%. من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة الذين يتغيبون أحيانا عن العمل بنسبة 70.4%. لتليها فئة الذين لم أتغيب عن العمل يوما بنسبة 66.7% ..

يشير سلوك التغيب عن العمل الناتج عن اللامبالاة بالالتزام اتجاه القيم الإدارية الخاصة بالمؤسسة فهو مؤشر لعدم الرضا والاستقرار الوظيفي وزيادة الشعور بالروتين . ويدل على الميل للانسحاب أو ترك وظيفة سواء للبحث عن فرصة افضل او بيئة عمل اكثر استقرارا وأمنا ، ويكون هذا بارتفاع مشاعر المقاومة للذهاب إلى العمل او بالتأخر او بالتسرب الوظيفي وزيادة عدم الالتزام للقيم الإدارية وبتكرار هذه السلوكيات فينعكس عليه وعلى بيئة العمل والزملاء بالسلب فتزداد ضغوط العمل والتوترات والصراعات وعدم الموازنة بين الحياة الشخصية والمهنية وتدهور العلاقات الاجتماعية والعلاقات الإدارية لعدم الثقة والإهمال ويفقد روح العمل الجماعي والشعور والقسوة

والتشاؤم والشعور السلبي نحو الآخرين واللامبالاة أي التبدل في المشاعر لعدم تحقيق أهدافه وتطلعاته بما يتضمنه من مؤشرات تشمل كافة حاجياته وكل القيم التي تعتبر ضرورية ويتوقع الوصول إليها

مناقشة الفرضية الفرعية 02: من خلال ما توصلنا إليه من نتائج اتضح لنا ان للقيم الإدارية أثر على مستوى تبدل المشاعر.

- يؤثر الغياب على فريق العمل بعبء العمل الزائد وشعورهم بالاستغلال لما يلزم انهاء المهام فيزيد الإحباط وينقص التفاعل ويؤدي الى تبدل المشاعر .

- القيم الإدارية التي تدعم ثقافة العمل الزائد دون توازن بين الحياة الشخصية والعملية يزيد ذلك من الإحباط ويؤدي الى تبدل المشاعر.

القيم الإدارية التي تركز وتحت على التفاعل العملي لضغوط العمل دون التركيز على التواصل والعلاقات الإنسانية يزيد بها الشعور بعدم المبالاة بالآخرين ليصل مرحلة تبدل المشاعر .

- التركيز في المهام الحساسة للخوف من الوقوع في الأخطاء يؤدي الى الضغوط النفسية فتزيد من التوتر والإحباط والشعور بتبدل المشاعر

* عرض ومناقشة الفرضية الفرعية 3 " تؤثر القيم الإدارية على مستوى على الإنجاز الشخصي لدى موظفي رئاسة الجامعة .

الجدول رقم (37) : يبين دور التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة في الشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للانزواء

Total	التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة		Effectif	غير موافق تماما	لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و اميل للانزواء
	لا أرى انهم يلتزمون بها	يلتزم بها الموظفون و يعملون بها			
9	4	5	Effectif	غير موافق تماما	لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و اميل للانزواء
14,3%	19,0%	11,9%	% dans التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة		
13	5	8	Effectif	غير موافق	لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و اميل للانزواء
20,6%	23,8%	19,0%	% dans التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة		
26	9	17	Effectif	موافق	لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و اميل للانزواء
41,3%	42,9%	40,5%	% dans التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة		
15	3	12	Effectif	موافق تماما	لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و اميل للانزواء
23,8%	14,3%	28,6%	% dans التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة		
63	21	42	Effectif	Total	
100,0%	100,0%	100,0%	% dans التزام الزملاء بالقوانين داخل المؤسسة		

من خلال الجدول (37) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الذين لا يشعرون بالنشاط والحيوية في أداء العمل ويميلون للانزواء بنسبة 41.3% من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة الذين لا أرى ان الزملاء يلتزمون بالقوانين داخل المؤسسة بنسبة 42.9 % لتليها فئة الذين يلتزمون بالقوانين داخل المؤسسة بنسبة 40.5%.

تشير هذه النتائج لتقارب نسب الفئتين لمن يلتزمون بالقوانين وفئة الذين لا يلتزمون به وان طبيعة العمل الإداري يتطلب العمل الجماعي في تأدية المهام وتقسيم العمل ، وهذا التباين والاختلاف في الالتزام بالقيم الإدارية واحترامها داخل المؤسسة خلق بيئة عمل غير إيجابية مما يفقد روح الفريق والعمل الجماعي فتظهر النزاعات لعدم وجود الثقة والاحترام المتبادل مما ينعكس بالسلب على علاقات الإدارية وعلاقاتهم الإنسانية فيضعف التواصل

والتعاون فتزيد الصراعات وسوء الفهم في تحقيق الأهداف فيؤدي إلى الشعور بالاستياء والغضب والإحباط والظلم بسبب التوقعات والمقارنات بشأن ما يجب ان يحصل عليه مقابل ما يحقق الآخرون لعدم الشعور بالعدالة فينتج عنه التشتت والشروء وفقدان الاهتمام بالعلاقات الإنسانية وعدم تفاعل مع الآخرين واللامبالاة والتقويم السلبي للذات فلا يشعر بالنشاط والحيوية ويميل بالانزواء وبالتالي يحس بتدني الإنجاز الشخصي لافتقاد الدوافع في الأداء .

الجدول رقم (38) : يبين دور السلوك الممارس عند غياب الزميل في الشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للانزواء .

Total	عند غياب زميلك عن العمل			Effectif	غير موافق	لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل الانزواء
	لا اعطي مكانه	ابلق الرئيس	اغطي مكانه			
9	1	3	5	Effectif	غير موافق	لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل الانزواء
14,3%	11,1%	18,8%	13,2%	% dans عند غياب زميلك عن العمل	تماما	
13	0	8	5	Effectif	غير موافق	
20,6%	0,0%	50,0%	13,2%	% dans عند غياب زميلك عن العمل	غير موافق	
26	6	3	17	Effectif	موافق	
41,3%	66,7%	18,8%	44,7%	% dans عند غياب زميلك عن العمل	موافق	
15	2	2	11	Effectif	موافق تماما	
23,8%	22,2%	12,5%	28,9%	% dans عند غياب زميلك عن العمل	موافق تماما	
63	9	16	38	Effectif	Total	
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	% dans عند غياب زميلك عن العمل	Total	

من خلال نتائج الجدول (38) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الموافقين والموافقون تماما على فكرة انهم لا يشعرون بالنشاط والحيوية في اداء العمل ويميلون للانزواء بنسبة

65.1% من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة لا اعطي مكان زميلي عند غيابه عن العمل بنسبة 88.9 % لتليها فئة الذين كانت رايهم أعطي مكان زميلي عند غيابه بنسبة 73.6 % . وباقل النسب في فئة الذين رأيه ابلع الرئيس بنسبة 31.3 % .

تشير نتائج الجدول حسب راي الأغلبية بعدم تغطية مكان الزميل الغائب هذا مؤشر على الالتزام بالقيم الإدارية وحسب ما جاء في نتائج الجدول السابق بالالتزام الزملاء بالقوانين خاصة اذا كان الموظف الغائب يلعب دورا حيويا في مجال معين وعدم استطاعة تغطية مكانه المتخصص، فمنها يتأثر إنجاز المهام واختلال الانسجام مما يؤثر سلبا على روح الفريق ومعنوياته أما في حين لزاما تغطية مكان الزميل الغائب وخاصة في توزيع المهام الإدارية يلزم العمل كفريق ، خاصة في المصالح المهمة كمصلحة الأجور وحساسية مهامها وأجلها المحددة، فتؤدي هذه التغطية لعدة أثار سلبية منها زيادة العبء على الزملاء فيجدون انفسهم مضطرين لتحمل مهام إضافية ويؤدي إلى الضغط الإضافي مما ينتج عنه إجهاد للموظفين على حساب طاقتهم وقدراتهم والضغط المستمرة تؤدي للأخطاء للشعور بالتعب وعدم القدرة على التركيز فتزيد التوترات وعدم الراحة النفسية وضعف الانتماء والولاء للمؤسسة وتقويم الذات سلبيا وشعور الآخرين من خلاله بالفشل وعدم تفاعله ، ويشعر بتدني وقلة الإنجاز الشخصي.

الجدول (39) : يبين دور الحضور في الوقت إلى مكان العمل في الشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للانزواء .

Tableau croisé						
Total	الحضور في الوقت الى مكان العمل			Effectif	غير موافق تماما	لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل للانزواء
	لا احضر في الوقت	أحيانا أكون في الوقت	دائما في الوقت			
9	1	3	5	Effectif	غير موافق تماما	لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل للانزواء
14,3%	16,7%	11,5%	16,1%	% dans الحضور في الوقت إلى مكان العمل		
13	1	7	5	Effectif	غير موافق	لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل للانزواء
20,6%	16,7%	26,9%	16,1%	% dans الحضور في الوقت الى مكان العمل		
26	3	10	13	Effectif	موافق	لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل للانزواء
41,3%	50,0%	38,5%	41,9%	% dans الحضور في الوقت الى مكان العمل		
15	1	6	8	Effectif	موافق تماما	لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل للانزواء
23,8%	16,7%	23,1%	25,8%	% dans الحضور في الوقت الى مكان العمل		
63	6	26	31	Effectif	Total	لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل للانزواء
100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	% dans الحضور في الوقت الى مكان العمل		

من خلال الجدول (39) يظهر ان الاتجاه العام موجود في فئة الموافقين والموافقون تماما على فكرة انه لا اشعر بالنشاط والحيوية وأميل للانزواء بنسبة 65.1%. من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة الذين يحضرون في الوقت دائما إلى مكان العمل بنسبة 67.7%. وتليها فئة الذين لا يحضرون في الوقت إلى مكان العمل بنسبة 66.7%. وياقل النسب في فئة الذين يحضرون أحيانا في الوقت إلى مكان العمل بنسبة 61.6%.

تقارب نسب الحضور دائما في الوقت لمكان العمل ولا احظر في الوقت يشير هذا للتباين في احترام القوانين والالتزام بالقيم الإدارية إلى بيئة عمل متوترة وغير مريحة فتجاهل القوانين وعدم الالتزام بها يؤثر على الموظف نفسه وعلى من حوله مثل انعدام التعاون والتواصل وعدم وجود دعم مما يفقد الروح المعنوية للفريق والعمل الجماعي وفقدان الثقة والاحترام المتبادل ويزيد التوتر والضغط، فيشعر الموظف بالإحباط وقلة التقدير ويؤدي الى ضعف الانتماء لمكان العمل فيشعر بالإرهاق وعدم النشاط والحيوية ويدفعه للانزواء مما يجعل من الصعب العمل بفعالية استنادا إلى الشعور بالحرمان النسبي فيؤثر هذا على الأداء

وإنجاز مهامه في الوقت المحدد فيسعى لتغيير الظروف التي يعتبرها غير عادلة وليس بإمكانه بالاحتجاج أو تغيير الواقع الفعلي للعمل فاليس لديه البديل لذا يشعر بالاستياء والغضب والتوتر والإحباط فيصل إلى مرحلة تدني وفة الإنجاز الشخصي.

الجدول رقم (40) يبين دور التغيب عن العمل في الشعور بعدم النشاط والحيوية في أداء العمل والميل للانزواء.

Tableau croisé

		تغيب عن العمل			Total	
		لم أتغيب يوماً	أحياناً	5,00		
لا اشعر بالنشاط في أداء عملي و أميل للانزواء	غير موافق	Effectif	2	7	0	9
	تماماً	% dans	11,1%	15,9%	0,0%	14,3%
	غير موافق	Effectif	7	6	0	13
		% dans	38,9%	13,6%	0,0%	20,6%
	موافق	Effectif	4	22	0	26
		% dans	22,2%	50,0%	0,0%	41,3%
	موافق	Effectif	5	9	1	15
	تماماً	% dans	27,8%	20,5%	100,0%	23,8%
Total		Effectif	18	44	1	63
		% dans	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

من خلال نتائج الجدول (40) يظهر ان الاتجاه العام في فئة الموافقين والموافقون تماماً على فكرة عدم الشعور بالنشاط والحيوية في أداء العمل والميل للانزواء بنسبة 65.1% . من المجموع الكلي ، وبأعلى النسب في فئة التغيب أحياناً عن العمل بنسبة 70.5% . لتليها فئة لم أتغيب يوماً عن العمل بنسبة 50% .

يشير التغيب أحياناً عن العمل إضافة إلى نتائج الجدول السابق لا احظر في الوقت المحدد للعمل بغض النظر عن العوامل والأسباب فتؤدي الى عدم استقرار وظيفي فيزيد معدل الدوران والتأخر والتغيب وعدم الالتزام بالقيم الإدارية وبتكرار هذه السلوكيات فتؤثر على الموظف وعلى فريق العمل وعلى المؤسسة ، فبيئة العمل الغير مستقرة تسودها النزاعات

والصراعات وضغط العمل لأعباء مهام متراكمة ، كاختلال مهام الفريق وعدم العمل بانسجام وزيادة الأخطاء لعدم التركيز مما يدفع إلى التغيب لعدم تحمل الضغوط أو لعدم وجود عدالة في تطبيق القوانين واللوائح فيشعر الموظف بالإجهاد والضغوط النفسية والشعور بعدم النشاط والسعي للبحث عن عمل افضل وبيئة عمل مريحة تحقق أهدافه وتطلعاته بما يتضمنه من مؤشرات تشمل كافة حاجياته وكل القيم التي يعتبرها ضرورية ويتوقع الوصول اليها .

مناقشة الفرضية الفرعية 03: من خلال ما توصلنا اليه من نتائج اتضح لنا ان للقيم الإدارية أثر على مستوى الإنجاز الشخصي.

- اذا كانت القيم الإدارية تدعم نظاما للتقدير والمكافآت لا يعتمد معايير عادلة وشفافة فيؤدي ذلك الى الشعور بعدم الاعتراف بالإنجازات مما يساهم في زيادة شعور الموظف بقلّة الإنجاز الشخصي.

- عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات لا يمكن الموظف من تحقيق اهدافه بشكل اكثر فعالية وبالتالي بيئة عمل غير داعمة تساهم في الشعور بقلّة الانجاز فتتخفف المعنويات والإنتاجية ويرتفع عد الرضى عن العمل .

مناقشة الفرضية الثالثة :

للقيم الإدارية اثر على مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة فكلما زاد احترام هذه القيم الإدارية في تطبيقها وعدم تضاربها داخل بيئة العمل قل مستوى الاحتراق الوظيفي اما اذا كانت غير واضحة وغير عادلة تزيد من مستوى الاحتراق الوظيفي .

- القيم الإدارية غير واضحة وغير القوية تؤدي إلى عدم النزاهة والعدالة والشفافية فتنتج بيئة عمل مضطربة تزيد من مستوى الاحتراق الوظيفي والشعور بضعف الانتماء ، وهو ما

يتفق مع النتيجة التي خلصت اليها دراسة (حورية سمير احمد غالب الزعيمي وجمال درهم زيد 2022) أكدت لوجود اثر للعدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي.¹

- عدم إدارة الضغوط بشكل سليم وانخفاض الروح المعنوية لفريق العمل يصبح الموظفون اقل تفاعلا ويزيد التوتر بما يسبب الاحتراق الوظيفي

- زيادة معدلات التغيب والتأخر بسبب الإجهاد والإرهاق يؤدي الى زيادة مستوى الاحتراق الوظيفي .

- عدم الالتزام بالقيم الإدارية واحترامها يؤدي إلى التوترات والصراعات فتزيد الضغوط والشروود والتشتت وبالتالي زيادة الأخطاء وانخفاض جودة العمل لضعف التركيز والانتباه فتؤثر على دقة وإتقان المهام .

- القيم الإدارية الغير واضحة او تضارب في تطبيقها تزيد من الاضطرابات والتوتر في بيئة العمل هذا يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي وزيادة مشاعر الإحباط وارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي بين الموظفين.

- عدم تحقق العدالة والأنصاف في الأدوار والمسؤوليات يؤدي الى ضغوط وبالتالي الارهاق فيؤدي إلى عدم توافق بين الحياة الشخصية والحياة المهنية فيرفع من مستوى الاحتراق الوظيفي، ما يتحقق مع النتيجة التي خلصت اليها دراسة (سعيد بن علي بن ضافر بن الكرعان القحطاني) أكدت نتائجها الى ان لغموض الدور ولعبء الدور الزائد اثر على الاحتراق الوظيفي.²

- القيم الإدارية تحرض على انجاز المهام في وقتها المحدد مهما حدث خلل في فريق العمل او غياب فيزيد عبء العمل على الآخرين فيشعرون بالاستغلال وفقدان وقت الراحة مما يتسبب في الشعور بالاحتراق الوظيفي.

¹ حورية سمير احمد غالب الزعيمي ، جمال درهم زيد ، اثر العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي ، المجلة

الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، العدد 34 ، اليمن ، 2022.

² سعيد بن علي بن ضافر الكرعان القحطاني ، الاحتراق الوظيفي (الأسباب وطرق العلاج) ، رسالة دكتوراه ، كلية ابن رشد للعلوم الإدارية ، السعودية .

الإستنتاج العام:

ارتبط موضوع الدراسة الموسوم بـ طبيعة قيم العمل وتأثيرها على مستوى الاحتراق الوظيفي وجاءت نتائج الدراسة كالآتي :

- ان الاحتراق الوظيفي موجود فعلا بين أوساط موظفي رئاسة جامعة زيان عاشور بالجلفة.
 - تقييم الموظفين جاء مرتفعا لمستوى الاحتراق الوظيفي الموجود برئاسة جامعة زيان عاشور بالجلفة وفق مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي المخصص للخدمات الإنسانية (HSS- MBI).

- تقييم الموظفين لمستوى أبعاد الاحتراق الوظيفي برئاسة جامعة زيان عاشور قد جاء متباينا حيث تراوح بين المتوسط والمرتفع.

- تؤثر طبيعة قيم العمل على مستوى الاحتراق الوظيفي.

- القيم الفردية تؤثر على مستوى الاحتراق الوظيفي للموظف بشكل إيجابي او سلبي بناء على مدى توافقها مع متطلبات العمل وبيئته ومع تطلعاته والواقع المهني بين ما يستحقه وبين ما يحصل عليه ؟، كذلك التباين بين القيم الفردية للموظف والقيم المتبناة في المؤسسة

- كل مازاد إحترام القيم الإدارية في تطبيقها وعدم تضاربها داخل بيئة العمل قل مستوى الاحتراق الوظيفي أما اذا كانت غير واضحة وغير عادلة تزيد من مستوى الاحتراق الوظيفي

توصيات الدراسة : أكدت النتائج ان الاحتراق الوظيفي موجود بين أوساط الموظفين برئاسة

الجامعة وبشكل مرتفع ، لذا وجب علينا كباحثين تقديم مجموعة من التوصيات للمسؤولين هناك والتي من شأنها ان تكون عاملا لتخفيف من حدة مستوى الاحتراق الوظيفي والتي

يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

- تحسين مستوى إدارة الضغوط بشكل سليم.

- تحقيق العدالة والأنصاف في الأدوار والمسؤوليات.

- دعم قيم العمل التي تعزز بيئة عمل إيجابية.

- تبني القادة والمسؤولين للقيم والمبادئ الإنسانية العادلة والأخلاقية بشكل حقيق في حياتهم المهنية والابتعاد تماما عن التفرقة بين الموظفين.
- توفير مناخ تنظيمي منفتح وصحي وإيجابي مؤازر للموظفين ويساند ويراعي ويتفهم حاجاتهم وتطلعاتهم.
- مراعاة تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية للموظفين عند اتخاذ القرارات الإدارية.

الاقتراحات للدراسات المستقبلية تقترح الباحثان إجراء المزيد من الدراسات باستخدام مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي والتوسع في تطبيقه إلى باقي القطاعات الأخرى حتى يتمكن الباحثون من التوصل إلى صورة واضحة أكثر لمدى نقشي ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى المؤسسات الجزائرية والعاملين فيها ، من الاقتراحات دراسة مقارنة بين مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الخدمائية والمؤسسة الصناعية ،دراسة مقارنة لمستوى الاحتراق الوظيفي في القطاع العام والقطاع الخاص ، اثر الحياة الشخصية على مستوى الاحتراق الوظيفي.

الختام

حاولنا من خلال دراستنا التعرف على طبيعة قيم العمل وتأثيرها على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى موظفي رئاسة الجامعة ، فتبين لنا انهم يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي وفق مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي (MBI) ، كما ان طبيعة قيم العمل تؤثر على مستوى الاحتراق الوظيفي ، فالتبيان الكبير بين قيم الموظف والقيم المتبناة في العمل تؤدي شعوره بعدم الارتياح والتوتر مما يؤثر على أدائه ورضاه الوظيفي فينتسبب في الاحتراق الوظيفي ويزيد شعوره بالإرهاق والإجهاد الانفعالي نتيجة لعدم التوافق مع القيم العامة للمؤسسة او مع زملائه في العمل ، وتعتبر الفجوة بين توقعات وتطلعات الموظف والواقع المهني ، أو ما بين ما يستحقه وبين ما يتحصل عليه (ما يعرف بالحرمان النسبي) في الشعور بعدم الرضا وزيادة الإحباط مما يؤدي الى الاحتراق الوظيفي ، والقيم الفردية تلعب دورا مهما في توجيه السلوك في استراتيجيات التعامل مع لتحديات والضغوط في العمل ، وكذلك توجه سلوك الموظف سواء في العلاقات الإدارية او العلاقات الإنسانية فتمثل عاملا مهما لتكوين بيئة عمل تعزز او تقلل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين .

كما ان القيم الإدارية الغير واضحة وغير قوية تؤدي إلى عدم النزاهة والعدالة والشفافية فنتج بيئة عمل مضطربة تزيد من مستوى الاحتراق الوظيفي والشعور بضعف الانتماء ، كما تعتبر معدلات التغيب والتأخر بسبب الإجهاد والإرهاق لعدم الرضا الوظيفي سبب في زيادة مستوى الاحتراق الوظيفي ، وان عدم تحقق العدالة والأنصاف في الأدوار والمسؤوليات يؤدي إلى الضغوط وبالتالي الإرهاق فنتج عنه عدم التوافق بين الحياة الشخصية والمهنية فتسبب في الاحتراق الوظيفي ، كما تعتبر القيم الإدارية المتضارب في تطبيقها يزيد من الاضطرابات والتوترات والنزاعات في بيئة العمل فيؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي وزيادة مشاعر الإحباط وارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي اذ لقيم العمل دور أساسي في بيئة العمل فتأثره بشكل أو باخر على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين .

قائمة المراجع

الكتب :

1. إبراهيم عبد الله المنيف ، الإدارة المفاهيم والأسس والمهام ، ط1، دار العلوم ، الرياض ، 1980م.
2. اعتماد علام ، احمد زايد ، مقياس قيم العمل (الاطار النظري - دليل المقياس) ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، 1992.
3. أندرو دي سيزلاقي ، مارك بي والأسس ، السلوك التنظيمي والأداء ، تر: جعفر أبو القاسم ، ط2، الإدارة العامة للبحوث ، المملكة العربية السعودية ، 1991م.
4. بلقاسم سلطانية ، حسان جلاي ، منهجية العلوم الاجتماعية ، دار الهدى للنشر والتوزيع ، عين مليلة ، 2004.
5. حسين حريم ، مبادئ الإدارة الحديثة النظريات العمليات الإدارية -وظائف المنظمة ، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، 2006.
6. حمد رضا عسلاوي ، الاتصال في المؤسسة الخدمائية ، دار الكتب للنشر والتوزيع ، جامعة الموصل ، العراق ، 1995.
7. رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، دار الكتاب الحديث ، الجزائر ، 2004.
8. سعاد نايف البرنوطي ، الأعمال والخصائص والوظائف الإدارية ، دار وائل للنشر ، ط3، عمان ، 2004.
9. سعود بن ملارك البادري ، قيم العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من موظفي وزارة التربية والتعليم دائرة الدراسات والدعم الفني ، قسم البحوث ، وزارة التربية والتعليم ، المركز الوطني للتوجيه المهني ، سلطنة عمان ، 2015.
10. سعيد محمد المصري ، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمائية ، الدار الجامعية ، 1997.

11. سعيد سبعون، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات و الرسائل الجامعية في علم الاجتماع ، ط2، دار القصة للنشر ، الجزائر ، 2012.
12. سعيد محمد المصري ، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمائية ، الدار الجامعية مصر ، 1997 .
13. شحاتة محمد ربيع ، علم النفس الصناعي والمهني ، ط1، دار المسيرة ، عمان ، 2009.
14. عبد الرزاق عريف ، القيم والتنمية ، طبيعة العلاقة وحدود التأثير ، مجلة أفاق علمية ، المركز الجامعي بتمنراست ، مكتبة الرشاد للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر.
15. عبد الله الطجم ، السلوك التنظيمي ، دار النوابع للنشر والتوزيع ، جدة ، السعودية ، 1996م.
16. علي القرني ، الإعلام والاحتراق النفسي ، جامعة الملك سعود ، الرياض ، السعودية ، 2000 م.
17. علي عكسر ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، ط2 ، دار الكتاب الحديث ، الكويت ، 2000.
18. فرانسيس ديف مايك وودكوك ، القيم التنظيمية ، تر: عبد الرحمان احمد الهيجان ، معهد الادارة العامة الرياض ، السعودية ، 1995.
19. لطفي بركات احمد ، القيم والتربية ، دار المريح للنشر ، الرياض ، 1983.
20. محمد حسين حمادات ، قيم العمل والالتزام الوظيفي ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، ط1، 2006.
21. محمد سرحان علي المحمودي ، مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتاب ،اليمن ، 2019،

22. محمد علي شهيب ، السلوك الإنساني في التنظيم ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر ، 2007.
23. محمد قاسم القريوطي ، السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال ، ط5، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2009.
24. محمد محمد هاني، السلوك التنظيمي الحديث ، دار المعترف للنشر والتوزيع ،الأردن ، 2015.
25. محمود حسن الهواسي ، وآخرون ، مبادئ الإدارة الحديثة ، دار الكتب والوثائق ، بغداد 2014.
26. مصطفى عليان ، البحث العلمي (أسسه ،مناهجه وأساليبه وإجراءاته) ، بيت الأفكار الدولية ، الأردن.
27. موريس انجوس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، تر : بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2004.
28. نمر سعود محمد وآخرون ، الإدارة العامة أسس ووظائف ، كلية العلوم الإدارية ، جامعة الملك سعود، الرياض ، 1997.
29. نور الدين تاوريت ، الفعالية التنظيمية بين النظرية والتطبيق (فهم المبادئ، حل المشكلات التنظيمية) ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، الأردن، 2009.

المجلات والدوريات العلمية

30. احمد بن عيساوي ، "ادارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية" ، مجلة الباحث ، العدد 4، جامعة قاصدي مرباح ، 2006.
31. أوغيدني أحلام ، طويل فتيحة ، " قيم العمل أهميتها وتأثيرها على سلوك الموظفين" ، مجلة الفكر ، المجلد 17، العدد 02، 2022.

32. بلخير بن ملوكة ، "قيم العمل والظواهر السلوكية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية" ، مجلة دراسات اقتصادية ، المجلد 16، العدد 03، 2000.
33. التلباني نهاية ، الأغا مروان ، سعد الله رافت ، "علاقة العوامل التنظيمية بالاحتراق الوظيفي" ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث ، العلوم الإنسانية ، فلسطين ، المجلد 29، العدد 4، 2015.
34. جميلة بن زاف ، "العلاقات الإنسانية واثرها على أداء العامل بالمؤسسة" ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 21، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، ديسمبر 2015.
35. حورية سمير احمد غالب الزعيمي ، " اثر العلاقة التنظيمية في الاحتراق التنظيمي" ، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي ، دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية بأمانة العاصمة صنعاء ، اليمن ، 2022.
36. رجاء عبد الكريم احمد فراج ، "العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي للعمال بالشركات الصناعية وبرنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف منها" ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية ، الجزء 02، العدد 54، 2021.
37. رضا بوغرزة واخرون ، "دور بيئة العمل الداخلية في الحد من الاحتراق الوظيفي (دراسة ميدانية)" ، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية ، المجلد 7، العدد 02، الجزائر ، 2022.
38. شطي أمينة ، "القيم التنظيمية مقارنة نظرية" ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، المجلد 10، العدد 02، جاعة محمد خيضر ،بسكرة ، الجزائر ، 2022.

39. الشيماء محمد غانم ، "اثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تخفيف الاحتراق الوظيفي" ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ، المجلد 15، العدد 02، مصر، 2023
40. ضيف الله بن عبد الله النفيعي ، "الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة" ، مجلة الملك عبد العزيز ، الاقتصاد والإدارة ، المملكة العربية السعودية ، المجلد 14، العدد 1، 2000م.
41. طارق رضوان محمد رضوان ، "اثر أبعاد صمت العاملين في الاحتراق الوظيفي" ، دراسة تطبيقية ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، جامعة طنطا
42. عبد العزيز علي مرزوق ، "اثر إدمان العمل على الاحتراق الوظيفي" ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة ، العدد 5، 2018.
43. عمار فتحي موسى إسماعيل ، "محددات الصمت التنظيمي واثرها على الاحتراق الوظيفي" ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة ، العدد 04، 2018،
44. عيسى يونسى ، "قيم العمل لدى عمال الجامعة - دراسة ميدانية -" ، مجلة دراسات وأبحاث ، المجلد 14، العدد 01 جانفي 2022.
45. فارس كامل نظمي ، "قياس الحرمان النسبي المدرك لدى العاطلين عن العمل في العراق" ، المجلة العربية للعلوم النفسية ، العدد 41-42، العراق ، 2014.
46. فهد بن احمد الشعلان ، " مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة" ، المجلة العربية للدراسات الأمنية و التدريب ، المجلد 32، العدد 65، الرياض ، 2016م.
47. مأمون علي عقلان ، "دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي" ، مجلة العلوم الإدارية والإنسانية ، جامعة الرازي ، اليمن ، المجلد 1، العدد 5، 2022.

48. محمود بوقطف، "الإدارة الجامعية في الجزائر ومعايير الجودة العلمية الواقع والأفاق"، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 15، العدد 2، جامعة خنشلة، الجزائر، 2022م.
49. مروة صلاح قاعود وآخرون، "تأثير السلوك العدواني على الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمؤسسات السياحية والفندقية"، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، المجلد 16، العدد 02، ديسمبر 2022.
50. مسعودة سالمى، "الإدارة الجامعية في الجزائر ومعايير جودتها"، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 14، العدد 02، جامعة الوادي، الجزائر، سبتمبر 2020.
51. مصطفى خواص، "الحرمان النسبي كمدخل تفسيري للعنف والتمرد داخل المجتمعات"، المجلة الجزائرية للدراسات، المجلد 09، العدد 1، الجزائر، 2022.
52. منير قندوز، "التغيرات الاجتماعية والاقتصادية وانعكاساتها على قيم العمل في المجتمع الجزائري"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 13، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ديسمبر 2017.
53. مينة شهري، "مريزق عدمان، دراسة تحليلية لواقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المديرية المركزية لبريد الجزائر"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، بومرداس، المجلد 15، 2002.
54. مينة شهري، مريزق عدمان، "دراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية"، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2022.

الرسائل والمذكرات الجامعية

55. ابتسام شارف ،كريمة لكلل، دور قيم العمل في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة ، رسالة لنيل شهادة الماستر ، قسم العلوم الاجتماعية ،كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الشهيد لخضر ،الوادي ،الجزائر ، 2018.
56. ألاء حمدي عيسى ، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي ، رسالة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص إدارة أعمال ، عمادة الدراسات العليا ، جامعة الخليل ، فلسطين ، 2012.
57. حجاج المداني ، قيم العمل في ظل الاستقرار الوظيفي ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه ، علم الاجتماع تنظيم وعمل ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة عمار تليحي ، الأغواط ، الجزائر ، 2019.
58. حكيمة مصباحي ، علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين بمديرية الجمارك ، رسالة نيل شهادة دكتوراه ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ،جامعة الشهيد لخضر ، الوادي ، الجزائر ، 2017.
59. خديجة بوحادة ، قيم العمل في مؤسسات القطاع الخاص بين الاندماج الاجتماعي والوعي الديني ، رسالة لنيل شهادة الماجستير قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة غرداية ، الجزائر ، 2014.
60. سعد بياح ، القوة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي للعامل في المؤسسة الجزائرية ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص علم اجتماع الإدارة والعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة الشهيد لخضر ، الوادي ، الجزائر ، 2019.
61. سعدون سعادة ، بلعابية زينة ، ضغوط العمل واثره على الاحتراق الوظيفي لدى رؤساء الأقسام ونوابهم ، رسالة لنيل شهادة الماستر ، تخصص علم النفس

- التنظيم والعمل وتسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، 2021.
62. سليمة عروفي ، تمثلات قيم العمل وعلاقتها بالإبداع التنظيمي لدى العاملين بال عقود المحددة في المؤسسة التروية الجزائرية ، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ، تخصص تنظيم وعمل ، قسم علم اجتماع والديموغرافيا ، جامعة الحاج لخضر 01، باتنة ، الجزائر ، 2023.
63. عبد المالك مجادية ، التحولات الاجتماعية والاقتصادية واثرها على تغيير قيم العمل في المؤسسة الإنتاجية الجزائرية ، رسالة نيل شهادة شهادة دكتوراه ، قسم علم الاجتماع التنظيم والعمل ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر 2 ابو القاسم سعد الله ، البليدة ، الجزائر ، 2019.
64. عزيزة زين الدار ، التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة الجامعية الجزائرية ، رسالة لنيل شهادة الماستر ، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علم الاجتماع ، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل ، الجزائر ، 2019.
65. قدور عثمان ، القيم التنظيمية وعلاقتها بالصراع التنظيمي ، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمركب المجارف والرافعات CPG ، قسنطينة ، رسالة لنيل شهادة ماجيستر ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2009.
66. كاميليا مرابط ، دراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي ، رسالة لنيل شهادة الماستر ، تخصص إدارة الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية ، علوم التسيير وعلوم تجارية ، قسم علوم التسيير جامعة قاصدي مراح ، ورقلة ، الجزائر ، 2019.
67. كيجل سميرة ، مبارك عائشة ، الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي ، رسالة لنيل شهادة الماستر ، تخصص علم النفس العمل والتنظيم

- وتسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قيم العلوم الاجتماعية ، جامعة ابن خلدون ، تيارت ، الجزائر ، 2002.
68. محمد بن سليمان ابن منبع ، الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية ، أطروحة دكتوراه في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، 1930.
69. منذر فوزي ابو حديد ، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل ، رسالة لنيل درجة الماجستير ، برنامج الإدارة العامة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة الخليل ، فلسطين ، 2022.
70. منذر فوزي أبو حديد ، واقع الاحتراق وأسبابه لدى العاملين في بلدية الخليل ، تخصص الإدارة العامة ، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي ، برنامج الإدارة العامة ، جامعة الخليل ، فلسطين ، 2022.

المراجع باللغة الأجنبية

71. Nathalie Heinich, Définir la valeur d'un point de vue sociologique, Recherches & Travaux, Valeur(s) de/dans l'enseignement des textes littéraires, 94/2019;.
72. Shalom H. Schwartz, Les valeurs de base de la personne: théorie, mesures et applications, Revue française de sociologie .2006.
73. Smolaaid sutton .Generational differnceces : Revisiting Generational work . values for the new Millennium . journal of organization Behavior 2002.

الملاحق

الملحق 01: الاستبيان:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زيان عاشور - الجلفة

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية قسم علم الاجتماع والديمغرافية

استمارة موجهة لموظفي رئاسة جامعة زيان عاشور بالجلفة

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع نقوم نحن الطالبتان بالتحضير لمذكرة التخرج تحت عنوانقيم العمل والأداء الوظيفي نرجو منكم مساعدتنا لإتمام هذا العمل ونذكركم أن جميع المعلومات تستخدم في إطار أكاديمي محض.

ضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة

المحور الأول : البيانات الشخصية

1/ الجنس ذكر أنثى 2/ السن : [30-20] [40-30] [40-50]، 50 فما فوق 3/ الحالة العائلية : أعزب ، متزوج ، مطلق ، أرمل 4/ عدد الأولاد: بدون أولاد ، [3-1] [6-4] ، 7 فما فوق 5/ مكان الإقامة : بعيد جدا عن مقر العمل - بعيد عن مقر العمل - قريب جدا من مقر العمل

6/ الشهادة المتحصل عليها:.....

7/ المنصب الذي تشغله:.....

8/ الخبرة المهنية : - أقل أو يساوي 5 سنوات - من 6 سنوات إلى 10 سنوات - من 11 سنة فما فوق 9/ الأجر الشهري : - أقل أو يساوي 35000 دج

- من 36000 دج إلى 50000 دج

- 50000 دج فما فوق

10/ هل الوظيفة تحقق لك المكانة والاستقرار؟ نعم لا

11- ماذا يعني لك إتقان العمل في المؤسسة؟

عبادة وواجب ، إثبات الذات ، لأن هناك رقابة ، طريقة للتمييز أخرى
..... حددها

12- هل هناك تقدير من طرف رؤسائك في العمل لما تقوم به من مهام وما تبدله من جهد؟

أجد كل التشجيع والتقدير تقدير ضعيف نوعا ما لا أذكر أن أحد يقوم بذلك

13- عند أدائك لعملك هل تؤديه؟

بدقة وبأسرع وقت ، بدقة وبوقت أكثر ، المهم إنني انهي العمل فقط

14- كيف تتعامل مع أجهزة المؤسسة؟

01- أعتبرها ملك للمؤسسة وأحرص في المحافظة عليها كمتلكاتي

02- أعتبرها ملك للمؤسسة وأحرص في المحافظة عليها للغايات المطلوبة لأداء العمل

03- أعتبرها ملك للمؤسسة ولا أرى أنني مسؤول في المحافظة عليها

15- هل تستعمل أجهزة المؤسسة؟

لأغراض المؤسسة فقط ، لأغراض شخصية أحيانا ، لأغراض أخرى أذكرها.

16- هل يحترم الزملاء أسرار العمل ولا يفشونها؟ نعم لا

17- هل روابط العمل تحقق أهداف شخصية؟ نعم لا

18- هل تساهم بخبرتك عندما تطلب منك مؤسستك؟ أساهم بخبرتي لا أساهم بخبرتي

19- كيف تقيم علاقتك مع رؤسائك في العمل؟ جيدة سيئة محدودة

20- في رأيك كيف تقيم العلاقة بين زملائك في العمل؟

علاقة تضامن وتعاون واحترام بينهم ، علاقة مهنية فقط ، علاقة صراع

21- واجهت أحد زملائك ذائقة في العمل فهل أنت مستعد أن تمد له يد العون؟

أساعده وأقف معه ، أقف معه ولا أساعده ، لا أقف معه ولا أساعده

22- وجدت صعوبات أثناء أداء عملك ، فكيف يكون تصرف زملائك معك؟

يوجد تعاون من أجل القيام بعملية ، لا يتم تزويدي بالمعلومات الكافية لا يهتمون

23- هل هناك تمييز في المعاملة داخل مؤسسة العمل ؟ نعم لا

24- هل هناك ثقة متبادلة بين الموظفين ؟ نعم لا

25- هل هناك توجيهات في العمل يكون سببها حب التسلط والقوة ؟ نعم لا

26- كيف ترى التزام زملائك في العمل بقوانين العمل التي تطبقها المؤسسة على موظفيها؟

يلتزم بها الموظفون ويعملون بها لا أرى أنهم يلتزمون بها

27- عند غياب زميلك في العمل ما الذي تقوم به ؟ أعطى مكانه أبلغ عنه الرئيس

لا أعطى مكانه

28- عند وقت الدخول للعمل ، هل تحضر في الوقت؟

أحضر في الوقت دائما ، أحضر في الوقت أحيانا ، لا أحضر في وقت الدخول

29- هل تغيبت يوما عن العمل؟

لم أتغيب عن عملي يوما أتغيب أحيانا أتغيب كثيرا

30 في حالة الإجابة ب) (أتغيب أحيانا أو كثيرا) ماهو الإجراء الذي تتخذه مؤسستك نحوك ؟

تعويض الغياب إنذار إداري الخصم من الراتب إنذار إداري وخصم

لا شيء

31 في حالة الإجابة ب) (لم أتغيب عن عملي) : لماذا؟

32- هل ترى أن التوجيهات التي تنتقل إليك غالبا تهدف إلى؟

أداء العمل في وقته احترام قواعد العمل الإهتمام بالعمل

33- ضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة

- هل أنت موافق على العبارات الآتية			
موافق جدا	موافق	غير موافق	غير موافق تماما

-	لا اشعر بالنشاط والحيوية في أداء العمل وأفضل الانزواء			
-	لا أتلقى التشجيع الذي أستحقه من رؤسائي			
-	أعجز عن تحقيق أي انجازات بالرغم من محاولاتي المتكررة			
-	لا استطيع فهم شعور العاملين معي بسهولة			
-	فقدت الالتزام الشخصي في علاقات العمل			
-	اشعر أنني أعامل بعض زملائي بطريقة بها تلبد في المشاعر			
-	إنني في الواقع لا أبالي بما يحدث للآخرين			
-	أصبحت شخصا قاسيا وسريع الغضب منذ بدأت هذا العمل			

وفي الأخير نشكركم على تعاونكم معنا .

الملحق 02: جدول يبين توزيع افراد العينة حسب المنصب

		المنصب			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عون حفاظ البيانات	13	20,3	21,0	21,0
	كاتب مديرية	4	6,3	6,5	27,4
	محاسب ادراي	6	9,4	9,7	37,1
	محاسب اداري رئيسي	5	7,8	8,1	45,2
	مساعد المكتبات الاجامعية	4	6,3	6,5	51,6
	كاتب مديرية رئيسي	3	4,7	4,8	56,5
	ملحق رئيسي	4	6,3	6,5	62,9
	متصرف	9	14,1	14,5	77,4
	مهندس	10	15,6	16,1	93,5
	متصرف رئيسي	4	6,3	6,5	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Manquant	Systeme	2	3,1		
	Total	64	100,0		

الملحق 03: نتائج مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي.

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	
	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Statistiques	Erreur standard
اصبحت شخصا قاسيا و غضوب منذ بدأت بالعمل	64	1,00	4,00	2,6406	,11862
لا أبالى بما يحدث للآخرين	63	1,00	4,00	2,8730	,10732
اشعر انى اتعامل مع زملائي بتبليد	63	1,00	4,00	2,8254	,11657
فقدت الالتزام الشخصي في علاقات العمل	64	1,00	4,00	2,6875	,11108
يصعب فهم شعور العاملين معي	64	1,00	4,00	2,4531	,11341
اعتز عن تحقيق انجاز بالرغم من محاولاتي	64	1,00	4,00	2,6094	,11273
لا اتلقى التشجيع من مروضي	64	1,00	4,00	2,1875	,12574
لا اشعر بالنشاط فس اداء عملي و اميل للانزواء	63	1,00	4,00	2,7460	,12387
اشعر انى لا أتحمل الوظيفة	64	1,00	4,00	2,8594	,11106
اشعر انى ابذل جهد لتحقيق التواصل مع الزملاء	63	1,00	4,00	2,1270	,10968
فقدت حماسي بعد حدوث خلاف بيني و زملائي	64	1,00	4,00	2,5781	,11531
أبذل جهدا لحد الارهاق و الإحباط	64	1,00	4,00	2,4688	,13542
N valide (liste)	40				