

مجلة العلوم التربوية

مجلة علمية فصلية محكمة

العدد العشرون

محرم ١٤٤١هـ

الجزء الثاني

ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية
في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة : دراسة ميدانية

د. نواف بنت خلف محمد الحضرمي

قسم الإدارة والتخطيط التربوي - كلية التربية والآداب

جامعة تبوك



ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة : دراسة ميدانية.

د. نواف بنت خلف محمد الحضرمي

قسم الإدارة والتخطيط التربوي - كلية التربية والآداب

جامعة تبوك

تاريخ قبول البحث: ٢٥ / ٤ / ١٤٣٨هـ

تاريخ تقديم البحث: ٢٩ / ١١ / ١٤٣٧هـ

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة، ولتحقيق هدف الدراسة؛ تم تصميم استبانة مبنية على مقياس ما سلاك للاحتراق الوظيفي، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي. وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية، تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة، وعددهم (١٢٠) مدير ومديرة. وخلصت نتائج الدراسة إلى أن: الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة جاء بدرجة متوسطة، حيث كان المتوسط ٣,٢٤٣، والانحراف المعياري ٠,٤٨٧. وكشفت الدراسة أن المديرين ذوي المؤهلات العلمية العليا، وسنوات الخبرة الطويلة، والمتزوجين، هم الأكثر شعوراً بالاحتراق الوظيفي، كما أوضحت نتائج الدراسة أيضاً أهم المصادر التي تسبب الاحتراق الوظيفي للمديرين والمديرات، والتي تمثلت في ستة مصادر، أكثرها تأثيراً هي طبيعة العمل المادية، وأقلها قلة التعزيز الإيجابي.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، مديري المدارس الثانوية، مكة المكرمة.



مقدمة الدراسة:

يشهد العالم في وقتنا الراهن العديد من التغيرات، التي تمثل نقلةً نوعية في مختلف المجالات، فهو عصر التغير المستمر، والتطورات المتلاحقة التي تتطلب التحديث الدائم لأساليب وأدوات العمل، مما يجعل هناك حاجة لدى المنظمات لإعادة النظر في عملياتها، ونوعية الخدمات المقدمة لمواكبة متطلبات وحاجات العصر.

وتمثل المؤسسات التعليمية إحدى تلك المنظمات التي طالها هذا التطور، حيث سعت وزارة التعليم إلى تجويد عمليتي التعليم والتعلم، وذلك عبر الارتقاء بمستوى أداء المنظمات التي تعمل جاهدةً من أجل التكيف مع المستجدات المختلفة، وذلك من خلال التجديد المستمر في أدوات العمل والإنتاج، ومواكبة التطورات في مجال المعرفة، واكتساب المهارات المختلفة في الإدارة، فضلاً عن العوامل التنظيمية والبيئة في محيط العمل، مما يشكل عبئاً على مدير المدرسة؛ نتيجة ما ينطوي عليه عمله من عملياتٍ إدارية، وتربوية متداخلة، تجعله يعاني ضغوط العمل المختلفة، التي تنعكس آثارها على أدائه، ودفاعيته للعمل. (الزعبي والكريديس، ٢٠١٢: ٢٢٢).

وعليه، فإن القيادات المدرسية تواجه العديد من المواقف والظروف في إطار ممارستها لمهامها الوظيفية، مما يعرضها لحالاتٍ من الاضطراب، والقلق والإحباط، ويعيق قدرتها على تحقيق الأهداف المدرسية المرجوة بكفاءةٍ وفعالية (الحصيني، ٢٠١٦: ٣). إذ تتحمل عبئاً كبيراً من العمل المجهد في ظل عدم توافر الإمكانيات والموارد، وغموض الدور، وتعارض الأهداف،

واختلاف القدرات والمهارات الشخصية للقيادات ، مما يولد حالة نفسية ذات بُعدٍ إداريٍّ ، تعرف بالاحتراق الوظيفي job Burnout .

ويُعد مصطلح الاحتراق الوظيفي من المصطلحات والمفاهيم الحديثة نسبياً ، حيث لم يكن موجوداً في الدراسات السيكولوجية ، أو التربوية قبل بداية الستينات من القرن العشرين ، إلى أن جاء عالم النفس الأمريكي هربرت فرودنبرجر Herbert Fredenberger ، حيث بدأ الاهتمام بدراسته في منتصف السبعينات ، مفرقاً بينه وبين ظواهر قريبة منه ، تتشابه في مضمونها ، وتختلف في نتائجها ، مثل : "الضغط" ، و"التوتر" ، و"الإحباط" . وبعده بأعوام ، وتحديدًا في عام ١٩٧٦م ، استخدمته عالمة الأمراض النفسية كريستينا ماسلاك Christina Maslak في الدراسات التي تم إعدادها لظواهر الاستنزاف المهني ، بدراسة شملت عدداً من المدارس ، والكليات ، والجامعات من خلال أبحاثٍ متعددة ، وفي ظروف عملٍ معقدة ، مستخدمة أداة لجمع البيانات ، وهو المقياس الذي ابتكرته ، وسُمي باسمها مقياس (ماسلاك ، Maslach) ، وعبرت عنه بالشعور والاستنزاف الجسدي ، والنفسي والعقلي ، الناتج عن الإجهاد المتزايد في العمل .(الشمري ، ٢٠١٥ : ٢).

وقد تطور الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي في الدول المتقدمة في العديد من المجالات ، ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الطبية ، ولكن أيضاً في مجال التطور الإداري ، باعتباره ظاهرةً من الظواهر ذات البعد السلوكي والنفسي ، وذات الإنعكاس السلبي على أداء الموظف .

ورجحت الأدبيات الإدارية والتنظيمية والتربوية تأثر الأفراد الذين يعملون في قطاع الخدمات الإنسانية، كالمديرين، والأطباء، والمحامين، والمهنيين الآخرين أكثر من غيرهم بظاهرة الاحتراق الوظيفي، لاسيما أن طبيعة وظائفهم تُحتم عليهم التعامل المباشر مع الجمهور، وتتطلب منهم الموضوعية، وتجاهل المشاعر في ظل طلبات الجمهور المتعارضة أحياناً، وصعوبة التحقيق أحياناً أخرى. (متولي، ٢٠٠٥: ٤٦).

وبالنظر للمؤسسات التربوية، وعلاقتها بالجمهور؛ نجد أن العمل بها مرهقٌ، ومن المتوقع أن يعاني أفرادها من درجاتٍ معينة من الاحتراق الوظيفي، خاصةً عند الذين يبدون اهتماماً بأعمالهم، ويتسمون بالمثالية والالتزام، التي ربما تظهر معها مجموعة من الضغوط، سرعان ما تتفاقم لتصل إلى درجة الاحتراق الوظيفي التي تتجلى صورته، ومظاهره السلبية في عدم الرغبة في الإنجاز، وقلة الدافعية، والتعب، والإنهاك الجسدي والنفسي، وفقدان الاهتمام بالعمل، والسلبية في مفهوم الذات، وضعف العلاقات الشخصية. وهذه الأعراض ماهي إلا مؤشرٌ على مرور الأفراد بأزمةٍ، يمكن أن تؤدي بهم إلى التدني والانحدار، ويصيبهم الفشل على المدى الطويل، مما يتسبب في آثار سلبية على المنظمات والعاملين بها (النفيعي، ٢٠٠٠: ٥٦).

ونظراً لأهمية الإدارة المدرسية، وخطورة الدور الذي يقوم به مدير القرن الحادي والعشرين في ظل التحديات الراهنة، والتغيرات المتنوعة، كان لزاماً البحث في هذه الظاهرة؛ للوقوف على أسبابها، ومصادرها، وسبل معالجتها؛ وصولاً لأجراء وقائي قبل أن يكون علاجياً، ومن ثم الخروج

بتوصياتٍ إجرائية، تسهم في مساعدة المسؤولين على تلافي مصادره قدر
الإمكان، وذلك من خلال بيئة عمل جاذبة محفزة، واعداد برامج تدريبية؛
للتخفيف من هذه الظاهرة، والحد من انتشارها بين أفراد مجتمع الدراسة.

* * *

مشكلة الدراسة:

تعد المدرسة ممثلةً بمديرها من أهم قطاعات الخدمات الإنسانية في أي مجتمع، فالمجتمع يقوم بتزويد المدرسة بجميع الإمكانيات والموارد اللازمة، والمساعدات التي يمكن أن تساهم في تحقيق العملية التربوية، وممارسة جميع نشاطاتها. وفي المقابل فإن المدرسة تقوم بتزويد المجتمع بمخرجاتٍ بشرية، تسعى إلى تحقيق الأهداف التربوية والاجتماعية. وعليه فإن الإدارة المدرسية لا تستطيع أن تعمل بمعزلٍ عن المجتمع، ومشكلاته وطموحاته، مما يشكل عبئاً على مدير المدرسة؛ نتيجة ما ينطوي عليه عمله من عملياتٍ إدارية، وتربوية متداخلة (خليفة وآخرون، ٢٠١٠: ٦٠١).

فمهنة الإدارة تعتبر من المهن الشاقة، والمتعبة جسدياً ونفسياً، والتي تتطلب قدراتٍ خاصة، كالصبر، وقوة التحمل، والعطاء لطبيعة التعامل البشري، حيث يتم مع أشخاص من مختلف المستويات الاجتماعية، ومختلف المشارب والميول، ومختلف الثقافات، والعادات والسلوكيات، إضافةً إلى أن للمجتمع المدرسي خصوصيته وقوانينه التي تحكمه، باعتبار أن المدرسة مؤسسة تعليمية مهنية، لها لوائحها وأنظمتها، وتفرض على جميع منسوبيها الالتزام بها، كطبيعة العمل في أي مؤسسة.

كما أن العمل الإداري يكتنفه العديد من المشكلات المهنية، والاجتماعية، والنفسية، وذلك لأسباب عديدة محيطة بالمهنة، سواء كانت نابعةً من داخل المؤسسة التعليمية، كاللوائح والأنظمة، والقرارات والمستجدات، أو الضغوط من خارج المؤسسة التعليمية، كقلة دعم المجتمع، أو رغبات ومتطلبات أولياء الأمور وأهدافهم، إضافةً للمجهود العقلي

والبدني الذي يبذله المدير مع جميع الأطراف ذات العلاقة بالعملية التعليمية، والتربوية من معلمين، وطلاب، وأولياء أمور، حيث تؤدي تصرفات بعض أولياء الأمور، وسلوكيات المعلمين والطلاب، إلى فقدان المدير حيويته ونشاطه، مما يؤدي إلى عجزه عن القيام بعمله على الوجه المطلوب، ويؤثر سلباً عليه، وعلى ولائه التنظيمي، وإنتاجيته، وعلى العملية التعليمية والتربوية برمتها. مما يجعل مدير المدرسة أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي، وغير قادر على مواكبة التطورات العصرية، والتعامل مع التحديات، وهذا ما أكدته الدراسات السابقة في هذا المجال، كدراسة (الحصيني، ٢٠١٦م)، و(السرحان، ٢٠١٦م)، ودراسة (الشمري، ٢٠١٥م)، ودراسة (عابدين، ٢٠١١م)، ودراسة (الرافعي والقضاة ٢٠١١) ودراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠م)، ودراسة (ابن منيع، ٢٠٠٩م)، ودراسة (الكلابي، ٢٠٠١م)، التي أشارت إلى بروز ظاهرة الاحتراق الوظيفي في الأعمال الإدارية والقيادية، وأصبحت ظاهرةً جديرة بالبحث والدراسة؛ لما يترتب عليها من آثار لا يمكن إغفالها أو إهمالها، سواء على المستوى الفردي، أو التنظيمي. ولما تمثله من تهديدٍ لقوة الدفع الرئيسة في مؤسسات التعليم، والمتمثلة في قياداتها المدرسية، التي تحمل على عاتقها تحقيق الأهداف التربوية المنشودة، لذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة للكشف عن ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة، وذلك من حيث مستواها، ومصادرها، وسبل الوقاية منها.

حيث حددت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما درجة انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة؟
ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

١- ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة؟

٢- ما مصادر الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة؟

٣- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$ بين آراء عينة الدراسة حول مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي)، تعزى إلى مجموعة من المتغيرات الديموغرافية: (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى ما يلي:

١- التعرف على درجة انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة.

٢- الوقوف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة.

٣- التعرف على أهم المصادر المؤدية لانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة.

٤- تحديد الخصائص الديموغرافية، والإدارية الأكثر قدرةً على التمييز بين الذين يعانون من ارتفاع، أو انخفاضٍ في الاحتراق الوظيفي. أهمية الدراسة:

تلخصت أهمية الدراسة فيما يلي:

- تناولت موضوعاً هاماً جداً للمؤسسات التربوية والوطنية على المستوى العالمي والعربي، ألا وهو موضوع الاحتراق الوظيفي، حيث إنّ الاحتراق الوظيفي يقترن بالعديد من الآثار التنظيمية، والشخصية السلبية عالية التكاليف، سواء على مستوى الموظف، أو الإدارة التي يعمل بها.
- كما برزت أهمية هذه الدراسة في كونها تخدم شريحة هامة من شرائح الميدان التربوي، وهم مديرو المدارس؛ للتعرف على المشكلات والصعوبات التي تواجههم، من أجل البحث عن الحلول اللازمة، وذلك لتلافيها، والتقليل من تأثيرها عليهم.
- ويؤمل أن تخدم هذه الدراسة المخططين للعملية التعليمية التربوية، ومتخذي القرار في مجال التعرف على مستويات الاحتراق الوظيفي لدى المديرين والمديرات، وتحديد أسبابه، مما يمكنهم من اتخاذ القرارات اللازمة لمواجهة الاحتراق الوظيفي، والحد من انتشارها، ومعالجة الأسباب الكامنة وراءها.

حدود الدراسة : جاءت حدود الدراسة ممثلةً فيما يلي :

الحدود الموضوعية : تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة ، المتمثلة في : (الإجهاد العاطفي ، تبلد المشاعر ، الشعور بتدني الإنجاز).

الحدود البشرية : طبقت هذه الدراسة على مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة .
الحدود المكانية : اقتصرت هذه الدراسة على المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة .

الحدود الزمنية : أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي ١٤٣٦ هـ / ١٤٣٧ هـ .

مصطلحات الدراسة :

تناولت الدراسة عدداً من المصطلحات والمفاهيم التي يمكن تحديدها على النحو التالي :

١ - الاحتراق الوظيفي (Burned out)

يعرف الاحتراق الوظيفي بأنه : " حالة من الإجهاد الانفعالي ، ونقص الكفاءة الشخصية ، وضعف الاهتمام بالبعد الإنساني في التعامل ، ويتعرض له العاملون في المهن التي تتطلب التواصل مع الآخرين ؛ مثل : مهنة التدريس ، والتمريض ، والطب (رمضان ، ٢٠١١ : ١٩٤) .

و عُرِفَ أيضاً بأنه : " حالة نفسية تؤرق الافراد الذين يعملون في مهنٍ تتطلب تقديم خدمات اجتماعية ، وإنسانية لأناسٍ كثيرين ؛ وذلك نتيجة

للأعباء الرائدة، وضغوط العمل الملقاة على عاتق هؤلاء الأفراد " (بن منيع، ٢٠٠٩: ١٠).

وفي هذه الدراسة يعرف الاحتراق الوظيفي إجرائياً بأنه: حالة من الإجهاد النفسي، والفكري، والبدني، تصيب المديرين، نتيجة مجموعة من الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها، وتنعكس هذه الحالة النفسية السلبية لديهم على سلوكهم، وممارساتهم اليومية تجاه العمل، والأفراد الذين يعملون معهم، مما يؤثر على مستوى الإنجاز المهني، وبالتالي تدني جودة الأداء.

٢- الإدارة المدرسية:

تعرف الإدارة المدرسية بأنها: "الوحدة الأساسية التي تقوم بتنفيذ السياسة التربوية، وفق ما رسمته الإدارة التعليمية، وهي تعبر عن جميع الجهود الإدارية التي يقوم بها مدير المدرسة، وفريقه لإنجاز العمل داخل المدرسة على النحو الذي يحقق أهدافها" (آل ناجي، ٢٠١٣: ٢٤).

وعُرفت أيضاً بأنها: "كل نشاطٍ منظم مقصود وهادف، تتحقق من ورائها الأهداف التربوية المنشودة من المدرسة" (الأغبري، ٢٠٠٨: ٣٠).

وفي هذه الدراسة تعرف إجرائياً بأنها: تلك الجهود المبذولة من قبل مدير المدرسة الثانوية؛ لتوظيف الإمكانيات المادية والبشرية؛ من أجل تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية.

* * *

الدراسات السابقة :

قامت الباحثة باستعراض العديد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، من خلال ما توفر من هذه الدراسات العربية والأجنبية؛ للوقوف على أهم الموضوعات التي تناولتها، والتعرف على الأهداف والنتائج التي وصلت إليها، وتوضيح مدى الاستفادة منها، وقد رتبت الباحثة الدراسات السابقة بحسب تاريخ النشر في الدراسات العربية والأجنبية من الأحدث إلى الأقدم، وذلك على النحو التالي :

أولاً: الدراسات العربية.

دراسة (الحصيني، ٢٠١٦م): وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستويات الاحتراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية للبنين بمدينة تبوك. ولتحقيق هدف الدراسة؛ تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة مبنية على مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الثانوية الحكومية والأهلية للبنين بمدينة تبوك، وتم توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة، وعددهم (٣٤) مديراً. وكان من أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن أفراد مجتمع الدراسة يشعرون بمستوى منخفض من الاستنزاف العاطفي، وأن أفراد مجتمع الدراسة يشعرون بمستوى عالٍ جداً من الإنجاز الشخصي، ومستوى منخفض من عدم الإنسانية. وبالتالي فإنَّ مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل عام منخفض، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة، باختلاف جميع متغيرات الدراسة المتمثلة في: (سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، ونوع المدرسة).

أما دراسة (السرхан، ٢٠١٦ م)، فقد هدفت إلى تقصي درجة الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس في الأردن، وعلاقته بكفاءة الذاتية من وجهة نظرهم، واستخدام المنهج الوصفي الارتباطي، والاستبانة كأداة للدراسة، واختيرت عينة عنقودية عشوائية بلغت (١٨٥) مديرٍ ومديرة. وأظهرت النتائج أن درجة الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس في الأردن جاءت بدرجةٍ متوسطة، وجاءت المجالات مرتبة تنازلياً كالآتي: (الشعور بنقص الإنجاز الشخصي، تبلد الشعور الشخصي، الاستنزاف الانفعالي). وأظهرت النتائج أن درجة الكفاءة الذاتية لدى مديري المدارس جاءت بدرجة متوسطة، وأظهرت وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين مستوى الاحتراق النفسي، والكفاءة الذاتية لدى مديري المدارس في الأردن.

كذلك كشفت دراسة (الشمري، ٢٠١٥م) علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدى القيادات الجامعية السعودية والأردنية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج الارتباطي، إذ طبقت أداة الدراسة على عمداء الكليات ووكلائها، والعمادات المساندة، والبالغ عددهم (٣٥٣) عضوٍ، منهم: (٢٢١) من القيادات الجامعية السعودية، و(١٣٢) من القيادات الجامعية الأردنية. ومن أهم النتائج التي أبرزتها الدراسة: وجود اختلاف في مستوى الشعور بالاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الشعور بالإجهاد الانفعالي، وضعف العلاقات الإنسانية، وضعف الإنجاز الشخصي) لدى جميع القيادات، حيث تعاني القيادات السعودية بمستوى متوسط، في حين تعاني القيادات الأردنية بمستوى مرتفع من الشعور بالاحتراق، مع وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين شعور

القيادات السعودية والأردنية بالاحترق الوظيفي، وفاعلية أداء الوظائف الإدارية: (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه)، في حين تبين وجود علاقة ارتباط إيجابية في وظيفة (الرقابة).

وهدف دراسة (طشوش وآخرون، ٢٠١٣م) إلى التعرف على مستوى الاحترق النفسي، والرضا الوظيفي، والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر. ومعرفة مدى اختلاف مستوى الاحترق النفسي، والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف متغيرات الجنس، والمؤهل العملي، وعدد سنوات الخبرة. وتكونت عينة الدراسة من (١٢١) معلم ومعلمة، يقومون بتدريس الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر.

وقد استخدم الباحث المنهج الوظيفي، كما استخدم الاستبانة كأداة للدراسة. وكان من أبرز النتائج: إن مستوى الاحترق النفسي والرضا الوظيفي، والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر متوسط، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة معلمي غرف مصادر التعلم، تعزى لمتغير الجنس، وبتغير الخبرة. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة معلمي غرف مصادر التعلم، تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح حملة الماجستير. إضافة إلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائية بين الاحترق النفسي، والرضا الوظيفي.

كما هدفت دراسة (ابن زرع، ٢٠١٢م) إلى التعرف على السلوك القيادي لمديرة المدرسة، وعلاقتها بمستوى الإنهاك الوظيفي لدى المعلمات في المراحل التعليمية الثلاثة: (ابتدائي، متوسط، ثانوي). واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمات التعليم العام

بمدينة الرياض، واختيرت عينة عشوائية، بلغ عددها (٣٣٤) معلمةً، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وكان من أبرز نتائجها، أنه توجد علاقة سلبية عكسية بين درجة الاهتمام بالعمل وأبعاد الإنهاك الوظيفي، أي: أنه كلما زاد الاهتمام بالعمل لدى مديرة المدرسة من وجهة نظر العينة؛ كلما انخفض مستوى الإنهاك الوظيفي. ولم تظهر فروق دالة إحصائية في أبعاد الإنهاك الوظيفي، تعزى لمتغير التخصص وسنوات الخبرة.

أما دراسة (أوريا، ٢٠١١م)، فقد هدفت إلى التعرف على واقع المناخ التنظيمي السائد في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية، وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين فيها، وقد استخدم الباحث المنهج الوظيفي، كما استخدم الاستبانة كأداة للدراسة، وطبقت الدراسة على عينة تكونت من (١٤٣) موظفٍ وموظفةٍ في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، وقدرت نسبة عينة الدراسة بـ (١٢.٨٪) من مجتمع الدراسة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: إن واقع المناخ التنظيمي السائد في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية كان متوسطاً، وكذلك مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المديريات كان متوسطاً أيضاً. كما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة حول واقع المناخ التنظيمي السائد في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية، وفقاً لمتغيرات: (الجنس، ومكان العمل، والمؤهل العلمي)، ولم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع الاحتراق الوظيفي في مديريات وزارات السلطة الفلسطينية جنوب الضفة الغربية في أيٍّ من المتغيرات التالية: (الجنس،

ومكان العمل، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والدخل الشهري، والمسمى الوظيفي).

وأجرى (رمضان، ٢٠١١م) دراسة، هدفت إلى كشف العلاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي، ومستوى الرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية، مع تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم، والكشف عن تأثير متغيرات: (الجنس، والمستوى الصفي، "الصفوف دنيا، وصفوف عليا"، وعدد سنوات الخبرة في التدريس، والمؤهل العلمي) على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى هذه العينة من المعلمين. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الباحثة من (٢٨٥) معلماً ومعلمة من معلمات المرحلة الابتدائية، واستخدمت الباحثة مقياس (ماسلاك) للاحتراق الوظيفي كأداة للدراسة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: إن درجة الاحتراق الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية جاءت مرتفعة بدرجة دالة إحصائياً، وعدم فاعلية الخبرة والمؤهل العلمي في التأثير إحصائياً في الاحتراق الوظيفي ومكوناته الثلاثة، وكذلك عدم وجود تأثير دال للجنس في انخفاض الإنجاز الشخصي، ومستوى الصف التدريسي للمعلم في كل من: الاستنزاف العاطفي، وانخفاض الإنجاز، والدرجة العلمية للاحتراق

كذلك هدفت دراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠م) إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من (٨٢١) موظفاً. وقد طبقت الدراسة على (٢٥٨) موظفاً، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، و استخدمت الباحثة الاستبانة

كأداة لجمع البيانات من خلال تطبيق مقياس (ما سلاك) للاحتراق. وأظهرت نتائج الدراسة أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية) فيما كان مستوى الاحتراق منخفضاً على بعد (الإنجاز الشخصي). هذا، وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كلٍّ من صلاحيات العمل، وقلة التعزيز الإيجابي، ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، في حين كانت هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كلٍّ من انعدام العلاقات الاجتماعية، وضغط العمل، وصراع القيم، ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة. وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزو لمتغير الجنس على مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، كما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق بأبعاده الثلاثة، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث أظهرت النتائج أن فئة المتزوجين كانت الأقل معاناة من الاحتراق على أبعاده الثلاثة من الفئات الأخرى، وهناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق على بعد عدم الإنسانية، تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث وجدت الدراسة أن حملة الدبلوم أكثر معاناةً من غيرهم من الفئات من الاحتراق على بعد عدم الإنسانية، وهناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق على بعد عدم الإنسانية، تعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث وجدت الدراسة أن الموظفين ذوي سنين الخبرة من (٧ - ٤) أكثر معاناةً من غيرهم من الاحتراق على بعد عدم الإنسانية، في حين أظهرت

الدراسة أن من كانت خبرتهم أكثر من (١١) سنةً أقل معاناة من الاحتراق على بعد الإنجاز الشخصي.

وكشفت دراسة (ابن منيع، ٢٠٠٩م) عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الضباط العاملين في الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض، وأسبابه، وآثاره. وتكون مجتمع الدراسة من (١٠٣٧) ضابطاً، تم توزيع الاستبانة عليهم بالكامل، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وأسفرت نتائج الدراسة إلى وجود احتراق وظيفي بدرجة متوسطة لدى أفراد مجتمع الدراسة من الأجهزة الأمنية الثلاثة: (الجوازات، المرور، الشرطة) بمدينة الرياض، وتختلف مستويات الاحتراق الوظيفي باختلاف الأجهزة الأمنية، كما تختلف باختلاف طبيعة العمل (مكتبي، ميداني). كما أظهرت النتائج وجود اختلاف جوهري (معنوي) في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الضباط العاملين في الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض باختلاف سنوات الخبرة، حيث أشارت النتائج إلى أنه كلما قلت سنوات الخبرة؛ زاد مستوى الاحتراق الوظيفي. كما أظهرت النتائج وجود اختلاف جوهري في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الضباط العاملين في الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض باختلاف الحالة الاجتماعية، حيث أشارت النتائج إلى أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الضباط غير المتزوجين أقل من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الضباط المتزوجين أو المطلقين، كما تبين أن مستوى الاحتراق الوظيفي عند الضباط المتزوجين أقل من الضباط المطلقين، ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى المطلقين أقل بشكلٍ معنوي من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الضباط الأراامل. كما بينت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق

ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الضباط العاملين في الأجهزة الأمنية بالرياض باختلاف المؤهل العلمي.

في حين كشفت دراسة (الزهراني ، ٢٠٠٨م) عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي ، و بعض سمات الشخصية لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة : (الثبات الانفعالي - الاجتماعية - السيطرة - المسؤولية) ، و كذلك معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي نتيجة لاختلاف : (سنوات الخبرة -العمر - المؤهل -الحالة الاجتماعية) ، لدى عينة من العاملين في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية ، و قد قامت الباحثة باختيار (١٥٠) عاملة بطريقة عشوائية ، حيث تم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي (ماسلاك) ، و مقياس البروفيل الشخصي لجوردن ألبرت ، و قد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي ؛ لملائمته لطبيعة دراستها. وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي ، و بعض سمات الشخصية : (الثبات الانفعالي ، الاجتماعية ، السيطرة) ، كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سمة المسؤولية. وأظهرت الدراسة أن العاملين اللائي تراوحت سنوات خبرتهن من (١٠ - ١٥) سنةً ، أكثر احتراقاً ، وأنه كلما زاد عمر العينة ؛ كلما زاد مستوى المعاناة من الاحتراق. كما أظهرت الدراسة أيضاً أن المتزوجات أكثر احتراقاً من غير المتزوجات. كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي ، لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة ؛ نتيجةً لاختلاف المؤهل التعليمي.

واهتمت دراسة (القاسم، ٢٠٠٨م)، بمعرفة محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية، وتكونت عينة الدراسة من (٧٢٠) موظفاً وموظفة في القطاعين الحكومي والخاص، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، ومقياس (ماسلاك) للاحتراق الوظيفي كأداة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك فرقاً معنوياً بين الموظفات الإناث وبين الموظفين الذكور في القطاع الحكومي؛ لبعد الإنهاك النفسي والجسمي، حيث وجد أن الإناث في القطاع الحكومي أعلى احتراقاً من الذكور لنفس القطاع، كما وجد أن موظفي القطاعين (العام والخاص) يعانون من احتراق متوسط في بعد الإنهاك النفسي والجسمي، ومن احتراق منخفض في بعد الشعور بقصور الإنجاز الشخصي، وفي بعد الاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين، وأن هناك علاقة عكسية بين نمط القيادة الديمقراطية وبين درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظف في القطاعين العام والخاص. كما أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين درجة المركزية وبين درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في القطاعين العام والخاص، كما ظهر وجود علاقة عكسية بين مدى وجود العلاقات الاجتماعية وبين درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في القطاعين العام والخاص، ووجود علاقة طردية بين الرسمية والاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

كما أوضحت دراسة (الخرابشة وعريبات، ٢٠٠٥م) مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة (١٦٦) معلماً ومعلمة في مديريات تربية العاصمة عمان، والبلقاء وكرك في الأردن، وذلك بنسبة (٥١.٩) من مجتمع الدراسة،

البالغ عددهم (٣٢٠) معلم ومعلمة في المملكة. وكان من أبرز نتائج الدراسة أن درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم متوسطة على بعدي الاجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، وبدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالإنجاز. كما أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الاناث بالنسبة لبعدي الانجاز الشخصي ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمتغير الجنس لبعدي الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية على الأبعاد الثلاثة بالنسبة لمتغير الخبرة، ولصالح ذوي الخبرة ممن لديهم خمس سنوات فأكثر.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة توكر (Toker, 2015)، والتي هدفت إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الأكاديميين في الجامعات التركية. وبلغت عينة الدراسة (٦٤٨) أكاديمي في مختلف الجامعات التركية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتم استخدام مقياس (ماسلاك) للاحتراق الوظيفي. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى متغيرات: (الديموغرافية، والحالة الاجتماعية، والدرجة العلمية)، وأن الأساتذة المشاركين والمساعدين يعانون من الاحتراق الوظيفي بدرجة منخفضة، وأن المساعدین من الباحثين يعانون من الاجهاد العاطفي، وضعف الإنجاز الشخصي بدرجة عالية مقارنة بالأساتذة.

أما دراسة كونج (Koenig, 2014)، فقد هدفت إلى إجراء تدريب مهني للمعلمين من خلال ورشة عمل مع بعض الخبراء، ودعم الأقران؛ للتركيز

على زيادة مرونة المعلمين للتعامل مع الضغوط المختلفة المؤدية للاحتراق، وقد شمل موضوعات مختلفة كالرعاية الذاتية، والصدمة غير المباشرة، والرحمة والإجهد، ومناقشتها مع الأفراد. واعتمد على المنهج التجريبي القائم على الملاحظة والاستقصاء، وتكونت عينة الدراسة من (٦٤) مشاركاً من المعلمين الكنديين للمرحلة الابتدائية والثانوية من جنوب أونتاريو، واستخدم مقياس (ما سلاك) للاحتراق كأداة، وتم توزيع الاستبانة على ثلاث فترات من التدريب. وكان من أبرز نتائجها أن هناك نسبة كبيرة من المعلمين يعانون من الآثار السلبية المرتبطة بشكل مباشر بعملهم، كالعلاقات فيما بينهم وبين طلابهم وزملائهم، كما لم تظهر فروق دالة إحصائية تعزى لسنوات الخدمة.

كذلك كشفت دراسة ورد (Warrad, 2012) عن كيفية استيعاب المعلمين في مدرسة فالي الثانوية لظاهرة الاحتراق الوظيفي. واعتمدت الدراسة على المنهج المختلط، وتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمين ثانويات فالي جنوب ساكرا منتوا بكاليفورنيا، واستخدم كلاً من الاستبانة، والمقابلات، والملاحظة كأدوات لجمع البيانات. وكان من أبرز نتائجها: أن ٢٤٪ من معلمي مدارس فالي يعانون من الاحتراق في كافة الأبعاد، كما يظهر أنهم مستنفذون ذهنياً ونفسياً وبدنياً بنهاية اليوم الدراسي، ولا يرغبون في الذهاب إلى العمل، كما يعاني ٢٣٪ منهم من قلة الصلاحيات التي تساعدهم على إنجاز أعمالهم بشكل أسرع، وهذا ما يزيد من حدة التوتر لديهم، كما اتضح أن ٢٧٪ من المعلمين يعانون من التقييم الرسمي، حيث يمثل جانباً كبيراً أدى إلى الاحتراق الوظيفي.

بينما وضحت دراسة باس ويلدريم (Bas & Yildirim, 2012) مستويات الاحتراق النفسي لمديري المدارس الابتدائية في إحدى المناطق التعليمية، وتكونت عينة الدراسة من (١٩٠) مديراً ومديرة، استجابوا لمقياس ما سلاك للاحتراق النفسي، وأشارت النتائج إلى أن درجة الاحتراق النفسي لهم متوسطة، ووجود فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس لصالح المديرات في بعدي نقص الإنجاز الشخصي، وتبلد المشاعر وتبعاً لمتغير الخبرة لصالح ذوي الخبرة القصيرة في بعد الإنجاز الشخصي، ولم تكن الفروق دالة لمتغير المؤهل العلمي، ومكان العمل.

وحددت دراسة لوبيز وآخرين (López et.al, 2010) منهج متكامل لمختلف مظاهر الشعور بالضيق المهني (الضغوط والاحتراق وعدم الرضاء)، واستخدموا المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية، واختيرت عينة عشوائية بلغت (١٣٨٦) معلماً ومعلمة من منطقة غاليسيا بإسبانيا، واستخدم الاستبانة لمعرفة مستوى الضغوط، كما استخدم مقياس (ماسلاك) لقياس مستوى الاحتراق. وكان من أبرز النتائج: أن سلوك وتصرفات بعض التلاميذ يعرقل سير العمل، حيث كانت بدرجة عالية، كما أن ساعات العمل الأسبوعية والأقدمية في المهنة، ظهرت لتكون مرتبطة بضغط العمل والاحتراق الوظيفي، وعدم الرضا الوظيفي.

في حين كشفت دراسة جربوز وآخرين (Gurbuz & Others, 2007) مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المحاضرين العاملين في جامعة أتاتورك، جامعة عثمان غازي وجامعة الأناضول في تركيا، تم استخدام مقياس

(ماسلاك) للاحتراق النفسي، تكونت عينة الدراسة من ١٠٨ محاضرين يعملون في الجامعات المذكورة في مناطق مختلفة في تركيا، وكان من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: وجود درجات مختلفة من الاحتراق الوظيفي لدى المحاضرين في ثلاث جامعات: (أتاتورك وعثمان غازي، والاناضول)، وأن مصادره تمثلت في ضيق الوقت المتاح للبحث العلمي، وكثرة الأعباء التنفيذية التي يكلفون بها، كما أظهرت يتأثر مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة بمجموعة من العوامل المستقلة، والصفات الشخصية، مثل: العمر، الجنس، مستوى التعليم، الخبرة، مكان السكن، الجامعة التي يعمل بها .

كما أظهرت دراسة عبد المطلب ((AbdulMuthalib,2003)) العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، واستراتيجيات التكيف مع ضغوط العمل كما يراها مديرو المدارس الثانوية في كوالالمبور. وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة عن أن مستوى الضغوط والاحتراق الوظيفي موجود بين مديري المدارس الثانوية بدرجة متوسطة. وقد أوضحت النتائج أن سبب تلك الضغوط يرجع إلى المسؤوليات الإدارية الكبيرة (كمية العمل)، والصعوبات الإدارية التي يواجهها مديرو المدارس الثانوية في كوالالمبور. كما أوضحت النتائج أن من أساليب التكيف مع هذه الضغوط هي الأساليب الإرشادية، والأنشطة التي تتضمن المناقشة مع زملاء المهنة.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

لقد تناولت الدراسات السابقة موضوعات متعددة، فمنها ما تناول ظاهرة الاحتراق الوظيفي، ومستوياته وأبعاده، كدراسة: (السرحدان،

٢٠١٦م)، ودراسة (الحصيني ، ٢٠١٦م)، ودراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠م)، ودراسة (المنيح ، ٢٠٠٩م)، وكذلك دراسة (القاسم ، ٢٠٠٨م)، ودراسة (Gurbuz & Others, 2007)، ودراس (AbdulMuthalib,2003) كما يلاحظ أن هناك دراسات اهتمت بدراسة ظاهرة الاحتراق النفسي عند المتعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، كدراسة الزهراني(٢٠٠٨م) عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، (ومن الملاحظ أيضاً أن معظم الدراسات تناولت بالدراسة العلاقة ما بين الاحتراق و بين عدد من الظواهر الأخرى منها النفسية، وغير النفسية، كالضغوط، واستراتيجيات التكيف، كدراسات كل من (AbdulMuthalib,2003) و (López et.al,2010) هذا، وقد أظهرت الدراسات أن مستويات مختلفة من الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة من معلمين وغيرهم، إلا أن معظمها سجل مستويات معتدلة لانتشار الظاهرة، مثل دراسة: (السرхан، ٢٠١٦) ودراسة (طشطوش وآخرون، ٢٠١٣) و(الخرابشة وعربيات، ٢٠٠٥م) و(أبو مسعود، ٢٠١٠م)، و(المنيح، ٢٠٠٩م)، ودراسة عبد المطلب، (٢٠٠٣م).

أوجه الاتفاق:

تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (الحصيني، ٢٠١٦م)، ودراسة (السرخان، ٢٠١٦)، ودراسة (طشطوش وآخرين، ٢٠١٣م) ودراسة (Toker, 2015) ودراسة (بن منيح، ٢٠٠٩)، وكذلك (أبو مسعود، ٢٠١٠م)، و (القاسم، ٢٠٠٨م)، ودراسة (الخرابشة وعربيات، ٢٠٠٥م) من

حيث هدف الدراسة، وهو الكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة باختلاف وظائفهم .

ومن حيث مجتمع الدراسة تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (السرطان، ٢٠١٦م)، (الحصيني، ٢٠١٦م)، ودراسة (كامل، ٢٠٠٨م)، ودراسة (عبد المطلب، ٢٠٠٣م)، حيث طبقت على مديري المدارس الثانوية باختلاف تخصص المدرسة.

كما تتفق الدراسة الحالية مع دراسة (الحصيني، ٢٠١٦م)، ودراسة (أبو ريا، ٢٠١١م)، ودراسة (ابن زرعة، ٢٠١٢م)، ودراسة رمضان (٢٠١١م)، ودراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠م)، ودراسة (كامل، ٢٠٠٨م)، ودراسة (Toker, 2015)، ودراسة (López et.al, 2010)، ودراسة (Gurbuz & Others, 2007) في استخدامها للمنهج الوصفي، وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة (السرطان، ٢٠١٦م)، و(الحصيني، ٢٠١٦م)، ودراسة (رمضان، ٢٠١٢م)، ودراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠م)، ودراسة (بن منيع، ٢٠٠٩م)، ودراسة (القاسم، ٢٠٠٨م)، ودراسة (الزهراني، ٢٠٠٨م)، ودراسة (الخرابشة وعريبات، ٢٠٠٥م) ودراسة (Gurbuz & Others , 2007) ودراسة (Toker, 2015) في استخدامها لمقياس (ماسلاك) للاحتراق الوظيفي كأداة لجمع بيانات الدراسة .

أوجه الاختلاف:

تختلف الدراسة الحالية من حيث الهدف مع بعض الدراسات السابقة، كدراسة (الشمري، ٢٠١٥م)، التي هدفت إلى كشف العلاقة بين الاحتراق الوظيفي، وفاعلية الأداء الوظيفي، ومع دراسة (أبوريا، ٢٠١١م) التي

تهدف إلى دراسة علاقة المناخ التنظيمي بالاحتراق الوظيفي، ودراسة (رمضان، ٢٠١١م) التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي، ومستوى الرضا الوظيفي، والعلاقة بينهما، كما تختلف الدراسة الحالية مع دراسة (كامل، ٢٠٠٨م) التي هدفت إلى تحديد العلاقة بين محددات الاحتراق الوظيفي، والتغيير التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية.

كما تختلف الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة مع جميع الدراسات السابقة، عدا دراسة (كامل، ٢٠٠٨م)، ودراسة (الحصيني، ٢٠١٦)، ودراسة (عبد المطلب، ٢٠٠٣)، حيث كان مجتمع دراسة (الشمري، ٢٠١٥)، ودراسة (Toker, 2015) يتكون من قيادات وعمداء الجامعات والكليات في التعليم العالي، ودراسة (Gurbuz & Other, 2007) ومجتمع دراسة (أبوريا، ٢٠١١م)، تكون من مديرات التعليم العام، في حين يتكون مجتمع دراسة (رمضان، ٢٠١١م)، من معلمي المرحلة الابتدائية، وكذلك مجتمع دراسة (طشوش وآخرين، ٢٠١٣م) الذي تكون من معلمي صعوبات التعلم، ومجتمع دراسة (ابن زرعة، ٢٠١٢م) يتكون من جميع معلمات التعليم العام بمدينة الرياض، ومجتمع دراسة (الخرابشة وعربيات، ٢٠٠٥م) كان من المعلمين والمعلمات في مديريات التعليم بالأردن، وكذلك دراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠م) حيث تكون مجتمع الدراسة من الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة، ويتكون مجتمع دراسة (ابن منيع، ٢٠٠٩م) من ضباط وزارة الداخلية. أما دراسة (القاسم، ٢٠٠٨م)، فقد تكون من مجتمع القطاع الحكومي، والقطاع الخاص بشكل عام.

كما تختلف الدراسة الحالية من حيث المنهج مع دراسة (السرطان، ٢٠١٦م)، ودراسة (الشمراني، ٢٠١٥م)، و(الزهراني، ٢٠٠٨) الذين استخدموا فيها المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الارتباطي، وكذلك تختلف الدراسة الحالية مع دراسة (Warred, 2012) التي اعتمدت المنهج المختلط. وتختلف أيضاً مع دراسة (Kocing, 2014) التي اعتمدت على المنهج التجريبي القائم على الملاحظة والاستقصاء.

كما تختلف الدراسة الحالية مع دراسة كلٍّ من (Warrad, 2012)، ودراسة (Koenig, 2014) في أداة الدراسة، حيث اعتمدتا على الاستبيان بالإضافة للمقابلة.

* * *

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم الاحتراق الوظيفي.

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات التي تحول دون قيام الفرد بدوره كاملاً، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، ومتى ما حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط الفرد بعمله تأخذ بُعداً سلبياً له آثار مدمره على العملية المهنية بشكل عام، وعليه بشكل خاص، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك، والاستنزاف الانفعالي، يمكن تعريفها بالاحتراق Burnout. وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة، وتناولتها العديد من الدراسات بالبحث والتحليل (الزهراني، ٢٠٠٨: ١٨). الأمر الذي أدى إلى ظهور تعريفات مختلفة لمصطلح الاحتراق الوظيفي تتسم بعدم الاتفاق على مفهوم واحد، وقد يُعزى ذلك إلى التباين في تجارب الباحثين، وخبراتهم، وخلفياتهم العلمية والثقافية والاجتماعية، ولكن الجميع يتفق على ارتباط الاحتراق الوظيفي بالمهن التي تقدم العون والمساعدة للآخرين، مثل: منظمات الخدمات الإنسانية التي تتعامل مع أعداد كبيرة من الناس باختلاف مطالبهم، وخصائصهم، وسماتهم (الحريري، ٢٠١٢: ٢٨٤).

وعليه يعرف الاحتراق الوظيفي بأنه: " الاستجابة الشخصية للضغوطات المهنية لفترات طويلة ومزمنة نفسياً وجسدياً" (Warrad, 2012: 2). وعُرف بأنه: " حالة ملازمة للاجتهاد المتواصل، والتشاؤم، وانخفاض الفعالية المهنية" (Hakanen et.al, 2006: 498)

كما عُرف بأنه: " حالة من الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني ، والتي تكون على شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله ؛ استجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمّنة ، وتتمثل هذه الحالة في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة ، ويميل لتقويم ذاته سلبياً ، وفي إحساسه بتدني كفاءته في العمل ، وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل ، بالإضافة إلى فقدان العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها " (الكلابي ورشيد ، ٢٠٠١ : ١١٩) .

كذلك عُرف بأنه: "الأعراض الناتجة عن تعرض الفرد لضغوط العمل فترات طويلة ، وتتكون من الإرهاق البدني والعاطفي ؛ بالإضافة إلى إحساس الفرد بعدم القدرة على الإنجاز" (جبرينبرج وبارون ، ٢٠١٤ : ٢٧٨) . واستناداً إلى ما سبق ، فإنه يمكن القول: إن الاحتراق الوظيفي يمثل حالة من الإرهاق الجسدي والنفسي ، ونقص الدافعية ، وانخفاض الروح المعنوية للفرد ؛ نتيجة تعرضه المستمر لضغوط العمل ، والتي تعرض لها أثناء أدائه عمله .

ثانياً: أسباب الاحتراق الوظيفي، ومصادره:

لقد أكدت العديد من المصادر العربية والأجنبية أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي ، ظاهرة تتميز بالتعقيد والتشابك ، حيث تتفاعل مع العديد من العوامل في إثارته ، وتحديد اتجاهاته ومداه ، وقد أشارت العديد من الدراسات والأبحاث إلى وجود عوامل عديدة لها تأثير ملموس على معاناة الأفراد من الاحتراق الوظيفي في العمل ، وقد قسمت في ثلاثة مصادر ، وذلك على النحو التالي :

المصدر الأول: البعد الشخصي.

هناك شبه اتفاق على أن مدير المدرسة الأكثر التزاماً وإخلاصاً في عمله، يكون عرضةً أكثر من غيره لهذه الظاهرة، فالمدير الملتزم يقع تحت ضغط داخلي للعطاء، وفي الوقت نفسه يجانبه متغيرات خارجة عن إرادته، تقلل من فاعليته وعطائه في عمله (الحصيني، ٢٠١٦: ١٢)

ومن العوامل المؤثرة أيضاً مدى ما يتمتع به المدير من قدرات ذاتية على التكيف، ومستوى الطموح لديه؛ فالموظف الذي يتفانى في عمله، ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض لظاهرة الاحتراق الوظيفي أكثر من غيره، خاصةً إذا واجهته مشكلات، مثل: كثرة عدد الطلبة، والمشكلات السلوكية من جانب الطلبة، وضغوطات من قبل معلمي المدرسة، وكذلك من قبل المشرفين التربويين، وقلة الإمكانيات وغيرها (بني أحمد، ٢٠٠٧: ١٦).

وبضيف (عساكر، ١٩٨٧: ٨١) بعض الأسباب الأخرى ذات العلاقة بالجانب الشخصي أو الفردي، ومن أهمها ما يلي:

- مدى واقعية مدير المدرسة في توقعاته وآماله، وهي تمثل علاقة طردية مع ظاهرة الاحتراق الوظيفي؛ حيث إنه كلما زادت التوقعات؛ كلما زاد تعرض مدير المدرسة لظاهرة الاحتراق الوظيفي، وخصوصاً إذا كانت هذه التوقعات غير واقعية.

- التركيز الشديد على العمل؛ الأمر الذي يترتب عليه زيادة التوقعات الشخصية المتصلة بالعمل، مقارنةً بالمجالات الأخرى في الحياة.

• درجة الرغبة لدى مدير المدرسة في إحداث تغيير في معلميه وتلاميذه، تمثل علاقة طردية مع ظاهرة الاحتراق الوظيفي، فكلما زادت الرغبة في إحداث تغيير؛ زاد تعرض مدير المدرسة لظاهرة الاحتراق الوظيفي.

• الخبرات المهنية السابقة، حيث يقوم مدير المدرسة بعملية مقارنة للحقوق والواجبات التي كانت في موقع عمله الحالي مع الحقوق والواجبات في مدرسته، أو منطقتة التعليمية السابقة.

المصدر الثاني: البعد الاجتماعي.

يتزايد اعتماد أفراد المجتمع على المؤسسات التربوية، الأمر الذي يساهم في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سبباً في تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى شعور الموظف بالإحباط؛ ومن ثم زيادة الضغوط (بني أحمد، ٢٠٠٧: ١٦).

ويسعى مدير المدرسة إلى التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه ورسائله، ومصلحة المواطنين، ويجد المدير - الأكثر التزاماً وانتماءً لمهنته - نفسه عاجزاً عن تقديم خدمات متميزة؛ مما يدفع به إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات المجتمع؛ حتى يدخل في حالة من عدم التوازن، ويجعل نفسه عرضةً للاحتراق الوظيفي. (أبو مسعود، ٢٠١٠: ٢٨).

المصدر الثالث: البعد الوظيفي.

يُعد هذا الجانب الأكثر تأثيراً في إيجابية الموظف وسليته، نظراً لما يمثله العمل من دور مهم في حياة الفرد في العصر الحديث، فالعمل يحقق حاجات أساسية للفرد، مثل: السكن، والصحة وغيرها، وأيضاً حاجات نفسية لها أهميتها في تكوين الشخصية، مثل: التقدير، واحترام الذات، والنمو،

والاستقلالية. ويُعد عجز الفرد عن التحكم ببيئة العمل من العوامل التي تؤدي إلى شعوره بالقلق والكآبة والضغط العصبي، مما يقود إلى الاحتراق الوظيفي (بني أحمد، ٢٠٠٧: ١٦).

وأورد (جرينبرج وبارون، ٢٠١٤: ٢٦٦) مجموعةً من الأسباب المؤدية إلى الاحتراق الوظيفي والمتعلقة بالجانب الوظيفي أو المهني، وهي:

- شعور الفرد بأنه فقد موارده الهامة في عمله، مثل: الدعم الاجتماعي، والمشاركة في اتخاذ القرار، والاستقلالية، والفرصة للترقية إلى مناصب أعلى.

- إحساس الفرد بأنه جهودته في العمل معدومة القيمة، وليست محل تقدير الآخرين بما ينمي شعوره بعدم الرغبة في الإنجاز.

- عدم وجود فرصة كافية للترقية، وعدم وجود قواعد ونظم عمل ثابتة تنمي الإحساس بعدم عدالة المنظمة، وتخلق مشاعر سلبية تجاه العمل.

- نمط القيادة يلعب دوراً مؤثراً؛ فكلما كان القائد أكثر اهتماماً بمرؤوسيه، ويسعى إلى سعادتهم، وبناء علاقات طيبة معهم، انخفض مستوى الاحتراق الوظيفي.

كما حددت (ماسلاك، ١٩٨٦م) وزملاؤها مجموعة من العوامل التنظيمية المؤسسية التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي (القرني، ٢٠٠٤م: ١١):

- ضغط العمل: يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منوطة به وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جداً، ومن خلال إمكانات محدودة وشحيحة ومطالبتهم بتحسين أدائهم، وزيادة إنتاجهم.

- محدودية صلاحيات العمل : أن أحد الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات ؛ لحل مشكلات العمل ، ويأتي هذا الوضع من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف ، واتخاذ الإجراءات المناسب من قبل الموظف .
 - قلة التعزيز الإيجابي : عندما يبذل الموظف جهداً كبيراً في العمل ، وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية ، دون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مصدراً آخر من المعاناة ، والاحتراق الذي يعيشه الموظف .
 - انعدام العلاقات الاجتماعية : يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة الآخرين في همومهم وأفراحهم ؛ لكن بعض الأعمال تتطلب فصلاً مادياً في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين ، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات ، وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة .
 - عدم الانصاف والعدل : يتم أحياناً تحميل الموظف مستويات لا يكون في مقدوره تحملها ، وعند إخلاله بها يتم محاسبته ، وقد يكون بسبب تواضع الإمكانيات ومحدودية التجهيزات ، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية قادرة على أداء الواجبات المطلوبة .
- إذاً من خلال ما سبق ، تتضح مصادر ومسببات الاحتراق الوظيفي في العديد من الجوانب : الجانب (الشخصي - الاجتماعي - الوظيفي) ، ومن المهم معرفة أي الجوانب السابقة ذكرها يكون مسبب للاحتراق الوظيفي ؛ لكي يسهل العلاج خاصة إذا كان الاحتراق في بدايته .

ثالثاً: أبعاد الاحتراق الوظيفي:

استندت معظم الأبحاث في مجال الاحتراق الوظيفي إلى ثلاثة أبعاد رئيسة لقياس مستوى الاحتراق لدى الأفراد؛ وهو ما أشارت إليه كريستينا ماسلاك (Cristina Maslach) في تعريفها للاحتراق؛ أنه "حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي والعقلي، التي تظهر على شكل إعياء شديد، وشعور بعدم الجدوى، وفقدان الأمل، وتطور مفهوم سلبي تجاه الذات، والعمل، والحياة والناس". ويتضمن ثلاثة أبعاد متمثلة فيما يلي (John,2007: 8):

١- الإجهاد العاطفي Emotional Exhaustion: ويشير إلى استنزاف الطاقة النفسية، فالضغوط المستمرة المؤدية للاحتراق تمثل عاملاً كبيراً لإحداث الضرر الجسيم بالجسم البشري - عقلياً، ونفسياً، وبدنياً - هذا الأذى الجسدي والعقلي هو نتيجة الشعور بالقلق والتوتر، والإحباط، والغضب لفترات طويلة من الزمن. ويمكن أن يحدث الاحتراق الوظيفي عند الإفراط في تعاطي المشاعر السلبية وتبادلها مع الآخرين، ويتصف هذا البعد بالإرهاق والضعف، واستنزاف المصادر الانفعالية لدى الفرد إلى المستوى الذي يعجز به عن العطاء، فيصبح العمل كالروتين اليومي الملل، بالإضافة إلى فقدانه لنشاطه الذي كان يتمتع به من قبل، حيث يفقد الفرد الثقة بنفسه والروح المعنوية، ويصبح غير مهتم بالأشخاص المستفيدين من خدماته. ومن الأعراض المتعلقة بالإجهاد الانفعالي الشعور بالرهبة عند التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم.

٢- تبلد المشاعر Depersonalization: يظهر تبلد المشاعر أو عدم الإنسانية على الأفراد نتيجة تعرضهم للتوتر والقلق لفترات طويلة، وهذا قد

يجعل الأفراد يميلون إلى العزلة وعدم التواصل مع الآخرين. كما يميلون لعدم الاستجابة لاحتياجات الآخرين، والتفاعل معهم، أو التعامل معهم بإنسانية دون سبب. ولا شك أن ذلك سيؤثر على إنجاز الأعمال على المستوى الشخصي، ويولد عدم الرغبة في إنجاز المهام المتعلقة بالعمل والواجبات، فهذا البعد يتضمن تغيراً سلبياً في الاتجاهات والاستجابات نحو الآخرين، وغالباً ما يكون مصحوباً بسرعة الغضب والانفعال، وفقدان التقدير للعمل. (Warrad,2012: 19)

٣- تدني الشعور بالإنجاز Decreased of Personal Accomplishments : وفي هذه البعد يميل الفرد إلى تقييم إنجازاته الشخصية بطريقة سلبية؛ متمثلة بمشاعر الاكتئاب، والانسحاب، وقلة الإنتاجية، وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط، والشعور بالفشل، وضغط تقديرات الذات. ويعود ذلك لما يواجهه الأفراد من الضغوط المستمرة في حياتهم اليومية. هذه الضغوطات إذا استمرت على مدى فترة طويلة من الزمن، فسوف تتحول إلى الاحتراق. وآثاره تختلف من شخص لآخر تبعاً للمواقف والخبرات. فالاحتراق يؤدي إلى انخفاض مستوى أداء العمل، والرضا الوظيفي، والالتزام الوظيفي، وجودة الخدمة. وكثرة الإرهاق تزيد من التغيب عن العمل، وانخفاض الروح المعنوية، ودوران العمل. والأفراد الذين يشعرون بالاحتراق يفتقرون إلى الرغبة في التطوير المهني أو الشخصي، وإنجاز الأهداف. (Warrad,2012: 19)

ومما سبق، يتضح أن Maslach اعتمدت على الأبعاد الثلاثة مجتمعة في المقياس الذي وضعته للاحتراق الوظيفي، وعليه فإن الأشخاص الذين

يعانون من الاحتراق الوظيفي ينبغي أن يقاس لديهم الاحتراق من ثلاثة أبعاد؛ لكي يحدد مستوى الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الفرد، وبعد ذلك يصدر الحكم هل الفرد يعاني من الاحتراق؟ أو لا يعاني؟ .

رابعاً: مراحل الاحتراق الوظيفي:

تعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر المرحلية التي تظهر أعراضها تدريجياً، وليس دفعةً واحدة، فقد قسم عددٌ من الباحثين مراحل حدوث الاحتراق إلى ثلاثة أقسام، متمثلة فيما يلي (النفعي، ٢٠٠٠: ٦٢):

- مرحلة الإنذار: وهي الإنذار أو التنبيه للخطر، بحيث يكيف الجسم نفسه لمواجهة التهديد المسبب للاحتراق الوظيفي بتفاعلات كيميائية، والتي يترتب عليها سرعة ضربات القلب، وزيادة معدل التنفس؛ نتيجة لحالة القلق والاضطراب التي يمر بها الفرد.
- مرحلة المقاومة: وفيها يشعر الفرد بالقلق والاضطراب والتعب، ويحاول إصلاح أي ضرر أو أذى نتج عن الخطوة السابقة، فيفقد القدرة على التركيز، مما يترتب عليه آثار سلبية على الفرد، وعلى المنظمة التي يعمل بها.
- مرحلة التهالك أو الاستنزاف: حيث يستمر الفرد في المعاناة لمدة طويلة لمسببات الاحتراق الوظيفي، وعدم استطاعته التغلب عليها، مما يؤدي إلى استنفاد طاقته العاطفية والنفسية والجسدية، ويكون عرضةً للإصابة بالأمراض المتولدة عن الاحتراق الوظيفي، مثل: الأزمات القلبية، وضغط الدم، وغيرها.

ويتضح مما سبق أن الاحتراق الوظيفي ظاهرة تدريجية مرحلية، تظهر على عدة مراحل، وكل مرحلة من المراحل لها علاجها بحسب أعراضها ومسبباتها، وكذلك لها طرق للوقاية من دخولها في المرحلة التي تليها. خامساً: أعراض الاحتراق الوظيفي:

هناك مجموعة من الأعراض والمؤشرات الدالة على وجود الاحتراق الوظيفي، كما أوردها (رمضان، ٢٠٠٩م: ٩) ومنها ما يلي:

• أعراض نفسية وانفعالية: وتتمثل في الإرهاق النفسي والعصبي، والإحساس بعدم الرضا النفسي، والعدوانية، والعجز، والدونية، والضيقة والتوتر، والغضب، والميل إلى التبرير والتقصير، لوم الآخرين له، وانخفاض المستويات، والسرحان، والشروذ الذهني، وعدم الاهتمام بالتفاصيل، والنسيان، وقلة القدرة على التذكر.

• أعراض جسدية: وتتمثل في الإرهاق الجسدي، والعزلة النفسية، والصداع، وارتفاع ضغط الدم، وآلام العضلات، وتقوس الجسم، وآلام المعدة، واضطرابات النوم، أو ما يعرف بالأرق.

• أعراض اجتماعية: وتتمثل في وجود مشاعر نحو مشكلات في العلاقات الاجتماعية مع الآخرين، وكبت المشاعر، وعدم الرغبة في الحديث مع الآخرين، والعزلة الاجتماعية.

• أعراض مرتبطة بالعمل: تتمثل في الاتجاه السلبي نحو العمل؛ (اللامبالاة، والغياب، والتأخر، والرغبة في ترك العمل، ونقص الإبداعية، وعدم وضوح الدور، وزيادة المسؤوليات، وتعدد المهام المطلوبة، والرتابة والملل، وضعف الاستعداد للتعامل مع ضغوط العمل).

سادساً: وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي :

يتعرض الأفراد في مختلف أعمالهم إلى ضغوط العمل ، فبعضهم ينجح في التعامل مع هذه الضغوط ، وبعضهم الآخر لا ينجح في التعامل معها ، مما يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي. وقد توصل مجموعة من الباحثين ، ضمن الجهود المبذولة للوقوف على ما ينبغي عمله لتفادي أو تجنب ظاهرة الاحتراق الوظيفي ، ويذكر (رمضان ، ٢٠٠٩ : ١٠) بعض الطرق للوقاية منها :

١- الاهتمام النفسي والجسدي بالذات ؛ ليتمكن الموظف من الاهتمام بالآخرين ، ورعايتهم.

٢- المرونة والتغيير والتكيف والنظر لمن هم أكثر منهم نجاحاً ، وتقديم الدعم لمن هم أقل منهم كفاءة.

٣- المحافظة على المبادئ والقيم ، والعمل على تحقيق الأهداف المهنية .

٤- الانفتاح نحو المواقف ، والفرص الجديدة للتطوير.

٥- المحافظة على إقامة علاقات شخصية ومهنية .

٦- تحقيق التوازن الحياتي ، والسعي نحو أنشطة تفعل مخزون الطاقة

الانفعالية والجسدية ، وتنشيطها.

٧- ممارسة فنون التسامح والطيبة مع النفس ومع الآخرين .

وقسم (أبو مسعود ، ٢٠١٠ : ٥٠) وسائل مواجهة ظاهرة الاحتراق

الوظيفي إلى نوعين رئيسيين ، هما :

١ - الوسائل الفردية :

يقصد بها الأساليب الشخصية التي يمكن للفرد أن يتبعها ؛ للتخفيف من

حدة الاحتراق الوظيفي ، ومنها : (الراحة ، والمساندة الاجتماعية من الزملاء

والعلاج الروحي، وممارسة الرياضة، والتحدث إلى الآخرين، وتفويض السلطة، والمشاركة، والنظرة التفاؤلية، والتخطيط المسبق لكيفية التصرف مع الاحتراق، والحرص على أخذ الدورات التدريبية لتغيير نمط العمل).

٢ - الوسائل التنظيمية :

وتتعلق بمواجهة مسببات الاحتراق الوظيفي، ودور الإدارة في مساعدة العاملين بها على التخلص من الاحتراق الوظيفي والوقاية منه، ومن هذه الوسائل: تحسين العلاقة بين العاملين كافة، وحسن استغلال تقويم الأداء، وتوضيح معايير الترقية، وتغيير نظام الأجور والحوافز، وتحليل الأدوار. الاهتمام بالأثرء الوظيفي والتقدم المهني، إعادة تصميم وتوصيف الوظائف، استخدام نظم تدريب متطورة، إيجاد برامج مساندة للعاملين، تغيير الأدوار والمسؤوليات.

وذكر(حسن، ٢٠٠٨: ٥١٣) مجموعة من الآليات للوقاية من الاحتراق

الوظيفي، وهي كما يلي :

- رفع مستوى الثقة بين العاملين في المنظمة.
- زيادة فرص مواجهة المشكلات، والعمل على حلها.
- إيجاد بيئة عمل تعتمد السلطة فيها على المعرفة والمهارة.
- تشجيع الاتصال الجيد بين مختلف المستويات الوظيفية.
- زيادة مستوى المسؤولية في التخطيط والتنفيذ.
- توزيع المسؤوليات بشكلٍ تعاونيٍ بمنتهى العدالة.
- تنمية الشعور بالولاء، والانتماء للمنظمة.
- ممارسة سياسة التوجيه والتعليم، والاستشارات الوظيفية.

- الاستفادة من خبرات الآخرين.

وقد أثبتت التجارب العلمية أن استخدام بعض الوسائل ، مثل : فترات الراحة ، وإعطاء إجازة عدة أيام مدفوعة الأجر ، يمكن أن تلعب دوراً هاماً في هذا المجال ؛ لأن ابتعاد الفرد - ولو فترة بسيطة - عن جو الضغوط يساعد على تخفيف حدة التوتر الذي يؤثر سلباً على الأداء (جرينبرج ، ٢٠١٤ : ٢٦٨).

* * *

منهجية البحث وإجراءاته

منهج الدراسة :

بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها ؛ فإن المنهج الملائم للدراسة الحالية هو: المنهج الوصفي المسحي ، وهو المنهج الذي لا يتوقف عند وصف الظاهرة فقط ؛ بل يتعداه الى حدود استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة ، وكذلك يقوم على تحليل الظاهرة وتفسيرها ، والوصول الى الاستنتاجات في تطوير الواقع وتحسينه. (العساف ، ٢٠١٢ : ٢١٧).

مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بمدينة مكة المكرمة ، والبالغ عددهم (١٢٠) ، مديراً ومديرة ، وفق إحصائية الإدارة العامة للتعليم بمكة المكرمة للعام الدراسي ١٤٣٦هـ / ١٤٣٧هـ وقد قامت الباحثة بتطبيق الدراسة على العينة ، والتي تشمل جميع أفراد مجتمع الدراسة ، وفيما يلي خصائص مجتمع الدراسة وفقاً لمتغيراتها.

خصائص أفراد مجتمع الدراسة :

جدول رقم (١) وصف أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لمتغيراتها

المتغيرات :	العدد :	النسبة :	
الجنس :	ذكر	٣٨	٤٠.٠
	أنثى	٥٧	٦٠.٠
	المجموع :	٩٥	١٠٠.٠
الحالة الاجتماعية :	متزوج	٦٤	٦٧.٤
	اعزب	٢٧	٢٨.٤
	أرمل	٢	٢.١
	مطلق	٢	٢.١
	المجموع :	٩٥	١٠٠.٠

المتغيرات:	العدد:	النسبة:
المؤهل العلمي:	٦١	٦٤.٢
	٣٤	٣٥.٨
	٩٥	١٠٠.٠
سنوات الخبرة:	٦	٦.٣
	٣٦	٣٧.٩
	٣٢	٣٣.٧
	٢١	٢٢.١
	٩٥	١٠٠.٠

يتضح من الجدول (١) أن نسبة ٦٠.٠٪ من مجتمع الدراسة من الإناث، ونسبة ٤٠.٠٪ من العينة من الذكور، كما يتضح أن معظم عينة الدراسة من المتزوجين، ونسبتهم ٦٧.٤٪، في حين بلغت نسبة غير المتزوجين منهم ٢٨.٤٪، وتمثل نسبة الأراامل ٢.١٪، ونفس النسبة كذلك للمطلقين. كما يتضح من الجدول أن نسبة ٦٤.٢٪ من عينة الدراسة من حملة درجة البكالوريوس، ونسبة ٣٥.٨٪ من عينة الدراسة من حملة درجة الماجستير. ويتضح من الجدول (١) أن (٣٦) من مجتمع الدراسة يمثلون ما نسبته ٣٧.٩٪ للذين خبراتهم تتراوح من (١٠ إلى أقل من ١٥) سنة، وهي الفئة الأكبر في مجتمع الدراسة، يليها العدد (٣٢) من مجتمع الدراسة، ويمثلون ما نسبته ٣٣.٧٪ لمن كانت خبراتهم من (١٥ إلى أقل من ٢٠ سنة)، ونسبة ٢٢.١٪ من (٢٠ فأكثر)، مقابل (٦) من مجتمع الدراسة بنسبة ٦.٣، وهي الأقل نسبة لمن كانت خبراتهم تتراوح من (٥ إلى أقل من ١٠) سنوات بعد الاطلاع على الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية، ترى الباحثة أنها مناسبة لإجراء هذه الدراسة من حيث تنوعها، وكفايتها فيما يتعلق بتمثيل المتغيرات المختلفة المبحوثة من حيث الجنس، واختلاف الحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والخبرة.

صدق المحكمين :

تم التأكد من صدق أداة الدراسة، وذلك عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص، والخبرة من السادة أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة أم القرى، وجامعة تبوك. وبعد استرجاع الاستبانة من السادة المحكمين؛ وفي ضوء اقتراحاتهم تم تعديل صياغة بعض فقرات الاستبانة، وفق ما اتفق عليه أغلب المحكمين، حتى أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية صالحة لقياس ما وضعت لأجله.

الاتساق الداخلي :

تم التأكد من صدق الاستبيان بطريقة الاتساق الداخلي، وذلك من خلال التطبيق على عينة استطلاعية، تكونت من (٣٠) من مجتمع الدراسة، وكانت النتائج كالتالي :

الصدق لمقياس الاحتراق الوظيفي :

جدول رقم (٢) معامل الارتباط.

البعد الثالث: الإنجاز الشخصي.		البعد الثاني: عدم الإنسانية.		البعد الأول: الإجهاد الانفعالي.	
❖❖٠.٦٠٥	١٤ع	❖❖٠.٩٠١	٨ع	❖❖٠.٨٧٣	١ع
❖❖٠.٦٦٤	١٥ع	❖❖٠.٨٤٥	٩ع	❖❖٠.٨٢٨	٢ع
❖❖٠.٤٨٣	١٦ع	❖❖٠.٩٠١	١٠ع	❖❖٠.٩٣٢	٣ع
❖❖٠.٦٩١	١٧ع	❖❖٠.٩٥٥	١١ع	❖❖٠.٨٩٥	٤ع
❖❖٠.٨٢٩	١٨ع	❖❖٠.٩١٢	١٢ع	❖❖٠.٨٧٧	٥ع
❖❖٠.٨٣٩	١٩ع	❖❖٠.٩١٣	١٣ع	❖❖٠.٨٧٦	٦ع
❖❖٠.٦٦٢	٢٠ع			❖❖٠.٩١٧	٧ع

يوضح الجدول رقم (٢) معاملات الارتباط لمقياس الاحتراق الوظيفي لفقرات كل مجال من مجالات مقياس الاحتراق الوظيفي، والدرجة الكلية للمجال. والذي يبين أن معاملات الارتباط المينة دالة عند مستوى معنوية ٠,٠٥، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الصدق لمقياس مصادر الاحتراق الوظيفي:

جدول رقم (٣) الصدق لمقياس مصادر الاحتراق الوظيفي

المجال الثالث: العلاقة مع المعلمين.		المجال الثاني: طبيعة العمل المادية.		المجال الأول: ضغوط العمل.	
❖❖٠.٨٠٠	٣٩ع	❖❖٠.٦٢١	٣١ع	❖❖٠.٦٦٠	٢١ع
❖❖٠.٨٦٩	٤٠ع	❖❖٠.٤٢٨	٣٢ع	❖❖٠.٦٣٩	٢٢ع
❖❖٠.٦٩٧	٤١ع	❖❖٠.٨٩٢	٣٣ع	❖❖٠.٨٦٩	٢٣ع
❖❖٠.٧٤٥	٤٢ع	❖❖٠.٨٣٦	٣٤ع	❖❖٠.٩٠٤	٢٤ع
❖❖٠.٥٧٧	٤٣ع	❖❖٠.٨٩١	٣٥ع	❖❖٠.٩٠٩	٢٥ع
❖❖٠.٧٠٤	٤٤ع	❖❖٠.٩٠٩	٣٦ع	❖❖٠.٩٣٣	٢٦ع
❖❖٠.٨٠٩	٤٥ع	❖❖٠.٩٠١	٣٧ع	❖❖٠.٨٨٠	٢٧ع
❖❖٠.٧٥١	٤٦ع	❖❖٠.٨٨٨	٣٨ع	❖❖٠.٨٢٩	٢٨ع
				❖❖٠.٩٠٢	٢٩ع
				❖❖٠.٨٩٦	٣٠ع
المجال السادس: قلة التعزيز الإيجابي.		المجال الخامس: العلاقة مع أولياء الأمور.		المجال الرابع: العلاقة مع الطلبة.	
❖❖٠.٣٧٩	٦٣ع	❖❖٠.٧٥٤	٥٦ع	❖❖٠.٤٤١	٤٧ع
❖❖٠.٧٥٧	٦٤ع	❖❖٠.٧٤١	٥٧ع	❖❖٠.٥٣٢	٤٨ع
❖❖٠.٧٥٣	٦٥ع	❖❖٠.٧٧٣	٥٨ع	❖❖٠.٥٣٣	٤٩ع
❖❖٠.٨٥٧	٦٦ع	❖❖٠.٨٦٧	٥٩ع	❖❖٠.٣٠٦	٥٠ع
❖❖٠.٧٤٥	٦٧ع	❖❖٠.٧٣٩	٦٠ع	❖❖٠.٣٣٢	٥١ع
❖❖٠.٥١٩	٦٨ع	❖❖٠.٨٣٠	٦١ع	❖❖٠.٤٥٤	٥٢ع
❖❖٠.٨٣٦	٦٩ع	❖❖٠.٦٩٧	٦٢ع	❖❖٠.٨٢٠	٥٣ع
❖❖٠.٤٢٩	٧٠ع			❖❖٠.٤٥٠	٥٤ع
❖❖٠.٥٢٨	٧١ع			❖❖٠.٣٧٠	٥٥ع

يوضح الجدول رقم (٣) معاملات الارتباط لمقياس مصادر الاحتراق الوظيفي لفقرات كل مجال من مجالات مقياس الاحتراق الوظيفي ، والدرجة الكلية للمجال. والذي يبين أن معاملات الارتباط الميينة دالة عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الثبات لمقياس الاحتراق الوظيفي:

جدول رقم (٤) ارتباط جميع فقرات الأداة بمجموعها ككل.

الارتباط:	العبرة:	الارتباط:	العبرة:	الارتباط:	العبرة:
❖❖٠.٤٧٨	٤٩ع	❖❖٠.٧٥٨	٢٥ع	❖❖٠.٥٢٨	١ع
❖❖٠.٤٩٥	٥٠ع	❖❖٠.٧٥٩	٢٦ع	❖❖٠.٤١٣	٢ع
❖❖٠.٣٩٥	٥١ع	❖❖٠.٦٥٣	٢٧ع	❖❖٠.٦٢١	٣ع
❖❖٠.٣٩٢	٥٢ع	❖❖٠.٦٣٨	٢٨ع	❖❖٠.٥٥٨	٤ع
❖❖٠.٣٦٨	٥٣ع	❖❖٠.٧٣٢	٢٩ع	❖❖٠.٦٧٣	٥ع
❖❖٠.٤٦٣	٥٤ع	❖❖٠.٦٨٩	٣٠ع	❖❖٠.٦٣٢	٦ع
❖❖٠.٥٢٦	٥٥ع	❖❖٠.٦٠٩	٣١ع	❖❖٠.٦٨١	٧ع
❖❖٠.٤٥١	٥٦ع	❖❖٠.٤٧٠	٣٢ع	❖❖٠.٤٨٠	٨ع
❖❖٠.٤٥٥	٥٧ع	❖❖٠.٥٨٥	٣٣ع	❖❖٠.٥٣٦	٩ع
❖٠.٣٠٠	٥٨ع	❖❖٠.٤٣٧	٣٤ع	❖❖٠.٤٤٥	١٠ع
❖❖٠.٤٣٣	٥٩ع	❖❖٠.٥٤٥	٣٥ع	❖❖٠.٥٤٠	١١ع
❖❖٠.٦٠٩	٦٠ع	❖❖٠.٤٧٥	٣٦ع	❖❖٠.٣٥٦	١٢ع
❖❖٠.٣٣٧	٦١ع	❖❖٠.٥٠٢	٣٧ع	❖❖٠.٣٩١	١٣ع
❖❖٠.٤٣٨	٦٢ع	❖❖٠.٥٧٦	٣٨ع	❖❖٠.٥٠١	١٤ع
❖❖٠.٣٥٠	٦٣ع	❖❖٠.٦٨١	٣٩ع	❖❖٠.٦٠٢	١٥ع
❖❖٠.٤٦١	٦٤ع	❖❖٠.٦٠٠	٤٠ع	❖❖٠.٤٨٣	١٦ع
❖❖٠.٤١٤	٦٥ع	❖❖٠.٤٣٤	٤١ع	❖❖٠.٦٠٩	١٧ع
❖❖٠.٤٣٢	٦٦ع	❖❖٠.٥٨٣	٤٢ع	❖❖٠.٧٤٢	١٨ع

العبرة:	الارتباط:	العبرة:	الارتباط:	العبرة:	الارتباط:
١٩ع	❖❖٠.٦٥٥	٤٣ع	❖❖٠.٣٤٣	٦٧ع	❖❖٠.٥٥٦
٢٠ع	❖❖٠.٦٠٧	٤٤ع	❖❖٠.٥٢٤	٦٨ع	❖❖٠.٤٥٦
٢١ع	❖❖٠.٥٠٨	٤٥ع	❖❖٠.٧٠٨	٦٩ع	❖❖٠.٤٤٨
٢٢ع	❖٠.٥٠٠	٤٦ع	❖٠.٧٠٠	٧٠ع	❖❖٠.٥٦٢
٢٣ع	٠.٦٩٢	٤٧ع	❖❖٠.٦٦٢	٧١ع	❖❖٠.٣١٧
٢٤ع	٠.٧٠٢	٤٨ع	❖❖٠.٥٠٨		

يوضح الجدول رقم (٤) معاملات الارتباط لفقرات لمقياس مصادر الاحتراق الوظيفي بالدرجة الكلية للمقياس. والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

الثبات لمقياس الاحتراق الوظيفي:

جدول رقم (٥) الثبات لمقياس الاحتراق الوظيفي.

مقياس الاحتراق الوظيفي:	العدد:	ألفا كرونباخ:
البعد الأول: الاجتهاد الانفعالي.	٧	٠.٩٥٤
البعد الثاني: عدم الإنسانية.	٦	٠.٩٥٥
البعد الثالث: الإنجاز الشخصي.	٧	٠.٧٩٢
إجمالي ثبات مقياس الاحتراق الوظيفي:	٢٠	٠.٩٠٦
مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي:	العدد:	ألفا كرونباخ:
المجال الأول: ضغوط العمل.	١٢	٠.٩٥٠
المجال الثاني: طبيعة العمل المادية.	٦	٠.٩٤٢
المجال الثالث: العلاقة مع المعلمين.	٩	٠.٨٨٠
المجال الرابع: العلاقة مع الطلبة.	٩	٠.٦٠٢
المجال الخامس: العلاقة مع أولياء الأمور.	٧	٠.٨٧٠
المجال السادس: قلة التعزيز الإيجابي.	٩	٠.٨٤٠
إجمالي ثبات مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي:	٥١	٠.٨٩٣

يتضح من الجدول رقم (٥) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعةً، وتتراوح ما بين (٠,٦٠٢ - ٩٥٠) لكل مجالٍ من مجالات الاستبانة، مما يشير إلى ثبات المقياسين.

تصحيح أداة الدراسة:

تم استخدام مقياس خماسي لتصحيح استجابات عينة الدراسة، بحيث تعطى الدرجة (١) للاستجابة (غير موافق بشدة)، والدرجة (٢) للاستجابة (غير موافق)، والدرجة (٣) للاستجابة (أحياناً)، والدرجة (٤) للاستجابة (موافق). والدرجة (٥) موافق بشدة، ووفقاً للمقياس الخامس؛ فقد تم استخدام المعيار التالي للحكم على درجة الاستجابة على العبارات:

جدول رقم (٦) مفتاح تصحيح أداة الدراسة.

درجة الدور:	المتوسط الحسابي:
قوية جداً.	(من ٤.٢ فأكثر)
قوية.	(من ٣.٤ إلى أقل من ٤.٢)
متوسطة.	(من ٢.٦ إلى أقل من ٣.٤)
ضعيفة.	(من ١.٨ إلى أقل من ٢.٦)
ضعيفة جداً.	أقل من ١.٨

الأساليب الإحصائية:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة؛ تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

١. التكرارات، والنسب المئوية؛ لوصف عينة الدراسة بالنسبة للمعلومات العامة.

٢. المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وذلك لحساب القيمة التي يعطيها أفراد عينة الدراسة لكل عبارة، أو مجموعة من العبارات (المحور).

٣. اختبار ليفن؛ للتأكد من تجانس التباين.
٤. اختبار (ت)؛ للمقارنة بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حسب الجنس، المؤهل العلمي.
٥. اختبار تحليل التباين الأحادي (ف)؛ للمقارنة بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة.
٦. اختبار L S D؛ لتحديد اتجاهات الفروق في حالة وجود فروق دالة إحصائية.

مناقشة النتائج وتفسيرها:

السؤال الأول: ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة؟

تم استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والترتيب لكل عبارة من عبارات المحور الأول، والتي تقيس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة، كما تم حساب المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات (المحور ككل)، وتم الحصول على النتائج التالية:

مستوى الاحتراق الوظيفي :

جدول رقم (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة.

الترتيب:	الدرجة:	الانحراف:	المتوسط:	مقياس الاحتراق الوظيفي:
١	كبيرة.	٠.٢٧٥	٤.٠٤٥	الإنجاز الشخصي:
٢	متوسطة.	٠.٩١٢	٣.٢٥٠	الإجتهاد الانفعالي:
٣	ضعيفة.	٠.٧٦٠	٢.٤٣٣	عدم الإنسانية:
متوسطة.		٠.٤٨٧	٣.٢٤٣	إجمالي مقياس الاحتراق الوظيفي:

يوضح الجدول رقم (٧) أن الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة، جاء بدرجة متوسطة، حيث كان المتوسط ٣.٢٤٣، والانحراف المعياري ٠.٤٨٧ وهي تقع في منطقة المتوسطات من (٢.٦٠ - ٣.٤٠)، وهي تشير إلى درجة احتراق وظيفي متوسط. وجاء ترتيب أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي كالتالي:

- (١) جاء بعد الإنجاز الشخصي في الترتيب الأول بمتوسط ٤.٠٤٥، وانحراف معياري ٠.٢٧٥ وهو يشير إلى درجة كبيرة.
- (٢) وجاء بعد الإجهاد الانفعالي في الترتيب الثاني بمتوسط ٣.٢٥٠، وانحراف معياري ٠.٩١٢ وهو يشير إلى درجة متوسطة.

٣) جاء بعد عدم الإنسانية في الترتيب الثالث، بمتوسط ٢.٢٤٣، وانحراف معياري ٠.٧٦٠، وهو يشير إلى درجة احتراق ضعيفة. وفيما يلي ترتيب فقرات كل بُعد:

البعد الأول: الإجهاد الانفعالي

جدول رقم (٨): المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة للبعد الأول: الإجهاد الانفعالي.

م	البعد الأول: الإجهاد الانفعالي	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
٢	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي.	٣.٤٥٣	١.٠١٩	كبيرة	١
١	أشعر بأن عملي يجهدني نفسياً.	٣.٤٣٢	١.٠٠٢	كبيرة	٢
٦	أشعر أنني أبذل جهداً شاقاً في عملي.	٣.٣٢٦	١.٠٤٦	متوسطة	٣
٣	أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ، وأعلم بأنني سأواجه يوماً آخر من العمل.	٣.١٨٩	١.٠٠٣	متوسطة	٤
٤	تعاملتي مع الجمهور طيلة اليوم يجعلني مجهداً.	٣.١٨٩	١.٠٠٣	متوسطة	٥
٧	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً عليّ.	٣.١٢٦	١.٠٣٤	متوسطة	٦
٥	أشعر بالإحباط في عملي.	٣.٠٣٢	١.٠٩٦	متوسطة	٧
	متوسط بعد الإجهاد الانفعالي:	٣.٢٥٠	٠.٩١١	متوسطة	

يتضح من الجدول السابق أن البعد الأول: الإجهاد الانفعالي في مقياس الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة، جاء بدرجة متوسطة، أي: أن أفراد مجتمع الدراسة يشعرون بدرجة متوسطة من الإجهاد الانفعالي، حيث بلغ المتوسط العام لموافقتهم على بعد الإجهاد الانفعالي ٣.٢٥٠، والانحراف المعياري ٠.٩١١ وتراوحت فقرات هذا البعد بين الدرجتين (٣.٤٥ - ٣.٢٥٠)، وهي

تشير إلى درجة احتراق وظيفي متوسط. وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (٢) التي تنص على: " أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي"، بمتوسط ٣,٤٥٣، وانحراف معياري ١,٠١٩، بدرجة إجهاد انفعالي كبيرة. وربما تعزى هذه النتيجة الى كثرة أعباء مديري ومديرات المدارس، وبخاصة في المرحلة الثانوية التي تتطلب الكثير من الجهد؛ نظراً لكثرة المهام والأعباء الملقاة على عاتق المديرين في هذه المرحلة الهامة من مراحل التعليم، وهو ما قد يؤدي إلى الشعور بالجهد والارهاق الجسدي، إضافةً إلى الأعباء الوظيفية في المجالات الإدارية منها، وزيادة أعداد الطلبة ومشكلاتهم. الأمر الذي يزيد من إرهاق مديري المدارس، واستنفاد قواهم، مما يجعلهم أكثر شعوراً بأنهم منهكون عاطفياً وبدنياً.

وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (٥)، التي تنص على: " أشعر بالإحباط في عملي"، بمتوسط ٣,٠٣٢، وانحراف معياري ١,٠٩٦، بدرجة إجهاد انفعالي متوسطة. وربما تعزى هذه النتيجة إلى طبيعة العمل الإداري بشكل عام، التي تتسم بالجدية والالتزام التام، والتقيّد بالأنظمة والضوابط المدرسية، والتي قد تؤدي إلى الإنهاك العاطفي والإحباط، إلا أن هذا الإنهاك دائماً ما يواجه بمستويات من التدريب المحترف على مواجهة الإحباط، ومحاولة ضبط النفس، ومقاومة الشعور بالإنهاك. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السرحدان، ٢٠١٦م)، التي أشارت إلى أن بعد الإجهاد الانفعالي في مقياس الاحتراق الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في الأردن كان متوسطاً، وكذلك تتفق مع نتيجة دراسة (طشطوش وآخرون، ٢٠١٣م) ونتيجة (الخرابشة وعربيات، ٢٠٠٥) في أن درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين

العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم متوسطة على بعدي الاجهاد الانفعالي، وكذلك تتفق مع نتيجة دراسة (القاسم، ٢٠٠٨م)، التي بينت أن موظفي القطاعين (العام والخاص) يعانون من احتراق متوسط في بعد الإنهاك النفسي والجسمي، وتتفق أيضاً مع دراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠م) في أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة، يعانون بشكلٍ عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بُعد الإجهاد الانفعالي.

البعد الثاني: عدم الإنسانية:

جدول رقم (٩): المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع

الدراسة للبعد الثاني: عدم الإنسانية.

م	البعد الثاني: عدم الإنسانية.	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
٨	أشعر بأنني أتعامل مع الآخرين في العمل بجفاء.	٢.٥٥٨	٠.٨٤٧	ضعيفة	١
٩	أشعر بأنني قد أصبحت أكثر قساوة منذ أن توليت هذا العمل.	٢.٥٣٧	٠.٨٨٥	ضعيفة	٢
١٠	أشعر بالقلق لإحساسي بأن هذا العمل يجعلني متسلطاً.	٢.٤٥٣	٠.٨٤٨	ضعيفة	٣
١١	إنني في الواقع لا أهتم بما يحدث للآخرين.	٢.٣٨٤	٠.٨٥٤	ضعيفة	٤
١٣	أشعر بأنني لا أكره كثيراً بمشاعر الآخرين ورغباتهم.	٢.٣٥٨	٠.٨٢٤	ضعيفة	٥
١٢	أشعر أن بعض الأشخاص في العمل يظنون أنني سبب لبعض مشاكلهم.	٢.٣٠٥	٠.٧٨٦	ضعيفة	٦
	متوسط بعد عدم الإنسانية:	٢.٤٣٣	٠.٧٦٠	ضعيفة	

يتضح من الجدول رقم (٩)، أن البعد الثاني: عدم الإنسانية في مقياس الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة، جاء بدرجةٍ ضعيفة، حيث بلغ المتوسط العام لموافقتهم على بعد عدم الإنسانية ٢.٤٣٣، والانحراف المعياري ٠.٧٦٠، وهي تقع في منطقة المتوسطات من (١.٨٠ - ٢.٦٠)، وتشير إلى أن مستوى عدم الإنسانية لدى أفراد مجتمع الدراسة من مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بمدينة مكة المكرمة جاء منخفضاً. حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (٨)، والتي تنص على: "أشعر بأنني أتعامل مع الآخرين في العمل بجفاء" بمتوسط ٢.٥٥٨، وانحراف معياري ٠.٨٤٧، بدرجةٍ ضعيفة. بينما جاءت الفقرة (١٢) التي تنص على: "أشعر أن بعض الأشخاص في العمل يظنون أنني سبب لبعض مشاكلهم" في الترتيب الأخير، بمتوسط ٢.٣٠٥، وانحراف معياري ٠.٧٨٦، بدرجةٍ ضعيفة.

وتعزى تلك النتيجة إلى وعي مديري ومديرات المدارس بأهمية العلاقات الإنسانية في العمل، والتي لها أثر إيجابي في إثارة دافعية العاملين للعمل، ورفع روحهم المعنوية؛ بغية تحقيق الأهداف التربوية، كما أن مديري المدارس يتعاملون مع الأفراد على اختلاف ميولهم، واتجاهاتهم وفق ضوابط الشريعة الإسلامية، التي تحكم التعاملات بين أفراد المجتمع كافة، والتي من أهمها مراعاة الجوانب الإنسانية في التعامل، إضافةً إلى أن الإدارة المدرسية تتطلب الكثير من الحكمة في التعامل مع المشكلات التي قد تواجه مدير المدرسة، أو المشكلات التي تواجه فريق العمل المدرسي، مما جعل هذا البعد (عدم الإنسانية) من أبعاد الاحتراق الوظيفي يأتي بدرجةٍ ضعيفة، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الحصيني، ٢٠١٦م)، التي أوضحت أن مديري

المدارس الثانوية للبنين بمدينة تبوك يشعرون بشكل عام بمستوى منخفض من الاحتراق الوظيفي لبعد عدم الإنسانية، كما اتفقت مع نتيجة دراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠م)، التي بينت أن الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة يشعرون بشكل عام بمستوى منخفض من الاحتراق الوظيفي لبعد عدم الإنسانية.

البعد الثالث: الإنجاز الشخصي:

جدول رقم (١٠) لمتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع

الدراسة للبعد الثالث: الإنجاز الشخصي.

م	البعد الثالث: الإنجاز الشخصي.	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
٢٠	أشعر بأنني أستطيع التعامل بكفاءة عالية مع المشكلات التي يسببها الآخرون .	٤.١١٦	٠.٣٢٢	كبيرة	١
١٩	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.	٤.١٠٥	٠.٣٤١	كبيرة	٢
١٨	اشعر بأنني أتعامل بهدوء تام مع المشكلات الناتجة عن علاقاتي مع الآخرين.	٤.٠٩٦	٠.٤١٤	كبيرة	٣
١٧	أشعر أن لدي طاقات كبيرة.	٤.٠٦٣	٠.٤٥٧	كبيرة	٤
١٥	حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل.	٤.٠١٠	٠.٣٧٢	كبيرة	٥
١٦	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجاباً في حياة الآخرين.	٣.٩٨٩	٠.٤٤٩	كبيرة	٦
١٤	أستطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعون تجاه مهنتي.	٣.٩٣٨	٠.٥٠١	كبيرة	٧
	متوسط بعد الإنجاز الشخصي:	٤.٠٤٥	٠.٢٧٥	كبيرة	

يوضح الجدول رقم (١٠) أن البعد الثالث: الإنجاز الشخصي في مقياس الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة

العامّة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة، جاء بدرجة كبيرة. وتحليل نتائج هذا البعد؛ يتضح أن أفراد مجتمع الدراسة يشعرون بدرجة كبيرة من الإنجاز الشخصي، ولا يوجد شعور بتدني الإنجاز، حيث بلغ المتوسط العام لموافقتهن على هذا البعد ٤,٠٤٥، والانحراف المعياري ٠,٢٧٥، وهي تقع في منطقة المتوسطات من (٣,٤٠ - ٤,٢٠)، وهي تشير إلى درجة إنجاز كبيرة. وجاءت لفقرة (٢٠)، والتي تنص على: "أشعر بأنني أستطيع التعامل بكفاءة عالية مع المشكلات التي يسببها الآخرون." في المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي ٤,١١٦، وانحراف معياري ٠,٣٢٢، بدرجة إنجاز شخصي كبيرة. وتفسر هذه النتيجة بأن مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بمدينة مكة المكرمة لديهم القدرة الكافية في معالجة المشكلات المدرسية بكفاءة، وفعالية عالية، بما يسهم في حل هذه المشكلات؛ نظراً للإمكانات، والمهارات الإدارية والإنسانية التي يمتلكها مدير المدرسة لإدارة مدرسته وفق الأولويات، والإمكانات المتاحة، ووفق الضوابط المدرسية التي تركز على أن يسود التعاون والتفاهم بين العاملين كافة في البيئة المدرسية، وتكثيف الاهتمام بحل مشكلات الطلبة والمعلمين، ومحاولة وضع الحلول اللازمة لها.

كما جاءت الفقرة (١٤)، والتي تنص على: "أستطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعون تجاه مهنتي" في الترتيب الأخير بمتوسط ٣,٩٣٨، وانحراف معياري ٠,٥٠١، بدرجة إنجاز شخصي كبيرة. وتعزى هذه النتيجة إلى خبرة مدير المدرسة المتراكمة في الميدان التربوي، وكذلك مهارته وقدرته على فهم مشاعر الآخرين من طلاب ومعلمين، وتفسير نظرتهم وتقديرهم لمدير المدرسة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الحصيني، ٢٠١٦م)، التي أظهرت أن أفراد مجتمع الدراسة يشعرون بدرجة عالية جداً من الإنجاز الشخصي، ويعزى ذلك لتشابه بيئة وظروف عمل مجتمع دراسة الحصيني مع مجتمع الدراسة الحالية. كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة توكر (Toker, 2015)، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (السرхан، ٢٠١٦م)، التي توصلت إلى أن درجة الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية في الأردن في مجال نقص الشعور بالإنجاز كان منخفضاً. كذلك اختلفت مع دراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠م) التي توصلت إلى مستوى الشعور بالإنجاز الشخصي كان منخفضاً.

مما تقدم؛ فإنه يمكن القول: إن البيانات الوصفية الأولية تشير بشكل عام إلى وجود احتراق وظيفي متوسط لدى أفراد مجتمع الدراسة، حيث تبين من الجداول السابقة (٨، ٩، ١٠) أن مستوى الاحتراق لدى المديرين والمديرات متوسط في بعد الإجهاد الانفعالي، ومتدني في بعد فقدان العنصر الإنساني، ومرتفع في بعد الشعور بالإنجاز الشخصي، ومتوسط بشكل عام وجميع الأبعاد الثلاثة: (الإجهاد الانفعالي، عدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي)، حيث تبين أن الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة، جاء بدرجة متوسطة، حيث كان المتوسط ٣,٢٤٣، والانحراف المعياري ٠,٤٨٧، وهي تشير إلى درجة احتراق وظيفي متوسط كما في الجدول رقم (٧)، وهذا يعني أن لدى المديرين والمديرات قدراً معتدلاً من الاحتراق غير أنه غير محمود. ذلك أنه قد يستنزف المديرين نفسياً وبدنياً، ويرهقهم ذهنياً، وبالتالي ينعكس سلباً على

انتمائهم الوظيفي، وجاهزيتهم للعمل، وتدني حماسهم للتغيير والتطوير، وتعزو الباحثة ذلك لطبيعة عمل مجتمع الدراسة (المديرون)، فهي تمثل الفئة التنفيذية، والإدارية والتي تكون غالباً مداره باللوائح والأنظمة، إضافةً إلى العبء الكبير في العمل، ومتطلبات الإشراف الفنية والإدارية في المدرسة، كذلك محدودية صلاحيات العمل. إذ إن أحد المؤشرات التي تؤدي للاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل. و تأتي هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الاجراء المناسب من قبل مدير المدرسة. (القرني، ٢٠٠٤: ١١)

مما يشعر المديرين بالضجر والملل من وظائفهم، وتظهر عليها الرتابة والنمطية، وهذا ما أكدته دراسة (AbdulMuthalib,2003) التي أوضحت أن سبب تلك الضغوط يرجع إلى المسؤوليات الإدارية الكبيرة (كمية العمل)، والصعوبات الإدارية التي يواجهها مدراء المدارس الثانوية.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (السرطان، ٢٠١٦م)، في أن درجة الاحتراق النفسي لدي مديري المدارس الحكومية في الأردن كانت بدرجة متوسطة، كذلك تتفق مع نتيجة دراسة (الشمري، ٢٠١٥م)، التي أوضحت وجود اختلاف في مستوى الشعور بالاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: (الشعور بالإجهاد الانفعالي، وضعف العلاقات الإنسانية، وضعف الإنجاز الشخصي) لدى جميع القيادات، حيث تعاني القيادات السعودية بمستوى متوسط، في حين تعاني القيادات الأردنية بمستوى مرتفع من الشعور بالاحتراق، كذلك تتفق مع نتيجة (أبوريا، ٢٠١١م)، التي توصلت الى أن

مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية متوسطاً أيضاً، وكذلك تتفق مع نتيجة (أبو مسعود، ٢٠١٠م)، في أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكلٍ عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي، كما تتفق مع نتيجة بن منيع (٢٠٠٩م)، التي أسفرت عن وجود احتراق وظيفي بدرجةٍ متوسطة لدى أفراد مجتمع الدراسة من الأجهزة الأمنية الثلاث: (الجوازات، المرور، الشرطة) بمدينة الرياض. وكذلك تتفق مع دراسة القاسم (٢٠٠٨م)، التي أظهرت أن موظفي القطاعين العام والخاص يعانون من احتراقٍ متوسط. كما تتفق مع نتيجة دراسة (الخرابشة وعربيات، ٢٠٠٥م)، وكذلك نتيجة باس وبلدريم (Bas & Yildirim, 2012) التي وضحت أن مستوى الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الابتدائية كان متوسطاً، وكذلك تتفق مع نتيجة (عبد المطلب، ٢٠٠٣م)، التي تشير إلى أن مستوى الضغوط والاحتراق الوظيفي موجود بين مديري المدارس الثانوية بدرجةٍ متوسطة، وتعزو الباحثة هذا التشابه لظروف وبيئة عمل أفراد عينة الدراسة في هذه الدراسات، حيث إنَّ طبيعة أعمالهم تفرض عليهم تعاملًا أكبر مع الجمهور والمراجعين.

وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كلٍّ من (الحصيني، ٢٠١٦م)، التي توصلت إلى أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمدينة تبوك كان منخفضاً، كذلك تختلف مع دراسة (رمضان، ٢٠١١م)، التي توصلت إلى أن معلمي المرحلة الابتدائية يشعرون بمستوى عالٍ من الاحتراق الوظيفي، واختلفت أيضاً مع دراسة توكر (Toker, 2015)، والتي

توصلت الى أن الأساتذة المشاركين والمساعدين في الجامعات التركية يشعرون بمستوى منخفض من الاحتراق الوظيفي.

مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما مصادر الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة؟

مصادر الاحتراق الوظيفي:

جدول رقم (١١): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد مجتمع الدراسة لمستوى مصادر الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة.

الترتيب	درجة المصدر	الانحراف المعياري	المتوسط	مصادر الاحتراق الوظيفي:
١	كبيرة جدا	٠.٥٥٩	٤.٩٠٠	طبيعة العمل المادية:
٢	كبيرة	٠.٢٩٨	٣.٩٧٤	العلاقة مع أولياء الأمور:
٣	كبيرة	٠.٦٣٥	٣.٨٢٨	العلاقة مع الطلبة:
٤	كبيرة	٠.٥٣٢	٣.٧٧٣	العلاقة بين المعلمين:
٥	كبيرة	٠.٨٥٤	٣.٤٦٧	ضغوط العمل:
٦	متوسطة	٠.٤٦٤	٣.١٧٠	قلة التعزيز الإيجابي:
	كبيرة	٠.٣٥٠	٣.٨٠٠	متوسط مصادر الاحتراق الوظيفي:

يتضح من خلال الجدول رقم (١١) الخاص بمصادر الاحتراق الوظيفي، أن متوسط المقياس جاء بدرجة كبيرة، حيث كان المتوسط ٣.٨٠٠، وانحراف معياري ٠.٣٥٠، وجاء ترتيب مجالات مصادر الاحتراق الوظيفي كالتالي:

(١) جاء في الترتيب الأول: [طبيعة العمل المادية] بدرجة كبيرة جداً، كمصدر هام من مصادر الاحتراق الوظيفي، وكانت متوسط المجال ٤.٩٠٠، وانحراف معياري ٠.٥٥٩.

(٢) جاء في الترتيب الثاني : [العلاقة مع أولياء الأمور] بدرجة كبيرة ، كمصدر هام من مصادر الاحتراق الوظيفي ، وكانت متوسط المجال ٣,٩٧٤ ، وانحراف معياري ٠,٢٩٨ .

(٣) جاء في الترتيب الثالث : [العلاقة مع الطلبة] بدرجة كبيرة ، كمصدر هام من مصادر الاحتراق الوظيفي ، وكانت متوسط المجال ٣,٨٢٨ ، وانحراف معياري ٠,٦٣٥ .

(٤) جاء في الترتيب الرابع : [العلاقة بين المعلمين] بدرجة كبيرة كمصدر هام من مصادر الاحتراق الوظيفي ، وكانت متوسط المجال ٣,٧٧٣ ، وانحراف معياري ٠,٥٣٢ .

(٥) جاء في الترتيب الخامس [ضغوط العمل] بدرجة كبيرة ، كمصدر هام من مصادر الاحتراق الوظيفي ، وكانت متوسط المجال ٣,٤٦٧ ، وانحراف معياري ٠,٨٥٤ .

(٦) جاء في الترتيب السادس : [قلة التعزيز الإيجابي] بدرجة متوسطة ، كمصدر غير مؤثر بصورة مباشرة من مصادر الاحتراق الوظيفي ، وكانت متوسط المجال ٣,١٧٠ ، وانحراف معياري ٠,٤٦٤ .

ومن خلال ما سبق ، يتضح مدى إدراك مديري ومديرات المدارس الثانوية بمكة المكرمة أن أكثر مصادر الاحتراق تأثيراً عليهم مصدر طبيعة العمل المادية ، يليه في الأهمية العلاقة مع أولياء الأمور ، ثم العلاقة مع الطلبة ، يليه العلاقة مع المعلمين ، ثم ضغوط العمل ، وأقلها تأثيراً قلة التعزيز الإيجابي . ولعل حصول مجال طبيعة العمل المادية على المرتبة الأولى له ما يبرره ، ويدل على أن ثمة مستوى التزام مهني عالٍ لدى المديرين ، ووعياً

لأهمية البيئة التعليمية الجاذبة، وضرورتها لتعليم فعال، وتحقيق جودة عالية المستوى، باعتبار البيئة المادية التعليمية أحد مدخلات النظام المدرسي، تتفاعل مع باقي المدخلات تأثيراً وتأثراً. فهي تؤثر على مجمل العملية التعليمية بالكامل. فضلاً عما تتركه من آثار نفسية على شاغليها، من طلاب ومعلمين؛ لكن ما يتوفر للمديرين في مجال طبيعة العمل المادية، وما يتضمنه من بنود غير كافٍ، ولا يستند لمعايير الجودة الشاملة، الأمر الذي يقض مضاجعهم ويؤرقهم، ويسبب لهم ضغط يومي، ويعزى ذلك إلى اتساع أعباء مديري المدارس، وشعورهم بالمسؤولية الإدارية عنم يعملون معهم، ومحاولتهم حل المشاكل اليومية المتعلقة بهم، سواء كانت مشاكل متعلقة ببيئة العمل المادية، أو متعلقة بالمعلمين والطلبة، وأولياء الأمور. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة: (السرhan، ٢٠١٦م)، ودراسة (ابن منيع، ٢٠٠٩م)، التي أوضحت أن سبب تلك الضغوط يرجع إلى المسؤوليات الإدارية الكبيرة (كمية العمل)، والصعوبات الإدارية التي يواجهها مديرو المدارس الثانوية.

السؤال الثالث:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$ بين أفراد مجتمع الدراسة حول متغير الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: (الإجهد الانفعالي وعدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي)، تعزى إلى مجموعة من المتغيرات الديموغرافية: (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

أولاً: متغير الجنس:

جدول رقم (١٢) اختبارات لمعرفة وجود الفروق في وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة لمقياس الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي) تبعاً لمتغير الجنس.

الدلالة: ♦	درجة الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	اختبار ليفين ♦		الجنس	مقياس الاحتراق الوظيفي
						الدلالة	قيمة ف		
٠,٠٩٨	٩٣	١,٦٧٠	٠,٩٢١	٣,٠٦٠	٣٨	٠,٦٦٠	٠,١٩٥	ذكر	الإجهاد الانفعالي:
			٠,٨٩١	٣,٣٧٦	٥٧			انثى	
٠,٠١٤	٩٣	٢,٥١١	٠,٨٨١	٢,٦٦٦	٣٨	٠,٠٩٩	١٠,٩١٤	ذكر	عدم الإنسانية:
			٠,٦٢٩	٢,٢٧٨	٥٧			انثى	
٠,٠١٢	٩٣	٢,٧٥٧	٠,٢٦٥	٣,٩٥٩	٣٨	٠,١١٢	٢,٥٧٩	ذكر	الإنجاز الشخصي:
			٠,٢٦٨	٤,١٠٣	٥٧			انثى	
٠,٨١٨	٩٣	٠,٢٣١	٠,٥٦٠	٣,٢٢٨	٣٨	٠,٠٥٢	٣,٨٧٧	ذكر	الاحتراق الوظيفي:
			٠,٤٣٧	٣,٢٥٢	٥٧			انثى	

• أظهرت قيم اختبار ليفين عدم وجود فروق، تشير إلى تجانس مجتمع الدراسة.

• دالة عند مستوى ٠,٠٥.

يظهر من خلال الجدول رقم (١٢) الخاص بوجود فروق في مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية بإدارة التعليم بمنطقة مكة المكرمة، حيث ظهر أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء أفراد مجتمع الدراسة في إجمالي مقياس

الاحترق الوظيفي، تعزى لمتغير الجنس، ويعزى ذلك لمساواة المديرين من الجنسين في العبء الوظيفي، و تكافؤ الفرص في الحصول على الوظائف، كما أن الطرفين يعاني من الظروف الوظيفية نفسها، وخصوصاً أنهم يعملون في الإدارة نفسها، وكل ما ينطبق على الذكور من متطلبات وظيفية ينطبق على الإناث، كما أن الرواتب والحوافز المادية لا تميز بين الذكور والإناث؛ لاشتراكهما (مدير/مديرة) في بيئة إدارية واحدة، لا تختلف في مسؤولياتها ومهامها عن بعضها البعض، بالإضافة لمشاركة المرأة في تحمل الأعباء الحياتية شأنها شأن الرجل.

كما يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء أفراد مجتمع الدراسة في البعد الأول: الإجهاد الانفعالي. بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين آراء أفراد مجتمع الدراسة في البعد الثاني: عدم الإنسانية، حيث كانت قيمة (ت) ٢,٥١١، وهي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١٤، وكانت الفروق لصالح الذكور، حيث كان متوسط الذكور ٢,٦٦٦، وهو أكبر من متوسط الإناث ٢,٢٧٨، بمعنى أن مستويات الاحترق الوظيفي في هذا البعد أعلى عند الذكور من الإناث، ويعزى ذلك إلى أن الإناث يغلب عليهن الجانب العاطفي، ويتأثرن بالعلاقات الإنسانية والاجتماعية، مما يجعلهن يندجن في الوسط العملي أكثر من الذكور، وبالتالي يقل معدل الاحترق الوظيفي لديهن في بعد عدم الإنسانية، كذلك توجد فروق دالة إحصائياً في البعد الثالث: الإنجاز الشخصي لصالح الإناث، حيث كان متوسط الإناث ٤,١٠٣، وهو أكبر من متوسط الذكور ٣,٩٥٩. وبما أن مقياس هذا البعد معكوس؛ فإن النتيجة تدل على أن الإناث أقل معاناة من

الذكور، ومعدل إنجازهن أكبر. وترى الباحثة أن هذه النتيجة جاءت منصفة للمرأة، موضحة قدرتها على إثبات وجودها، حيث إن المرأة تمتلك خبرةً كبيرة في كثيرٍ من المجالات والأعمال، وهذا يدفعها لبذل الكثير من الجهد؛ لتأكيد كفاءتها وقدرتها في العمل، مما يعطيها كثيراً من التميز، رغم القيود والعوائق التي تعترض طريقها كأم وزوجة، وتحملها مسؤوليات إضافية ومهمة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة باس ويلدريم (Bas& Yildirim) 2012 في وجود فروق دالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي لمديري المدارس الابتدائية، تبعاً لمتغير الجنس لصالح المديرات في بعدي نقص الإنجاز الشخصي، كما تتفق مع دراسة (القاسم ٢٠٠٨م)، ودراسة (الخرابشة وعريبات، ٢٠٠٥م)، ودراسة جربوز وآخرين (Gurbuz & Others, 2007)، والتي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة، تعزى لمتغير الجنس، وتختلف مع دراسة (الحصيني، ٢٠١٦م)، ودراسة (طشطوش وآخرين، ٢٠١٣م)، ودراسة (أبوريا، ٢٠١١م)، ودراسة (رمضان، ٢٠٠٩م)، ودراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠م)، والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، تعزى لمتغير الجنس على مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

ثانياً: متغير الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (١٣): اختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA لمعرفة وجود الفروق في وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة لمقياس الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي)، تبعاً للحالة الاجتماعية.

الاحتراق الوظيفي		مجموع المربعات	درجة الحرية	المتوسط	قيمة ف	الدلالة
الإجهاد الانفعالي:	بين المجموعات:	١٠.٦١٥	٣	٣.٥٤٨	٤.٧٧٠	٠.٠٠٤
	خارج المجموعات:	٦٧.٥٠٦	٩١	٠.٧٤٢		
	المجموع:	٧٨.١٢١	٩٤			
عدم الإنسانية:	بين المجموعات:	٢.٦٨٠	٣	٠.٨٩٣	١.٥٧٥	٠.٢٠١
	خارج المجموعات:	٥١.٦٢٠	٩١	٠.٥٦٧		
	المجموع:	٥٤.٣٠٠	٩٤			
الإنجاز الشخصي:	بين المجموعات:	٠.٦٦٩	٣	٠.٢٢٣	٣.١٤٨	٠.٠٢٩
	خارج المجموعات:	٦.٤٤٤	٩١	٠.٠٧١		
	المجموع:	٧.١١٣	٩٤			
الاحتراق الوظيفي:	بين المجموعات:	٢.٦٢٥	٣	٠.٨٧٥	٤.٠٣٨	٠.٠١٠
	خارج المجموعات:	١٩.٧١٧	٩١	٠.٢١٧		
	المجموع:	٢٢.٣٤١	٩٤			

دالة عند ٠.٠٥

إنه من خلال الجدول رقم (١٣)، يتضح وجود فروق دالة إحصائية في مقياس الاحتراق الوظيفي، حيث كانت قيمة (ف) ٤.٠٣٨، وهي دالة عند ٠.٠١٠، وبإجراء اختبار LSD البعدي (جدول رقم ١٤)، ظهر وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠٥ ما بين متزوج وأعزب لصالح متزوج، حيث كان

متوسطة ٣.٣٠٧ أعلى من متوسط أعزب ٣.٠٢٠ ، ويوجد فروق دالة إحصائياً بين أعزب وأرمل لصالح الأرمل ، حيث كان المتوسط ٣.٨٩٧ ، وهي أعلى من متوسط أعزب ٣.٠٢٠ .

جدول رقم (١٤): اختبار LSD البعدي لمعرفة اتجاه الفروق في مقياس الاحتراق الوظيفي بين أفراد مجتمع الدراسة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الاحالة الاجتماعية:	المتوسط:	متزوج:	أعزب:	أرمل:	مطلق:
متزوج	٣.٣٠٧	❖			
اعزب	٣.٠٢٠		❖		
أرمل:	٣.٨٩٧				
مطلق:	٣.٢٥٨				

دالة عند ٠.٠٥

من خلال الجدول (١٤) يتضح وجود فروق دالة إحصائياً في البعد الأول: الإجهاد الانفعالي ، حيث كانت قيمة (ف) ٤.٧٧٠ ، وهي دالة عند ٠.٠٠٤ ، وبإجراء اختبار LSD (جدول رقم ١٥) ، ظهر وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠٥ ما بين متزوج وأعزب لصالح متزوج ، حيث كان متوسط أعزب ٣.٣٧٥ أعلى من متوسط أعزب ٢.٨٠٤ ، ويوجد فروق دالة إحصائياً بين أعزب وأرمل لصالح الأرمل ، حيث كان المتوسط ٤.٥٠٠ ، وهي أعلى من متوسط أعزب ٢.٨٠٤ . ويعزى ذلك إلى أن الحالة الاجتماعية لها دور في زيادة معدل الاحتراق من عدمه. فالذكور المتزوجين أكثر استهدافاً للاحتراق الوظيفي من أقرانهم غير المتزوجين ، والأشخاص الأرامل يعانون من الاحتراق الوظيفي أكثر من العزاب ، ولا غرابة في ذلك ، حيث إنَّ لذكور المتزوجين والأرامل لديهم أعباء أسرية ، ومتطلبات حياتية ، إضافة إلى الأعباء

الوظيفية التي تزيد من حجم الضغوط الملقاة على عاتقهم، وترفع من معدل الاحتراق الوظيفي لديهم، كما أن فئة غير المتزوجين (أعزب، مطلق) أكثر استقراراً من الناحية العاطفية والنفسية من غيرهم، حيث إن الحالة الاجتماعية قد تضيف عبئاً على الموظف، وتزيد من شعوره بالإحباط، وعدم الاستقرار، وبالتالي تزيد من درجة شعوره بالاحتراق، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من (بن منيع، ٢٠٠٩م)، ودراسة (الزهراني، ٢٠٠٨م)، ودراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠م)، التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة، تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، بينما تختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (الحصيني، ٢٠١٦م)، ودراسة (أوريا، ٢٠١١م)، التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين آراء أفراد مجتمع الدراسة، تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (١٥): اختبار LSD البعدي لمعرفة اتجاه الفروق في البعد الأول:

الإجهاد الانفعالي بين أفراد مجتمع الدراسة، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية:	المتوسط:	متزوج:	أعزب:	أرمل:	مطلق:
متزوج:	٣.٣٧٥		❖		
أعزب:	٢.٨٠٤			❖	
أرمل:	٤.٥٠٠				
مطلق:	٤.٠٠٠				

دالة عند ٠.٠٥

من خلال الجدول رقم (١٣) يتضح وجود فروق دالة إحصائية في البعد الثالث: الإنجاز الشخصي، حيث كانت قيمة (ف) ٣.١٤٨، وهي دالة عند ٠.٠٢٩، وبإجراء اختبار LSD (جدول رقم ١٦)، ظهر وجود فروق دالة

عند مستوى ٠,٠٥ ما بين متزوج ومطلق لصالح مطلق ، حيث كان متوسطه ٤,٠٠٠ ، أعلى من متوسط متزوج ٣,٣٧٥ ، ويوجد فروق دالة إحصائياً بين أعزب ومطلق لصالح المطلق ، حيث كان المتوسط ٤,٠٠٠ ، وهي أعلى من متوسط أعزب ٢,٨٠٤ .

وبما أن مقياس الاحتراق الوظيفي على هذا البعد معكوس ؛ فإن هذه النتيجة تدل على أن المطلق أقل معاناةً ، واحتراقاً وظيفياً من غيره .

جدول رقم (١٦): اختبار LSD البعدي لمعرفة اتجاه الفروق في البعد الثالث:
الإنتاج الشخصي بين أفراد مجتمع الدراسة ، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية :	المتوسط :	متزوج :	أعزب :	أرمل :	مطلق :
متزوج :	٣,٣٧٥				❖
أعزب :	٢,٨٠٤				❖
أرمل :	٤,٥٠٠				
مطلق :	٤,٠٠٠				

دالة عند ٠,٠٥

ثالثاً: متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (١٧): اختبارات لمعرفة وجود الفروق من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة لمقياس الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي)، تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

الدلالة:	درجة الحرية:	قيمة ت:	الانحراف المعياري:	التوسط:	العدد:	اختبار ليفين		المؤهل:	الاحتراق الوظيفي:
						الدلالة:	قيمة ف:		
٠,٠١٠	٩٣	٢,٦١٣	٠,٩٢١	٣,٠٧٣	٦١	٠,٠٥٩	٦,٣٣٩	بكالوريوس	الإجهاد الانفعالي:
			٠,٨١٤	٣,٥٦٧	٣٤			ماجستير	
٠,٠٠٥	٩٣	٢,٨٥٣	٠,٧٤١	٢,٢٧٣	٦١	٠,٦٠٤	٠,٢٧١	بكالوريوس	عدم الإنسانية:
			٠,٧١٧	٢,٧٢٠	٣٤			ماجستير	
٠,٠٠٨	٩٣	٢,٧٢٧	٠,٢٦٩	٤,١٠١	٦١	٠,٣٦٨	٠,٨١٨	بكالوريوس	الإنجاز الشخصي:
			٠,٢٦١	٣,٩٤٥	٣٤			ماجستير	
٠,٠١١	٩٣	٢,٥٨٨	٠,٤٨٨	٣,١٤٩	٦١	٠,١١٨	٢,٤٨٧	بكالوريوس	الاحتراق الوظيفي:
			٠,٤٤٢	٣,٤١١	٣٤			ماجستير	

إنه من خلال الجدول رقم (١٧)، يتضح وجود فروق دالة إحصائياً بين أفراد مجتمع الدراسة، ترجع لمتغير المؤهل العملي، حيث يوجد فروق دالة إحصائياً بين أفراد العينة في إجمالي مقياس الاحتراق الوظيفي، تعزى لمتغير المؤهل، حيث كانت قيمة ت ٢,٥٨٨، وهي دالة عند ٠,٠١١ و، كانت الفروق لصالح حملة الماجستير، حيث كان متوسطهم ٣,٤١١ أكبر من حملة البكالوريوس، ومتوسطهم ٣,١٤٩.

كما جاءت فروق في البعد الأول: الإجهاد الانفعالي، وكانت قيمة ت ٢,٦١٣، وهي دالة عند ٠,٠١، وكانت الفروق لصالح حملة الماجستير،

حيث كان متوسطهم ٣.٥٦٧ أكبر من حملة البكالوريوس ،
ومتوسطهم ٣.٠٧٣.

يوجد فروق دالة إحصائياً بين أفراد مجتمع الدراسة ، ترجع لمتغير المؤهل العملي ، حيث جاءت فروق في البعد الثاني : عدم الانسانية ، تعزو لمتغير المؤهل ، حيث كانت قيمة ت ٢.٨٥٣ ، وهي دالة عند ٠.٠٠٥ ، وكانت الفروق لصالح حملة الماجستير ، حيث كان متوسطهم ٢.٧٢٠ أكبر من حملة البكالوريوس ، ومتوسطهم ٢.٢٧٣ .

يوجد فروق دالة إحصائياً بين أفراد العينة ، ترجع لمتغير المؤهل العملي ، حيث جاءت فروق في البعد الثالث : الإنجاز الشخصي ، تعزو لمتغير المؤهل ، حيث كانت قيمة ت ٢.٧٢٧ ، وهي دالة عند ٠.٠٠٨ ، وكانت الفروق لصالح حملة البكالوريوس ، حيث كان متوسطهم ٤.١٠١ أكبر من حملة الماجستير ، ومتوسطهم ٣.٩٤٥ . وبما أن مقياس الاحتراق الوظيفي لبعده الإنجاز الشخصي معكوس ؛ فإن حملة البكالوريوس أقل معاناةً في الاحتراق الوظيفي من حملة الماجستير .

أما في بعدي الإجهاد الانفعالي ، وعدم الإنسانية ، جات النتيجة أن حملة درجة الماجستير أكثر احتراقاً من حملة درجة البكالوريوس ، أي : أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المديرين يزداد مع ازدياد المؤهل العلمي ، حيث يلحظ أن المديرين الذين يحملون مؤهلات علمية عليا ، يشعرون بالقلق ، والعصبية ، وانخفاض الروح المعنوية ، وذلك بسبب الطموح ، وارتفاع سقف التوقعات لديهم ، فكلما ارتفع مستوى التعليم لدى الافراد ؛ كلما ارتفعت نسب الإبداع والإنجاز والعطاء. غير أنهم يصطدمون بالواقع عندما لا تنفذ

مقترحاتهم، ومتطلباتهم الوظيفية، فيفقدون التحكم في عملهم، ولا يستطيعون التأثير على الأحداث الهامة بوظيفتهم.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠م)، التي أوضحت أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق على بعد عدم الإنسانية، تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث وجدت الدراسة أن حملة الدبلوم أكثر معاناة من غيرهم من الفئات من الاحتراق على بعد عدم الإنسانية.

كما تتفق مع نتيجة دراسة (طشطوش وآخرين، ٢٠١٣م)، والتي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة معلمي غرف مصادر التعلم، تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح حملة الماجستير، وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من: (الحصيني، ٢٠١٦م)، ودراسة رمضان، (٢٠١١م)، ودراسة دراسة ورد (Warrad, 2012) ودراسة (أبوريا، ٢٠١١م)، و(بن منيع، ٢٠٠٩م)، و(دراسة الزهراني، ٢٠٠٨م)، والتي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة، تعزى للمؤهل العلمي .

رابعاً: متغير سنوات الخبرة:

جدول رقم (١٨): اختبار تحليل التباين الاحادي ANOVA ؛ لمعرفة وجود الفروق في وجهة نظر افراد مجتمع الدراسة لمقياس الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي)، تبعاً لسنوات الخبرة.

الاحترق الوظيفي:		مجموع المربعات:	درجة الحرية:	المتوسط:	قيمة ف:	الدلالة
الإجهاد الانفعالي:	بين المجموعات	١٠.٤١٩	٣	٣.٤٧٣	٤.٦٦٨	٠.٠٠٤
	خارج المجموعات	٦٧.٧٠٢	٩١	٠.٧٤٤		
	المجموع:	٧٨.١٢١	٩٤			
عدم الإنسانية:	بين المجموعات	٦.١٧٤	٣	٢.٠٥٨	٣.٨٩١	٠.٠١١
	خارج المجموعات	٤٨.١٢٦	٩١	٠.٥٢٩		
	المجموع:	٥٤.٣٠٠	٩٤			
الإنجاز الشخصي:	بين المجموعات	٠.٠٥٦	٣	٠.٠١٩	٠.٢٤١	٠.٨٦٨
	خارج المجموعات	٧.٠٥٨	٩١	٠.٠٧٨		
	المجموع:	٧.١١٣	٩٤			
الاحتراق الوظيفي:	بين المجموعات	٣.٨٢٢	٣	١.٢٧٤	٦.٢٦٠	٠.٠٠١
	خارج المجموعات	١٨.٥١٩	٩١	٠.٢٠٤		
	المجموع:	٢٢.٣٤١	٩٤			

دالة عند ٠.٠٥

من خلال الجدول رقم (١٨)، يتضح وجود فروق دالة إحصائياً في مقياس الاحتراق الوظيفي، حيث كانت قيمة (ف) ٦.٢٦٠، وهي دالة عند ٠.٠٠١، وبإجراء اختبار LSD البعدي جدول رقم (١٩)، ظهر وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠٥ ما بين أفراد العينة ذوي الخبرة (أكثر من ٢٠ سنةً)، ومن خبراتهم (من ٥ الى اقل من ١٠ سنواتٍ)، و(من ١٠ إلى أقل من ١٥

سنة، و (من ١٥ إلى أقل من ٢٠ سنة)؛ لصالح من خبراتهم (أكثر من ٢٠ سنة).

جدول رقم (١٩): اختبار LSD البعدي لمعرفة اتجاه الفروق في مقياس الاحتراق الوظيفي بين افراد مجتمع الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	المتوسط	أقل من ٥ سنوات	من ٥ - ٩ سنوات	من ١٠ - ١٢ سنة	١٣ سنة فما فوق
من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	٢.٩٧٧				❖
من ١٠ - ١٥ سنوات	٣.٠٥٨			❖	❖
من ١٥ - ٢٠ سنة	٣.٢٩٣				❖
أكثر من ٢٠ سنة	٣.٥٥٨				

جدول رقم (٢٠): اختبار LSD البعدي لمعرفة اتجاه الفروق في البعد الاول: الاجهاد الانفعالي بين افراد مجتمع الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	المتوسط	أقل من ٥ سنوات	من ٥ - ٩ سنوات	من ١٠ - ١٢ سنة	١٣ سنة فما فوق
من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	٢.٨٨١				❖
من ١٠ - ١٥ سنوات	٢.٩٠٩			❖	❖
من ١٥ - ٢٠ سنة	٣.٣٨٨				
أكثر من ٢٠ سنة	٣.٧٢٨				

كما يتضح من خلال الجدول رقم (١٨)، وجود فروق دالة إحصائية في البعد الأول: الإجهاد الانفعالي، حيث كانت قيمة (ف) ٤.٦٦٨، وهي دالة عند ٠.٠٠٤، وبإجراء اختبار LSD البعدي جدول رقم (٢٠)، ظهر وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠٥ ما بين أفراد العينة ذوي الخبرة (أكثر من ٢٠

سنةً)، ومن خبراتهم (من ٥ إلى أقل من ١٠ سنواتٍ)، و (من ١٠ سنواتٍ إلى أقل من ١٥)، لصالح من خبراتهم (أكثر من ٢٠ سنةً)؛ كذلك توجد فروق بين من كانت خبراتهم (من ٥ إلى أقل من ١٠ سنواتٍ)، ومن خبراتهم (من ١٠ - إلى أقل من ١٥ سنةً) لصالح من خبراتهم (من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنةً).

جدول رقم (٢١): اختبار LSD البعدي لمعرفة اتجاه الفروق في البعد الثاني:
عدم الانسانية بين افراد مجتمع الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	متوسط	أقل من ٥ سنوات	من ٥ - ٩ سنوات	من ١٠ - ١٢ سنة	١٣ سنة فما فوق
من ٥ الى اقل من ١٠ سنوات	٢.٠٢٨				❖
من ١٠ - ١٥ سنوات	٢.٢٤٥				❖
من ١٥ - ٢٠ سنة	٢.٤٣٧				❖
أكثر من ٢٠ سنة	٢.٨٦٥				

و من خلال الجدول رقم (١٨)، يتضح وجود فروق دالة إحصائياً في البعد الثاني: عدم الإنسانية، حيث كانت قيمة (ف) ٣.٨٩١، وهي دالة عند ٠.٠١١، وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠٥ ما بين أفراد العينة ذوي الخبرة (أكثر من ٢٠ سنةً)، ومن خبراتهم (من ٥ إلى أقل من ١٠ سنواتٍ)، و (من ١٠ سنواتٍ إلى أقل من ١٥ سنةً)؛ لصالح من خبراتهم (أكثر من ٢٠ سنةً). بينما لا توجد فروق دالة إحصائياً في البعد الثالث: الإنجاز الشخصي، حيث كانت قيمة ٦.٢٦٠، والدلالة ٠.٨٦٨.

وعليه، يتضح أن مستوى الاحتراق الوظيفي يزداد مع ازدياد سنوات الخبرة، ويقل مع انخفاض سنوات الخبرة، ويفسر ذلك لكون هذه الفئة أكثر

الفئات خبرة وممارسة إدارية في مجال الإدارة فقد تجاوزت خبرتهم (أكثر من ٢٠ سنة)، وعملت لسنوات عديدة في نفس المجال دون تغيير وتطوير في بيئة العمل، وعانت كثيراً من المشكلات الصحية، والضغط العملية؛ بسبب زيادة الأعباء الحياتية والوظيفية، والمتطلبات الإدارية، إضافةً إلى أنهم يتوقعون الكثير من أنفسهم ومن المؤسسات التي ينتمون إليها فيما يتعلق بالتقدير، والتعزيز الإيجابي، والمكافآت، وفرص التقدم الوظيفي، غير أنهم اصطدموا بالواقع، مما جعلهم أكثر عرضةً للاستنفاد العاطفي، والإجهاد الانفعالي؛ فكانوا أكثر احتراقاً من غيرهم.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كلٌّ من: (الزهراني، ٢٠٠٨م)، ولوبيز وآخرين (López et.al, 2010) و(الخرابشة وعريبات، ٢٠٠٥م)، والتي تشير إلى أنه كلما زادت سنوات الخبرة؛ كلما زاد مستوى المعاناة من الاحتراق الوظيفي. وتختلف مع نتائج دراسة كلٌّ من: (أبومسعود ٢٠١٠م)، و(بن منيع ٢٠٠٩م)، ودراسة ورد (Warrad, 2012)، والتي أشارت إلى أنه كلما زادت سنوات الخبرة؛ كلما قل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، والعكس صحيح. وتختلف مع نتائج دراسة كلٌّ من: (الحصيني، ٢٠١٦م)، و(أبوربا، ٢٠١١م)، و(كونج، 2014) (Koenig)، ورمضان، ٢٠٠٩م)، و(طشوش وآخرون، ٢٠١٣م)، التي لم تجد تأثيراً لمتغير الخبرة على الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.

* * *

ملخص النتائج:

إنه بناءً على الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة؛ فقد استطاعت الباحثة أن تتوصل إلى النتائج التالية:

النتائج الخاصة بأسئلة الدراسة:

- السؤال الأول: ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة؟
- ظهر أن الاحتراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة، جاء بدرجة متوسطة، حيث كان المتوسط ٣,٢٤٣، والانحراف المعياري ٠,٤٨٧ وهي تقع في منطقة المتوسطات من (٢,٦٠ - ٣,٤٠)، وهي تشير إلى درجة احتراق وظيفي متوسط. وجاءت الأبعاد كالتالي:

أولاً: بعد الإجهاد الانفعالي:

تبين أن أفراد مجتمع الدراسة يشعرون بدرجة متوسطة من الإجهاد الانفعالي، حيث بلغ المتوسط العام لموافقتهم على بعد الاجهاد الانفعالي، كأحد أبعاد مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم ٣,٢٥٠، والانحراف المعياري ٠,٩١١، وأن أكثر مظاهر الاجهاد الانفعالي يظهر في الجوانب التالية:

- أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي.
- أشعر بأن عملي يجهدني نفسياً.
- وأن أقل مظاهر الإجهاد الانفعالي يظهر في الجوانب التالية:

- أشعر بالإحباط في عملي.

- التعامل مع الناس بشكل مباشر، يشكل ضغطاً كبيراً عليّ.

ثانياً: بعد عدم الإنسانية

تبين أن أفراد مجتمع الدراسة يشعرون بدرجة منخفضة من عدم الإنسانية، حيث بلغ المتوسط العام لموافقتهم على بعد عدم الإنسانية، كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي لديهم ٢.٢٤٣، وانحراف معياري ٠.٤٨٧، وهو يشير إلى درجة احتراق ضعيفة، وأهم مظاهرها يتمثل في النواحي التالية:

- أشعر بأنني أتعامل مع الآخرين في العمل بجفاء.

- أشعر بأنني قد أصبحت أكثر قساوةً منذ أن توليت هذا العمل.

في حين برزت أقل مظاهر عدم الإنسانية في النواحي التالية:

- أشعر أن بعض الأشخاص في العمل يظنون أنني سبب لبعض

مشاكلهم.

- أشعر بأنني لا أكثرث كثيراً بمشاعر الآخرين ورغباتهم.

ثالثاً: بعد الإنجاز الشخصي

تبين أن أفراد مجتمع الدراسة يشعرون بدرجة كبيرة من الإنجاز الشخصي، حيث بلغ المتوسط العام لموافقتهم على بعد الإنجاز الشخصي، كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي لديهم ٤.٠٤٥، وانحراف معياري ٠.٠٢٧٥، وهو يشير إلى درجة كبيرة، وجاءت أكثر مظاهر الإنجاز الشخصي في العبارات التالية:

- أشعر بأنني أستطيع التعامل بكفاءة عالية مع المشكلات التي يسببها الآخرون.

- أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.

في حين ظهرت أقل مظاهر في:

- أستطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعون تجاه مهنتي.
 - أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجاباً في حياة الآخرين.
 - السؤال الثاني: ما مصادر الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة؟
- لقد اتضح أن أكثر مصادر الاحتراق تأثيراً علي أفراد مجتمع الدراسة كان مصدر [طبيعة العمل المادية]، حيث جاء في الترتيب الأول بدرجة كبيرة جداً كمصدر هام من مصادر الاحتراق الوظيفي، يليه في الأهمية العلاقة مع أولياء الأمور، ثم العلاقة مع الطلبة، يليه العلاقة مع المعلمين، ثم ضغوط العمل، وأقلها تأثيراً قلة التعزيز الإيجابي.

- السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$ بين آراء عينة الدراسة حول مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة: (الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية، الإنجاز الشخصي)، تعزى إلى مجموعة من المتغيرات الديموغرافية: (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

كشفت الدراسة أن العوامل الديمغرافية التي تميز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق الوظيفي، هي سنوات الخبرة في الذين خدمتهم (٢٠ سنة فما فوق)، والمؤهل العلمي مثلاً في حملة الماجستير، والحالة الاجتماعية ممثلة في المتزوجين. وكشفت الدراسة أن المديرين ذوي المؤهلات العلمية العليا، وسنوات الخبرة الطويلة، هم الأكثر شعوراً بالاحتراق الوظيفي.

* * *

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة، فإن الدراسة توصي بما يلي:

- ١- الحد من أسباب الشعور بالإجهاد الانفعالي، كأحد أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمدينة مكة المكرمة، والعمل على حلها من خلال الآليات التالية:
 - تحديد أسباب الاستنزاف العاطفي، التي تسبب الإجهاد الانفعالي لدى القيادات المدرسية.
 - العمل على تقليص الأعباء الإدارية والفنية التي تصرف جهد ووقت مدير / مديرة المدرسة عن دوره القيادي والتربوي.
 - تفويض السلطات لتركيز المهام والمسؤوليات الوظيفية المهمة لمديري المدارس.
 - العمل المتوازن خلال وقت الدوام الرسمي ضمن فرق عمل، تفوض لها صلاحيات تتوافق ومهامها العملية.
 - تزويد مديري المدارس بإرشادات وتعاميم واضحة؛ للتعامل مع كافة الظروف والمواقف.
- ٢- معالجة أسباب تكرار الشعور بضعف العلاقات الإنسانية، وذلك من خلال الآليات التالية:
 - عقد دورات تدريبية لإكساب مديري المدارس المهارات القيادية والإنسانية المطلوبة لكيفية التعامل مع المواقف الصعبة.
 - إيجاد روح التآزر والاستعداد لتقديم الدعم النفسي في بيئة العمل.

- النظرة للقيم الانسانية من قبل المسؤولين بأنها أهم القوانين والتنظيمات الإدارية التي تحكم المؤسسة.

٣- تعزيز مستويات الإنجاز بما يرفع مستوى الثقة لدى العاملين في المدرسة ، ويحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي قد تحدث ، وذلك من خلال الآليات التالية :

- اتباع أساليب التمكين الحديثة لمنحهم مزيداً من الصلاحيات.

- توسيع دائرة الحوافز المادية والمعنوية ، كشهادات الشكر والتقدير، والمكافأة المالية.

٤- اتخاذ الإدارة التعليمية عدة إجراءات تنفيذية ؛ لتحسين بيئة العمل ، وتخفيف الشعور من حدة التوتر، وتكرار الاحتراق الوظيفي لدى مديري المدارس من خلال الآليات التالية :

- سرعة استجابة القيادات التعليمية لشكوى مديري المدارس ، وتذليل كافة الصعوبات التي قد تواجههم ، وتعترض سير العملية التعليمية والتربوية.

- الاهتمام ببيئة العمل في جميع مرافق المبنى المدرسي من فصول، مختبرات، حدائق وملاعب ، وتوفير كافة المستلزمات التعليمية داخل المدارس.

- العمل على إيجاد بيئة جاذبة محفزة لجميع منسوبي المدارس.

٥- اهتمام أصحاب القرار بظاهرة الاحتراق الوظيفي ، والعمل على التخفيف من حدة انتشارها، وذلك من خلال تبني الإدارة التعليمية لعدد من الآليات التالية :

- تطبيق مبدأ سياسة التدوير الوظيفي لمديري المدارس ؛ لماله من انعكاسات إيجابية، وفوائد جمة، تنصب بالدرجة الأولى في صالح العملية التعليمية والتربوية، وبالتالي تحقيق الجودة في التعليم.
- الاستفادة من أصحاب المؤهلات العلمية العليا، وذلك من خلال تعيينهم في مراكز قيادية مهمة ؛ للاستفادة من خبراتهم، وتحقيق طموحاتهم العلمية والعملية.
- وضع خطط وقائية عن طريق عقد ورش عمل، ودورات تدريبية متخصصة لمديري المدارس في الجوانب النفسية ؛ لتبصيرهم بكل ما يؤثر سلباً على نفسياتهم، وكيفية مواجهتها.
- الاستفادة من الأبحاث المقدمة إلى الندوات والمؤتمرات التي تعنى بظاهرة الاحتراق الوظيفي ؛ لتفعيل التوصيات الكفيلة بمعالجة أسباب هذه الظاهرة، والحد منها.

دراسات مقترحة :

- إجراء المزيد من البحوث، والدراسات الميدانية التي تتناول موضوع الاحتراق الوظيفي، وعلاقته بجوانب أخرى، كالاتزام التنظيمي، والرضاء الوظيفي، والأداء المهني ؛ للكشف عن العلاقة بينهما.
- إجراء دراسات تبين الآثار الناجمة عن الاحتراق الوظيفي على الأفراد، والمنظمات.

* * *

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ابن زرعة، سوسن محمد. (٢٠١٢م). السلوك القيادي لمديرة المدرسة وعلاقته، بالإنهاك الوظيفي للمعلمة. دراسة ميدانية على معلمات التعليم العام بمدينة الرياض. مجلة العلوم التربوية. م ٢٠. ع ١. ص ص ٢٦١ - ٢٩٩.
- ابن منيع، محمد سليمان. (٢٠٠٩م). الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية. رسالة دكتوراه منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.
- أ بوريا، إبراهيم عباس. (٢٠١١م). المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية في منطقة جنوب الضفة الغربية. رسالة ماجستير منشورة. جامعة القدس. القدس.
- أبو مسعود، سماهر مسلم. (٢٠١٠م). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة.
- السرحان، خالد (٢٠١٦م). الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس في الأردن وعلاقته بكفاءتهم الذاتية من وجهة نظرهم. مجلة دراسات العلوم التربوية. م ٤٣. ع ١. ص ص ١ - ٣٠.
- العساف، صالح محمد. (٢٠١٢م). المدخل الى البحث في العلوم السلوكية ط٢. الرياض. دار الزهراء.
- الرفاعي، يحيى عبدالله و القضاة، محمد فرحان. (٢٠١٠م). مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها في ضوء بعض المتغيرات. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية السعودية. م ٢٠. ع ٢. ص ص ٢٩٨ - ٣٥١.

- الحريري ، اياد ادريس. (٢٠١٢م) أثر الرعاية المهنية على الاحتراق الوظيفي دراسة تطبيقية على هيئة الهلال الأحمر لدولة الامارات العربية المتحدة . رسالة ماجستير غير منشورة .جامعة عين شمس . كلية التجارة .قسم ادارة الاعمال.
- الحصري ، مالك محمد.(٢٠١٦م) مستويات الاحتراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمدينة تبوك ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة تبوك. تبوك.
- حسن ، فوزي محمد (٢٠٠٨م). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الدور المهني لأخصائي الاجتماعى بالمجال المدرسي. دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمرحلة الابتدائية والاعدادية والثانوية بمدينة أسوان. المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية. حلوان شهر مارس.ص ٥٥٩٢ - ٥٦٦١.
- خلفيات ، عبد الفتاح صالح والمطارنة ، شيرين محمد.(٢٠١٠). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن. مجلة جامعة دمشق ، م ٢٦ ، ع ١ ص ٥٩٩ - ٦٤٢
- العساف ، صالح محمد.(٢٠١٢م). المدخل الى البحث في العلوم السلوكية . ط١ .الرياض. دار الزهراء.
- الشمري ، غربي مرجي.(٢٠١٥). علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدى القيادات الجامعية السعودية والاردنية ، مجلة العلوم التربوية. م٢٧. ع١ ص ١٠٧ - ١٢٥ .
- الأغبري ، عبد الصمد.(٢٠٠٨م). الادارة المدرسية البعد التخطيطي والتنظيمي المعاصر. ط٣.بيروت. دار النهضة العربية.
- آل ناجي ، محمد عبدالله.(٢٠١٣م). الادارة التعليمية والمدرسية. ط٥. أبها رفق للاستشارات الإدارية والتربوية.


- عابدين ، محمد عبد القادر.(٢٠١١م).الاحترق النفسى لدى المشرفين التربويين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية ، مجلة الجامعة الإسلامية م. ٢٠١١ ع. ٢ ص ص ٤٣٩ - ٤٨٦ .
- سليمان أحمد سيد.(٢٠١١م).القيادات الجامعية وتحديات العولة ، ط ٢ ، مؤسسة غريب ، القاهرة .
- جرينبرج ، جرياليد ، وبارون ، روبرت (ترجمة رفاعي ، رفاعي ، وبسيوني إسماعيل).(٢٠١٤م) إدارة السلوك في لمنظمات .ط٧.الرياض.دار المريخ .
- بني أحمد ، أحمد محمد عوض(٢٠٠٧م) .الاحترق النفسى والمناخ التنظيمى في المدارس.ط١.عمان.دار الحامد.
- متولى ، رجوات (٢٠٠٥م).الاحترق النفسى لدى عينة من المحامين وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والمهنية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الآداب ، جامعة المنيا.
- الكلابى ، سعيد ، ورشيد ، مازن.(٢٠٠١م).الاحترق الوظيفى دراسة استكشافية لمقياس (ماسلاك) على الموظفين بمدينة الرياض .المملكة العربية السعودية ، مجلة العلوم الإدارية ، جامعة الملك سعود ، م ١٣.١٤ ص ص ١١٣ - ١١٥ .
- رمضان ، رشيدة عبد الرؤف.(٢٠٠١م) لاحترق الوظيفى وعلاقته بالرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية. المجلة التربوية. م ٢٦. ع ١٥١. ص ١٨٩ - ٢٤٦ .
- رمضان ، رشيد عبد الرؤف.(٢٠٠٩م). مقياس الاحترق الوظيفى "كراسة تعليمات". القاهرة : مكتبة القرطاسية.
- الزعبي خالد ؛ والكر يديس صالح.(٢٠١٢). مدى تأثير الدعم التنظيمى والاجتماعى في ضغوط العمل - دراسة ميدانية على العاملين في مراكز الدوائر

- الحكومية في محافظة جدة في المملكة العربية السعودية . مجلة الاقتصاد والإدارة. جامعة الملك عبد العزيز. م٢٦. ع ١. ص ص ٢٢١ - ٢٨٠ .
- الزهراني ، نوال (٢٠٠٨). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة. جامعة أم القرى . المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة.
- عسكر ، علي (١٩٨٧م). السلوك التنظيمي في المجال التربوي. الكويت : دار القلم للنشر والتوزيع.
- عسكر ، علي (٢٠٠٥م) الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل "السلوك التنظيمي المعاصر" ، القاهرة: دار الكتاب الحديث .
- القاسم ، فوزية عبد الله (١٤٢٨هـ). محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الملك سعود. الرياض.
- القرني ، علي بن شويل (٢٠٠٤م) الاعلام والاحتراق النفسي دراسة على مستوى الضغوط المهنية مجلة جامعة الملك سعود ، كلية الآداب ، الرياض مجلد ١٦ العدد ١
- كامل ، رافت وليم (٢٠٠٨م). محددات الاحتراق الوظيفي وعلاقتها بالتغيير التنظيمي وسلوك المواطنة. مجلة البحوث المالية والتجارية جامعة بور سعيد ع ٢ ص ص ٣٦ - ٧٧.
- النفعي ، ضيف الله عبدالله (٢٠٠٠م)..الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة . مجلة الاقتصاد والادارة. جامعة الملك عبد العزيز. جدة م ١٤. ع ١. ص ص ٥٥ - ٨٨.
- الخرايشة ، عمر .وعريبات أحمد (٢٠٠٥م). الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر .مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية م١٧. ع ٢. ص ص ٢٩٢ - ٣٣١.

- شطوش، رامي وجروان، علي، ومهيدات، محمد، بني عطا، زايد. (٢٠١٣). ظاهرة الاحتراق النفسي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) م ٢٧. ع ٨ ص ١٧٢٨ - ١٧٦٢.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Abdul Muthalib, N. (2003). Occupational Stress And Coping Strategies As Perceived By Secondary School Principals In Kuala Lumpur (Doctoral thesis dissertation, University of Illinois, Urbana, USA). Retrieved from <http://hdl.handle.net/2142/79715>
- Gürbüz, H., Tutar, H. & Başpınar, N.Ö. (2007). Burnout levels of executive lecturers: a comparative approach in three universities, Sosyal Bilimler Dergisi (18)1, 65-88.
- Gillian , J. (2007). An exploratory Study of the Prevalence and nature of Burnout among public primary and Secondary Qualified School Teachers in Saint Lucia (Master's thesis, Trinity Western University, Langley, BC, Canada). Retrieved from <https://www2.twu.ca/cpsy/theses/johngillian.pdf>
- Koenig, A. (2014). Learning to prevent burning and fatigue teacher burnout and compassion fatigue (Master's thesis. University of western Ontario, Canada). Retrieved from ir.lib.uwo.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=3386&context=etd
- López ,J.; Bolaño, C.; Maria L., et. al. (2010). A study of the factors leading English Teacher to Burnout. Journal of Psychology and Psychological Therapy (10)1, 107-123.
- Maslach, C. & Leiter, M .(1997). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To DO About It. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Skaalvik, E .(2010). Teacher self – efficacy and teacher burnout: A Study of relations. Journal of teaching teacher education (26)5, 1059-1069.
- Warrad, M. (2012). Teacher burnout: Causes and Projected Preventative and Curative interventions (Doctoral thesis. Drexel university, Philadelphia, U.S.A). Retrieved from <https://idea.library.drexel.edu/islandora/object/idea%3A4002>
- Whitehead,A. (2001). Teacher burnout: a study of occupational stress and burnout in New Zealand school teachers (Doctoral thesis. Palmerston North, New Zealand). Retrieved from mro.massey.ac.nz/handle/10179/2083
- Maslach.C., & Gakson, S. (1986). Burnout Inventory Manual 2nd Ed. Palo Alto. CA: Consulting Psychologists Press.
- Hakanen , J.; Bakker, A. ; & Schaufeli, W. (2006). Burnout and work engagement among teachers. Journal of school Psychology (143) 5, 495-513.

- 
- Bas, G., & Yildirm , A. (2012). An Analysis of Burnout Turkish Elementary School Principles. The international Journal of Educational Researchers (3)1, 1-18.
 - Toker, B. (2015). Burnout Among University Academicians; Anempirical Study on the Universities of Turkey. Dogus university Journal (12)1, 114-127.

* * *

- Warrad, M. (2012). Teacher burnout: Causes and Projected Preventative and Curative interventions (Doctoral thesis. Drexel university, Philadelphia, U.S.A). Retrieved from. <https://idea.library.drexel.edu/islandora/object/idea%3A4002>
- Whitehead, A. (2001). **Teacher burnout : a study of occupational stress and burnout in New Zealand school teachers** (Doctoral thesis. Palmerston North, New Zealand). Retrieved from mro.massey.ac.nz/handle/10179/2083
- Zahrani, Nawal. (2008). **Burnout and its relationship to some personality traits among workers of people with special needs.** Unpublished Master Thesis, Umm Al Qura University . Kingdom of Saudi Arabia.
- Zoubi Khaled; Al-keredis, Saleh. (2012). **The impact of organizational and social support on workplace stress: Field study on employees of centers of government departments in the province of Jeddah, Saudi Arabia.** *Economics and Management Journal* (26)1, 221-280.

* * *

- López ,J.; Bolaño, C.; Maria L., et. al. (2010). A study of the factors leading English Teacher to Burnout. **Journal of Psychology and Psychological Therapy (10)**1, 107-123.
- Maslach, C. & Leiter, M .(1997). **The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To DO About It**. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Maslach.C., & Gakson, S. (1986). **Burnout Inventory Manual 2nd Ed**. Palo Alto. CA: Consulting Psychologists Press.
- Metwally, Rjuat. (2005). **Burnout among a sample of lawyers and its relationship to some psychological and professional variables**. Unpublished Ph.D. Thesis, University of Minya.
- Qarni, Ali bin Shuweil (2004) **Media and psychological burnout: a study on the level of professional stress**. **Journal of King Saud University**, (1)16, 34-67.
- Qasim, Fawzia Abdullah. (2007). **Determinants of Job Burnout among staff in the public and private sectors**. Unpublished Master Thesis, King Saud University, Riyadh.
- Ramadan, Rashid Abdul Raouf. (2009). **Job Burnout Scale "Booklet of Guidelines"**. Cairo: Al-ketab Publishing House.
- Ramadan, Rashida Abdul Raouf. (2001). Job Burnout and its relationship to the professional satisfaction among **primary-school teachers**. **Educational Journal**, (26) 151, 189-246.
- Rifai, Yahya Abdullah; and AlQudah, Mohammed Farhan. (2010). Burnout levels among faculty members at **the College of Teachers** in Abha in light of some variables. **Journal Umm Al-Qura Universit for Educational and Psychological Sciences**, (2) 2, 298-351.
- Sarhan, Khalid. (2016). **Psychological Burnout among Jordanian principals and its relationship to self-competence from their perspective**. **Journal of Educational Science Studies**, (43)1, 1 -30.
- Shammari, western Marji. (2015). **Job Burnout and its relationship with the effectiveness of administrative job performance among the Saudi and Jordanian university leaders**. **Journal of Educational Sciences**, (27) 1, 107-125.
- Skaalvik, E .(2010). Teacher self – efficacy and teacher burnout: A Study of relations. **Journal of teaching teacher education (26)**5, 1059-1069.
- Suleiman, Ahmed Sayed. (2011). **University leaders and the challenges of globalization**. 2nd ed., Cairo: Ghareeb Publishing House.
- Tashtush, Rami et al. (2013). **The relationship between the phenomenon of psychological burnout and job satisfaction among the teachers of learning resource rooms in Jordan**. **An-Najah University Journal for Research - Humanities**, (27)8, 1727-1762.
- Toker, B. (2015). Burnout Among University Academicians; Anempirical Study on the Universities of Turkey. **Dogus university Journal (12)**1, 114-127.

- Langley, BC, Canada). Retrieved from <https://www2.twu.ca/cpsy/theses/johngillian.pdf>
- Greenberg, Jerald, and Baron, Robert (translated by: Rifai, Rifai, and Bassiouni Ismail). (2014). **Behavior in Organizations**.7th ed, Riyadh: Mars Publishing House.
 - Gürbüz, H., Tutar, H. & Başpınar, N.Ö. (2007). Burnout levels of executive lecturers: a comparative approach in three universities, **Sosyal Bilimler Dergisi (18)**1, 65-88.
 - Hakanen , J.; Bakker, A. ; & Schaufeli, W. (2006). Burnout and work engagement among teachers. **Journal of school Psychology (143)** 5, 495-513.
 - Hariri, Ayad Idriss. (2012). The impact of professional care on the Job Burnout: A Case Study of the Red Crescent of the United Arab Emirates. **Scientific Journal of Economy and Trade**, (1)4, 279-305.
 - Hassan, Mohammed Fawzi. (2008). **Job Burnout and its impact on the professional role of the school social specialist. A Case Study on social specialist at the primary, prep and high schools in Aswan**. International Scientific Conference of Social Service, Helwan March 2008, 5592-5661.
 - Hussaini, Malik Mohammad. (2016). **Job Burnout levels among High school principals in Tabuk**. Unpublished Master Thesis, University of Tabuk, Tabuk.
 - Ibn maneam, Mohammed Suleiman. (2009). **Job Burnout in the security apparatuses in Saudi Arabia**. Unpublished PhD thesis. Naif Arab University for Security Sciences. Riyadh.
 - Kamel, Raafat William. (2008). **Determinants of Job Burnout and their relationship to organizational change and citizenship behavior**. **Research Journal of Finance and Trade**, (2), 36-77.
 - Kelabi, saied, and Rashid, Mazen. (2001). Job Burnout: an exploratory study of **Maslach Burnout Inventory among employees** in Riyadh. **Journal of Administrative Sciences**, (13)1, 113-115.
 - Kharabsheh, Uarabiyat Omar Ahmad. (2005). Burnout among teachers working with students with learning difficulties in resource rooms. **Journal of Umm Al Qura University for educational, social and humanitarian Sciences**, (17)2, 292-331
 - Kholafat, Abdel Fattah Saleh and Al-Matarnah, Shireen Mohammed. (2010). The impact of work stress on job performance among the public elementary school principals in the region of South Jordan. **Journal of the University of Damascus**, (26) from 1.599 to 642.
 - Koenig, A. (2014). **Learning to prevent burning and fatigue: teacher burnout and compassion fatigue** (Master's thesis. University of western Ontario, Canada). Retrieved from ir.lib.uwo.ca/cgi/viewcontent.cgi?article=3386&context=etd

List of References:

- Abdin, Mohammed Abdel-Qader. (2011). Job Burnout Among **Educational Supervisors in Directorates of Education** in the West Bank. **Journal of Islamic University**, (9)2, 439-486.
- Abdul Muthalib, N. (2003). **Occupational Stress and Coping Strategies As Perceived By Secondary School Principals In Kuala Lumpur** (Doctoral thesis, University of Illinois, Urbana, USA). Retrieved from <http://hdl.handle.net/2142/79715>
- Abu Masoud, Samaher Muslim. (2010). **Job Burnout phenomenon among the personnel at the Ministry of Education and Higher Education in the Gaza Strip**. Unpublished Master Thesis, Islamic University of Gaza: Gaza.
- Abu Raya, Ibrahim Abbas. (2011). **Organizational climate and its relationship to Job Burnout among workers in the directorates of the Ministry of the Palestinian National Authority in the southern West Bank area**. Published Master Thesis, Quds University. Jerusalem.
- Aghbari, Abdul Samad. (2008). **School administration: Contemporary Planning and organizational dimension**. Beirut: Arab Renaissance Publishing House.
- Al Naji, Mohammad Abdullah. (2013). **Educational and school administration**. Abha: Rafed for administrative and educational consulting.
- Alinviei, Deif Allah Abdullah. (2000). Job Burnout in the service-governmental organizations in the province of Jeddah. **Economics and Management Journal**, (14)1, 55-88.
- Askar, Ali. (1987). **Organizational behavior in the educational field**. Kuwait: Al-qalam Publishing House.
- Askar, Ali. (2005). **Psychological and social foundations of behavior in the work field, "the contemporary organizational behavior"**, Cairo: Al-ketab Al-Hadith Publishing House.
- Assaf, Mohammed Saleh. (2012). **Approach for the behavioral sciences**. Riyadh: Al-Zahra Publishing House.
- Bas, G., & Yildirm , A. (2012). An Analysis of Burnout Turkish Elementry School Principles. **The international Journal of Educational Researchers (3)1**, 1-18.
- Beni Ahmed, Ahmed Mohamed. (2007). **Burnout and organizational climate in the schools**. Amman: Al-Hamed Publishing House.
- Ebn Zara'a, S., M. (2012). Leadership behavior to the female principal and its relationship to career exhaustion of the female teacher. A Field Study of public education teachers in Riyadh. **Journal of Educational Science**, (20)1, 261-299.
- Gillian , J. (2007). **An exploratory Study of the Prevalence and nature of Burnout among public primary and Secondary Qualified School Teachers in Saint Lucia** (Master's thesis, Trinity Western University,

Job Burnout Phenomenon among Principals of Public Secondary Schools in
Makkah General Directorate of Education A Field Study

Dr. Nouf Khalaf Mohamed Alhadrami

department of Management and Educational Planning
Faculty of Education and Arts Tabouk university

Abstract:

The current study is an attempt to identify how prevalent the Job Burnout phenomenon among public secondary school principals in the General Directorate of Education in Makkah. Maslach Burnout Inventory-based questionnaire was designed to achieve the study objectives. The study adopted the descriptive and analytical method, where the population consisted of all principals of public secondary schools, and the questionnaire was distributed among (120) principals. The study concluded that the Job Burnout among the participants was average with a mean of (3.243), and a standard deviation of (0.487). The study also showed that the more experienced principals with higher qualifications and those who are married are the most vulnerable to Job Burnout. The results also indicated that the most effective source that causes Job Burnout for principals is physical work environment and the least effective one is the lack of positive reinforcement.

KEYWORDS: Job Burnout, Makah, Secondary School Principals