

الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الفقيدي الملاحى (بنين) الأسباب والأبعاد والعلاج (دراسة حالة)

Job burnout at the deceased Al-Mallahi secondary school administration (boys) causes, dimensions and treatment (case study)

<https://aif-doi.org/AJHSS/096106>

الباحث / يسلم محمد باضريس

ملخص البحث

المجتمعي. وفي جانب معرفة أبعاد الاحتراق الوظيفي تبين أن إجمالي مستوى تكرار الاحتراق الوظيفي في بعد الإنهاك العاطفي كان متوسطاً. وفي بعد سوء التعامل مع الآخرين جاء منخفضاً. وفي بعد الشعور بتدني الانجاز كان عالياً. وفي ختام البحث قدمت عدد من الحلول والمعالجات لتجاوز هذه المشكلة منها: عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية . وكتابة وصف تفصيلي للمهام المطلوب أداؤها من قبل الإداري. و تحديد فترة من الوقت لثب الشكوى والتباحث بشأنها مع زملاء العمل. والمساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع. الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي. إدارة مدرسة الملاحى. حضر موت. غيل باوزير.

يهدف البحث إلى معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الفقيدي الملاحى (بنين) بغيل باوزير والكشف عن أهم الأسباب التي تؤدي إلى هذه الظاهرة والتعرف على أبعادها واقتراح أنسب الحلول لعلاجها. ولتحقيق هدف البحث تم تصميم استبانة لقياس مستوى الاحتراق. كما استخدم الباحث المقابلة لمعرفة أسباب الاحتراق. واستخدم المنهج الكمي (وصفي تحليلي) والنوعي (دراسة حالة). وتكون مجتمع البحث من جميع إداريي المدرسة والبالغ عددهم خمسة. وقد خلص البحث إلى أن أهم أسباب الاحتراق الوظيفي لدى إدارة المدرسة هي: صعوبة القيام بالأدوار والمهام الموكلة للإداري. وتعارضها مع الواقع. وكثرة المهام والمسؤوليات. وضعف الدعم

Abstract:

The aim of the research is to inform about the burnout levels that is presented in alfaqid almalaahi (boys only) school administration in Ghayl Ba Wazir and discovering the reasons that cause this phenomenon and identify its dimensions and suggesting suitable solutions to solve it. And in order to achieve these goals we have designed a resolution that measures the burnout levels, the researcher have also used interviews in

order to know the reasons of burnout using quantitative and qualitative meathods. The research community includes all the school administrators who their number are five. The research have summarized the most important reasons that cause burnout in the school administration and these include: difficulty of roles and tasks given to administrator that opposes reality, the huge number of tasks and

responsibilities that the administrator take and the decrease of community support. In terms of the dimensions of burnout it shows that the total level of repeated burnout due to emotional breakdown is moderate while due to mistreatment of others is low and due to the feeling of underachieving is high. In the end we have presented few number of solutions to overcome this problem and these are: not exaggerating the expectations of the tasks given to the

administrators, creating a detailed description of the tasks required to be performed by the administrator, restrict a period of time to receive complains and research them with colleagues, and financially supporting community organizations.

Keywords: job burnout, management of Al-Mallahi School, Hadhramaut, Gail Bawazir.

المقدمة

يمتاز عصرنا بكثرة التغيرات والتحويلات التي تطرأ عليه بين الفينة والأخرى في كافة المجالات. فهو عصر التغيرات المستمرة. الأمر الذي يستوجب التحديث الدائم لأساليب العمل فيه. مما يجعل الحاجة ملحة لدى كافة المنظمات النظر في أساليب عملها لمواكبة متطلبات العصر وحاجاته.

وتمثل المؤسسات التربوية والتعليمية إحدى هذه المنظمات التي طالها هذا التطور. فتجددت الكثير من وسائل العمل والتطورات المعرفية والإدارية الحديثة. مما شكل عبئاً كبيراً على الإدارات المدرسية. نتيجة للتداخل الذي فرضته التغيرات التربوية والإدارية جعلها تعاني من ضغوط العمل المختلفة. الأمر الذي يعكس آثاره على أدائها وردت فعلها.

وعليه فإن القيادات المدرسية تواجه العديد من المواقف والظروف في إطار ممارستها لمهامها الوظيفية. مما يعرضها لحالات من الاضطراب والقلق والإحباط. ويعيق قدرتها على تحقيق الأهداف المدرسية المرجوة بكفاءة وفعالية (الحصيني، 2016، 3).

مشكلة البحث

تعد المدرسة من أهم قطاعات الخدمة التصاقاً بالمجتمع. حيث تقوم المدرسة بتزويد المجتمع بالمخرجات الإنسانية. وعليه فإن الإدارة المدرسية لا تستطيع أن تعمل بمعزل عن المجتمع. ومشكلاته وطموحاته. مما يشكل عبئاً على إدارة المدرسة. نتيجة ما ينطوي عليه عمله من عمليات إدارية. وتربوية متداخلة.

فمهنة الإدارة تعتبر من المهن الشاقة والمتعبة جسدياً ونفسياً والتي تتطلب قدرات خاصة. كالصبر. وقوة التحمل. والعطاء لطبيعة التعامل البشري. حبت ينم التعامل مع أشخاص من مختلف المستويات الاجتماعية ومختلف المشارب والميول. ومختلف الثقافات والعادات والسلوكيات. إضافة إلى أن للمجتمع

المدرسي خصوصيته وقوانينه التي تحكمه باعتبار أن المدرسة مؤسسة تعليمية لها قوانينها ولوائحها وأنظمتها. وتفرض على جميع منتسبيها الالتزام بها (الحضرمي، 1438، 313).

أضف إلى ذلك أن الواقع الذي يعيشه المجتمع اليمني والحضرمي خصوصاً مع أوضاع الحرب التي اندلعت عام 2014م ولا زالت تلقي بظلالها الثقيلة على كافة مجالات الحياة ومنها الحياة التعليمية وما تخلفه من مآسي على مستوى المدرسة بسبب آثار الحرب من تدمير للبنية التحتية وكثرة اللاجئين والمغتربين وانقطاع رواتب المعلمين أو ضعفها وغيرها من الأسباب التي تجعل مهمة الإدارة المدرسية مهمة شاقة، تسبب ضغطاً نفسياً على المدير وإدارته.

ومن هنا يمكن تحديد مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي:

ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الفقيد الملاحي للتعليم الأساسي (بنين) بمحافظة

حضرموت ؟

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الآتية:

- 1- ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الفقيد الملاحي للتعليم الأساسي في أبعاده الثلاثة (الإنهاك العاطفي، سوء التعامل مع الآخرين، الشعور بتدني الانجاز) ؟
- 2- ما أسباب الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي (بنين) ؟
- 3- ما المقترحات العلاجية للاحتراق الوظيفي لإدارة مدرسة الملاحي (بنين) ؟

أهداف البحث

يهدف البحث إلى ما يلي:

- 1- التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الفقيد الملاحي في أبعاده الثلاثة (الإنهاك العاطفي، سوء التعامل مع الآخرين، الشعور بتدني الانجاز)
- 2- تحديد أسباب الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي (بنين).
- 3- وضع المقترحات العلاجية لظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي (بنين).

أهمية البحث:

تتلخص أهمية هذه البحث في ما يلي:

- أن معرفة مستويات الاحتراق الوظيفي لدى إدارات المدارس قد يساهم في إيجاد خطط تربوية تساعد في معالجة هذه الظاهرة.

- تناولت الدراسة موضوعاً مهماً للمؤسسات التربوية ، حيث ان الاحتراق الوظيفي يقترن بالعديد من الآثار التنظيمية والشخصية بالغة الأهمية سواء على مستوى المدير أو العاملين معه.
- قد تفتح هذه الدراسة آفاق لدراسات أوسع للتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي في العديد من المؤسسات التعليمية وسبل علاجها.

حدود البحث:

اقتصر البحث على:

- الحدود الموضوعية: الكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي للتعليم الأساسي (بنين) بمديرية غيل باوزير في أبعاده الثلاثة (إنهاك العاطفي، والشعور بتدني الإنجاز، وسوء التعامل مع الآخرين) وأهم أسباب الاحتراق ، وأبرز المقترحات العلاجية له.
- الحدود المكانية: مدرسة الملاحي للتعليم الأساسي بمديرية غيل باوزير بمحافظة حضرموت.
- الحدود البشرية: إدارة مدرسة الملاحي.
- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي: 2020-2021م.

مصطلحات البحث

الاحتراق الوظيفي

يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي بأنه: الحالة التي يصل إليها الفرد ويفقد فيها الرغبة في العمل علاوة على تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله، وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير مدة طويلة من الزمن أو نتيجة للعديد من الضغوط (المسعودي، 2016).

والاحتراق الوظيفي مجموعة من الأعراض النفسية التي تشمل الإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي، والتي تحدث بين الأفراد الذين يتضمن عملهم تفاعلاً مع الآخرين (عاشور، عبدالوهاب، 2017).

ويمكن للباحث أن يعرف الاحتراق الوظيفي بأنه: حالة تصيب مدير المدرسة ووكلائه نتيجة للمهام والضغوط التي يتعرضون لها أثناء تأديتهم لمهامهم، مما يجعلهم يشعرون بالتعب والإنهاك، وانخفاض الروح المعنوية ومستوى الإنجاز الشخصي، وفقدان العنصر الإنساني في التعامل مع المجتمع المحيط به.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

- دراسة القحطاني (2021) بعنوان (الاحترق الوظيفي: الأسباب والعلاج)

هدفت الدراسة الى تحديد الأسباب التي تقف وراء ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى العاملين استخدم الباحث المنهج الوصفي الاستنتاجي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من العاملين بإمارة عسير، وتوصلت الدراسة الى أن لغموض الدور ولعبه الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الاحترق في أبعاده الثلاثة.

- دراسة الغضيلي (2019) بعنوان (مستوى الاحترق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس).

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحترق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستويات الاحترق الوظيفي لديهن تبعاً لمتغير التخصص والخبرة والتعرف على أبرز معوقات الاحترق الوظيفي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة في جمع المعلومات، وبلغ عدد العينة 179 معلمة، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها: مستوى الاحترق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس جاء بدرجة متوسطة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعدي (الاجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر) ترجع لصالح التخصصات العلمية، بينما لا توجد فروق دالة إحصائية في الاحترق الوظيفي فيما يتعلق بتدني الشعور بالإنجاز ترجع لاختلاف التخصص والخبرة.

- دراسة عقدي (2017) بعنوان: المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحترق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في منطقة جازان.

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الاحترق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في منطقة جازان، والتعرف على العلاقة بين المناخ التنظيمي والاحترق الوظيفي لدى معلمي هذه المدارس، والتعرف على الفروق على مستويات الاحترق الوظيفي لدى افراد الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات، وبلغ حجم العينة 322 معلم، ومن أهم نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها: وجود علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي والاحترق الوظيفي وارتفاع الاحترق الوظيفي بأبعاده المدروسة لدى أفراد العينة. توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع إلى متغير نظام الدراسة والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي وأبعاده ترجع لعامل الحالة الاجتماعية.

- دراسة حمد الله ومقابلة (2017) بعنوان: درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء لاستراتيجيات إدارة الصراع وعلاقتها بالاحترق الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء لاستراتيجيات إدارة الصراع وعلاقتها بالاحترق الوظيفي لديهم، وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدم الباحثان الاستبانة لجمع المعلومات، وبلغ حجم العينة 300 معلم ومعلمة، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها: مستوى الاحترق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية والاساسية الخاصة في محافظة الزرقاء من وجهة نظرهم جاء بدرجة متوسطة، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الصراع والاحترق الوظيفي.

الدراسات الأجنبية:

- دراسة **Sanricam, Sakiz (2014)** بعنوان (الاحترق واكتفاء المعلم الذاتي بين المعلمين العاملين في مؤسسات التعليم الخاص في تركيا).

هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين الكفاءة الذاتية للمدرس والاحترق بين معلمي مدارس التعليم الخاص في تركيا. حيث طبق مقياس مدى كفاءة المعلمين ومقياس ما سلاك للاحترق الوظيفي على 118 معلماً. وأظهرت النتائج وجود علاقة بين الكفاءة الذاتية للمدرس والاحترق الوظيفي. وتم العثور على اختلافات كبيرة بين الجنس والنوع من حيث الاحترق والكفاءة الذاتية للمعلم، وأظهرت النتائج أهمية معتقدات الكفاءة الذاتية في مستوى مشاركة العاملين في التعليم العام والشعور بالإنجاز والمشاركة.

- **Martin (2010)** بعنوان (تنبؤات الاحترق والاكتفاء الذاتي لدى معلمي التربية الخاصة)

هدفت هذه الدراسة الى التنبؤ بظواهر الاحترق الوظيفي والكفاءة الذاتية بين معلمي المدارس الخاصة، ولمعرفة الحاجة الملحة لإجراء البحوث على الاحترق الوظيفي والكفاءة الذاتية بين معلمي المدارس الخاصة. وتكونت الدراسة من 105 معلم خاص من أربع مدارس في كونيتيكت. باستخدام ما سلاك للاحترق الوظيفي. أظهرت النتائج بأن ضغوطات العمل ومتطلباته ونوعية القيادة المتبعة تعتبر مؤشرات على وجود الاحترق الوظيفي.

الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في دراسة مستوى الاحترق الوظيفي لدى الإدارات المدرسية مثل دراسة القحطاني (2021) ودراسة الحمد الله (2017). واختلفت مع دراسة الغفيلي (2019) والعقدي (2017) التي درست مستوى الاحترق الوظيفي لدى المعلمات.

وتختلف هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في استخدامها المنهج الكمي والنوعي (دراسة حالة) بينما الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي.

الإطار النظري

الاحتراق الوظيفي

تبرز خلال العمل مجموعة من المعوقات التي تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً. وتستنزف الكثير من شعوره الأمر الذي يجعله يعجز عن تقديم العمل بالمستوى المطلوب. وعليه فإن العلاقة التي تربطه بالعمل تأخذ بعداً سلبياً تؤثر على مهنته بشكل كبير. وهذا الجهد والاستنزاف العاطفي مع الشعور بالعجز يمكن تعريفه بالاحتراق الوظيفي (Burn out).

وقد عرف كلاً من ماسلاك وجاكسون (Maslach, Jackson, 1981:109) الاحتراق الوظيفي بأنه: إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي.

كما يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي بأنه: بمثابة تلك الحالة التي يصل إليها الفرد ويفقد فيها الرغبة في العمل. علاوة على تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله. وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير مدة طويلة من الزمن أو نتيجة للعديد من الضغوط (المسعودي، 2016، 34)

ويعرفها العمري، نصر (2016) بأنها حالة من الإجهاد الانفعالي مصحوبا بنقص الكفاءة الشخصية، وضعف الاهتمام بالبعد الانساني في التعامل. والذي يتعرض له العاملون في المهن والوظائف التي تتطلب التواصل والتعامل المباشر مع الناس.

ويرى عاشور، عبد الوهاب (2017) بأن الاحتراق الوظيفي يمثل مجموعة من الأعراض النفسية التي تشمل الإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين. والشعور بانخفاض الانجاز الشخصي، والتي تحدث بين الأفراد الذين يتضمن عملهم تفاعلا مع الآخرين.

وعرفه الحايك (2000) بأنه: حالة من الاضطراب والتوتر. وعدم الرضا الوظيفي. تصيب العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد، بسبب أعباء العمل تؤدي به إلى استنزاف طاقاته وجهوده مما تتحدر به على مستوى غير مقبول من الأداء.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن القول أن الاحتراق الوظيفي يتضمن أربعة عناصر هي:

- 1- ضغوط العمل.
- 2- التعب النفسي.
- 3- انخفاض الحيوية.
- 4- ضعف الانجاز.

ويمكن للباحث أن يعرف الاحتراق الوظيفي إجرائياً بأنه: حالة تصيب مدير المدرسة ووكلائه نتيجة للمهام والضغوط التي يتعرضون لها أثناء تأديتهم لمهامهم، مما يجعلهم يشعرون بالتعب والانهك وانخفاض الروح المعنوية ومستوى الانجاز الشخصي، وفقدان العنصر الإنساني في التعامل مع المجتمع المحيط به.

الفرق بين الاحتراق الوظيفي وبعض المظاهر الأخرى ذات الصلة

- الاحتراق الوظيفي والتعب: يشكل التعب أو التوتر المؤقت إحدى العلامات المبدئية للاحتراق الوظيفي.
- الاحتراق الوظيفي والقلق: عندما يصل القلق إلى درجة من الشدة يتحول إلى احتراق وظيفي.
- الاحتراق الوظيفي وحالة عدم الرضا: حالة عدم الرضا لا تعتبر احتراقاً وظيفياً لكن استمرارها يؤدي إلى لاحتراق الوظيفي.
- الاحتراق وظيفي وترك العمل: ترك العمل قد يكون ناتجاً عن الاحتراق الوظيفي، ولكن الفرد قد يستمر في العمل بالرغم من احتراقه وظيفياً وذلك لعدة أسباب منها الراتب المغربي.

أبعاد الاحتراق الوظيفي

أشارت نتائج دراسة مشتركة أجرتها الباحثتان ماسلاك وجاكسون

(Maslach, Jackson, 1981:109) حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي إلى أن الاحتراق الوظيفي

له أبعاد ثلاثة:

البعد الأول: الإنهاك العاطفي

وتعني أن الفرد غير قادر على تنفيذ المطلوب منه بسبب أن كل طاقته العقلية والعضوية والنفسية قد استنفدت. ويمثل هذا البعد محور طبيعة مفهوم الاحتراق والوظيفي والغرض الأكثر وضوحاً لمجموعة الاعراض الأخرى. ويتمثل الإنهاك العاطفي بشكل عام بفقدان العامل الثقة بالذات، وضعف الروح المعنوية وكذلك فقدانه الاهتمام والعناية بمتلقي خدمات المنظمة (القحطاني، 2021)

البعد الثاني: سوء التعامل مع الآخرين

ويشير هذا البعد إلى ميل الفرد للبعد عن الآخرين والانفصال عنهم، فيظهر عليه سرعة الغضب والجفاء والردود القاسية، ويضيف عياد(2010) أن الموظف في هذه المرحلة يتصف بالقسوة، والتشاؤم،

وكثرة الانتقاد، وتوجيه اللوم الى زملائه في العمل، وكذلك للمستفيدين من المنظمة، كما يتسم الموظف في هذه المرحلة بالبرودة وعدم المبالاة والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة.

البعد الثالث: الشعور بتدني الإنجاز

يعتبر الشعور بتدني الانجاز بمثابة تقييم الفرد لذاته تقييما سلبيا، حيث يشعر الفرد بعدم الجدوى ونقص الانجاز وعدم الرضا عن نفسه وعن مستوى انجازه في أداء وظيفته، ويرى (Brand,2007) أن هذا البعد الثالث للاحتراق الوظيفي يحدث كنتيجة للإنهاك العاطفي أو لسوء التعامل مع الآخرين.

أعراض الاحتراق الوظيفي

ذكر القضاة (2018) عددا من أعراض الاحتراق الوظيفي التي تصيب الفرد منها:

- 1- أعراض بدنية: الاحساس بالتعب طوال اليوم وبعد العمل وكثرة الارهاق.
- 2- أعراض نفسية انفعالية: كانهام الحماس والقلق والتوتر وعدم الرغبة في العمل وفقدان الثقة بالنفس.
- 3- أعراض اجتماعية: كالعزلة ووجود اتجاهات سلبية نحو العمل.

مراحل الاحتراق الوظيفي:

ذكر أبو دهوم (2017) أن الاحتراق الوظيفي يمر بثلاث مراحل هي:

- 1- مرحلة الانذار والتبني: وفي هذه المرحلة يبدأ الجسم بالاحساس بالخطر. فيرسل المخ تنبيهات للجسم بفقدانه للتحمل تدريجيا، وتزداد ضربات القلب.
- 2- مرحلة المقاومة: وفي هذه المرحلة يحاول الفرد التكيف مع الخطر من خلال الاجازات المتكررة، وتقويض العمل.
- 3- مرحلة الإنهاك أو الاحتراق: وفي هذه المرحلة يفشل الفرد في التكيف مع ضغوط العمل فيصاب بالتعب، وبما يصاب بالجلطة التي تدعه يترك العمل ويكون غير قادر على التفاعل مع الآخرين.

مقاييس الاحتراق الوظيفي

هناك عدة مقاييس للاحتراق الوظيفي، إلا أن أشهرها مقياس (ماسلاك) الذي أعدته ماسلاك وسوزان جاكسون عام (1981) ويتكون من ثلاثة مقاييس فرعية هي:

- الانهاك العاطفي ويتكون من (9) فقرات.
- سوء التعامل مع الآخرين ويتكون من (5) فقرات.
- الشعور بتدني الانجاز ويتكون من (8) فقرات

وهذا المقياس يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة، كما أنه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي، وقد استخدم في العديد من الدراسات وترجم إلى العديد من اللغات ، وقد ترجمه إلى العربية فاروق عثمان وغيره (2001) أبو مسعود (2010).

وقد استخدمه الباحث لدراسته لمناسبتها لأهداف بحثه.

مدرسة الفقيد الملاحي للتعليم الأساسي (بنين)

تعد مدرسة الفقيد الملاحي للتعليم الأساسي (بنين) بغيل باوزير محافظة حضرموت من أقدم المدارس التي تأسست في المديرية، حيث يعود تأسيسها الى منتصف القرن الماضي (1947م)، وهي تحتل موقعاً جغرافياً متميزاً حيث تقع في وسط المدينة، وتحيط بها الأسواق والمحلات التجارية والدوائر الحكومية من جميع الجهات.

وتضم المدرسة صفوفاً من الأول وحتى التاسع أساسي، ويبلغ عدد طلابها (800) طالب، وعدد معلمها (63) معلماً، وطاقم إداري قوامه (5) بين مدير وثلاثة وكلاء وأخصائي اجتماعي، و (21) عاملاً بين أمناء مكاتب ومختبرات وحراس وعمال نظافة.(إفادة مدير المدرسة، 2021)

منهجية البحث واجراءاته

منهجية البحث:

استخدم الباحث المنهج الكمي (الوصفي التحليلي) والنوعي (دراسة حالة). ودراسة الحالة (Study Case) هي بحث متعمق في حالة من الحالات، وبحث في العوامل المعقدة والتي أثرت فيها، والظروف الخاصة التي أحاطت بها، والنتائج العامة والخاصة، التي نتجت عن ذلك كله، وقد تكون الحالة المدروسة فرداً، أو أسرة، أو جماعة أو مؤسسة اجتماعية، أو مجتمعاً محلياً، وتتميز دراسة الحالة بالعمق، لأن الحالة المدروسة تكون ضيقة المدى، فرداً أو جماعة محدودة (دويدري، 1421، ص200-201).

مجتمع البحث وعينته:

مجتمع البحث هم أفراد إدارة مدرسة الملاحي وعددهم خمسة، وقد تكونت عينة البحث من جميع أفراد مجتمع الدراسة فهي عينة قصدية أو غرضية، وقد ذكر أبو زينة والابراهيم وعدس وعليان(2007) أن العينات في البحث الكيفي (النوعي) هي عينات غرضية أو قصدية، وهي عينات غنية بالمعلومات من أجل الدراسة المعمقة للموقف أو الظاهرة دون الحاجة أو الرغبة في التعميم.

وللوقوف على عينة الدراسة زار الباحث مدرسة الملاحي (بنين) للتعرف على أفراد إدارة المدرسة وأخذ الموافقة على إجراء الدراسة، والتعاون معه للإجابة على الاستبانة وإجراء المقابلات معهم، وقد رحبت إدارة المدرسة بالباحث وبفكرة البحث وأبدت استعدادها للتعاون معه، وتتكون إدارة المدرسة من خمسة أفراد كما يبينه الجدول رقم (1)

جدول رقم (1) يبين أفراد عينة الدراسة

الوظيفة	المؤهل	سنوات الخدمة الإدارية
مدير المدرسة	بكالوريوس	14 سنة
وكيل 1	بكالوريوس	14 سنة
وكيل 2	بكالوريوس	10 سنوات
وكيل 3	بكالوريوس	5 سنوات
اخصائي اجتماعي	بكالوريوس	5 سنوات

أدوات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث أداتي الاستبانة والمقابلة الموضحة على النحو التالي:

أولاً: الاستبانة

للإجابة على السؤال الاول قام الباحث بمراجعة الأدبيات السابقة ذات العلاقة بموضوع دراسته ، ثم أعد استبانة تكونت من جزئين:

الجزء الأول: تضمن البيانات الوظيفية لعينة البحث (المسمى الوظيفي، المؤهل، سنوات الخدمة الإدارية)

الجزء الثاني: واشتملت على فقرات الاستبيان ، وقد اعتمد الباحث على مقياس (ماسلاك) للاحترق الوظيفي، والذي يتكون من (22) فقرة، موزعة على أبعاده الثلاثة: بعد الإنهاك العاطفي، وبعد سوء التعامل مع الآخرين وبعد الشعور بضعف الانجاز.

والتأكد من صدقها الظاهري والبنائي عرضت الاستبانة على مجموعة من المختصين، كما تم استخدام معادلة ألفا كرونباخ لتحقيق من ثباتها وقد بلغ معامل ثباتها الكلي (0,876)، مما يشير إلى وجود درجة عالية من المصدقية والثبات.

وقد استخدم الباحث مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة لفقرات الاستبيان حسب الجدول رقم (2).

جدول رقم (2) درجات مقياس ليكارت

الاستجابة	أبداً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
الدرجة	1	2	3	4	5

وقد تم الاعتماد على الدلالات التالية في تحديد مستوى الاحتراق لدى إدارة مدرسة الملاحي (بنين) بناء على المتوسطات الحسابية لعبارات الأبعاد. كما في الجدول رقم (3)

جدول رقم (3) دلالات تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي (بنين)

المتوسط الحسابي للعبارة	درجة التحقق
أقل من 1.8	منخفضة جداً
من 1.8 لأقل من 2.6	منخفضة
من 2.6 لأقل من 3.4	متوسطة
من 3.4 لأقل من 4.2	عالية
من 4.2 فأكثر	عالية جداً

ثانياً المقابلة:

للإجابة على السؤال الثاني استخدم الباحث المقابلة غير المقتنة. حيث ذكر الضامن (2007) عن المقابلة غير المقتنة "أن يشجع المقابل المستجيب في هذا النوع من المقابلات على الكلام بحرية بأقل ما يمكن من التوجيه، وطبيعة الأسئلة لا تكون مقتنة ولا مرتبطة، والأنواع هذه من المقابلات تصلح في دراسة الحالة".

وقد تضمنت المقابلة البحث في موضوع واحد هو:

- أسباب الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي (بنين).

وقد قام الباحث بإجراء ست مقابلات استغرقت كل مقابل (50) دقيقة كما في الجدول أدناه:

جدول رقم (4) يوضح عدد المقابلات التي أجراها الباحث مع إدارة مدرسة الملاحي

المجموع	الأخصائي الاجتماعي	الوكيل 3	الوكيل 2	وكيل 1	مدير المدرسة	الوظيفة
(300) دقيقة	(50) دقيقة	(50) دقيقة	(50) دقيقة	(50) دقيقة	(100) دقيقة	مدة المقابلة
(6) مقابلات	مقابلة	مقابلة	مقابلة	مقابلة	مقابلاتان	عدد المقابلات

ويتضح من خلال الجدول رقم (4) ان عدد المقابلات كانت (6) مقابلات، مدة كل مقابلة (50) دقيقة، عدا مدير المدرسة الذي أجرى الباحث معه مقابلتان وذلك كونه الإداري الأول في المدرسة ولديه الكثير من المعلومات حول المدرسة والضغوط والمشكلات التي تتعرض لها.

المعالجة الإحصائية:

قام الباحث بتحليل البيانات في شقها الوصفي التحليلي (الاستبانة) باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) للحصول على التكرارات، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واستخدام معامل ارتباط ألفا كرونباخ للتأكد من الصدق البنائي وثبات أداة الدراسة.

عرض النتائج مناقشتها:

أولاً: نتائج إجابة السؤال الأول: والذي ينص على: ما مستوى الاحترق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الفقيده الملاحي للتعليم الأساسي في أبعاده الثلاثة (الانهاك العاطفي، سوء التعامل مع الآخرين، الشعور بتدني الانجاز) ؟

أولاً الإنهاك العاطفي:

وللإجابة على السؤال للإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث على كل عبارة من عبارات المحور الأول للاستبانة والمتعلقة بالاحترق الوظيفي لدى أفراد إدارة مدرسة الملاحي(بنين)، ثم تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه الاستجابات وذلك لتحديد درجة التحقق لكل عبارة من هذه العبارات، فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول 5.

جدول (5) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث
 حول عبارات البعد الأول الاجهاد الانفعالي :

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
1	أشعر أنني استنزفت انفعالياً من جراء ممارسة مهنة الإدارة	3.000	.000	متوسطة	2
2	أشعر استنفاد كامل طاقتي بنهاية اليوم الدراسي	3.800	1.095	عالية	1
3	إن العمل مع الناس يكون سبباً حقيقياً للتواري	2.200	1.095	منخفضة	7
4	أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة الإدارة	1.800	.8366	منخفضة	8
5	أشعر بأنني أعمل أكثر مما ينبغي في هذه المهنة	3.200	2.049	متوسطة	4
6	عملي مع الناس مباشرة يجهدني كثيراً	2.800	.836	متوسطة	5
7	أشعر بالاختناق وقرب النهاية من ممارستي لهذه المهنة	2.800	1.303	متوسطة	6
8	أشعر بالإرهاق حين أستيقظ صباحاً , وخاصة عندما أدرك بأنني سأواجه يوماً آخر من العمل	3.000	.707	متوسطة	3
9	أشعر بأنني أعامل بعض المعلمين والطلاب كما لو كانوا أشياء جامدة	1.400	.547	منخفضة جداً	9
الاجمالي		2.888	.515	متوسطة	

يتضح من الجدول أعلاه أن البعد الأول (الانهاك العاطفي) في مقياس الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي جاء بدرجة متوسطة. حيث بلغ المتوسط الحسابي لموافقتهم على بعد الانهاك العاطفي 2.888 وانحراف معياري.515

وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة(2) التي تنص على:(أشعر استنفاد كامل طاقتي بنهاية اليوم الدراسي) بمتوسط حسابي 3.800 وانحراف معياري1.095 بدرجة انهاك انفعالي عالية. ويعزي الباحث هذه النتيجة الى كثرة الاعباء التي تتحملها إدارة مدرسة الملاحي نظرا لكبير المدرسة. وكثرة طلابها.

وبتالي كثر المهام والمشاكل التي تواجههم الأمر الذي يؤدي الى الشعور بالجهد والإرهاق والانهاك النفسي والجسدي.

وجاءت في المرتبة الأخير الفقرة رقم(9) والتي تنص على(شعر بأني أعامل بعض المعلمين والطلاب كما لو كانوا أشياء جامدة) بمتوسط حسابي 1.400 وانحراف معياري 515 بدرجة إنهاك منخفضة جداً، ويعزي الباحث هذه النتيجة مستوى الوعي والحلم والصبر الذي تتمتع به إدارة مدرسة الملاحي مع كثرة الضغوط عليهم إلا أنهم يحاولون التعامل مع المعلمين والطلاب بدرجة من المسؤولية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحضرمي،1441) التي أشارت الى أن بعد الاجهاد الانفعالي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمكة المكرمة جاء بدرجة متوسطة. كما اتفقت مع دراسة (السرطان،2016) التي أشارت الى أن بعد الاجهاد الانفعالي في مقياس الاحتراق الانفعالي لدى مديري المدارس الحكومية في الأردن كان متوسطاً. واختلفت مع دراسة (الغفيلي،2019) التي أشارت الى أن درجة الاجهاد الانفعالي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس جاءت بدرجة عالية.

البعد الثاني: سوء التعامل مع الآخرين:

جدول رقم (6) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث حول عبارات البعد الأول سوء التعامل مع الآخرين.

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
1	أشعر بأني أعامل بعض المعلمين والطلاب كما لو كانوا أشياء جامدة	1.400	.547	منخفضة جداً	5
2	لقد أصبحت أكثر قسوة على الناس من بعد ممارستي لهذه المهنة	1.800	1.095	منخفضة	3
3	يراودني شعور من القلق أن هذه المهنة جعلتني قاس القلب	1.800	1.095	منخفضة	2
4	في الحقيقة لا أهتم بما يحدث لبعض من أتعامل معهم	1.600	.894	منخفضة	4
5	أشعر بأن المعلمين والطلاب يلومونني لإهمال بعض مشكلاتهم	2.200	.836	متوسطة	1
الاجمالي		1.800	.622	منخفضة	

يتضح من الجدول رقم (6) أن البعد الثاني: سوء التعامل مع الآخرين في مقياس الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي جاء بدرجة منخفضة، حيث بلغ المتوسط العام لموافقتهم على هذا البعد 1.800 والانحراف المعياري 622.

وجاء في المرتبة الأولى الفقرة (5) والتي تنص على: (أشعر بأن المعلمين والطلاب يلومونني لإهمال بعض مشكلاتهم) بمتوسط حسابي 2.200 و انحراف معياري 836 بدرجة متوسطة، ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن إدارة مدرسة الملاحي يستشعرون تقصير نحو المعلمين والطلاب، ويجتهدون في الاستجابة لكل مشاكلهم.

وجاء في المرتبة الأخير الفقرة رقم(1) والتي تنص على: (أشعر بأنني أعامل بعض المعلمين والطلاب كما لو كانوا أشياء جامدة) بمتوسط حسابي 1.400 وانحراف معياري 547 بدرجة منخفضة جداً، ويعزي الباحث تلك النتيجة إلى وعي إدارة مدرسة الملاحي بأهمية العلاقات الإنسانية في العمل، والتي لها أثر إيجابي في دافعية العاملين في العمل، ورفع الروح المعنوية لهم، كما أن إدارة مدرسة الملاحي تتعامل مع العاملين بقيم التربية الإسلامية التي تدعو إلى الحكمة والصبر في التعامل مع الآخرين.

ويتفق هذا البحث مع دراسة (الحصري،2016) التي أوضحت ان مديري المدارس الثانوية بمدينة تبوك يشعرون بمستوى منخفض من الاحتراق في بعد عدم الإنسانية، كما اتفقت مع دراسة (الحضرمي، 1441) التي أوضحت أن بعد عدم الإنسانية لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية بالإدارة العامة للتعليم بمكة المكرمة جاء بدرجة منخفضة، واختلفت مع دراسة (الغفيلي،2019) والتي أشارت إلى أن بعد تبلد المشاعر لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس جاءت بدرجة متوسطة.

البعد الثالث: الشعور بتدني الانجاز:

جدول (7) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث حول عبارات البعد الثالث الشعور بتدني الإنجاز

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
1	أفهم بسهولة مشاعر المعلمين والطلاب تجاه الأشياء	3.400	.400	متوسطة	5
2	أشعر بالتأثير الايجابي في حياة الآخرين من خلال ممارستي لهذه المهنة	4.200	.447	عالية	3
3	أشعر بالنشاط والحيوية	3.600	.547	عالية	4
4	أستطيع بسهولة تهيئة الجو المريح للمعلمين والطلاب	3.400	.894	متوسطة	8
5	أشعر بنشوة غامرة عندما أعمل عن قرب مع المعلمين	4.400	.547	عالية جداً	2
6	لقد حققت انجازات ذات قيمة في هذه المهنة	3.400	.547	متوسطة	6
7	أثناء عملي أتعامل مع مشكلات العمل العاطفية بهدوء تام	3.400	.547	متوسطة	7
8	أتعامل بفعالية عالية مع مشكلات المعلمين والطلاب	4.500	.577	عالية جداً	1
الاجمالي		3.775	.335	عالية	

يوضح الجدول رقم(7) أن البعد الثالث: الشعور بتدني الانجاز في مقياس الاحترق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي (بنين) قد جاء بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.775 وانحراف معياري.335

وجاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم(8) والتي تنص على: (أنا أتعامل بفعالية عالية مع مشكلات المعلمين والطلاب) بمتوسط حسابي 4.500 وانحراف معياري.577 ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن عينة الدراسة وهم إدارة مدرسة الملاحي (بنين) لديهم القدرة الكافية في معالجة المشكلات المدرسية بكفاءة عالية، ولديهم الإمكانيات والمهارات الإدارية والإنسانية التي تمكنهم من التعامل مع مشكلات المعلمين والطلاب بفعالية تامة ، للخروج بالحلول المرضية لكل المشكلات التي توضع بين أيديهم ليسود روح التعاون والإخاء فيما بينهم.

وجاء في المرتبة الأخيرة العبارة التي تنص على: (أنا أستطيع بسهولة تهيئة الجو المريح للمعلمين والطلاب) بمتوسط حسابي 3.400 وانحراف معياري.894. ويعزي الباحث هذه النتيجة الى قدرة إدارة المدرسة على فهم ومشاعر المعلمين والطلاب. نظراً للخبرة المتراكمة في المجال الإداري والتربوي.

وتتفق هذه نتيجة مع دراسة (الحصيني،2016) التي أظهرت ان أفراد مجتمع الدراسة يشعرون بدرجة عالية جداً من الانجاز الشخصي. كما اتفقت مع دراسة (الحضرمي،1441) والتي أظهرت كذلك أن مجتمع الدراسة يشعرون بدرجة عالية من النجاز الشخصي. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (السرحدان،2016) التي توصلت الى أن مديري المدراس الحكومية في الأردن يشعرون بنقص الانجاز. كما اختلفت مع دراسة (الغفيلي،2019) التي أظهرت ان أفراد عينة الدراسة جاءت استجاباتهم في بعد (الشعور بتدني الانجاز) منخفضاً.

ومجمل ما تم التوصل إليه من نتائج فيما يتعلق بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد إدارة مدرسة الملاحي (بنين) يمكن تلخيصه بالجدول التالي:

جدول رقم(8) مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد إدارة مدرسة الملاحي (بنين)

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاحتراق الوظيفي
1	عالية	.335	3.775	الشعور بتدني الانجاز
2	متوسطة	.515	2.888	الانهك العاطفي
3	منخفضة	.622	1.800	سوء التعامل مع الآخرين
	متوسطة	.209	2.808	الاحتراق الوظيفي ككل

من الجدول (8) يتضح أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد إدارة مدرسة الملاحي (بنين) جاء بدرجة متوسطة. حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.808 وانحراف معياري 209. مع ارتفاع واضح لبعد الشعور بتدني الانجاز بمتوسط حسابي يبلغ 3.775 وانحراف معياري 335. بينما كان مستوى الإنهاك العاطفي بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي 2.888 وانحراف معياري 515 وانخفاض واضح لمستوى سوء التعامل مع الآخرين والذي جاء متحققاً بدرجة منخفضة بمتوسط حسابي 1.800 وانحراف معياري 622.

ثانياً: نتائج الإجابة عن السؤال الثاني: والذي ينص على: ما أسباب الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي (بنين) ؟

وللتعرف على أسباب الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي (بنين). ومن خلال المقابلة غير المقتنة معهم. تم طرح السؤال التالي عليهم: ما هي أسباب الاحتراق الوظيفي من وجهة نظركم. وبعد تفريغ المقابلات ومراجعتها تلخصت إجاباتهم في الأسباب الآتية:

- صعوبة القيام بالأدوار والمهام الموكلة للإداري. و تعارضها مع الواقع.
- كثرة المهام والمسؤوليات.
- ضعف الدعم المجتمعي.
- كثرة المعلمين والطلاب والمراجعين.
- عدم الحصول على المكافآت والحوافز.
- ضعف التعزيز والتقدير من الإدارة العليا.
- العمل تحت ظروف الضغوط المستمرة.
- الصراع مع زملاء العمل والأقران.
- الانشغال بالعمل الإداري داخل وخارج الدوام الرسمي.
- الإحساس بأن الفرد يعطي أكثر مما يأخذ.
- حب العمل والتفاني فيه.
- تراكم المشاكل دون حلول لها.
- عدم وجود الدورات التأهيلية والتطويرية للإداريين.
- ضعف متابعة أولياء الامور لقضايا أبنائهم.
- الموقع الجغرافي للمدرسة مما يجعلها دائماً في قلب الأحداث.

4- نتائج الإجابة عن السؤال الثالث: والذي ينص على: ما المقترحات العلاجية للاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي (بنين) ؟

من خلال إجابات أفرد إدارة مدرسة الملاحي (بنين) لفقرات استبيان أبعاد الاحتراق الوظيفي، والمقابلات الست التي أجراها الباحث معهم، وبمراجعة الأدب النظري لظاهرة الاحتراق الوظيفي يمكن للباحث تقديم اقتراح العلاجات لتالية للاحتراق الوظيفي لإدارة مدرسة الملاحي (بنين) والتي تتمثل في الآتي:

- 1- أخذ أقساط من الراحة اثناء العمل، والابتعاد عن الضغوط فقد جاءت عبارات: أشعر استنفاد كامل طاقتي بنهاية اليوم الدراسي، وأشعر أنني استنزف انفعالياً من جراء ممارسة مهنة الإدارة، بدرجات عالية في الاستبيان. وقد ذكرت (الحضرمي، 1441) نقلاً عن (جرينبرج، 2014) أن التجارب العالمية أثبتت أن استخدام بعض الوسائل، مثل: فترات الراحة، وإعطاء إجازة عدة أيام مدفوعة الأجر، يمكن ان تلعب دوراً هاماً في هذا المجال. لأن ابتعاد الفرد - ولو فترة بسيطة- عن جو الضغوط يساعد على تخفيف التوتر الذي يؤثر سلباً على الأداء.
- 2- التعامل الإيجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط ووجود روح التآزر والاستعداد للدعم النفسي للزملاء في مواجهة مشاكل العمل اليومية. الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة ودية. وقد جاءت عبارات: أشعر بأن المعلمين والطلاب يلوموني لإهمال بعض مشكلاتهم. وعبارة يراودني شعور من القلق أن هذه المهنة جعلتني قاسي القلب. بدرجة متوسطة في استجابات أفراد العينة. وقد أشار الزهراني(2008) أن التعامل الإيجابي مع الضغوط وتوفير الدعم النفسي لزملاء العمل يساعد في مواجهة الاحتراق الوظيفي.
- 3- تحسين العلاقة مع الآخرين والتخلق بالقيم الإسلامية العالية كالصبر والحلم واستشعار الأجر عند الله في تقديم الخدمة للآخرين. وهذا الذي يفسر تحقيق عبارة: أنا أتعامل بفعالية عالية مع مشكلات المعلمين والطلاب. وعبارة: أنا أشعر بنشوة غامرة عندما أعمل عن قرب مع المعلمين درجة عالية في الاستبيان. وتؤكد دراسات كثيرة من دراسة (الغفيلي، 2019) أن تحسين العلاقة مع الآخرين والتخلق بخلق الصبر والمحافظة على الصلاة تساعد في مواجهة أعباء الحياة والتخفيف من الاحتراق الوظيفي.
- 4- وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل الإداريين، فقد أوضح بعض الإداريين من إدارة مدرسة الملاحي (بنين) أن من أهم أسباب الاحتراق الوظيفي لديهم: صعوبة القيام بالأدوار والمهام الموكلة للإداري، و تعارضها مع الواقع. و كثرة المهام والمسؤوليات. وقد أوصت دراسة (القحطاني، 2021) بمراعاة الدقة في التوصيف الوظيفي للعاملين بالتحديد الواضح للسلطات

والمسؤوليات والواجبات ووحدة الامر للتقليل من غموض الدور لديهم لما له من أثر على الشعور بالاحتراق الوظيفي.

5- الاعتناء بالدعم المجتمعي . و تشجيع العاملين من خلال وضع نظام للمكافآت والحوافز. وقد نص بعض الإداريين أثناء مقابله أن من أسباب الاحتراق الوظيفي هو: ضعف الدعم المجتمعي وعدم الحصول على المكافآت والحوافز. وضعف التعزيز والتقدير من الإدارة العليا. وقد ذكر (الغفيلي، 2019) أن من أهم وسائل علاج الاحتراق الوظيفي هو: المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية للمجتمع.

6- الاهتمام بالدورات التأهيلية والتطويرية للإداريين. حيث أشار بعض الإداريين من خلال مقابله أن عدم وجود دورات تأهيلية تجعل الإداري يقع في الكثير من الأخطاء في إدارة قضايا المعلمين والطلبة. إذ يعتمد كثيرا على خبرته أو استخدام الأساليب العفوية في حل القضايا. وقد أوصت دراسة (القحطاني، 2021) بضرورة الاهتمام بالبرامج التدريبية للعاملين لمساعدتهم على كيفية تحقيق الموازنة بين المسؤوليات الوظيفية والمسؤوليات الاجتماعية للتقليل من صراع الدور لديهم لما له من أثر على الشعور بالاحتراق الوظيفي . وكذلك التدريب على كيفية التعامل مع الجمهور المتلقي للخدمة.

7- تفعيل دور أولياء الأمور في متابعة قضايا أبنائهم. وذلك لمساعدة إدارة المدرسة في حل كثير من مشاكل الطلاب ، والتخفيف من عبء الدور الملقى على كاهل الإدارة. حيث ذكر بعض الإداريين أن من أسباب الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه إداريي مدرسة الملاحى (بنين): ضعف متابعة أولياء الأمور لقضايا أبنائهم وقد ذكر (الغفيلي، 2019) أن من وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي توفير المساعدة المجتمعية، والتأييد الاجتماعي.

نتائج البحث

توصل البحث إلى عدة نتائج أهمها:

1- أن الاحتراق الوظيفي لدى أفراد إدارة مدرسة الملاحي (بنين) جاء بدرجة متوسطة حيث كان المتوسط الحسابي 2.808 وانحراف معياري 209. وقد جاءت الأبعاد على الترتيب الآتي:

أولاً: الشعور بتدني الانجاز:

تبين أن أفراد الدراسة يشعرون بدرجة عالية من الشعور بتدني الانجاز. حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.77 وانحراف معياري 335.

ثانياً: الإنهاك العاطفي:

تبين أن أفراد مجتمع الدراسة يشعرون بدرجة متوسطة من الإنهاك العاطفي حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 2.888 وانحراف معياري 515.

ثالثاً: سوء التعامل مع الآخرين:

تبين أن أفراد مجتمع الدراسة يشعرون بدرجة منخفضة في بعد سوء التعامل مع الآخرين حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 1.800 وانحراف معياري 622.

2- أن أهم أسباب الاحتراق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي (بنين) هي:

- صعوبة القيام بالأدوار والمهام الموكلة للإداري. و تعارضها مع الواقع.
- كثرة المهام والمسؤوليات.
- ضعف الدعم المجتمعي.
- عدم الحصول على المكافآت والحوافز.
- العمل تحت ظروف الضغوط المستمرة.
- الصراع مع زملاء العمل والأقران.
- ضعف متابعة أولياء الامور لقضايا أبنائهم.
- الموقع الجغرافي للمدرسة مما يجعلها دائماً في قلب الأحداث.

- 3- أن أبرز علاج الاحترق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي (بنين) تمثل في:
- أخذ أقساط من الراحة أثناء العمل. والابتعاد عن الضغوط.
 - التعامل الإيجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط ووجود روح التأزر والاستعداد للدعم النفسي للزملاء في مواجهة مشاكل العمل اليومية.
 - تحسين العلاقة مع الآخرين والتخلق بالقيم الإسلامية العالية كالصبر والحلم واستشعار الأجر عند الله في تقديم الخدمة للآخرين.
 - وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل الإداريين.
 - الاعتناء بالدعم المجتمعي. و تشجيع العاملين من خلال وضع نظام للمكافآت والحوافز.
 - الاهتمام بالدورات التأهيلية والتطويرية للإداريين.
 - تفعيل دور أولياء الأمور في متابعة قضايا أبنائهم. وذلك لمساعدة إدارة المدرسة في حل كثير من مشاكل الطلاب.

التوصيات

في ضوء نتائج البحث يوصي الباحث بما يلي:

- 1- تجنب أسباب الشعور بالاحترق الوظيفي لدى إدارة مدرسة الملاحي (بنين).
- 2- تشجيع العاملين في إدارة الملاحي بالحوافز والمكافآت حتى يرتفع لديهم الشعور بالإنجاز.
- 3- توفير المناخ الجيد الذي يساعد إدار الملاحي على أداء أعمالهم بروح معنوية عالية.
- 4- عقد الدورات التدريبية والتأهيلية للتعامل بمهنية مع مسببات الاحترق الوظيفي.

المقترحات

يقترح الباحث الدراسات الآتية:

- 1- إجراء دراسات حول ظاهرة الاحترق الوظيفي في المؤسسات التعليمية ذات الكثافة الطلابية.
- 2- إجراء مزيد من الدراسات حول الاحترق الوظيفي وعلاقته بجوانب أخرى. مثل الالتزام الوظيفي. والرضا الوظيفي. والأداء المهني. ونظام التعويض والحوافز. للكشف عن العلاقة بينهما.
- 3- برنامج مقترح للحد من انتشار ظاهرة الاحترق الوظيفي والتخفيف من آثاره.

المراجع:

- أبو دھوم، طيبة والخوالدة، تيسير (2017) . الرقابة على المدارس من قبل منطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى المعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة آل البيت، المفرق.
- أبو مسعود، سماهر مسلم (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة: أساليبها وكيفية علاجها. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية (غزة). دار المنظومة.
- الحايك، هيام (2000). مستويات الاحتراق الوظيفي لدى معلمي الحاسوب وعلاقته ببعض المتغيرات. دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة. معهد الدراسات والبحوث التربوية. جامعة القاهرة.
- الحسيني، مالك محمد (2016). مستويات الاحتراق الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوي بمدينة تبوك. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة تبوك.
- الحضرمي، نوف بنت خلف (1441). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة: دراسة ميدانية. مجلة البحوث التربوية، جامعة الإمام محمد بن سعود، العدد 20 الجزء 2، ص 305-400.
- حمد الله، ميساء ومقابلة، عاطف (2017) . درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء لاستراتيجيات إدارة الصراع وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة عمان العربية، عمان.
- ديوري، رجاء (1421). البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية. بيروت دار الفكر المعاصر، دمشق دار الفكر.
- الشمري، غربي بن مرجي (2015). علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدى القيادات الجامعية السعودية والأردنية: دراسة عبر ثقافية مقارنة. مجلة العلوم التربوية. جامعة الملك سعود، المجلد 27، العدد الاول، ص 107-126.
- الضامن، منذر (2007). أساسيات البحث العلمي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة.

- عقدي، حسن ظافر (2017) . المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في منطقة جازان .مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، (34) 5، 139-249..
- الغفيلي، مها صالح (2019) . مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس. مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد 35، العدد 10، ص 441-475.
- القحطاني، سعيد بن علي(2021) . الاحتراق الوظيفي: الأسباب وطرق العلاج. مجلة دراسات في التعليم العالي، جامعة أسيوط، العدد 19، ص 138-164.
- القضاة، معاوية والجوازنة، بهجت (2018). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في الاحتراق الوظيفي في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي. رسالة ماجستير. جامعة آل البيت، المفرق

- الأجنبية:

- Saricam, H. Sakiz,H (2014) Burnout and Teacher Self-Efficacy among Teachers Working in Special Education institutions in Turkey. *Educational Studies*, 40(4), 423-437.
- Martin, A. M. (2010). *Predictors of burnout and Self-Efficacy among special education teachers. Teachers College. Columbia University.*
- Maslach, C., and Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2 (2), 99-113.