



برنامج معرفي سلوكي لخفض الإنهاك الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية

محمد عادل عطا أحمد

باحث دكتوراه بقسم علم النفس

كلية الآداب، جامعة بورسعيد

adelmhamed42@gmail.com

doi 10.21608/jfpsu.2025.410054.1465

تاريخ الإرسال : ٢٠٢٥/٨/٢ م تاريخ القبول : ٢٠٢٥/١٠/٥ م

تاريخ النشر : ٢٠٢٥/١٠/١٠ م

This is an open access article licensed under the terms of
the Creative Commons Attribution International License
(CC BY 4.0). <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



برنامج معرفي سلوكي لخفض الإنهاك الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية

مستخلص

يهدف البحث الحالي للكشف عن مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي لخفض الإنهاك الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية ، وكانت عينة هذا البحث ٢٠ من العاملين بالمنطقة الحرة للإستثمار بمحافظة بورسعيد (١٠ مجموعة تجريبية ، ١٠ مجموعة ضابطة) ، وتم استخدام المنهج شبه التجريبي لملائمته لعينة البحث وظروف التطبيق ، وتم استخدام الأدوات التالية : مقياس الإحترق النفسي لماسلاش و برنامج معرفي سلوكي لخفض الإنهاك الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية "اعداد الباحث" ، وقد توصل الباحث للنتائج التالية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي " الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية " لصالح القياس البعدي. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي "الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية" لصالح المجموعة التجريبية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين البعدي و التبعي على مقياس الإنهاك الوظيفي "الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية وبالتالي اثبت البرنامج فاعليته على عينة البحث.

الكلمات المفتاحية: الإنهاك الوظيفي ، برنامج معرفي سلوكي ، العاملين بالمؤسسات الصناعية.

A Cognitive-Behavioral Program for Reducing Job Burnout among Workers in Industrial Organizations

Abstract

The present study aims to investigate the effectiveness of a cognitive-behavioral program in reducing job burnout among employees in industrial organizations. The research sample consisted of 20 employees from the Free Investment Zone in Port Said Governorate, divided equally into an experimental group ($n = 10$) and a control group ($n = 10$). A quasi-experimental design was employed due to its suitability for the nature of the sample and the application conditions. The researcher used the following tools: the Maslach Burnout Inventory (MBI) and a Cognitive-Behavioral Program for Reducing Occupational Burnout among Industrial Employees (developed by the researcher). The findings indicated that there were statistically significant differences between the mean ranks of the experimental group's scores in the pre- and post-assessments on the occupational burnout scale (total score and subscales), in favor of the post-assessment. There were statistically significant differences between the mean ranks of the experimental and control groups in the post-assessment on the job burnout scale (total score and subscales), in favor of the experimental group. There are no statistically significant differences between the average ranks of the scores of the individuals in the experimental group in the post-test and follow-up measurements on the job burnout scale (total score and sub-dimensions). Therefore, the program proved to be effective on the research sample.

Keywords: Job Burnout, Cognitive-Behavioral Program, Workers in Industrial Organizations.

المقدمة

أننا نعيش الآن في عالم الصناعة " حيث يتصل الناس يومياً ببعضهم البعض بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ، من خلال المؤسسات والشركات الصناعية التي تقدم لهم الخدمات أو تنتج لهم الكثير من السلع والمنتجات ، كالسيارات والملابس والإلكترونيات والأثاث والأدوية والكثير من الأغذية المصنعة . ونحن بلا شك نستمتع بما تخرجه لنا الصناعة ونبتهج بها في كل مرة نلبس فيها الجديد ، أو نخرج للنزهة داخل سيارة فارغة ، أو نتناول دواء يخلصنا من ألم بدني أو نفسي ، لكننا مع هذا نكون في هذه اللحظات - لحظات السعادة- أبعد ما نكون عما أصاب العامل الذي أنتج هذه الأشياء من تعب وسأم وملل . وهؤلاء العمال الذين يعملون في هذه الشركات الصناعية بأعداد تصل الى مئات الالاف بل الملايين ، يكونون في حاجة لمساعدة الكثير من المتخصصين لإدارة شئونهم في العمل بطريقة سهلة وسوية ، مما يزيد من سعادتهم ورضاهم .

وتحتاج المؤسسات الى ان تنتهج نهجاً علمياً ودقيقاً في مسألة اختيار العناصر البشرية ، وذلك نظراً لأهمية العنصر البشري كونه من اهم عناصر الانتاج ولا نبالغ اذا قلنا انه العنصر الحاسم في نجاح أي مؤسسة في تحقيق اهدافها(محمود ابو النيل ، ٢٠٠٥ ، ٥١).

و على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة، إلا أن كثيراً من الباحثين قد وصفوا القرن الواحد والعشرين بما فيه من الثورات العلمية المتنوعة في شتى جوانب الحياة منها ما يتصل بـ (التكنولوجيا، الطب الاتصالات ، الصناعة، علوم الرياضة) بأنه عصر القلق والضغط النفسي والإنهاك الوظيفي لأن هناك العديد من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءته للتعامل معها. ويعتبر الإنهاك الوظيفي مرض عصري شائع، فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه محملاً بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية قد تؤدي في حال استمرارها لنتيجة مأساوية (الإنهاك الوظيفي)، فقد اكتسب موضوع الإنهاك الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكثير من الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية، ويعد من المشكلات الإدارية الهامة في عالمنا المعاصر التي

تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية، ويعتبر مؤشراً على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدهور والانحدار ويصيبها الفشل على المدى الطويل (احمد حسن ، ٢٠٢٢ ، ١٢٧٤).

ويُعد العلاج المعرفي السلوكي أسلوباً علاجياً يهدف إلى المحافظة على كفايات تعديل السلوك باستخدام الأنشطة المعرفية للفرد من أجل التعامل مع السلوك، ويمثل العلاج المعرفي السلوكي المنهجية المتمثلة في التطورات الحديثة في علم النفس، وهي تتضمن الأساليب المعرفية والسلوكية. فنظراً لتفشي ظاهرة الإنهاك الوظيفي ، وإيماناً منا لدور العامل في دفع عجلة الإنتاج ، جاء هذا البحث ليقدم عرض شامل حول متغيرات الدراسة، وتتفحص مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي يُمكن عينة البحث المستهدفة من خفض الإنهاك الوظيفي.

مشكلة البحث

من خلال إقامة الباحث في محافظة بورسعيد وهي محافظة تعتمد مواردها بشكل كبير على الصناعة والتجارة ، فيأتي للمحافظة يومياً الآلاف من العمال للعمل في المصانع ، حيث تعد المحافظة أحد أهم مصادر الاقتصاد القومي المصري.

وأثناء قيام الباحث بالدراسة الميدانية في رسالته للمجستير عن علم النفس الصناعي ، لاحظ بدرجة كبيرة معاناة الكثير من العمال واصابتهم باضطرابات نفسية كثيرة متعلقة بضغط العمل للحد الذي يؤثر على انتاجيتهم ، وإيماناً من الباحث بأهمية العنصر البشري في المؤسسات الصناعية تبلورت لديه فكرة وضع برنامج علاجي مقترح لخفض هذه المشاكل النفسية التي تعيق انتاجيتهم وتؤثر على المؤسسة.

وأشارت العديد من الدراسات لخطورة ظاهرة الإنهاك الوظيفي مثل دراسة (2013) Jankom & Ritacc و هدفت إلى معرفة أثر الضغوط والإنهاك الوظيفي على أداء الموظفين في شركة مرافق الكهرباء البتسوانية، وتوصلت نتائجها إلى أن خسارة الأرباح له علاقة بالضغوط، وأن الضغوط لها تأثير سلبي على ضعف الإنتاجية وتؤدي إلى الإنهاك الوظيفي للعاملين، ودراسة (2014) Madhavappallil للتعرف على الإنهاك الوظيفي بين العاملين بمجال الخدمات الإنسانية بكاليفورنيا، وتوصلت نتائجها إلى أن الإنهاك

الوظيفي له علاقة بالجنس والتعليم والخبرة والعمر. وأوصت بضرورة الاهتمام بالإنهاك الوظيفي والتنبؤ به مبكراً والتنبؤ بآثاره، ودراسة (Wood head 2014) وهدفت إلى التعرف على ضغوط العمل وأبعاد الإنهاك العاطفي، اللإنسانية، ضعف الانجاز (الشخصي)، وأشارت نتائجها إلى وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل وبين الإنهاك والالإنسانية وضعف مستوى الانجاز.

وفي ضوء علم الباحث توجد ندرة في الدراسات خصوصاً في المنطقة العربية التي تناولت متغير الإنهاك الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية ومن هنا يمكن بلورة البحث الحالي في السؤال التالي: ما مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي لخفض الإنهاك الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية؟ ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي عدة أسئلة فرعية وهي:

١. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي " الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية " لصالح القياس البعدي؟

٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية و الضابطة في القياس البعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي " الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية " لصالح المجموعة التجريبية؟

٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين البعدي و التتبعي على مقياس الإنهاك الوظيفي " الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية؟

فروض البحث

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي " الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية " لصالح القياس البعدي.

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية و الضابطة في القياس البعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي " الدرجة الكلية والأبعاد

الفرعية " لصالح المجموعة التجريبية .

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسيين البعدي والتتبعي على مقياس الإنهاك الوظيفي " الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية " .

أهمية البحث

أولاً: الأهمية النظرية

١/ تكمن أهمية الدراسة في تناولها لفئة هامة وهي فئة العمال فهم رأس المال البشري وأهم عنصر في العملية الانتاجية.

٢/ يعد الإنهاك الوظيفي من الموضوعات الهامة والتي ينبغي توجيه المزيد من الاهتمام والدراسات لها نظراً لآثارها السلبية على العامل من حيث انخفاض معدل الأداء ، الغياب ، ترك العمل ، الاجهاد بالإضافة إلى آثاره على الصحة النفسية للعامل ، والآثار السلبية على المنشأة الصناعية وعلى المجتمع ككل.

ثانياً : الأهمية التطبيقية

١/الإفادة في عملية الارشاد والعلاج للعاملين بالمؤسسة الصناعية كتقديم للعامل الخدمات والبرامج للوصول إلى حياة مهنية خالية من الضغوط والاستمتاع بها والنظرة الإيجابية للمستقبل.

٢/أن يؤدي البرنامج العلاجي إلى مساعدة العمال في تعلم مهارات تساعدهم في التقليل من حدة الإنهاك لديهم وتحقيق أفضل وجود لهم.

٣/الارتقاء بالعمل المهني، حيث أن ذلك ينعكس على العامل وعلى المجتمع ككل.

تحديد المصطلحات

الإنهاك الوظيفي Job burnout

عرف (Kheirandish et al. 2016) الاحتراق الوظيفي بأنه "حالة من الاستنزاف الانفعالي والاستنزاف البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة".

برنامج معرفي سلوكي Cognitive Behavioral Program

يعرف العلاج المعرفي السلوكي بأنه أحد التيارات العلاجية الحديثة القائمة على الاشتراط العقلي الإجرائي في تعديل الاضطرابات النفسية والسلوكية، والتي تهتم بصفة أساسية بالمدخل المعرفي للاضطرابات الانفعالية، ويهدف هذا الأسلوب إلى إقناع الفرد أن أفكاره السلبية وعباراته الذاتية هي التي تحدث ردود الفعل الدالة على سوء التكيف، وذلك بهدف تعديل الجوانب المعرفية المشوهة، ويعمل على أن يحل محلها طرقاً أكثر ملاءمة للتفكير وذلك من أجل إحداث تغييرات معرفية وسلوكية وانفعالية لدى الفرد من خلال التدريب على إثارة الحوار الداخلي الإيجابي واكتساب مهارات معرفية جيدة للتعامل مع المواقف الضاغطة وتبصير العميل بدور الفكر المشوه في إثارة السلوكيات غير السوية (Meichenbaum, D. 2008, P.529).

العاملين بالمؤسسات الصناعية Workers Industrial Organization

يعرف الباحث هذا المصطلح بـ "الأفراد الذين يعملون ويؤدون نشاطاً لمصلحة صاحب العمل وتحوي إدارته أو إشرافه مقابل أجر مادي مُتفق عليه نظير خدماته المهنية في المؤسسة الصناعية.

التأصيل النظري

الإنهاك الوظيفي Job Burnout

بدء الاهتمام بموضوع الإنهاك الوظيفي في منتصف السبعينات من القرن الماضي ، وكان هيربرت فرويدنبيرجر 1974 أول من نبه إلى تلك الظاهرة ، بعد ان قام بمتابعة مجموعة من المتطوعين الذين يعملون معه في إحدى مؤسسات الرعاية الصحية ،حيث لاحظ ان لديهم درجة عالية من الإنهاك العاطفي وإنخفاض مستوى الدافعية والإلتزام نحو العمل مصحوباً بأعراض جسمانية وذهنية سيئة وتبعه العديد من الباحثين الذين تناولوا تلك الأعراض بالدراسة تحت مسمى الإحترق الوظيفي (سعيد القحطاني ، ٢٠٢١ ، ص ١٤٦).

تعتبر أعمال كرسيتينا ماسلاش (Maslach) أستاذة علم النفس بجامعة كاليفورنيا بيركلي الأمريكية الرائدة في دراسة وتطوير مفاهيم الإحترق الوظيفي، حيث عرفت

ماسلاش الاحتراق الوظيفي بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبدل الشخصي والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني. ويحدث الاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق الوظيفي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله . هذا وتتداخل ظاهرة الاحتراق الوظيفي للشخص مع ظواهر أخرى متشابكة ومنها اتجاهات الفرد نحو المهنة. والرضا الوظيفي، وكفايات الموظف والتفاعل الاجتماعي والسلطة الإدارية. وربما بعد اتجاه الفرد نحو المهنة هو المحدد الأساسي لمدى تحمله للمهنة وضغوطها النفسية والجسمية، وبالتالي للاحتراق الوظيفي الذي يواجهه . وأشارت ماسلاش إلى أن جذور وأساس الاحتراق الوظيفي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل (Maslach and Jackson, 1981) في (سنة بلبل ، ٢٠٢٠ ، ص ١٣١).

وقد تم إدراج متلازمة الإنهاك الوظيفي مؤخرا ضمن قائمة التصنيف الإحصائي الدولي للأمراض وفقا لتوصيات خبراء الصحة العالميين، فمنظمة الصحة العالمية تسلط الضوء على الإنهاك الوظيفي بأنه ضغط نفسي مزمن في مكان العمل بسبب الإرهاق وزيادة المشاعر السلبية والذي قد يسبب مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية، كالإرهاق والصراعات مع الزملاء والعمل تحت ضغط الوقت وبالتالي يواجه بعض الموظفين صعوبة في التركيز ونقصا في القدرة على الإبداع (أمنية توفيق ، ٢٠٢١ ، ص ٢٢٥).

ويرى الباحث أن هناك اختلاف بين الباحثين في تسمية المصطلح " الإحتراق الوظيفي " أم " الإنهاك الوظيفي " ، فالاحتراق يشير إلى إنهاء الشيء وفناؤه وهو مصطلح مادي أكثر يشير الى الخلاص من الأشياء ، اما الإنهاك فهو مصطلح إنساني ، ومما لاشك فيه إن الإنهاك الوظيفي يعد أشمل وأدق في المعنى من مجرد الاحتراق الوظيفي ، فالاحتراق يعد نهاية مطاف لأمر ما يحترق فلا يعود مجدداً ، إنما الإنهاك بمعنى شدة الإرهاق وانعدام الشغف فهذا الأمر قد يتجاوزه صاحبه مع الوقت فمهما طال يعد أمر

مؤقت لا يعبر عن النهاية كالاحتراق، وبالتالي يستخدم الباحث مصطلح " الإنهاك الوظيفي" في هذه الدراسة لأنه المصطلح الأدق والأشمل وذلك في حدود علمه. والجدير بالذكر ان الضغوط المتنامية في بيئة العمل تسبب قلقاً وإنفعالاً للعاملين مما ينعكس على الاداء و الانتماء و الرضا و كذلك يؤثر على صحتهم النفسية، مما يتسبب في الإنهاك الوظيفي و تكمن جذور الإنهاك الوظيفي في مجموعة من العوامل تتمثل في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية التي تؤدي إلى التعب عن العمل، و عدم الرضا و انخفاض الأداء الوظيفي، وإنخفاض جودة العمل، وزيادة نية ترك العمل بما يؤثر على الإنتاجية (Devi et al., 2019,P.46).

نظريات الإنهاك الوظيفي

نظرية التحليل النفسي فسرت نظرية التحليل النفسي الإنهاك الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، ما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للطلبات غير المقبولة، بل المتعارضة في مكونات الشخصية، ما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات يؤدي إلى أقصى مراحل الإنهاك الوظيفي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها و حدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلقت به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الإنهاك الوظيفي كالتفيس الانفعالي (فهد الشعلان ، ٢٠١٦ ، ١٥).

النظرية السلوكية تنظر إلى السلوك الإنساني على أنه مجموعة من العادات التي يتعلمها الفرد ويكتسبها أثناء مراحل نموه المختلفة، ويتحكم في تكوينها الدماغ ويرجعون ذلك إلى العوامل البيئية التي يتعرض لها الفرد، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر الإنسان وإدراكاته مثلما لم تتجاهل العمليات الداخلية له مثل الإرادة والحرية والعقل، وحسب نظرة أصحاب هذه النظرية فإن الإجهاد الوظيفي هو حالة داخلية شأنها شأن القلق والغضب. لهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى أن الإجهاد الوظيفي يحدث كنتيجة لعوامل بيئية، وإذا ما تم ضبط تلك العوامل فإنه من السهولة التحكم بالإجهاد الوظيفي وهذا ما يؤمن به كثير

من النظريات والدراسات العلمية حالياً في أهمية تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل (سنابل صالح، ٢٠١١ ، ٤٤) .

النظرية المعرفية ترى النظرية المعرفية أن مصدر سلوك الإنسان داخلي معرفي، كالعلاقات العقلية التي يدرك من خلالها الفرد الموقف، ليستجيب ويحقق الهدف المحدد، فإذا كان إدراكه للموقف إيجابياً، فسينتج عنه الرضا، وارتفاع المعنويات، أما إذا كان إدراكه للموقف سلبياً، فقد يؤدي ذلك إلى أعراض الإنهاك الوظيفي (رجاء فراج ، ٢٠٢١ ، ٣٧٠).

النظرية الوجودية تركز في تفسيرها للإنهاك على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعاً من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه، ما يعرضه للاحتراق الوظيفي، لذلك فالعلاقة بين الإنهاك الوظيفي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لنا القول؛ إذ إن الإنهاك الوظيفي يؤدي إلى فقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي إلى الإنهاك الوظيفي (حسين صديق ، ٢٠١٧ ، ٢١٩).

نموذج متطلبات - موارد العمل يمثل هذا النموذج الوضع المتوازن في نماذج الصحة المهنية، الذي يسعى لشرح الجوانب السلبية (الاحتراق)، وكذلك الإيجابية المشاركة في العمل، وإيضاح جوانب الرفاهية واعتلال صحة وفقاً لهذا النموذج يتم تفسير التغيب للموظفين المرضى كأحد أعراض الإنهاك حيث يتغيب الموظف؛ لأنه يريد الانسحاب من ظروف العمل وباستخدام فرض الانسحاب وجد أن الموظفين الذين يعانون من نقص في الرضا الوظيفي، والإلتزام التنظيمي أكثر غياباً من الموظفين الذين هم أكثر رضا والتزاماً في عملهم، والتفسير الثاني للغياب والحضور هو أن سلوك التغيب يعد استجابة لإجهاد متطلبات العمل، وينص هذا التفسير على أن الغياب قد يعد آلية للتعامل مع متطلبات العمل الضاغطة، وأنه ليس مجرد استجابة سلوكية لعدم الرضا، وباستخدام فرض استجابة الإجهاد، تبين أن الضغوط الوظيفية مثل : عبء العمل، والمطالب الوجدانية المرتفعة، ترتبط بأعلى مستويات الإنهاك الوظيفي (Schaufel et al., 2009, p.198).

دراسات وبحوث سابقة

دراسة (Schaufeli, et al.2001) التي هدفت التعرف على فاعلية التدخل المعرفي السلوكي في خفض الاحتراق النفسي وتحسن الأداء الدراسي لدى الطلبة المدرسين في الجامعة تكونت عينة الدراسة من (٧٢) مفحوصاً في مجموعة تجريبية تلقت الإرشاد المعرفي السلوكي و (٧٢) مفحوصاً في مجموعة ضابطة لم تتلق أي تدريب. تم استخدام مقياس الاحتراق النفسي الأكاديمي ومقياس الكفاءة الذاتية والاندماج الدراسي للباحثين، وبرنامج معرفي سلوكي أظهرت نتائج الدراسة أن لدى كل من مجموعة الإرشاد المعرفي السلوكي ومجموعة ورشة العمل ارتفاعاً في الكفاءة الذاتية وتحسناً في الاندماج والأداء الدراسي. كما أظهرت مجموعة الإرشاد المعرفي السلوكي تحسناً في انخفاض مستويات الاحتراق النفسي وتحسن في الكفاءة الذاتية بعد انتهاء الجلسات وبعد شهرين من انتهائه.

دراسة بورتر (Porter, 2000) هدفت إلى تقييم فاعلية برنامج إرشادي جماعي لخفض الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس العامة. وقد تكونت عينة الدراسة من معلمي المدارس الثانوية من أربع مناطق تعليمية في ولاية " وايومنغ " على أساس تطوعي وقد تم تقسيمهم إلى مجموعتين تجريبية وضابطة. واستخدمت الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن أن البرنامج الإرشادي الجماعي لم يكن فعالاً في خفض مستويات الاحتراق النفسي لدى المعلمين عينة الدراسة، وتم إرجاع ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة كانوا يتصفون بمستويات عالية من الاحتراق النفسي لم يؤثر البرنامج الإرشادي الجماعي في خفضها.

دراسة أروى الغول (٢٠١٩): هدف البحث إلى خفض درجة الاحتراق النفسي لدى معلمات المرحلة الإعدادية من خلال برنامج تدريبي معرفي سلوكي عينة البحث تكونت عينة البحث الحالي من (٦٠) معلمة من معلمات المرحلة الإعدادية بمنطقة تاجوراء بمدينة طرابلس - ليبيا، تم تقسيمهن إلى مجموعتين (٣٠) مجموعة تجريبية (٣٠) مجموعة ضابطة. أدوات البحث: استمارة المستوى الاجتماعي والثقافي، مقياس الاحتراق النفسي المعلمة المرحلة الإعدادية، برنامج تدريبي معرفي سلوكي لخفض درجة الاحتراق

النفسي لدى معلمات المرحلة الإعدادية، وقد أشارت نتائج البحث إلى فعالية البرنامج التدريبي المعرفي السلوكي في خفض درجة الاحتراق النفسي لدى معلمات المرحلة الإعدادية.

دراسة ريم عيسى (٢٠٢٤): استهدف البحث التحقق من فاعلية البرنامج التدريبي القائم على بعض مهارات الذات المهنية في خفض حدة الاحتراق النفسي وتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة. ولتحقيق هذا الهدف تم اختيار عينة البحث من (٣٠) معلمة من معلمات التربية الخاصة بمدرسة التربية الفكرية بشبين الكوم محافظة المنوفية، وتم إعداد أدوات البحث والتي تمثلت في مقياس الاحتراق النفسي مقياس الرضا الوظيفي (من إعداد الباحثة) طبق قبلها للتأكد من تكافؤ المجموعتين وتم : تطبيق البرنامج المعد في البحث الحالي على المجموعة التجريبية، ثم طبق مقياس الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تطبيقاً بعدياً للكشف عن مدى فعالية البرنامج في تخفيف حدة الاحتراق النفسي وتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة. ويهدف مقياس الاحتراق النفسي على التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات التربية الخاصة (إعداد الباحثة والذي تكون من أربعة محاور الإنهاك الانفعالي الإنجاز الشخصي، تلبد الشخصية الالتزام ويشتمل على (٣٦) عبارة، وتم حساب صدق وثبات الأدوات وتطبيقها قبلها، ثم تطبيقه بعدياً ومقياس الرضا الوظيفي للتعرف على مدى الشعور الشخصي نحو العمل أو الوظيفة (إعداد الباحثة والذي تكون من ستة محاور التقدير واحترام الذات الانتماء طبيعة العمل، التفاعل الإداري والمهني التفاعل الاجتماعي، الأجور والمكافئات) ويشتمل على (٤٤) عبارة وتم حساب صدق وثبات الأدوات وتطبيقها قبلها، ثم تطبيقه بعدياً، وأداة معالجة برنامج تدريبي قائم على خفض حدة الاحتراق النفسي ورفع مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة (إعداد الباحثة) واشتمل على أربع وعشرين جلسة، وتوصلت نتائج البحث إلى أن البرنامج التدريبي القائم على بعض مهارات إدارة الذات المهنية له تأثير كبير في تخفيف حدة الاحتراق النفسي وتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة. كذلك توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات معلمات التربية الخاصة في التطبيقين القبلي والبعدي المقياس الاحتراق

النفسي لصالح التطبيق القبلي. كما يؤكد فاعلية استخدام البرنامج التدريبي في تخفيف حدة الاحتراق النفسي ورفع مستوى الرضا الوظيفي، وتبين أن للبرنامج الخاصة أثرا مستمرا في تخفيف الاحتراق النفسي وتحسين الرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة.

دراسة عبد القادر الحارثي (٢٠٢٢): هدفت الدراسة الكشف عن فاعلية برنامج إرشاد جمعي مستند إلى النظرية الواقعية في خفض الاحتراق النفسي وتنمية دافعية الإنجاز لدى عينة من معلمات المدارس الخاصة في لواء عين الباشا، وتكون مجتمع الدراسة من (٦٥٢) معلمة موزعين على (٣٢) مدرسة خاصة في منطقة عين الباشا خلال العام الدراسي ٢٠٢٢/٢٠٢١، وقد تم اختيار مدرستين بالطريقة القصدية وتم اختيار مدرسة أكاديمية قمة الصدارة الدولية الثانوية كمجموعة تجريبية، ومدرسة الصرح الثانوية كمجموعة ضابطة، وقد تم تعيين أفراد المجموعتين عشوائيا بواقع (١٥) معلمة في كل مجموعة اعتمدت الدراسة على المنهج شبه التجريبي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير مقياس الاحتراق النفسي، ومقياس دافعية الإنجاز، وتصميم برنامج إرشادي، والتحقق من خصائصهم السيكومترية قبل تطبيقهم. وأظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطي أداء أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس الاحتراق النفسي البعدي، حيث تعزى هذه الفروق للبرنامج الإرشادي ولصالح المجموعة التجريبية.

دراسة لمياء الهواري وفاطمة النوايسة (٢٠١٨): هدفت الدراسة إلى استقصاء واقع الاحتراق النفسي لدى الممرضين العاملين في مستشفى حكومي في الأردن والتحقق من وجود فروق في درجات الاحتراق النفسي وفقا لبعض المتغيرات، ومن ثم استقصاء أثر برنامج إرشادي قائم على العلاج بالمعنى في تخفيف مستوى الاحتراق النفسي لديهم. وقد تكونت عينة الدراسة من (١٨) ممرضا وممرضة منهم (٧) ممرضين و (١١) ممرضة. تم استخدام مقياس الاحتراق النفسي من إعداد كريستينا ماسلاش وسوزان جاكسون المقنن على البيئة العربية، وبرنامج إرشادي قائم على الإرشاد بالمعنى من إعداد الباحثين أجريت الدراسة وفق المنهج شبه التجريبي لمناسبته لمثل هذه الدراسات. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة على الدرجة الكلية

للمقياس وذلك لصالح المجموعة التجريبية في جميع أبعاد الاحتراق النفسي. وكذلك استمرار أثر البرنامج في خفض شدة الاحتراق النفسي بعد مدة من انتهاء البرنامج مما يؤكد فاعلية البرنامج المطبق في هذه الدراسة.

دراسة تيرل (Tyrrel, 2010) تحديد الطريقة المعرفية السلوكية الفعالة في خفض الاحتراق النفسي، حيث تألفت عينة الدراسة من (٢٠٢) من العاملين في مستشفى سانت ستيفنس ومن العاملين في محاكم ستارسفيلد وشركات عمل متفرقة في مدينة غاي مور في إيرلندا، وقد اعتمدت الدراسة على بطاقة المعلومات الشخصية ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وبرنامج معرفي سلوكي يعتمد على التحقق من الأفكار المشوهة، وقد بينت نتائج الدراسة أن التدخل المعرفي السلوكي القائم على تحديد الأفكار المرتبطة بالاحتراق النفسي والتدريب على استراتيجيات مواجهتها هو الطريقة الفعالة في خفض من عملية الاحتراق النفسي.

المنهج والإجراءات

أولاً: منهج البحث

تأسيساً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها فإن المنهج الملائم للدراسة الحالية هو المنهج شبه التجريبي من أجل ذلك استخدم الباحث هذا المنهج لملائمته لطبيعة البحث، وذلك لأفضلية اللجوء إلى هذا النوع من المناهج العلمية في العلوم النفسية ، كما يتلاءم مع الهدف من الدراسة وهو التحقق من فاعلية برنامج معرفي سلوكي لخفض الإنهاك الوظيفي و تحسين الوجود الأفضل لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية ، و تم استخدام أحد تصميمات المنهج شبه التجريبي وهو تصميم المجموعات المتكافئة القائم على مجموعتين تجريبية - ضابطة وتم إجراء القياس القبلي والبعدي والتتبعي على عينة الدراسة وذلك لمعرفة أثر المتغير المستقل (البرنامج المعرفي السلوكي) على المتغيرات التابعة (الإنهاك الوظيفي) لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية.

أدوات البحث

(١) مقياس الإحترق النفسي لماسلاش وچاكسون (Jackson & Maslach) تعريب وتجريب الباحث

ويتضمن مقياس ماسلاش للاحترق النفسي في صورته الأصلية ثلاثة أبعاد موزعة على (٢٢) عبارة، وهي كما يلي:

الإجهاد الانفعالي emotional exhaustion يتصف هذا البعد بالإرهاق والضعف واستنزاف المصادر الانفعالية لدى العامل إلى المستوى الذي يعجز به عن العطاء، وبعد هذا البعد العنصر الأساسي للاحترق النفسي ويظهر على صورة أعراض جسمية، أو نفسية، أو كلاهما، ويتكون هذا البعد في المقياس من ٧ عبارات وهي: (١، ٤، ٧، ١٠، ١٣، ١٦، ١٩).

تبدل المشاعر الإنسانية depersonalization يتضمن هذا البعد تغيرا سلبيا في الاستجابات والاتجاهات نحو الآخرين، وخصوصا نحو العمال والمشرفين والزملاء في العمل، وغالبا يكون مصحوبا بسرعة الغضب والانفعال، وفقدان التقدير للعمل، والسخرية من الطلاب، ويتكون هذا البعد في المقياس من ٧ عبارات وهي: (٢، ٥، ٨، ١١، ١٤، ١٧، ٢٠).

نقص الشعور بالإنجاز الشخصي low personal accomplishment في هذا البعد يميل العامل إلى تقييم إنجازاته الشخصية بصورة سلبية، ويتمثل في مشاعر الاكتئاب، والانسحاب، وعدم التكيف مع ضغوط العمل، وقلة الإنتاجية، والشعور بالفشل، وضعف تقدير الذات، ويتكون هذا البعد في المقياس من ٨ عبارات وهي: (٣، ٦، ٩، ١٢، ١٥، ١٨، ٢١، ٢٢).

وقد تم بناء المقياس على شكل عبارات (أسئلة) تتضمن شعور الفرد نحو مهنته، يجيب عنها حسب تدرج المقياس من (٧) احتمالات تتراوح من (٠) لا اعاني مطلقاً إلى (٦) اعاني كل يوم، وعليه فإن أقل درجة قد يحصل عليها الفرد في المقياس ككل هي صفر، وأعلى درجة هي ١٣٢، حيث (٠) لا اعاني مطلقاً، (١) : مرات قليلة في السنة، (٢) مرة في الشهر على الأقل، (٣) عدة مرات في الشهر، (٤) مرة في الأسبوع، (٥)

عدة مرات في الأسبوع، (٦) كل يوم. وتتراوح الدرجات من ٠ إلى ٤٢ في بعد الإجهاد الانفعالي، ومن ٠ إلى ٤٢ في بعد تبلد المشاعر الإنسانية ، ومن ٠ إلى ٤٨ في بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

وتفسير الدرجات التي يمثل الأداء على الأبعاد الثلاثة ، فإننا نعتبر مستوى الاحتراق النفسي عاليا عندما يحصل الفرد على درجات عالية في البعد الأول الإجهاد الانفعالي ، والبعد الثاني تبلد المشاعر، ودرجات مرتفعة في البعد الثالث نقص الشعور بالإنجاز الشخصي " مع العلم أن عبارات هذا البعد جميعها تُصحح في الإتجاه السلبي" (Maslash,et al.2016).

(٢) برنامج معرفي سلوكي لخفض الإنهاك الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية (إعداد/الباحث).

وصف مختصر للبرنامج

يتكون البرنامج من (١٦) جلسة بمعدل جلستين اسبوعياً ، وبالتالي يستغرق تطبيق البرنامج حوالي ثمانية اسابيع تقريباً، ويتراوح زمن الجلسة بين ٤٥ : ٦٠ دقيقة ، وبلغ عدد المشاركين في البرنامج (٢٠) من العاملين بالمؤسسات الصناعية (١٠) مجموعة تجريبية و ١٠ مجموعة ضابطة (تم اختيارهم من بين (١٠٠) عاملاً بُناءً على ارتفاع درجاتهم على مقياس الإنهاك الوظيفي ، وسيتم تقسيمهم عشوائياً إلى مجموعتين متجانستين ، وسيتم التطبيق القبلي لأدوات الدراسة قبل تطبيق البرنامج مباشرة ، حيث يتم تطبيق البرنامج العلاجي القائم على فنيات العلاج المعرفي السلوكي علي المجموعة التجريبية ، أما أفراد المجموعة الضابطة فلا يتم تطبيق البرنامج ، وستتم المتابعة بعد شهر ونصف من انتهاء تطبيق البرنامج ، وتم التطبيق في مصانع المنطقة الحرة للاستثمار بمحافظة بورسعيد عام ٢٠٢٥

مخطط مختصر لجلسات البرنامج العلاجي المقترح

الجلسة	عنوان الجلسة	الهدف من الجلسة	التأصيل النظري المرجعي	الفنيات العلاجية	زمن الجلسة
الأولى	تمهيد وتعارف	- يتم التعارف بين الباحث والعمال وأعضاء المجموعة العلاجية - العمل على إشاعة جو من اللفة والمودة بين افراد العينة بعضهم البعض وبين الباحث من جهة اخرى - العمل على تنمية المشاعر الإيجابية والتخلص من الانطواء والقلق وتشجيعهم على الحديث بحرية - تأسيس عقد سلوكي يلزم العمال بالالتزام بإرشادات وخطوات العلاج وينص على الحقوق والواجبات التي يجب مراعاتها - الاتفاق على موعد الجلسة التالية.	العلاج المعرفي السلوكي	- المناقشة والحوار - الإقناع اللفظي. - الألعاب التنشيطية - الواجب المنزلي	٤٥ دقيقة
الثانية	توقعات العمال من البرنامج العلاجي	- مراجعة الواجب المنزلي - تنمية القدرة على التعبير عن الذات والمشاركة الإيجابية - التعرف على اهداف وتوقعات العمال من البرنامج - تحسين روح العمل الجماعي بين العمال	العلاج المعرفي السلوكي	- المناقشة والحوار - العصف الذهني	٤٥ دقيقة

الثالثة	الإرهاك الوظيفي	- أن يتعرف العمال على مفهوم الإرهاك الوظيفي ودوره في التأثير على انتاجية المؤسسة. - أن يتعرف العمال على سمات الأشخاص ذوي الإرهاك الوظيفي المرتفع، والحد من تأثيره السيء على العملية المهنية	العلاج المعرفي السلوكي	- المحاضرة الجماعية - المناقشة والحوار - التغذية الراجعة - الواجبات المنزلية	٤٥ دقيقة
الرابعة	الوجود الأفضل	- مراجعة الواجب المنزلي - أن يتعرف العمال على مفهوم الوجود الأفضل. - أن يتعرف العمال على سمات الأشخاص الذين يتمتعون بوجود أفضل مرتفع وأثر ذلك على انتاجية المصنع ايجابيا.	العلاج المعرفي السلوكي	- المحاضرة الجماعية، - المناقشة والحوار، - الواجب المنزلي.	٦٠ دقيقة
الخامسة	الاسترخاء	- مراجعة الواجب المنزلي - أن يتعرف العمال على مفهوم الاسترخاء ودوره في وقايتهم من الإجهاد الزائد والتخفيف من حدة التوتر أثناء العمل. - أن يتدرب العمال على تمارينات الاسترخاء للحد من الشعور بالإرهاك الوظيفي أثناء العمل	العلاج المعرفي السلوكي	المحاضرة المناقشة والحوار، تمارين الاسترخاء التغذية الراجعة الواجب المنزلي.	٦٠ دقيقة
السادسة	إعادة البناء المعرفي	- مراجعة الواجب المنزلي - تحسين تفكير العمال واستدلالاتهم وافتراساتهم والاتجاهات للجوانب المعرفية لديهم - العمل علي تحسين التعليمات الذاتية التي يتحدث بها العمال مع أنفسهم للتعامل مع	العلاج المعرفي السلوكي	المحاضرة والحوار والمناقشة، إعادة البناء المعرفي، المراقبة الذاتية، التغذية الراجعة، الواجبات المنزلية	٦٠ دقيقة

			المشكلات التي يوجهونها - تعديل الأفكار حول الجوانب المعرفية للعمال لحل المشكلات، وهكذا تعديل الأفكار اللاعقلانية		
السابعة	التخيل	- مراجعة الواجب المنزلي في الجلسة السابقة تدريب العمال على فنية التخيل - جعل العمال يتخيلوا موقفا محزناً، ويصفوا مشاعرهم - جعل العمال يتخيلوا موقفاً سعيداً، ويصفوا مشاعرهم - معرفة العمال تأثير التخيلات السلبية على مشاعرهم - معرفة العمال تأثير التخيلات الإيجابية على مشاعرهم	العلاج المعرفي السلوكي	- الحوار والنقاش - فنية التخيل - المراقبة الذاتية - الواجب المنزلي	٦٠ دقيقة
الثامنة	ادارة الذات وكيفية التحكم في مصاعب العمل تحت الضغط	- متابعة الواجب المنزلي - التعريف بالضغط النفسية في العمل ومصادرها - التعريف بإدارة الذات عند الضغط وأهميته - التدريب على استراتيجيات للتعزيز من مهارات العمل تحت ضغط	العلاج المعرفي السلوكي	المحاضرة، المناقشة والحوار، لعبة الدور، التغذية الراجعة، الواجبات المنزلية	٤٥ دقيقة
التاسعة	إدارة الوقت	-مراجعة الواجب المنزلي -التعريف بمفهوم ادارة الوقت في العمل وفوائد ذلك، ومعرفة استراتيجيات ادارة الوقت داخل العمل والتدريب على ذلك.	العلاج المعرفي السلوكي	المحاضرة، الحوار والمناقشة، التغذية الراجعة، لعبة الدور، الواجب المنزلي.	٦٠ دقيقة
العاشرة	التعبير عن المشاعر	-متابعة الواجب المنزلي - تعريف العمال بماهية التعبير	العلاج المعرفي	المحاضرة -المناقشة والحوار	٦٠ دقيقة

		عن المشاعر وأهميتها في حياتنا - التمييز بين التعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية - اكتساب العمال مهارة التعبير عن المشاعر	السلوكي	_ التساؤل والاستفسار - لعب الدور - التدريب - الواجبات المنزلية	
الحادية عشر	أسلوب حل المشكلات	- مراجعة الواجب المنزلي - توضيح للعمال بمفهوم وأهمية أسلوب حل المشكلات	العلاج المعرفي السلوكي	المحاضرة المناقشة والحوار، العصف الذهني، الواجب المنزلي	٤٥ دقيقة
الثانية عشر	إدارة الصراع	- مراجعة الواجب المنزلي - التعرف على معنى الصراع - التعرف على أثر الصراع بالعلاقات مع الآخرين - التدريب على كيفية حل الصراع	العلاج المعرفي السلوكي	المناقشة والحوار التغذية الراجعة العصف الذهني عرض فيديو	٦٠ دقيقة.
الثالثة عشر	الاستقلالية	- مراجعة الواجب المنزلي - تعريف العمال بمفهوم الاستقلالية وأهميته - تنمية روح الاعتماد على الذات لدى العمال - تدريب العمال على الاستقلالية - مساعدة العمال على الاستبصار الذاتي	العلاج المعرفي السلوكي	المحاضرة الحوار والنقاش الاستفسار والتساؤل العصف الذهني المراقبة الذاتية الواجب المنزلي	٤٥ دقيقة
الرابعة عشر	الحديث الذاتي الإيجابي	-مراجعة الواجب المنزلي - تكوين مفهوم ذات إيجابي - العبارات الإيجابية عن النفس - النجاح في الحديث الإيجابي - التحدث الي الذات	العلاج المعرفي السلوكي	- المناقشة والحوار - المحاضرة - الارشاد بإتاحة المعلومات - التشكيل - سجل الأفكار اليومية	٦٠ دقيقة

برنامج معرفي سلوكي لخفض الإنهاك الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية. أحمد (٢٠٢٥)

الخامسة عشر	جودة الحياة الوظيفية	- مراجعة الواجب المنزلي - التعرف على مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأهدافها وأهمية تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية - التعرف على طرق تحسين جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة والعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي	العلاج المعرفي السلوكي	- الواجب المنزلي - المحاضرة - الحوار والنقاش - التغذية الراجعة - العصف الذهني - الواجب المنزلي	٦٠ دقيقة
السادسة عشر	الجلسة الختامية (الإنهاء والتقييم	- مراجعة الواجب المنزلي - عرض ملخص للأفكار والأنشطة لكل ما جاء بالجلسات - التطبيق البعدي لأدوات الدراسة - توجيه الشكر للعمال على حسن تعاونهم اثناء تطبيق البرنامج - الاتفاق على موعد التطبيق التتبعي	العلاج المعرفي السلوكي	المحاضرة التغذية الراجعة، الحوار والمناقشة.	٤٥ دقيقة

نتائج البحث وتفسيرها

الفرض الأول " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسيين القبلي والبعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي " الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية " لصالح القياس البعدي.

أولاً: التحقق من صحة الفرض: للتحقق من صحة الفرض الأول قام الباحث باستخدام اختبار ويلكاكسون للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسيين القبلي والبعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي والجدول التالي يوضح نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها.

جدول رقم (١)

يوضح نتائج اختبار ويلكوسون للتحقق من صحة الفرض الأول

م	البعد	الاتجاه	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة Z	مستوى الدلالة	قيمة معامل	درجة التأثير
١	البعد الأول: الإجهاد الانفعالي	سالب	10	5.50	55.00	**2.812	0.01	0.89	كبير
		موجب	0	.00	.00				
		متساوي	0	---	---				
٢	البعد الثاني: تبلد المشاعر الإنسانية	سالب	10	5.50	55.00	**2.812	0.01	0.89	كبير
		موجب	0	.00	.00				
		متساوي	0	---	---				
٣	البعد الثالث: نقص الإنجاز الشخصي	سالب	10	5.50	55.00	**2.812	0.01	0.89	كبير
		موجب	0	.00	.00				
		متساوي	0	---	---				
	الدرجة الكلية	سالب	10	5.50	55.00	**2.803	0.01	0.89	كبير
		موجب	0	.00	.00				
		متساوي	0	---	---				

**دال عند مستوى دلالة ٠.٠١

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي (الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية)، وجميع الفروق كانت لصالح القياس البعدي.

كما أوضحت قيم معامل حجم التأثير (r)، التي تراوحت بين (٠.٨٨) و(٠.٨٩)، أن حجم الأثر كان كبيراً في جميع الأبعاد والدرجة الكلية، مما يدل على فعالية البرنامج الإرشادي المستخدم في خفض الإنهاك الوظيفي لدى أفراد المجموعة التجريبية بدرجة مرتفعة.

ولقد تم حساب معامل حجم التأثير وفق المعادلة التالية:

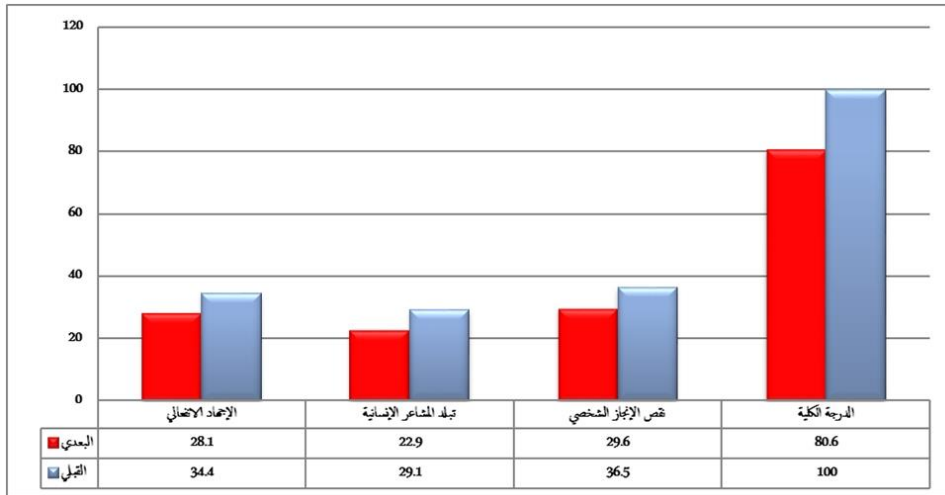
$$r = \frac{Z}{\sqrt{N}}$$

ولتحديد اتجاه الفروق تم حساب متوسط درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي (الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية) ويظهر الشكل رقم (١) أن متوسط درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياس البعدي

أقل من متوسط درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياس القبلي .

شكل رقم (١)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين القبلي و البعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي "الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية"



ثانيا تفسير النتائج ومناقشتها

مما سبق يتضح صحة الفرض الاول والذي ينص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي " الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية " لصالح القياس البعدي " ، وقد اتفقت مع هذه النتيجة دراسة (Schaufeli,et al.2001) ، ودراسة اروي الغول (٢٠١٩) ، ودراسة ريم عيسى (٢٠٢٤) ، بينما اختلفت مع هذه النتيجة دراسة (Porter,2000)، ويُبرهن الباحث ذلك بما ظهر على أفراد المجموعة التجريبية أثناء وبعد الجلسات من شعورهم بالارتياح والرضا والإيجابية ورغبتهم في استمرارية الجلسات حتى بعد انتهاء تطبيق البرنامج وقد تواصل الباحث مع المشرفين على أفراد تلك المجموعة في العمل وأكد على تغير كبير في سلوكهم بعد تطبيق البرنامج وظهر ذلك واضحاً على انتاجيتهم. ويرجع ذلك إلى فاعلية البرنامج العلاجي المعرفي السلوكي في خفض الإنهاك الوظيفي وذلك لاعتماده على مجموعة من الفنيات العلاجية المعرفية والسلوكية فقد اعتمد

البرنامج على مجموعة من الفنيات مثل كيفية إدارة الضغوط ومهارة حل المشكلات وإدارة الوقت وغيرهم ، مما كان له أثر إيجابي في زيادة قدرتهم على التوافق مع متطلبات المهنة ومواجهة الضغوط والمشكلات التي يتعرضون لها داخل المصنع بصفة عامة بالإضافة إلى إكساب العمال القدرة على مهارة ضبط الوقت مما كان له أثر إيجابي في استغلال الوقت الاستغلال الأمثل داخل العمل وخارجه ، كما اعتمد البرنامج ايضا على التغذية الراجعة والتي ساعدت العمال في التعرف على نتائج الأعمال والأفكار التي يقومون بها ويفكرون فيها داخل الجلسات و تمارين الاسترخاء والتنفس العميق التي ساعدت العمال على راحتهم وتحررهم من أي ضغوط مهنية أو خارجية بالإضافة للتكليفات المنزلية والتي كان لها أثر فعال في التعرف على مدى استفادة أفراد العينة من كل جلسة تتم في البرنامج العلاجي من مناقشات وفتيات وتدريبات وكل ذلك أدى لخفض مستويات الإنهاك الوظيفي. وتنطبق نتيجة الفرض الحالي مع بعض التوجهات والمداخل النظرية التي فسرت ظاهرة الإنهاك الوظيفي مثل نظرية التحليل النفسي والتي فسرت ما يعانيه الفرد من إنهاك وظيفي داخل العمل باعتبار ذلك ينتج من ضغط الفرد على الأنا لفترة طويلة من الزمن حتى يصبح منهكاً إنفعالياً وجسدياً وبالتالي ينشأ الصراع وينتهي الأمر به إلى الإنهاك الوظيفي ومن ثم يجب مقاومة ذلك وخفض الإنهاك الوظيفي حتى يتوافق مع متطلبات المهنة ، كذلك أيضا جاءت النظرية السلوكية والتي أكدت على دور العوامل والظروف البيئية المحيطة بالعاملين وعدم قدرة الفرد على التكيف ومن ثم لابد من إكساب أهم الأساليب والفنيات المعرفية والسلوكية لكيفية التعامل مع الضغوط الشديدة والتي قد تصل إلى الإنهاك الوظيفي.

الفرض الثاني " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية و الضابطة في القياس البعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي " **الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية " لصالح المجموعة التجريبية.**

أولاً: التحقق من صحة الفرض: للتحقق من صحة الفرض الثالث قام الباحث باستخدام اختبار مان وتني للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي والجدول التالي

برنامج معرفي سلوكي لخفض الإنهاك الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية. أحمد (٢٠٢٥)

يوضح نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها.

جدول رقم (٢)

يوضح نتائج اختبار ويلكوسون للتحقق من صحة الفرض الثالث

م	البعد	الاتجاه	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة Z	مستوى الدلالة	قيمة معامل	درجة التأثير
١	البعد الأول: الإجهاد الانفعالي	تجريبية	10	7.40	74.00	*2.352	0.05	0.62	كبير
		ضابطة	10	13.60	136.00				
٢	البعد الثاني: تبلد المشاعر الإنسانية	تجريبية	10	6.05	60.50	**3.384	0.01	0.89	كبير جدًا
		ضابطة	10	14.95	149.50				
٣	البعد الثالث: نقص الإنجاز الشخصي	تجريبية	10	7.10	71.00	**2.576	0.01	0.68	كبير
		ضابطة	10	13.90	139.00				
	الدرجة الكلية	تجريبية	10	5.70	57.00	**3.631	0.01	0.98	كبير جدًا
		ضابطة	10	15.30	153.00				

**دال عند مستوى دلالة ٠.٠١

وضح الجدول نتائج اختبار مان-ويتني لقياس الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي بأبعاده المختلفة، ويُظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع الأبعاد والدرجة الكلية لصالح المجموعة التجريبية، حيث جاءت قيم الدلالة الإحصائية أقل من ٠.٠٥ في جميع المتغيرات، مما يشير إلى فعالية البرنامج المطبق في خفض مستويات الإنهاك الوظيفي. كما أظهرت معاملات حجم التأثير قيمًا مرتفعة تراوحت بين ٠.٦٢ و ٠.٩٨، وهي تدل على تأثير كبير إلى كبير جدًا، مما يعزز من دلالة النتائج ويؤكد أن البرنامج الإرشادي كان له أثر إيجابي واضح في خفض مظاهر الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الإنجاز الشخصي لدى أفراد المجموعة التجريبية.

ولقد تم حساب معامل حجم التأثير وفق المعادلة التالية

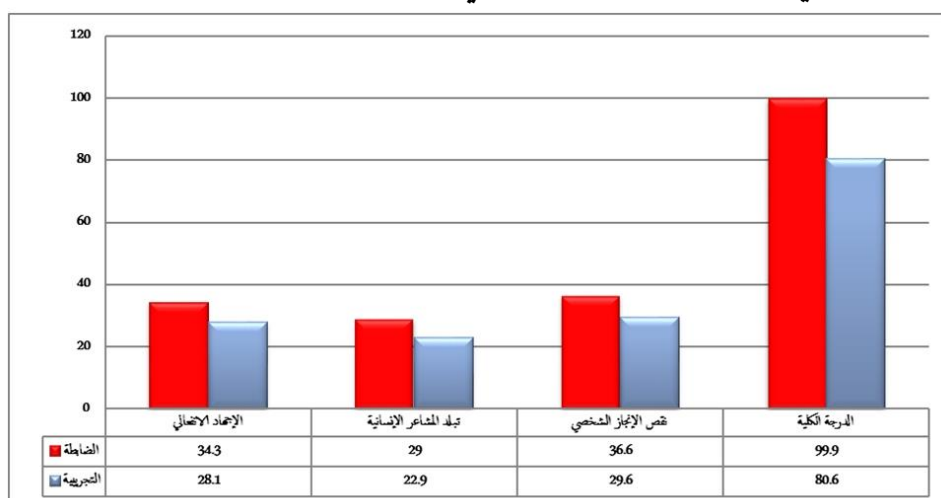
$$rrb = \frac{2(MR1 - MR2)}{(n1 + n2)}$$

ولتحديد اتجاه الفروق تم حساب متوسط درجات أفراد المجموعة التجريبية و

المجموعة الضابطة في القياس البعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي (الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية) و يظهر الشكل رقم (٢) أن متوسط درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياس البعدي أقل من متوسط درجات أفراد المجموعة الضابطة في القياس البعدي مما يشير إلى أن الفروق كانت لصالح المجموعة التجريبية

شكل رقم (٢)

يوضح الفروق متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية و الضابطة في القياس البعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي " الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية "



ثانيا تفسير النتائج ومناقشتها

مما سبق يتضح صحة الفرض الثالث والذي ينص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس الإنهاك الوظيفي " الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية " لصالح المجموعة التجريبية. واتفقت مع هذه النتيجة دراسة (Tyrell, 2010)، ودراسة لمياء الهواري وفاطمة النوايسة (٢٠١٨) ودراسة عبد القادر الحارثي (٢٠٢٢) ، ويُفسر الباحث هذه النتيجة التي تم التوصل لها إلى فاعلية البرنامج المعرفي السلوكي الذي تدرب عليه أفراد المجموعة التجريبية ولم يتدرب عليه أفراد المجموعة الضابطة حيث أشتمل البرنامج على فنيات متنوعة كان لها الدور الأكبر في إكساب أفراد المجموعة التجريبية القدرة على

برنامج معرفي سلوكي لخفض الإنهاك الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الصناعية. أحمد (٢٠٢٥)

خفض الإنهاك الوظيفي لديهم، وعلى حرص أفراد المجموعة التجريبية على حضور الجلسات بانتظام ومراعاة التعليمات الملقاة عليهم أثناء الجلسات و الالتزام بالحضور في الموعد المتفق عليه والمشاركة الفعالة خلال الجلسات . وتتفق هذه النتيجة مع بعض المداخل والأطر النظرية في هذه الدراسة مثل نموذج متطلبات - موارد العمل الذي يرى أن خطر الإنهاك الوظيفي يرتفع في بيئات العمل التي يكون بها متطلبات العمل مرتفعة وموارد العمل منخفضة وسعى الباحث في إحداث نوعاً من التوازن في ذلك بالتنسيق مع إدارة المصنع والمشرفين على أفراد المجموعة التجريبية وكان لذلك أثر كبير في خفض الإنهاك الوظيفي وفاعلية البرنامج.

الفرض الثالث " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسيين البعدي و التتبعي على مقياس الإنهاك الوظيفي " الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية ."

أولاً: التحقق من صحة الفرض: للتحقق من صحة الفرض الثاني قام الباحث باستخدام اختبار ويلكاكسون للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسيين البعدي و التتبعي على مقياس الإنهاك الوظيفي والجدول التالي يوضح نتائج التحليل الاحصائي التي تم التوصل اليها.

جدول رقم (٣)

يوضح نتائج اختبار ويلكاكسون للتحقق من صحة الفرض الثاني

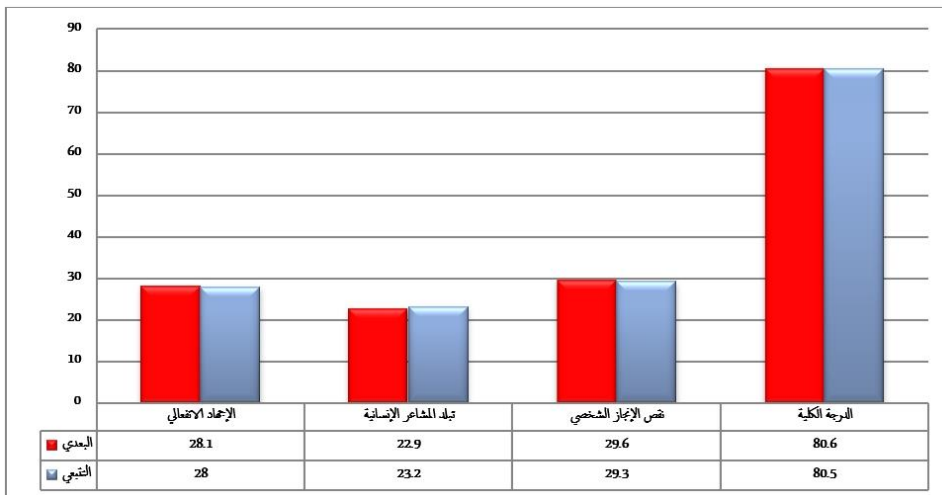
م	البعد	الاتجاه	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة Z	مستوى الدلالة
١	البعد الأول: الإجهاد الانفعالي	سالب	4	5.13	20.50	.356	.722
		موجب	4	3.88	15.50		
		متساوي	2	---	---		
٢	البعد الثاني: تبلد المشاعر الإنسانية	سالب	2	3.00	6.00	1	.317
		موجب	4	3.75	15.00		
		متساوي	4	---	---		
٣	البعد الثالث: نقص الإنجاز الشخصي	سالب	4	5.50	22.00	.586	.558
		موجب	4	3.50	14.00		
		متساوي	2	---	---		
	الدرجة الكلية	سالب	4	5.13	20.50	.355	.723
		موجب	4	3.88	15.50		
		متساوي	2	---	---		

**دال عند مستوى دلالة ٠.٠١

تشير نتائج تحليل اختبار ويلكوكسون الواردة في الجدول إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعي على مقياس الإنهاك الوظيفي بأبعاده المختلفة والدرجة الكلية، حيث جاءت جميع قيم الدلالة الإحصائية (Sig.) أكبر من ٠.٠٥، مما يعني قبول الفرض الصفري القائل بعدم وجود فروق بين القياسين. ويُفهم من ذلك أن أثر البرنامج الإرشادي ظل ثابتاً خلال فترة المتابعة، وهو ما يدل على استمرارية فعاليته في خفض مستويات الإنهاك الوظيفي لدى أفراد المجموعة التجريبية حتى بعد مرور فترة زمنية من انتهاء التدخل.

شكل رقم (٣)

يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعي على مقياس الإنهاك الوظيفي "الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية"



ثانيا : تفسير نتيجة الفرض الثالث ومناقشتها

مما سبق يتضح صحة الفرض الثاني والذي ينص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعي على مقياس الإنهاك الوظيفي " الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية ". وقد اتفقت مع هذه النتيجة دراسة عبد الرحمن سليمان وسيد التهامي (٢٠١١) ، ودراسة Gardinera, et al.(2004) ودراسة محمد العسال (٢٠٢٤) مما يؤكد استمرار أثر التعلم (البرنامج

المطبق في الرسالة) بمعنى أن مستوى التحسن استمر لدى العينة التجريبية مما أدى لانخفاض مستويات الإنهاك الوظيفي ويُفسر الباحث استمرار الأثر الإيجابي للبرنامج العلاجي على أفراد المجموعة التجريبية بعد فترة المتابعة "شهر ونصف" وعدم معاناتهم من الإنهاك الوظيفي وعدم التفكير في ترك المهنة وتخلصهم من المشاكل والصعوبات التي يعانون منها والدور الجوهري لاستمرار الأثر الفعال لبعض الفتيات المعرفية والسلوكية وتطبيقها في كافة مجالات حياتهم وبصورة خاصة استراتيجية إعادة البناء المعرفي وتمارين الاسترخاء مما ساعد في تعميم الأثر الإيجابي للبرنامج العلاجي ، وتتفق هذه النتيجة مع بعض المداخل النظرية التي جاءت في هذه الدراسة كالنظرية المعرفية التي يُدرك من خلالها الفرد العامل للموقف ، فإذا كان إدراكه إيجابياً فسينتج عنه ارتفاع المعنويات والرضا وهذا ما قام به البرنامج المعرفي السلوكي واستمرار أثره حتى بعد فترة من تطبيقه وأيضاً النظرية الوجودية التي تقوم على احساس الفرد بالمعني في الحياة يعيش من أجله وهذا ما اعتمد عليه البرنامج المعرفي السلوكي وأثره بانتقال أثر التعلم وظهر ذلك واضحاً في نتائج أفراد المجموعة التجريبية في القياس التتبعي.

المراجع

أولاً : المراجع العربية

أمنية توفيق (٢٠٢١) : واقع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بظاهرة الإحترق الوظيفي لدى العاملين بمكتبات جامعة الأسكندرية دراسة ميدانية ، العدد ٥ المجلد ٣ ، المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات ، كلية الآداب ، جامعة القاهرة.

احمد حسن (٢٠٢٢) : الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالتدفق النفسي لدى العاملين بالمجال الرياضي بمحافظة أسيوط ، العدد ٦١ ، المجلد ٤ ، مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط.

رجاء فراج (٢٠٢١) : العوامل المؤدية للإحترق الوظيفي للعمال في الشركات الصناعية وبرنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الإجتماعية للتخفيف منها ، العدد ٥٤ ، الجزء الثاني ، مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية ، جامعة أسيوط.

حسين محمد صديق (٢٠١٧) : ظاهرة الاحتراق الوظيفي (دراسة وتحليل) ، العدد الثاني ، المجلد ٣٣ ، مجلة جامعة دمشق ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، سوريا.

سعيد القحطاني (٢٠٢١) : الإحترق الوظيفي : الأسباب وطرق العلاج ، العدد ١٩ ، مجلة دراسات في التعليم العالي ، مركز تطوير التعليم الجامعي ، جامعة أسيوط.

سناء بلبل (٢٠٢٠) : الإحترق الوظيفي داخل المؤسسات : موظفوا وزارة التراب الوطني والإسكان والتعمير وسياسة المدينة نموذجاً ، العدد ١٠ ، مجلة دفاتر مختبر

الأبحاث والدراسات النفسية والاجتماعية ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، جامعة سيدي محمد بن عبد الله ، المغرب.

سنابل صالح (٢٠١١) : الجدية في العمل وعلاقتها بالإحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، كلية الدراسات العليا في الإدارة التربوية ، فلسطين.

فهد الشعلان (٢٠١٦) : مواجهة الاحتراق الوظيفي :نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد

- والقيادة ، العدد ٦٥ ، المجلد ٣٢ ، المجلة العربية للدراسات الأمنية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية.
- محمود ابو النيل (٢٠٠٥) : علم النفس الصناعي : الموقف الراهن والمستقبل ، العدد الأول ، مجلة الخدمة النفسية ، كلية الآداب جامعة عين شمس.
- محمد العسال (٢٠٢٤):فعالية برنامج إرشادي معرفي قائم على الصمود النفسي في تحسين كفاءة الأداء المهني وخفض الاحتراق الوظيفي لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة دمنهور.
- عبد الرحمن سليمان وسيد التهامي (٢٠١١) : فاعلية برنامج علاجي معرفي سلوكي في خفض الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية البسيطة ممن يفكرون في ترك المهنة ، العدد ٢٩ ، مجلة الإرشاد النفسي ، مركز الإرشاد النفسي ، جامعة عين شمس.
- عبد القادر الحارثي (٢٠٢٢): فاعلية برنامج إرشاد جمعي مستند إلى النظرية الواقعية في خفض الاحتراق النفسي وتنمية دافعية الإنجاز لدى عينة من معلمات المدارس الخاصة في لواء عين الباشا، رسالة دكتوراه ، كلية الدراسات العليا ، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.
- لمياء الهواري و فاطمة النوايسة(٢٠١٨): فاعلية برنامج إرشادي قائم على العلاج بالمعنى لخفض مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الممرضين العاملين في مستشفى حكومي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، العدد ١٨٠، الجزء الاول ، مجلة كلية التربية ، جامعة الأزهر.

ثانيًا : المراجع الأجنبية

- Devi, T., Munuswamy, S., and Jasim, M. (2019). Factors Influencing job burnout level: An empirical Investigation on warehouse employees, Int Public Health Journal, Vol. 11, No. 2, pp. 211-219
- Kheirandish, M.; Farahani, A. and Nikkhoo, B. (2016) The Impact of Organizational Culture on employees' Job Burnout, International Academic Journal of Organizational Behavior

- and Human Resource Management, 3(10), 1-15
- Gardinera, M., Lovell, G., & Williamson, P. (2004). Physician you can heal yourself! Cognitive behavioural training reduces stress in GPs. *Family Practice*, 21 (5), 545-551.
- Meichenbaum, D. (2008). Stress inoculation training. In W. O'Donohue & J. E. Fisher (Eds.), *Cognitive behavior therapy: Applying empirically supported techniques in your practice* (2nd ed., pp. 529–532). Hoboken, NJ: Wiley.
- Odle-Dusseau, H.N, Herleman, H.A, Britt, T. W, Moore, D.W, &Castro, C. (2 013). Family Supportive Work Enviroments and Psychological Strain: Alongitudinal Test of TwoTheories, *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1), 27-36.
- Schaufeli, W.B, Bakker, A.B, & VanRhenen, W.V.(2009). How Changes in Job Demands and Resources Predict Burnout, Work Engagement, and Sickness Absenteeism, *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893-917.
- Pluek, Jankome & Ritacco (2013).The impact of stress and Burnout on Employee's performance at Botswana Power Corporation, *Journal of Contemporary research in business*, vol.5, No.6.
- Madhavappallil, Thomas, et al., (2014). Correlates of top Burnout among human services workers, implication for work place Retention *Journal of sociology & social welfare*.
- porter, Susan (2000) Aquasi-Experimental study of psychological groups intervention. Proquest-Dissertation Abstract University of Wyoming, Degree, Phd.
- Tyrrel, Z. (2010).A cognitive behavioral model for maintaining processes in Burnout. *British Association for Behavioral and Cognitive Psychotherapies*.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2016). "Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience." *Burnout Research*, 3(4), 89–100.