

[١]

الاحتراق النفسي وعلاقته بمستوى الايجابية
لدى عينة من العاملين بشركة الاتصالات السعودية
(الرد الآلي) في بالرياض

إعداد

د. عبد العزيز بن عبد الله الأحمد
أستاذ التوجيه والإرشاد النفسي المساعد
كلية التربية - جامعة القصيم

**الاحتراق النفسي وعلاقته بمستوى الايجابية
لدى عينة من العاملين بشركة الاتصالات السعودية
(الرد الآلي) في بالرياض
د. عبد العزيز بن عبد الله الأحمد***

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الايجابية والاحتراق النفسي لدى عينة من العاملين بشركة مراكز الاتصال بالرياض، والوقوف على طبيعة العلاقة بين مستوى الايجابية والاحتراق النفسي، ولتحقيق ذلك وضعت الدراسة عددا من التساؤلات: ما هو مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي)؟ ما هو مستوى الايجابية لدى موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي)؟ هل هناك علاقة بين مستوى الاحتراق النفسي وبين مستوى الايجابية لدى موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي)؟ هل هناك فروق بين الجنسين بين موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي) في مستوى الاحتراق النفسي؟ هل هناك فروق بين الجنسين لدى موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي) في مستوى الايجابية؟

طبقت الدراسة على عينة من الموظفين بلغت (٢٤٦ فردا)، (١٦٠) من الذكور و(٨٦) من الإناث، من الموظفين بشركة مراكز الاتصال بالرياض، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، طبق عليهم مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي ومقياس الايجابية من إعداد الباحث،

بعد إجراء التحليل الإحصائي أظهرت الدراسة عدداً من النتائج من أبرزها: وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي، ووجود فروق بين الذكور والإناث لصالح الذكور كما أشارت النتائج إلى وجود مستوى متوسط من الإيجابية لدى أفراد العينة ككل ولم تظهر النتائج أي فروق بين الذكور والإناث في مستوى الإيجابية، بينما أظهرت النتائج وجود فروق بين الذكور والإناث على الدرجة الكلية للاحتراق النفسي لصالح عينة الذكور. أما عن العلاقة بين مستوى الإيجابية والاحتراق النفسي فقد أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين الإيجابية والاحتراق النفسي، كما أن معاملات الارتباط بين الإيجابية والاحتراق النفسي لدى مرتفعي الإيجابية تراوحت بين (٠,١٠٤) و (٠,٣٦٨) وهي جميعاً معاملات ارتباط ضعيفة، أما معاملات الارتباط بين الإيجابية والاحتراق النفسي لدى منخفضي الإيجابية تراوحت بين (٠,١) و (٠,٢٤٧) وهي جميعاً أيضاً معاملات ارتباط ضعيفة، لكنها أقل من تلك التي توجد لدى المرتفعين. وخلصت الدراسة لعدد من التوصيات.

● **الكلمات المفتاحية:** الإيجابية، الاحتراق النفسي، شركة الاتصالات السعودية (الرد الآلي).

Abstract:

This study aimed to identify the level of positivity and psychological burnout upon a sample of workers in communication centers company in Riyadh, and to uncover the relationship between the positivity level and psychological burnout. To achieve this, the study developed a number of questions:

- What is the level of psychological burnout upon customers service centers staff (automated reply centers)?
- What is the level of positivity upon customers service centers staff (automated reply centers)?
- Is there a relationship between psychological burnout and positivity upon customers service centers staff (automated reply centers)?
- Is there a difference between the two genders among customers service centers staff (automated reply centers) in the level of psychological burnout?
- Is there difference between the two genders among customers service centers staff (automated reply centers) in the level of positivity?

This study is applied on a sample of (246) of workers, 160 are males and 86 are females from communication centers company in Riyadh. Selection was made via stratified random method. The researcher applied Maslash Scale for psychological burnout and the positivity level which was prepared by him. The researcher used the statistical methods to reach the results, the most important results are:

There was an average level of positivity upon the sample as a whole and the results didn't show any difference between the males and females in the

positivity level, while they showed a difference between the males and females in overall degree of psychological burnout and its components in a rise of (T) value which ranged between (4.79) and (19.36) where all of them marked on the level 0.05 and 0.01, and all the differences were in favor of males sample.

According to the relationship between positivity level and psychological burnout, the results showed an inverse relationship which means whenever the positivity increases the psychological burnout decreases, and whenever the psychological burnout increases the positivity decreases. Correlation coefficients between positivity and psychological burnout ranged between (- 0.104) and (- 0.368) where all of them are weak correlation coefficients. While the correlation coefficients between positivity and psychological burnout upon low positive people ranged between (- 0.1) and (- 0.247) where all of them are weak correlation coefficients too, but still less than these ones upon high positive people. The study found out a number of recommendations.

• **Key words;** Burnout, Positivity, Automated reply centers

مقدمة:

تختلف الضغوط النفسية ومستويات الاحتراق النفسي باختلاف المهن التي يعمل بها الأفراد، فبعض المهن يتعرض العاملون فيها لمستويات عالية من الضغوط النفسية مثل الطيارين، والجراحين، والذين يعملون مع ذوي الحاجات الخاصة أكثر من غيرها من المهن التي يتسم أداؤها بالهدوء والبعد عن مواجهة الجمهور أو احتمالية الوقوع في الخطأ أو التعرض للأخطار. ولعل ظاهرة الضغوط النفسية والاحتراق النفسي من أكثر الظواهر النفسية تعقيداً، ويلاحظ تزايدها مع سرعة التقدم التكنولوجي والتقني مما جعلها تساهم بحوالي ٨٠% من أمراض العصر كالنوبات القلبية، وضغط الدم، وأمراض الجهاز الهضمي، والأمراض والاضطرابات النفسية الأخرى (حلمي، ١٩٩٩). ويواجه العاملون في مراكز الخدمات الهاتفية والرد الآلي على خدمات الأفراد في شركات الاتصالات العديد من الضغوط النفسية لكثرة الاتصالات من متلقي الخدمات، والتعامل مع أفراد متنوعين ومختلفين في مستويات تعاملهم وخصائصهم النفسية والاجتماعية، ومن العمل بنظام الورديات والمناوبات حيث يعملون في بيئة غير ثابتة الدوام فأحياناً في الصباح وأحياناً في المساء وبأوقات متفاوتة وحسب أعدادهم وحسب حجم المؤسسة. ومن خلال التواجد في بيئة عمل تتطلب تقديم خدمة مرضية للعملاء في ظل وجود عوائق ومتغيرات أخرى تؤثر على الحالة النفسية والمزاجية للموظف، فإنه أحياناً يصاب بأعراض الاحتراق النفسي الناتجة عن ضغوط العمل، فيصبح أقل إنتاجاً وأكثر أخطاءً، وأقل تكيفاً واندماجاً مع بيئة عمله مما يعرضه لمستويات عالية من الضغط النفسي والاحتراق النفسي إن لم يتدارك ذلك. وقد اهتمت الدراسات (الزهراني، ٢٠٠٨؛

القرني، ٢٠٠٠ الوابلي، ١٩٩٥، الموسوي، ١٩٩٨ وغيرهم) بدراسة الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى فئات متعددة من الأفراد لاسيما ممن لديهم تعامل مباشر مع الجمهور كالأطباء والمهندسين والعاملون بقطاع التعليم. ووجدت مستويات متباينة من الضغوط والاحتراق النفسي. وفي دراستنا الحالية سنهتم بدراسة الأفراد العاملين في شركات الاتصالات بعد التطور الكبير في هذا القطاع والتسارع المتزايد في خدمات الإنترنت والخدمات التكنولوجية الأخرى، وبشكل خاص فئة موظفو مراكز العناية بالعملاء، ممن يقدمون خدمات الاتصالات والانترنت من خلال مركز الرد الآلي (الهاتفي) أو ما يعرف إدارياً بمراكز (Call Center) ويعملون بشكل بالمناوبات أو الورديات.

مشكلة الدراسة: يتعرض العاملين في العديد من المهن إلى مستويات متباينة من الضغط والاحتراق النفسي وتحاول هذه الدراسة بناء على ملاحظات الباحث، وما ورد إليه من استشارات نفسية يعاني أصحابها من العديد من الاضطرابات النفسية، والتعب والإرهاق من الفئة موضوع البحث، ومن خلال ما ورد من تقارير من رؤساء الأقسام والإدارات بشركة الاتصالات السعودية، وما نشر ببعض الدراسات السابقة عن أعراض الإنهاك والاحتراق النفسي التي يعاني منها موظفو مراكز العناية بالعملاء في العديد من الشركات والقطاعات المختلفة لا سيما تلك الوظائف التي تتطلب أسلوب عمل متغير أو ما يعرف في قواميس العمل (بنظام المناوبة أو الورديات) وما ينتج عنه من اضطرابات بيولوجية وفسولوجية ونفسية لمن يعملون بهذا الميدان. ولذا أصبح من المهم لدى الباحث التعرف على مستوى الاحتراق النفسي الذي يتعرض له موظفي مراكز العناية بالعملاء بشركة الاتصالات السعودية، وعلاقة

ذلك بمستوى الايجابية لديهم؛ مما يساعد على وضع برامج تدريبية وتطويرية مستقبلية للفئة المستهدفة، تساعد على التكيف والتوافق مع بيئة عملهم، وكذلك التعرف إلى مستوى الايجابية لديهم مما سيكون له الأثر على مستوى أدائهم المهني وتوافقهم النفسي والاجتماعي.

أسئلة الدراسة:

تدور تساؤلات الدراسة حول التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من موظفي مراكز العناية بالعملاء بشركة الاتصالات السعودية وعلاقة ذلك بمستوى الايجابية لديهم. ويمكن صياغة أسئلة الدراسة بما يلي:

- ما هو مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي)؟
- ما هو مستوى الايجابية لدى موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي)؟
- هل هناك علاقة بين مستوى الاحتراق النفسي وبين مستوى الايجابية لدى موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي)؟
- هل هناك فروق بين الجنسين بين موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي) في مستوى الاحتراق النفسي؟
- هل هناك فروق بين الجنسين لدى موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي) في مستوى الايجابية؟
- ما هي أبرز المشكلات التي يواجهها موظف شركة مراكز الاتصال في قسم الرد الآلي في نطاق عمله؟ وما تأثيرها عليهم نفسياً وجسدياً؟

- ما هي الأساليب التي يتبعها الموظفون بشركة مراكز الاتصال للتخلص من الضغوط التي يتعرضون لها؟

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الحالية إلى:
- ١- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي عند موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي).
- ٢- التعرف على مستوى الايجابية موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي).
- ٣- التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي ومستوى الايجابية لدى موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي).
- ٤- التعرف على الفروق بين الجنسين في مستوى الاحتراق النفسي.
- ٥- التعرف على الفروق بين الجنسين في مستوى الايجابية.
- ٦- التعرف إلى أبرز المشكلات التي يواجهها موظف شركة مراكز الاتصال في قسم الرد الآلي في نطاق عمله؟ وما تأثيرها عليهم نفسياً وجسدياً؟
- ٧- التعرف إلى أبرز الأساليب التي يتبعها الموظفون بشركة مراكز الاتصال للتخلص من الضغوط التي يتعرضون لها.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية:

- التعرف على مستوى الايجابية لدى العاملين بمراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي).

- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين بمراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي).
- كما تتبع أهمية الدراسة من ندرة الدراسات العربية التي أجريت على أفراد عينة الدراسة (موظفي مراكز العناية بالعملاء، وموظفي خدمة الرد الآلي بالشركات العربية).
- الوقوف على الفروق بين الذكور والإناث من العاملين في مراكز الرد الآلي في شركة الاتصالات السعودية على متغيري الاحتراق النفسي ومستوى الايجابية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

- تكتسب الدراسة الحالية أهميتها التطبيقية من إيجاد وصف دقيق لمستويات الاحتراق النفسي ومظاهر انخفاض الايجابية مما يساعد على تصميم برامج تدريبية وتطويرية تؤهلهم للقيام بأعمالهم، وتعمل على رفع مستوى الايجابية لديهم، وتخفف الآثار السلبية الناتجة عن العمل والتي تتمثل في مظاهر ومستويات الاحتراق النفسي.
- نتائج الدراسة تساعد متخذي القرار وإدارات التدريب على الاختيار الأمثل للموظفين من حيث خصائصهم النفسية الاجتماعية، وتوفير بيئة داعمة مشجعة للعمل ومناسبة للفئة موضوع الدراسة.

حدود الدراسة:

- أولاً: الحد البشري: تم إجراء الدراسة على موظفي وحدة الرد الآلي (Call Center) والعناية بالعملاء بشركة الاتصالات السعودية مراكز الاتصال من إدارات مختلفة ومن أعمار مختلفة.

- **ثانياً: الحد المكاني:** تم إجراء الدراسة على موظفي مركز الرد الآلي (Call Center) بشركة الاتصالات السعودية. في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.
- **ثالثاً: الحد الزمني:** تم إجراء الدراسة الحالية خلال العام الحالي ١٤٣٦/١٤٣٧هـ.

مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

أولاً: الاحتراق النفسي Burn out:

الاحتراق النفسي أحد المفاهيم التي كثر استخدامها وذاع صيتها في عصرنا الحاضر، خاصة مع التوسع والتقدم التكنولوجي، وما نتج عنه من تغير بيئات العمل وفق ضروريات الإنتاج. واستخدم هذا المصطلح (الاحتراق النفسي) في أوائل السبعينات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة والتي تخص مساعدة الآخرين، والاحتراق النفسي عبارة عن ظاهرة إرهاق مستمر للفرد، وتعرفه ماسلاش (Maslach, 1982) بأنه: حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات المتمثلة في التوتر، وعدم الاستقرار النفسي، والميل للعزلة، وأيضاً الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء. وعرف (pines, 1981) الاحتراق النفسي على أنه: "حالة للعقل تعذب وتبتلي الأشخاص الذين يعملون مع أشخاص آخرين". كما أشارت ماسلاش (Maslach, 1982) إلى أن الاحتراق النفسي يعرف بأنه: "متلازمة أو مجموعة أعراض الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية، والتجرد عن الخواص الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن

الإنتاج الشخصي في المجال المهني، وهي مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس (البتال، ٢٠٠٠). ويعرفه ماكبرايد (Mcbride) بأنه: "استنزاف جسدي وانفعالي بشكل كامل؛ بسبب الضغط الزائد عن الحد، وينتج عنه عدم التوازن بين المتطلبات والقدرات، بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التكامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي للاحتراق النفسي. (الشيوخ، ٢٠١١). ويلاحظ الباحث بأن التعريفات السابقة لمفهوم الاحتراق النفسي تشترك في قواسم كثيرة تدور حول مجموعة من المظاهر كالإعياء والإجهاد البدني والنفسي والعقلي ونقص الطاقة الناتج عن بيئة العمل بما تشمله من أشخاص ومعدات وعلاقات وغيرها.

التعريف الإجرائي للاحتراق النفسي: يعرف الاحتراق النفسي إجرائياً بأنه حالة من الإعياء والتعب والتبدل الانفعالي وأنه يقاس بالدرجة التي يحصل عليها الفرد على المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

ثانياً: مفهوم الايجابية:

يعرف (عبد الله، ٢٠٠٤) مفهوم الايجابية بأنها حالة عقلية وجدانية سلوكية مركبة، دائمة نسبياً من الشعور بأن كل شيء على ما يرام والشعور بالسعادة والعلاقة الايجابية مع الذات والآخرين والشعور بالرضا والطمأنينة والأمن وسلامة العقل والإقبال على الحياة مع الشعور بالنشاط والقوة والحيوية وهو ما ينتج عنه بالتالي حالة مرتفعة نسبياً من التوافق النفسي والاجتماعي مع علاقات اجتماعية راضية ومرضية. كما يعرف مفهوم الايجابية: بأنه سمة من سمات الشخصية وهي تعني الخروج من التمرکز حول الذات إلى الانفتاح على العالم الخارجي،

والرغبة الحقيقية في إصلاح الذات وإصلاح المجتمع، ووجود إرادة التغيير للأفضل، والقدرة على التفاعل الجيد مع الآخرين، والتفكير الإيجابي والتفاؤل وتوكيد الذات والوضوح والقدرة على حل المشكلات واتخاذ القرار السليم والتخطيط للمستقبل مما ينعكس على الشخص الإيجابي بحالة من الطمأنينة الروحية (الأحمد، ٢٠١٢).

التعريف الإجرائي:

وتعرف الإيجابية إجرائياً: بالدرجة التي يحصل عليها الفرد في المقياس المستخدم في هذه الدراسة (الأحمد، ٢٠١٢).

ثالثاً: المناوبات أو الورديات: تعرف المناوبات بأنها "أسلوب عمل يتم فيه تقسيم العمل على فترات زمنية متتالية خلال اليوم وعلى مدار الساعة وبساعات عمل محددة حسب نوعية التوزيع لكل مجموعة عمل (وردية أو نوبة) لضمان جاهزية واستعداد فرق العمل". (العريض، ٢٠٠٤).

رابعاً: العاملون بشركة مراكز الاتصال (الرد الآلي): وهم العاملون في شركة مراكز الاتصال (CCC) التابعة لمجموعة الاتصالات السعودية، والذين يعملون بنظام الورديات أو النوبات (Shifts) المتبع في مركز الرد الآلي (Call Center)، والمعنيون بالرد على استفسارات وبلاغات المشتركين بشبكة الاتصال الأرضية والجوالات وخدمات الانترنت.

حيث تقوم الشركة بتقسيم نوبات العمل على أعداد من الموظفين بواقع (٤٠ ساعة عمل أسبوعياً).

الإطار النظري للدراسة:

انتشر مفهوم الاحتراق النفسي في بداية السبعينات في مجالات العمل المختلفة لذا فهو يعد من المفاهيم الحديثة نسبياً ويعتبر فريدنبرج Freudenberg أول من استخدم هذا المصطلح (الاحتراق النفسي) في أوائل السبعينات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة والتي تخص مساعدة الآخرين. ويرى البعض أن هاريت ريد ١٩٧٤ من أوائل من أشار إلى الاحتراق النفسي (Burn out) من خلال دراساته عن الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها المشتغلون بقطاع الخدمات كالتدريس والطب وغيرها من المهن الاجتماعية.

مفهوم الاحتراق النفسي: هناك عدة تعريفات للاحتراق النفسي فقد عرفه (مارك كوركن) بأنه "العملية المتدرجة التي يتعرض بها الشخص إلى شد مستمر وضغط بدني وذهني وانفعالي فيحاول الفرد الابتعاد عن كل ما يحيط به، ويرافق ذلك هبوط مستواه في أداء أعماله فظلاً عن القلق واللامبالاة". (السعداوي وآخرون، ٢٠٠٩). وهو " حالة من الاستنزاف الانفعالي والبدني، بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط؛ أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين، بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة. (السمادوني، ٧٣٣: ١٩٩٠). ويمكن النظر للاحتراق النفسي باعتباره قمة الضغوط النفسية حيث يصل الفرد إلى أعلى درجات الإنهاك الشخصي والبدني والمعاناة النفسية الشديدة"، ويرى الفيومي أن الاحتراق النفسي يصيب

الملتزمين والمخلصين في عملهم أكثر من غيرهم، وينتج عن الاحتراق النفسي الآثار التالية: إصابة الفرد بالتعب المستمر، ظهور أعراض البرد والصداع وقلة النوم وكثرة استعمال العقاقير، التقليل من قيمة الذات، تغييرات سلبية في التفكير والسلوك في مجال العمل. (الفيومي، ٢٠٠٧)

الخصائص المميزة للاحتراق النفسي: وقد تناول ابنجهاوس المشار إليه في (الرشيدي، ١٩٩٩) هذا الموضوع ويميز بين الضغوط النفسية والاحتراق النفسي ملاحظاً أن الاحتراق النفسي هو انعكاس للضغوط النفسية الذي لا يقتصر عليها دون سواها، ومن أبرز الخصائص المميزة للاحتراق النفسي التي توصل لها ابنجهاوس هي: أولاً: أن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لضغوط العمل النفسية المتمثلة في تضارب الأدوار وغموضها وازدياد حجم العمل وظروف العمل وأحواله التي تتطوي على بعض المخاطر. وثانياً: أن الاحتراق النفسي يحدث في معظم الأحيان لدى العاملين الذين يلتحقون بالمهنة برؤية مثالية مؤداها أنهم لا بد أن ينجحوا في مهنتهم. وثالثاً: هنالك صلة وثيقة وعلاقة تناسبية متبادلة بين الاحتراق النفسي والسعي إلى تحقيق المهام التي يتعذر تحقيقها.

مستويات الاحتراق النفسي: اشار سبانيول (spaniel 1979) إلى أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل، وقد حدد له ثلاثة مستويات هي:

- المستوى الأول: الاحتراق النفسي المتعادل وهو الذي ينتج عن نوبات قصيرة من التعب، والقلق، والإحباط، و التهيج. والمستوى الثاني: احتراق نفسي متوسط وهو الذي ينتج عن نفس الأعراض السابقة، ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل. والمستوى الثالث: احتراق

نفسى شديد وينتج عن أعراض جسمية، مثل القرحة، وآلام الظهر المزمن، ونوبات الصداع الشديدة، وليس غريباً أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسى معتدلة ومتوسطة من حين لآخر. ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة (بدران، ١٩٧٩).

مظاهر الاحتراق النفسى: قدم العلماء والباحثون العديد من التصنيفات، إلا أن أبرزها كان التصنيف الذي قدمه سيد ولاين (Seat & lyne, 1982) حيث قدما تصنيف يعتمد على خمسة أنواع من الأعراض، تبدأ بالأعراض النفسية والتي تضم مجموعة من المظاهر والتغيرات النفسية أبرزها كان الغضب والقلق والتوتر والشعور بالإحباط والاكئاب وكذلك المشاعر السلبية كالعدوانية والتشاؤم، أم الصنف الثاني فهو الأعراض الجسمية ومنها تدهور الحالة الصحية والإجهاد والإعياء ومشاكل عدم انتظام النوم وآلام مختلفة بالأطراف والعضلات، والأعراض السلوكية التي تتمثل في الشكوى والتذمر من العمل والسخرية من الزملاء والتغيب عن العمل والرغبة في الانتقال لعمل آخر، والأعراض الاجتماعية ومنها الانسحاب الاجتماعي والعزلة الاجتماعية وأخيراً الأعراض الإدراكية ومنها عدم القدرة على التركيز والمزاج السيئ وتظهر بوضوح في تغير نمط إدراك الفرد والتفكير المفرط في العمل (نوار، ٢٠١٥).

ثانياً: الايجابية Positive:

تعتبر الايجابية أحد المفاهيم الحديثة في علم النفس والتي أسس لها مارتن سليجمان في ثمانينيات القرن الماضي حتى أصبح علم النفس

الايجابي أحد أبرز فروع علم النفس الحديث. وعلم النفس الإيجابي فرع من فروع علم النفس يركز على تحسين الأداء النفسي الوظيفي العام للإنسان إلى ما هو أبعد من مفهوم الصحة النفسية بمعناه التقليدي. ويهتم علماء نفس ذلك الفرع ببحث محددات السعادة البشرية والتركيز على العوامل التي تقضي إلى تمكين الإنسان من العيش حياة مرضية ومشبعة يحقق فيها طموحاته ويوظف فيها قدراته إلى أقصى حد ممكن ووصولاً إلى الرضا عن الذات وعن الآخرين وعن العالم بصفة عامة (أبو حلاوة، ٢٠١٤). ويهتم علم النفس الإيجابي بتصميم برامج التدخل لتحقيق الأغراض والأهداف الإيجابية، سواء على مستوى الفرد أو الجماعات أو المؤسسات. وهذا النشاط هو الذي يمثل حق أفضل تمثيل مفهوم (علم النفس الإيجابي). ويتم ذلك على مستوى المؤسسات وفرق العمل التي تمارس نشاطها في التنظيمات الاجتماعية والتجارية، وفي إدارة عمليات التغيير والارتفاع بمستوى الأداء بالتجديد والإبداع، سواء في العمليات الإنتاجية أو في العمليات الخدمية. إن نجاح المنظمات الاجتماعية والتجارية في المجتمعات الإنسانية يتوقف على كيفية إثارة الدافعية عند الأفراد، وكذلك عند جماعات العمل.

وتعتمد هذه العملية على تطبيق المعارف النفسية في تغيير عقليات الافراد والعاملين وسلوكهم في المؤسسات (معمريه، 2010). ويرى كل من أبير وجونز (Aber & Jones 1997) أن السلوكيات الإيجابية والسلوكيات المشكلة ليست طرفي نقيض لبعدها، ومن ثم يجب قياس كل منهما منفصلاً عن الآخر لتعكس استقلالهما المفاهيمي. (Sylvia.R.etal, 2003).

بينما يعرف جارد (Gard, 2001) الايجابية باعتبارها سمة شخصية تدفع الفرد لتبني مواقف واتجاهات جيدة تجاه الحياة ويظهر ذلك من خلال التفاؤل والثقة بالنفس، وتقاس من خلال التقدم للأمام في الاتجاه الايجابي، بما يحقق جودة الحياة واتزانها. كما نشر موقع جامعة أم القرى تعريفاً للإيجابية باعتبارها: المحافظة على التوازن السليم في إدراك مختلف المشكلات، وهي: أسلوب متكامل في الحياة، ويعني التركيز على الإيجابيات في أي موقف بدلاً من التركيز على السلبيات، إنه يعني أن تحسن ظنك بذاتك، وأن تظن خيراً في الآخرين، وأن تتبنى الأسلوب الأمثل في الحياة. ويرى البهدل (٢٠١٠) أن الايجابية تعني أن تقلق بشكل أقل وتستمتع بشكل أكبر للجانب المضيء.

مجالات الايجابية:

تتعدد مجالات الايجابية في شخصية الإنسان واختلاف المجالات التي تظهر فيها مظاهر الايجابية ومنها:

١- المجال الديني: الإيجابية في إتباع أوامر الله ورسوله والانتهاز عما نهى الله ورسوله، وتعلم الدين، وممارسة الشعائر الدينية قولاً وعملاً في الظاهر والباطن.

٢- المجال النفسي (الشخصي): تتمثل الإيجابية في اكتشاف الذات وتميئتها وتطوير المهارات والقدرات، ومحاولة التخلص من السلبيات، والتوافق النفسي مع الذات والآخرين، وتقجير الطاقات اللا محدودة، واكتشاف ذلك العملاق القابع بداخلنا، وتكوين مفهوم ذات إيجابي، والتفاؤل، والتفكير بإيجابية.. الخ.

٣- المجال الأسري: حب الأسرة، والاهتمام بها، تحمل المسؤولية تجاه الأسرة، الارتقاء بأفرادها.

- ٤- المجال الاجتماعي: الخروج من دائرة الذات إلى الاتصال بالعالم الخارجي والتأثير فيه، والتفكير بطريقة " نحن " وليس " أنا "، الاهتمام بقضايا المجتمع مثل التعليم والفقير والأمية ومحاولة بذل أي جهد في الإصلاح مثل الدورات أو الندوات... الخ.
- ٥- المجال المهني: يكتشف الفرد المهنة التي تناسبه، ويلتحق بها، ويبدع فيها.
- ٦- المجال البيئي: الاهتمام بالبيئة والمحافظة عليها نظيفة من كل أشكال التلوث. (الأحمد، ٢٠١٢).

ثالثاً: نظام العمل بالمناوبات Shift Work:

يرتبط مفهوم الخدمة بوجود الإنسان، وهذا يعني وجود طرفين الأول طالب الخدمة، والثاني مقدم الخدمة. ويعتبر منشأ الخدمة منبعه الأساسي هو حاجة طرف أو جهة معينة لمنفعة هي متوفرة لدى طرف أو جهة أخرى. ومفهوم الخدمة هي المنافع غير الملموسة التي تقدمها المنظمة " مقدمة الخدمة " لعملائها من خلال عملية التبادل التي تتم بين مقدم الخدمة وطالبيها، وعلى مقدم الخدمة أن يقدم للعميل ما يرغبه ويتوقعه، وان يوفر له التجربة التي تزوده بالمنفعة التي ينشدها. ولعل هذا يتطلب إعداد مقدمي الخدمة وتهيئتهم التهيئة والإعداد المناسبين، وكذلك توفير كافة الإمكانيات اللازمة لتحقيق الهدف الأساسي وهو تقديم خدمة متميزة لعملاء المنظمة. والمؤسسة التي يعملون بها. ولا تهدف المنظمة من تقديم تلك الخدمة إلى العملاء تحقيق منفعة مادية أو ربح اقتصادي فقط بقدر ما تستهدف السعي لتوفير قدر من القبول لها والتفوق على المنافسة. فالعناية بالعملاء أو خدمة العملاء هي مجموعة من

الممارسات التي تهدف إلى تعزيز مستوى رضا العملاء أي الإحساس بأن الخدمة أو المنتج قد نال رضا العميل وبتعريف أدق: مقدم الخدمة هو ذلك الشخص المكلف بتقديم الإجابة على استفسارات وتساؤلات وحل مشكلات عملاء شركة الاتصالات السعودية من خلال الرد الهاتفي على الأرقام الموحدة المعروفة للشركة من خلال ما لديه من أدوات معلوماتية وفنية وتقنية ودراية بقواعد العمل وقوانينه المعمول بها.

ونظام المناوبات هو أحد أنظمة تقسيم وتوزيع العمل المعمول بها في كثير من المنظمات خصوصاً التي تتطلب طبيعة عملها، العمل على مدار ٢٤ ساعة لتقديم خدماتها مثل المستشفيات والمطارات وخلافها، وهو ما يعرف بنظام المناوبات (الورديات). (العتيبي، ٢٠٠٨). وتعرف المناوبات بأنها "أسلوب عمل يتم فيه تقسيم العمل على فترات زمنية متتالية خلال اليوم وعلى مدار الساعة وبساعات عمل محددة حسب نوعية التوزيع لكل مجموعة عمل (وردية أو نوبة) لضمان جاهزية واستعداد فرق العمل". (العريض، ٢٠٠٤). والمقصود في هذه الدراسة هو نظام العمل بالورديات أو النوبات (Shifts) المتبع في مركز الرد الآلي (Call Center) بشركة الاتصالات السعودية، والمعني بالرد على استفسارات وبلاغات المشتركين بشبكة الاتصال الأرضية والجوال وخدمات الانترنت. حيث تقوم الشركة بتقسيم نوبات العمل على أعداد الموظفين بواقع (٤٠ ساعة عمل أسبوعية).

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي ولكن من خلال مراجعة هذه الدراسات وجد الباحث أن غالبية هذه الدراسات

توجهت لأسباب ومظاهر الاحتراق النفسي في بيئة العمل التعليمية في المقام الأول، وفي المرتبة الثانية كانت بيئة العمل في القطاع الصحي، وكانت قليلة هي الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي في القطاعات الخدمية الأخرى، كما وجد الباحث ندرة في الدراسات التي أجريت على شريحة موظفي خدمات العملاء، ولذلك سوف يحاول الباحث فيما يلي استعراض بعض الدراسات التي اهتمت بالاحتراق النفسي لدى قطاعات خدمية متنوعة كذلك الدراسات التي اهتمت بالآثار السلبية للعمل بالمناوبات. ويمكننا تقسيم الدراسات السابقة إلى:

- أولاً: دراسات اهتمت بالاحتراق النفسي لقطاعات مهنية مختلفة.
- ثانياً: دراسات اهتمت بالإيجابية في بيئة العمل.
- ثالثاً دراسات اهتمت بالآثار السلبية للعمل بنظام المناوبة.

أولاً: الدراسات التي اهتمت بالاحتراق النفسي:

هدفت عبد الرحمن الطريري (١٩٩٣) هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة الوظيفية بين الضغط النفسي كحالة نفسية يترتب عليها سلوك وتصرفات وتفكير معين، وبين المتغيرات التي يعتقد أهميتها على السلوك الإنساني بوجه عام. وهذه المتغيرات هي العمر، الحالة الاجتماعية، العمل أو الوظيفة التي يزاولها الفرد، والمؤهل الدراسي.

وقد بلغت عينة الدراسة (٨٤) موظفاً ممن يعملون في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، تم توزيعهم حسب الوظيفة والعمر، والحالة الاجتماعية، والعمل أو الوظيفة التي يزاولها الفرد، والمؤهل الدراسي. وقد استخدمت في هذه الدراسة أداة لجمع البيانات اشتملت على (٧٩) فقرة. أشارت نتائج الدراسة أن أهم مصادر آثار

الضغط لدى عينة الدراسة هي أبعاد تكوين الشخصية (خصائصها وسماتها). وأشارت نتائج الدراسة كذلك إلى أن مجموعة قطاع التعليم، ثم مجموعة قطاع الصحة هي أكثر المجموعات عرضة للضغط النفسي، كذلك تبين أن العزاب أكثر عرضة للضغط النفسي من المتزوجين. أما فيما يختص بالمؤهل الدراسي فقد اتضح أن ذوي المعدلات الأعلى وذوي المعدلات الأدنى هم أكثر الفئات عرضة للضغط النفسي.

وهدفت دراسة الربيعة (١٩٩٨) التعرف على الإنهاك النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية (التدريس، والتمريض، والطب، ومهنة الأخصائي النفسي، وأيضاً العمل الإداري) في ضوء بعض المتغيرات المهنية والديموغرافية (طبيعة المهنة، والجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وعدد سنوات الخبرة). وقد طبق الباحث مقياس ماسلاك للإنهاك النفسي بعد أن قام بتعريبه وإعداده ليناسب البيئة السعودية على عينة قوامها (٣٢٩) فرداً من العاملين والعاملات بتلك المهن، أشارت نتائج الدراسة إلى إن العاملين في مجال الخدمات الإنسانية يكونون عرضة للعديد من المؤثرات المرتبطة بطبيعة العمل وظروفه والتي تؤدي إلى حالة من الإنهاك النفسي. كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مجال الخدمات الإنسانية في درجة تكرار شعورهم بالإنهاك النفسي. وإن العاملين بمهنتي التدريس والتمريض كانوا أكثر شعوراً بالإنهاك النفسي مقارنة بغيرهم من العاملين بالمهن الأخرى. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في مجال الخدمات الإنسانية في درجة الشعور بالإنهاك النفسي. وإن العاملين المتزوجين من كلا الجنسين كانوا أكثر شعوراً بالإنهاك النفسي بمقارنتهم بغير المتزوجين.

كما تختلف درجة الشعور بالإرهاك النفسي لدى العاملين باختلاف العمر، وسنوات الخبرة، وقد كانت فئة المعلمين والأطباء والمرضات ومقدمي الخدمة النفسية من ذوي خبرة ٥-٩ سنوات أكثر شعوراً بالإرهاك النفسي بمقارنتهم بالفئات الأخرى.

كما هدفت دراسة النفيعي (٢٠٠٠) إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدمية والتي لها علاقة بالجمهور بمحافظة جدة، وتحديد العوامل المسببة له والتميز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق الوظيفي طبقاً لخصائصهم الديموغرافية والإدارية. وشملت هذه الدراسة (٣٧٦) موظفاً. أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة يعانون درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي وأن العوامل الديموغرافية والإدارية التي تميز بين الذين يعانون ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق الوظيفي هي العمر ممثلاً في الذين أعمارهم ما بين ٢٠ و ٢٩ سنة، والخبرة الوظيفية ممثلة في الذين لهم خدمة من سنة إلى ٥ سنوات، والمستوى التعليمي ممثلاً في الشهادة الجامعية، والمرتبة الوظيفية ممثلة في الذين يشغلون المرتبة السادسة والسابعة، والحالة الاجتماعية ممثلة في المتزوجين. كما أوضحت الدراسة أهم المصادر الرئيسية التي تسبب الاحتراق الوظيفي والتي تمثلت في ستة مصادر هي: مصادر تنظيمية، متطلبات الوظيفة، خصائص الدور، علاقات العمل الشخصية، الدعم الاجتماعي والتوقعات الشخصية.

وهدفت دراسة العتيبي (٢٠٠٣) التعرف على انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وبحث العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ونمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل، حيث تكونت عينة الدراسة من (٣٢٥) فرداً بواقع (١٣٠) موظفاً

و (١٩٥) موظفة، يعملون بخمس وزارات حكومية تمثل ديوان الخدمة المدنية الكويتي. أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج أهمها: يعاني ٤ من بين ١٠ موظفين من الإنهاك العاطفي، وأن ٨١.٥% من العينة لديهم احتراق وظيفي منخفض على مقياس فقدان التعامل الإنساني أو الشخصي. وأن نسبة ٤٤% من العينة يشعرون بتدني الانجاز الشخصي. ولا توجد فروق بين أفراد العينة في الإنهاك العاطفي، فقدان التعامل الإنساني أو الشخصي حسب جنسهم أو حالتهم الزوجية أو مستواهم التعليمي.

كما هدف دراسة بسيوني (٢٠٠٤) إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة، وعلاقتها بكل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في مدينة جدة. والفروق بين العاملات اللاتي يعانين من الضغوط النفسية المرتفعة، وبين العاملات اللاتي يعانين من الضغوط النفسية المنخفضة في ضوء متغيرات الدراسة (الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية). تكونت عينة الدراسة من (١٢٠) امرأة عاملة في بعض القطاعات التعليمية والطبية بمدينة جدة. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية دالة عند مستوى ٠.٠١ بين الضغوط النفسية وكل من الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية. كما وجدت فروق إحصائية دالة بين مجموعة النساء العاملات، واللاتي يعانين من الضغوط النفسية المرتفعة، وبين النساء العاملات اللاتي يعانين من الضغوط النفسية المنخفضة، بالنسبة للاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية.

وقام جابر (٢٠٠٧) بدراسة بعنوان (مستويات الاحتراق النفسي لدى حكام الألعاب الجماعية في فلسطين) والتي أجريت على (٦٨) حكماً من حكام الألعاب الرياضية الجماعية، هدفت الدراسة التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لديهم، وأوضحت النتائج أن درجة الاحتراق النفسي كانت عالية لدى حكام الألعاب الجماعية في فلسطين، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة لديهم إلى (٦٩.٣%). ويعزو ذلك الباحث إلى المعاناة والفوضى التي يعيشها حكام الألعاب الجماعية في فلسطين، ولعدم وجود نظام لتوفير الحماية لهم.

وأجرى محمد (٢٠٠٩) دراسة بعنوان الاحتراق النفسي لدى العاملين في العلاقات العامة في سوريا واختار الباحث عينة مكونة من (٣٠) موظفاً ممن يمتنون العلاقات العامة بمؤسسات حكومية وخاصة، هدفت الدراسة التعرف على مستوى الاحتراق النفسي وهل هناك فروق ترجع للجنس أو لطول سنوات العمل أو طبيعة الجهة (حكومية أو خاصة). أسفرت نتائج الدراسة على وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي، وإلى وجود فروق بين الجنسين في الاحتراق النفسي لصالح عينة الذكور، وفروقا أخرى ترجع لطبيعة الجهة المشرفة حيث أوضحت النتائج أن الذين يعملون في القطاع الخاص كانوا أكثر احتراقاً نفسياً ممن يعملون في الجهات الحكومية ولم تسجل أي فروق بين من أمضوا أكثر من (٥) سنوات أو أقل.

وهدف دراسة مدوري (٢٠١٣) إلى تقصي وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي بأبعاده وأساليب مواجهة الضغوط، ودراسة الفروق في درجة ومستوى الاحتراق النفسي تبعاً لطبيعة الممارسة المهنية لدى الأفراد العاملين. تكونت عينة الدراسة من (٣٢٠) عاملاً موزعين على

(٥) قطاعات مهنية هي التعليم والصحة والمحروقات والبريد والمواصلات والإدارة. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الاحتراق النفسي وأساليب مواجهة الضغوط كذلك وجود علاقة ايجابية بين الاحتراق النفسي وكلا من أسلوبى المواجهة السلبية وأساليب التماس العون. كما سجلت الدراسة وجود علاقة ارتباطيه بين أبعاد الاحتراق النفسي وأبعاد أساليب مواجهة الضغوط، كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الاحتراق النفسي تعزى إلى صنف المهنة أو طبيعة الجهد المبذول أو تعدد المهام المهنية والتطور المهني. في حين برزت فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي تعزى إلى طبيعة العلاقات المهنية أو الانسجام المهني والحاجة للتوظيف العاطفي والانفعالي في المهنة.

واهتمت دراسة دويدار (٢٠١٤) بأثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية وذلك من خلال الانسحاب من الوظيفة وتركها، لدى عينة من موظفي البنوك التجارية بمحافظة القصيم، وخلصت الدراسة لعدة نتائج من أهمها وجود آثار كلية للاحتراق الوظيفي على الانسحاب الوظيفي، وأن الأثر الكلي للاحتراق الوظيفي في البنوك التجارية غالباً أعلى من البنوك السعودية الأخرى، كما تبين أن هناك فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي في البنوك السعودية ترجع إلى عامل التدريب.

تعقيب على الدراسات السابقة:

تنوعت الدراسات التي اهتمت بدراسة الاحتراق النفسي، فبعض الدراسات اهتمت بالعلاقة بين الاحتراق النفسي وضغوط العمل، وبعضها الآخر اهتم بالآثار السلبية للضغوط والاحتراق النفسي على العاملين في

الوظائف التعليمية، والخدمات الصحية والنفسية، وقليلة هي الدراسات التي اهتمت بباقي القطاعات الاقتصادية واهتمت بعض الدراسات بمجرد وصف للظاهرة وتحديد مستوياتها. ولكن انفقت الدراسات تقريبا على وجود آثار سلبية نفسية وجسمية تنتج عن بيئة العمل التي يتعرض الأفراد فيها للضغط والاحتراق النفسي، وكذلك بوجود تفاوت بين الأفراد في درجة الاحتراق النفسي بعضها ترجع للجنس أو طبيعة العمل أو متغيرات ديموغرافية أخرى. ولم يجد الباحث من الدراسات من قام بدراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي والايجابية.

ثانياً: دراسات اهتمت بالايجابية وأبعادها:

هدفت دراسة أورسشين (١٩٧٥) بحث العلاقة المحتمل وجودها بين التوكيدية والقلق لدى عينة من طلاب الجامعة (٢٥٠) طالب، (٢٠٠) طالبة، وأسفرت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في التوكيدية عند مستوى ٠.٠١ وذلك لصالح الذكور، كما أظهرت الدراسة أن الذكور أقل خوفاً ويقبلون على الحياة والدراسة من خلال قلق واقعي يدفعهم إلى التعايش مع الواقع بانسجام ومع الحياة بفاعلية وبمزيد من التفاؤل والايجابية بالمستقبل.

هدفت دراسة عيد (٢٠٠١) التعرف على الايجابية لدى الطلبة في بعض الكليات وما إذا كانت هناك فروق في مستوى الايجابية تعود للجنس والتخصص، تكونت عينة الدراسة من (٤٥٦) طالباً من طلاب الجامعة (١٢٤) من الذكور، (٤٢٢) من الإناث من كليات التربية والآداب والعلوم وتم تطبيق مقياس عين شمس للايجابية، وأسفرت نتائج الدراسة عن مستوى متوسط من الايجابية، كما بينت الدراسة أن الذكور

أكثر ايجابية من الإناث وانه لا فروق في الايجابية على أساس التخصص الدراسي لدى أفراد العينة.

درس ديكليرك (2001) Deklierk دافعية العمل، طبقت الدراسة على عينة من الموظفين في المناصب الإدارية بلغ عددهم (٤٥٨) مديرا من (٦) شركات كبرى في شتى القطاعات الصناعية، وقد استخدمت الدراسة ستة مقاييس لمجالات الايجابية وهي: المعنى، الانخراط في العمل، الالتزام بالعمل، دافعية العمل. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباط قوي بين المعنى والالتزام المهني، وكذلك ارتباط قوي بين المعنى والدافعية نحو العمل، وبين المعنى وقيم العمل، كما أظهرت الدراسة عدم وجود ارتباط بين المعنى والمتغيرات الديموغرافية الأخرى.

وهدفت الدراسة بيرسون (Berson, 2001) التعرف إلى قيم المدير الايجابية وتأثيرها في العمل، توصل فريق البحث إلى أن قيم المدير الايجابية يمكن أن تؤثر في التزام أفراد الجماعة بالقرار الذي يتم اتخاذه، كما تتعلق قيم المدير بمدى الثقة والاستعداد للسماح للمرؤوسين بالمشاركة في عملية اتخاذ القرار، فالثقة بين الإدارة والعاملين تعتبر جوهرية للمشاركة الايجابية وفعاليتها ولتحقيق أفضل مشاركة للعاملين فان الثقة تعتبر أول الشروط التي يجب توفرها وذلك عن طريق قيام المديرين بإرسال رسالة واضحة للعاملين بأنهم من الموثوق فيهم وبقيمة مشاركاتهم.

كما هدفت دراسة (راشد، ٢٠٠٣) إلى تصميم أداة لقياس أبعاد الشخصية الايجابية ومستوياتها المقترحة لدى عينة من طلبة وطالبات التعليم الثانوي العام ولتحديد مفهوم الشخصية الايجابية، حيث بلغت

عينة البحث (٥٠٦) طالباً وطالبة. توصلت الدراسة لنتائج هامة منها: وجود مستوى متوسط من الايجابية، والى عدم وجود اختلاف بين الذكور والإناث في الدرجة الكلية التي تحدد مستوى الايجابية، ووجدت الدراسة علاقة بين مستوى الايجابية ونوع التخصص الدراسي.

كما هدفت دراسة مصطفى (٢٠٠٩) الضغوط النفسية وعلاقتها بالسلوك الايجابي لطالبات كلية التربية الرياضية بجامعة أسيوط حيث بلغت العينة (٨٥) طالبة، استخدمت الباحثة مقياسي الايجابية ومقياس الضغوط النفسية. أظهرت نتائج الدراسة وجود ضغوط نفسية كبيرة تعاني منها طالبات كلية التربية الرياضية، وكذلك وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الضغوط النفسية والسلوك الايجابي (تتمثل في ضعف الارتباط والتنظيم وإدارة الوقت والدافعية وكل من الحالة الانفعالية والمبادأة مع السلوك الايجابي).

تعقيب:

تنوعت نظرة الدراسات السابقة لمفهوم الايجابية ويرجع ذلك لحدائثة المفهوم، فالبعض تعامل مع زاوية أو مظهر من مظاهرها كالشعور بالسعادة، والبعض الآخر تعامل معها من زاوية التوكيدية، أو اتخاذ القرار والقدرة على حل المشكلات، كما تنوعت الفئات المستهدفة وعينات الدراسات بين الطلاب والموظفين ومديري الإدارات، ولم يصل الباحث إلى دراسة اهتمت بمفهوم الايجابية وعلاقته بالاحترق النفسي، وهذا ما جعل الباحث يقدم على الدراسة الحالية، وفي المجمل فإن هناك ضرورة لإجراء المزيد من الدراسات حول مفهوم الايجابية خاصة لدى الفئات العاملة وتحديد مستويات الايجابية لدى هذه الفئة الهامة.

ثالثاً: دراسات اهتمت بالآثار السلبية للعمل بنظام المناوبة وآثارها السلبية:

درس شولتز (Schultz, 1973) أجريت بألمانيا، وجد أن أقل من نصف العاملين في وردية ليلية قد عانوا من صعوبة في النوم أكثر من خمس ساعات فقط، وبالإضافة إلى صعوبة النوم، وُجدت عدة أعراض أخرى مثل الصداع، وصعوبة التركيز وزيادة الأخطاء أثناء العمل، وزيادة حالات قرحة المعدة. بالإضافة إلى ذلك، فهناك المشاكل الاجتماعية والانفعالية، فالأطفال يجب أن يكونوا ساكنين، لا يُحدثون أي ضوضاء، وقد تجد الزوجة صعوبة في التحرك بسهولة في أرجاء المنزل لأداء مهامها بينما يكون الزوج نائماً، وبذلك، فإن كل باقي المنزل يصيبه الارتباك. كما يُجبر العامل على قضاء وقت أقل مع الأسرة، ولا يستطيع المشاركة في الأنشطة الاجتماعية أو في الزيارات العائلية، فكل الأنشطة اليومية يجب أن تتغير لتتلاءم مع ساعات اليقظة المتاحة. (Schultz, 1973))

كما اهتمت دراسة كولكاون (Colquhoun, 1977) بالمقارنة بين عمال المناوبة وعمال اليوم العادي بهدف الكشف عن الجمود في الشخصية لدى عمال المناوبات (الورديات)، كانت العينة مكونة من (١١٥) عاملاً بالمناوبة و(١١٥) عاملاً بنظام اليوم العادي، وقد توصلت الدراسة إلى: أن عمال المناوبة لا يشعرون بالأمن والهدوء على العكس من عمال اليوم العادي، كما كشفت عن بعض أعراض القلق الناتج عن العزلة البيئية التي يختص بها نظام العمل بالمناوبة.

وأشارت نتائج دراسة ماكاي (Mackay, 1980) إلى وجود فروق دالة إحصائية بين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة والذين يعملون وفق نظام اليوم العادي تتجلى الفروق فيما يلي: بالنسبة للذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة: كانت أعراض الإحساس بالفشل، والانتواء على الذات، وفقدان الثقة بالنفس، تقدير الذات المتدني، والعدوانية، والبكاء، والانشغال، والخوف من المستقبل، وصعوبة اتخاذ القرارات الحاسمة، والشك، واللوم المستمر للذات، والشعور بالندم أكثر من العاملين وفق نظام اليوم العادي.

وهدفت دراسة كركوف (Kerkho, 1980) التعرف على أثر نظام المناوبات على شخصية الفرد وعلاقاته مع الآخرين أثناء العمل، أسفرت النتائج أن نسبة كبيرة من عمال المناوبة يعانون من التوتر الشديد الذي يصاحبه كل من العصبية والنفرة، وإلى التوتر الشديد في أغلب الأحيان المؤدي إلى عدم القدرة على التركيز والذي ينعكس سلباً على الأداء والعلاقات الاجتماعية المختلفة.

وفي دراسة عبد الجليل (١٩٨٩) العمل بالمناوبة وأثره على اتجاهات العاملين أجريت الدراسة على عينة قوامها (١٦٠٠) موظفاً بالشركة العربية السعودية للتسويق والتكرير أشارت نتائج الدراسة إلى: أن تناوب العمل يجعل الأفراد أكثر رغبة في ترك العمل والبحث عن فرص بديلة في عمل بنظام الورديّة الواحدة الثابتة. وأن العاملين بنظام العمل الثابت أكثر رضاً وظيفياً عن زملاءهم ممن يعملون بنظام الورديات المتغيرة.

كما هدفت دراسة مختار (١٩٩٤) التعرف إلى عمل النوبات وأثره على الاضطرابات النفسية لدى عمال المصانع في مدينة الجبيل الصناعية في المملكة العربية السعودية، حيث تم اختيار عينة من عمال

المصانع في مدينة الجبيل الصناعية وخلصت الدراسة لعدد من النتائج كان أهمها: أن العمل بنظام النوبات (الورديات) يسبب لهم إجهاد عالي؛ وبالتالي إحداث أعراض جسدية نفسية مثل (الصداع واضطرابات النوم وألم المفاصل والدوخة والدوران وزياد النبض وجفاف الفم وحرقان في المعدة وقلة الاستيعاب). كما إن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على أن عمل النوبات يؤثر على واجبات العامل نحو أسرته ومجتمعه.

وقام الحربي (٢٠٠١) بدراسة بعنوان " أثر نظام الورديات على أداء الموظف في قسم الأمن بالتطبيق على جمرک الميناء الجاف كانت عينة الدراسة مجموعة من الموظفين بالميناء الجاف، أشارت النتائج إلى: إن العمل بنظام الورديات الليلية يؤثر على حياة الموظف وكذلك ظهور بعض العوارض والاضطرابات الصحية كاضطرابات بنسبة ٦٧.٤ % من إجمالي أفراد العينة. وأظهرت الدراسة أن نظام الورديات المعمول به يقلل من أداء الموظف بنسبة موافقة ٤٩.٧ % من إجمالي أفراد العينة. ويفضل معظم الموظفين ٧٤.٣ % تثبيت الوردية أفضل من دورانها وبتقليل ساعات المناوبة إلى ٦ ساعات.

قام العنبيي (٢٠٠٨) بدراسة تحمل عنوان "اتجاهات العاملين نحو نظام المناوبات في المنافذ الحدودية " والتي هدفت للتعرف على اتجاهات العاملين في جوازات جسر الملك فهد ومنفذ الخفجي نحو تفضيل أسلوب العمل بالمناوبات على الأساليب الأخرى، والآثار السلبية لهذا النوع من تنظيم العمل. وقد خلصت الدراسة لوجود عدد من الآثار السلبية للعمل بنظام المناوبات أهمها التأثير على الصحة واضطرابات النوم وقلة التركيز.

أجرى العزي (٢٠١١) دراسة بعنوان علاقة الالتزام التنظيمي بالاحترق النفسي عند عمال الدوريات هدفت هذه إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحترق النفسي بين العاملين بنظام الدوريات (المناوبة) في القطاع الصناعي، وبحث العلاقة بين الالتزام التنظيمي بأبعاده الثلاثة (الالتزام المعياري، الالتزام المستمر، الالتزام العاطفي) والاحترق النفسي كذلك بأبعاده الثلاثة (الإرهاك الانفعالي والبعد عن العمل والفعالية المهنية)، وقد شملت عينة الدراسة (١٢١) عاملاً ممن يعملون وفق نظام العمل بالدوريات (المناوبة) وأسفرت الدراسة عن العديد من النتائج كان أهمها: معاناة عمال الدوريات من الاحترق النفسي بدرجة متوسطة. وتوجد علاقة ارتباطيه سالبة بين الالتزام التنظيمي والاحترق النفسي.

وهدف ت دراسة نبنهاوس (Nienhaus, 2012) إلى تحليل نتائج قام الباحثون ل (٢٤) دراسة أجريت على عينات من العاملين في مجال رعاية المسنين، أشارت نتائج التحليل إلى: هناك أدلة تجريبية أثبتتها الدراسات على وجود علاقة بين الاحترق النفسي والعمل بنظام المناوبات في وحدات رعاية المسنين. كما توجد علاقة بين الاحترق النفسي وأعباء العمل، والحرية في اتخاذ القرارات، والرضا الوظيفي والعصابة. ولم تؤكد الدراسة وجود علاقة ارتباطيه بين الاحترق النفسي والحالة الاجتماعية، أو نوبات العمل أو العمل في مؤسسة الرعاية.

و درس ياسين (٢٠١٣) العمل بالنظام الليلي والتناوب وأثره على التوافق العام للفرد، على عينة قوامها (٥٠) فرداً من موظفي الجمارك والأمن الوطني بالجزائر، وهدفت الدراسة للتعرف على الآثار الصحية والنفسية والتوافق الأسري للعاملين ليلاً (العمل والتناوب). خلصت

الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة ما بين التوافق الشخصي لموظفي القطاع العام العاملين ليلاً وتوافقهم الزواجي، والمهني والصحي، والشخصي والاجتماعي.

هدفت دراسة بوجوسيان (Bogossian, 2014) لمعرفة واستكشاف اتجاهات الممرضات لطبيعة عملهم ومدى الجهد المبذول في العمل، على عينة من الممرضات في استراليا، ونيوزيلندا، والمملكة المتحدة، استخدم الباحث الاستبانات والمقابلات أدوات لجمع البيانات، لمعرفة أسباب ترك العمل، خلصت الدراسة لعدة نتائج منها: وجود قدر من عدم الرضا عن العمل، والرغبة في تركه لأسباب متعددة كان أهمها ما يتعلق ببيئة العمل، ومستوى النظافة ومخاطر المهنة، وكذلك عدم انتظام العمل (نظام الورديات)، وضعف الدخل المادي. وأوصت الدراسة بتخفيف أعباء العمل، وتوفير بيئة آمنة، وتقليل ساعات العمل بنظام الورديات.

اهتمت دراسة كاثرين (Kathryn, 2014) بالآثار السلبية للعمل بنظام النوبات وتأثيرات بيئة العمل على عينة من الممرضات العاملات بالقطاع الصحي، وخلصت الدراسة إلى أن انخفاض ضغوط العمل المختلفة، وزيادة المشاركة بين أفراد الفريق الواحد، والتماسك فيما بينهم، يمكن أن يقلل من الآثار السلبية الصحية لتي تترتب على عملهم بنظام العمل المتغير (النوبات).

وفي دراسة المترك (AIMetrek, 2014)، بعنوان جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمعدل وأنماط النوم لدى عينة من عمال الصناعة بمنطقة عسير الصناعية، حيث تم اختيار (١٤) مصنعا من إجمالي عدد المصانع البالغ (٣٤)، ومن كل مصنع تم اختيار (٢٤) عاملاً

بشكل عشوائي، نصف العينة ممن يعملون بنظام العمل الثابت والنصف الآخر من عمال الورديات المتغيرة (المنوبات)، حيث بلغت العينة (٢١٩) عاملاً. تم تطبيق مجموعة من استبيانات التقرير الذاتي التي تعتبر كمؤشر لجودة الحياة، وأنماط النوم. وخلصت الدراسة إلى أن عمال الدوام الثابت كانوا أكثر استقراراً وراحة في أنماط النوم، حيث بلغت النسبة لديهم ٨٦.٦% مقابل ٣٢.٤% لعمال الورديات، كما أشارت المؤشرات أن العمال بالدوام العادي كانوا أكثر إقراراً بجودة الحياة الوظيفية من عمال الورديات، وأن اضطرابات النوم ظهرت بشكل كبير عند عينة عمال الورديات.

يرى الباحث بأن الدراسات السابقة اتفقت جميعها على وجود آثار سلبية للعمل بطريقة المناوبات والورديات وأن هناك سلبيات ومظاهر رصدتها معظم الدراسات من اختلال الحالة المزاجية والساعة البيولوجية للجسم مما ينتج عنه سلوكيات مستغربة في بعض الأحيان، وتتنوع الدراسات بين القطاعات الصحية والصناعية ورجال الأمن، ويعتبر العاملين بمراكز خدمة العملاء شريحة ضمن فئة القطاعات الخدمية، وهناك رصيد علمي من الدراسات التي تناولت العمل غير المنتظم أو العمل التناوبي ومظاهر سوء التكيف.

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين بشركة مراكز الاتصال (الرد الآلي) والبالغ عددهم (٣٠٠٠) موظفاً تقريباً. خلال العام الحالي ١٤٣٦/١٤٣٧هـ.

عينة البحث: تكونت عينة الدراسة من (٢٤٦ فرداً)، (١٦٠) من الذكور و(٨٦) من الإناث، من الموظفين بشركة مراكز الاتصال بالرياض، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية التطبيقية حيث تم أخذ نسبة من

كل فئة من فئات الدراسة من الموظفين في مراكز الاتصال ومن ثم سحب عينة عشوائية منهم.

جدول رقم (١)
يوضح توصيف متغير النوع لعينة الدراسة

المتغيرات	العدد (ك)	النسبة المئوية %
النوع	إناث	٨٦
	ذكور	١٦٠
الشرائح العمرية	أقل من (٢٣) سنة	٤٠
	من (٢٣) إلى (٢٥) سنة	٤٥
	من (٢٥) إلى (٢٨) سنة	٥٠
	أكثر من (٢٨) سنة	٥٨
مدة العمل بالشركة بالشهور	أقل من (٣) شهور	٦٦
	من (٣) إلى (٨) شهور	٦٨
	من (٨) إلى (١٨) شهر	٥٣
	أكثر من (١٨) شهر	٥٩

يتضح من الجدول رقم (١) أن نسبة الذكور في عينة الدراسة بلغت (٦٥%) في حين مثلت الإناث (٣٥%)، وهو ما يعني أن نسبة الذكور اكبر من نسبة الإناث في هذه الدراسة، كما يوضح الجدول توزيع أفراد العينة على الشرائح العمرية المختلفة حيث تظهر النسب توازناً في اختيار العينة على أساس المراحل العمرية وتنوعها. كما يتبين لنا توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة العمل بالشركة، وقد تم تقسيم عينة الدراسة إلى ربايعات حسب مدة العمل فنجد أن (٨.٢٦%) من أفراد العينة كانت مدة العمل بالشركة أقل من ٣ شهور، في حين أن (٧.٢٧%) من

أفراد العينة تراوحت مدة العمل بين ٣ إلى ٦ شهور، و(٥.٢١%) من أفراد العينة تراوحت مدة العمل لديهم بالشركة بين ٨ شهور و ١٨ شهر، أما (٢٤%) من أفراد العينة كانت مدة العمل لديهم أكثر من ١٨ شهر.

جدول (٢)

يوضح توصيف متغير العمر ومدة العمل بالشهور لدى عينة الدراسة

الحد الأدنى	الحد الأقصى	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	المتغيرات
١٨	٤٧	٣٠.٥	٣٨.٢٦	٢٤٦	العمر
١	٢٤٠			٢٤٦	مدة العمل بالشهور

يتضح من الجدول رقم (٢) أن عدد أفراد عينة الدراسة ٢٤٦ مشاركاً من الذكور والإناث تراوحت أعمارهم ما بين ١٨ عاماً و ٤٧ عام بمتوسط عمري (٣٨.٢٦) وانحراف معياري (٣٠.٥)، في حين تراوحت مدة العمل لديهم بين شهر و ٢٠ عاماً.

منهج الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بحيث هدفت التعرف على خصائص العينة موضوع البحث من خلال التعرف على مستوى الاحتراق النفسي والايجابية والعلاقة بينهما.

الأدوات: تم تطبيق الأدوات والمقاييس التالية:

أولاً: مقياس الاحتراق النفسي لـ (ماسلاك) Maslach Burnout Inventory:

استخدم الباحث مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، وهو أحد أشهر مقاييس الاحتراق النفسي حيث أعدته ماسلاك وجاكسون عام ١٩٨٠م، يتكون من (٢٢) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية للاحتراق النفسي هي: الإجهاد الانفعالي، وتبليد المشاعر، وبعد نقص الشعور بالانجاز،

حيث يتراوح تدرج المقياس من درجة صفر كأقل درجة إلى (٦) أعلى درجة، وتكون أعلى درجة يحصل عليها المستجيب هي (١٣٢) درجة، وأدنى درجة هي صفر: لا يعاني من الاحتراق النفسي. ويمكن تصنيف درجات المقياس إلى: درجة عالية ومتوسطة ومنخفضة.

جدول رقم (٣)

يوضح تصنيف وتوزيع فقرات المقياس على أبعاد الاحتراق النفسي

الرقم	الأبعاد	رقم الفقرات	عدد الفقرات	عال	معتدل	متدن
١	الإجهاد الانفعالي	١، ٢، ٣، ٦، ٨، ١٣، ١٤، ١٦، ٢٠	٩ فقرات	٣٠ فما فوق	١٨-٢٩	٠-١٧
٢	تبدل المشاعر	٥، ١٠، ١١، ١٥، ٢٢	٥ فقرات	١٢ فما فوق	٦-١١	٠-٥
٣	نقص الشعور بالإنجاز	٤، ٧، ٩، ١٢، ١٧، ١٨، ٢١، ١٩	٨ فقرات	٤٠ فما فوق	٣٤-٣٩	٠-٣٣

قام الباحث بحساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المقياس مع بعدها حيث كانت معاملات الارتباط مقبولة ومناسبة. وبخصوص الثبات فقد أجرى الباحث الثبات عن طريق الإعادة (Test Retest) على عينة مكونة من ٣٠ فرداً، حيث كان معامل الارتباط ٠.٧٨ وهو معامل ارتباط جيد، وبناءً على معاملات الصدق والثبات يرى الباحث إن مقياس الاحتراق النفسي يمكن الوثوق به، ويمكن استخدامه.

ثانياً: مقياس الإيجابية من إعداد الباحث:

وهو عبارة عن مقياس مكون من ٩٠ فقرة تقيس الأبعاد الفرعية المكونة لمفهوم الإيجابية (الأحمد) وأبعاد ويتكون كل بعد من (٩) فقرات وهي كما يلي:

• معنى الوجود: ويتكون هذا البعد من الفقرات التالية (١، ١١، ٢١،

٣١، ٤١، ٥١، ٦١، ٧١، ٨١)

- التفكير الايجابي: ويتكون هذا البعد من الفقرات التالية (٣٢, ٤٢, ٥٢, ٦٢, ٧٢, ٨٢, ١٢, ٢,)
- توكيد الذات: ويتكون هذا البعد من الفقرات التالية (٣, ١٣, ٢٣, ٣٣, ٤٣, ٥٣, ٦٣, ٦٣, ٧٣, ٨٣)
- الوضوح: ويتكون هذا البعد من الفقرات التالية (٤, ١٤, ٢٤, ٣٤, ٤٤, ٥٤, ٦٤, ٧٤, ٨٤)
- اتخاذ القرار: ويتكون هذا البعد من الفقرات التالية (٥, ١٥, ٢٥, ٣٥, ٤٥, ٥٥, ٦٥, ٧٥, ٨٥)
- التفاعل الاجتماعي: ويتكون هذا البعد من الفقرات التالية (٦, ١٦, ٢٦, ٣٦, ٤٦, ٥٦, ٦٦, ٧٦, ٨٦)
- حل المشكلات: ويتكون هذا البعد من الفقرات التالية (٧, ١٧, ٢٧, ٣٧, ٤٧, ٥٧, ٦٧, ٧٧, ٨٧)
- التفاؤل: ويتكون هذا البعد من الفقرات التالية (٨, ١٨, ٢٨, ٣٨, ٤٨, ٥٨, ٦٨, ٧٨, ٨٨)
- الطمأنينة الروحية: ويتكون هذا البعد من الفقرات التالية (٩, ١٩, ٢٩, ٣٩, ٤٩, ٥٩, ٦٩, ٧٩, ٨٩)
- التخطيط للمستقبل: ويتكون هذا البعد من الفقرات التالية (١٠, ٢٠, ٣٠, ٤٠, ٥٠, ٦٠, ٧٠, ٨٠, ٩٠)

صدق المقياس:

تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من الخبراء في ميدان علم النفس ممن يحملون درجة الدكتوراه في تخصصاتهم حيث تم حذف وتعديل بعض الفقرات ممن اتفق عليه سبعة من أصل عشرة من المحكمين. كما تم عرض الأداة على مدقق للغة حيث قام بتصويب

الملاحظات، حتى أصبحت الأداة في صورتها النهائية تتكون من ٩٠ فقرة. تغطي عشرة أبعاد أو مجالات.

ثبات المقياس:

تم حساب الثبات بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-retest) على عينة مكونة من (٣٥) موظفا ممن يعملون في شركة الاتصالات الرد الآلي غير أفراد عينة الدراسة. حيث كان معامل الارتباط ٠.٨٣. وهي درجة جيدة لاعتماد المقياس. كما تم التأكد من ثبات المقياس أيضا من خلال أسلوب صدق الاتساق الداخلي باستخدام التجزئة النصفية ومعامل ألفا وخرجت النتائج تشير إلى معاملات مرتفعة كسابقتها.

الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات:

تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بالاستعانة بحزمة برامج SPSS للمعالجات الإحصائية بما يتيح المقارنة بين المجموعات المختلفة.

نتائج الدراسة:

يتضمن هذا الجزء نتائج الإجابة على أسئلة الدراسة وهي:

• السؤال الأول: ما هو مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي مراكز

العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي)؟

للإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب معدلات الاحتراق

النفسي ولبدء العينة بكل عينة باستخدام درجة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

جدول رقم (٤)

يوضح مستوى الاحتراق النفسي ومكوناته
لدى عينة الدراسة

عند حساب واحد انحراف معياري م ± ١ ع		اختبار الاحتراق النفسي ومكوناته	
النسبة المئوية %	العدد (ك)		
٢٠%	٣٢	ذكور (١٦٠)	الإجهاد النفسي
١٧%	١٥	إناث (٨٦)	
١٧%	٤٢	كلية (٢٤٦)	
٢٠%	٣٢	ذكور (١٦٠)	تبدل المشاعر
١١%	١٠	إناث (٨٦)	
٤.١٧%	٤٣	كلية (٢٤٦)	
٢٠%	٣٢	ذكور (١٦٠)	نقص الشعور بالإنجاز
٢١%	١٨	إناث (٨٦)	
٧.١٨%	٤٦	كلية (٢٤٦)	

يتضح من الجدول رقم (٤) أن مستوى الاحتراق النفسي اعتماداً على مكونات الاحتراق النفسي نجد أنه قد حصل الذكور على ٢٠% و ١٧% للإناث والعينة الكلية، وهو ما يعني وجود درجة من الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة.

وللوقوف على مستوى هذا الاحتراق النفسي، تم حساب النسبة لكل من الذكور والإناث وللعينة ككل. وقد أظهرت النتائج وجود درجات عالية ومتوسطة من الاحتراق النفسي، والموضحة بالجدول التالي.

جدول (٥)

متوسطات الاحتراق النفسي لدى الذكور والإناث والعينة الكلية

المتوسط الحسابي			العينة مقياس الاحتراق النفسي وأبعاده
عينة كلية	عينة الإناث	عينة الذكور	
٦٠.٣٥	٣٨.٣٧	٥٦.٣٤	الإجهاد النفسي
٩١.١٩	٤.٢٠	٥٣.١٩	العلاقات الاجتماعية في العمل
٢٦.١٤	٦٥.١٥	٦٢.١٣	تدني الإنجاز الشخصي
٦٧.٨٢	٢٥.٨٧	٨٦.٧٩	الدرجة الكلية للاحتراق النفسي

أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي حيث بلغت الدرجة الكلية للعينة ككل ٨٢.٦٧ والتي تعتبر مرتفعة بناءً على الجدول رقم ٦ والذي يشير إلى اعتبار مستوى الاحتراق النفسي مرتفعاً حيث تجاوز المتوسط العام ٨٢ درجة.

الرقم	الأبعاد	مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي	مستوى معتدل من الاحتراق النفسي	مستوى منخفض من الاحتراق النفسي
١	الإجهاد الانفعالي	٣٠ فما فوق	٢٩-١٨	١٧-٠
٢	تبدل المشاعر	١٢ فما فوق	١١-٦	٥-٠
٣	نقص الشعور بالإنجاز	٤٠ فما فوق	٣٩-٣٤	٣٣-٠

ويرى الباحث إن المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي يتناسب مع طبيعة عمل العاملين في الرد الآلي والنتائج عن التعامل مع الجمهور، والمناوبات الليلية، وتغير أوقات الدوام الليلية والنهارية في

الشركة السعودية للاتصالات، وتتفق تلك الدراسة مع نتائج دراسة الطريبي (٢٠٠٠)، والنفيعي (٢٠٠٠)، وجار الله (٢٠٠٧).

• السؤال الثاني: ما هو مستوى الإيجابية لدى موظفي مراكز العناية بالعملاء (مراكز الرد الآلي)؟

للإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب معدلات الاحتراق النفسي لدى العينة ككل مستخدماً درجة المتوسط والانحراف المعياري عند (م ± ١ ع)، وتم ذلك باستخدام حزمة برامج SPSS.

جدول رقم (٦)

مستوى الإيجابية ومكوناتها لدى عينة الدراسة
(ذكور - إناث - كلية)

عند حساب واحد انحراف معياري م ± ١ ع		اختبار الإيجابية ومكوناته	
النسبة المئوية %	العدد (ك)		
٨%	١٤	ذكور (١٦٠)	معنى الحياة
٦.١٨%	١٦	إناث (٨٦)	
٨%	٢٠	كلية (٢٤٦)	
٨.١١%	١٩	ذكور (١٦٠)	التفكير الإيجابي
٤.١٧%	١٥	إناث (٨٦)	
١٢%	٣٠	كلية (٢٤٦)	
٨%	١٣	ذكور (١٦٠)	توكيد الذات
٦.١١%	١٠	إناث (٨٦)	
٦.١٢%	٣١	كلية (٢٤٦)	
١٣%	٢١	ذكور (١٦٠)	الوضوح
٦.١١%	١٠	إناث (٨٦)	
٦.١٢%	٣١	كلية (٢٤٦)	

عند حساب واحد انحراف معياري م ± ١ ع		اختبار الإيجابية ومكوناته	
النسبة المئوية %	العدد (ك)		
١٤%	٢٣	ذكور (١٦٠)	اتخاذ القرار
٤.١٧%	١٥	إناث (٨٦)	
٤.١٥%	٣٨	كلية (٢٤٦)	
٩%	١٥	ذكور (١٦٠)	التفاعل الاجتماعي
٨.٥%	٥	إناث (٨٦)	
٨%	٢٠	كلية (٢٤٦)	
٨%	١٣	ذكور (١٦٠)	حل المشكلات
٤.١٠%	٩	إناث (٨٦)	
٩.٦%	١٧	كلية (٢٤٦)	
٦.١٥%	٢٥	ذكور (١٦٠)	التفاؤل
٤.١٠%	٩	إناث (٨٦)	
٨.١٣%	٣٤	كلية (٢٤٦)	
٩%	١٥	ذكور (١٦٠)	الطمأنينة الروحية
٦.١١%	١٠	إناث (٨٦)	
١٠%	٢٥	كلية (٢٤٦)	
٨.١١%	١٩	ذكور (١٦٠)	التخطيط للمستقبل
٩.١٣%	١٢	إناث (٨٦)	
١٥%	٣٧	كلية (٢٤٦)	
١٣%	٢١	ذكور (١٦٠)	الدرجة الكلية للإيجابية
٩.١٣%	١٢	إناث (٨٦)	
٨.١٣%	٣٤	كلية (٢٤٦)	

جدول (٧)

يوضح متوسطات الإيجابية لدى الذكور والإناث والعينة الكلية على مقياس الإيجابية وأبعاده

المتوسط الحسابي			العينة
عينة كلية	عينة الإناث	عينة الذكور	مقياس الإيجابية وأبعاده
٣٠.٣٤	٢٦.٣٣	٨٢.٣٤	معنى الحياة
٧٦.٣١	٩١.٣٠	١٦.٣٢	التفكير الإيجابي
١٥.٣٣	٦٩.٣١	٨٤.٣٣	توكيد الذات
٨٤.٣١	١٨.٣٠	١٥.٣٣	الوضوح
١٠.٣١	٣٨.٣١	١٥.٣١	اتخاذ القرار
٦٨.٣٢	٧٢.٣٢	٦٦.٣٢	التفاعل الاجتماعي
٣١.٢٩	٦٧.٢٨	٦٥.٢٩	حل المشكلات
٠٨.٣٠	٦٦.٢٩	٢٩.٣٠	التفاؤل
٨٩.٣٠	٧٤.٣٠	٩٧.٣٠	الطمأنينة الروحية
٩٩.٣٢	٩٣.٣١	٥٢.٣٣	التخطيط للمستقبل
٣٣.٣٠٩	١٠.٣٠٣	٥٨.٣١٢	الدرجة الكلية للإيجابية

* تحسب درجة إيجابية الفرد حسب الدرجة التي يحصل عليها وتتنوع كالاتي: من ٢٠٩ درجة فأقل منخفض جداً، من ٢١٠-٢٤٩ منخفض، من ٢٥٠-٢٨٩ متوسط، من ٢٩٠-٣٢٩ مرتفع، من ٣٣٠ فما فوق مرتفع جداً.

وتشير نتائج الدراسة إلى إن مستوى الإيجابية كان مستوى مرتفع [حيث بلغ متوسط العينة ككل ٣٠٩.٣٣ وهو ما يشير إلى وجود مستوى مرتفع من الإيجابية] ويعزو الباحث إن أفراد عينة الدراسة يعيشون في مجتمع مسلم يقدر الإيجابية وقيم الإيجابية بشكل قوي كما يحثهم دينهم الإسلامي على ذلك. وتتفق تلك النتائج مع كل من دراسة عيد (٢٠٠١)، وراشد (٢٠٠٣).

• السؤال الثالث: ما هي الفروق بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي؟

للإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب الفروق بين الذكور والإناث على مقياس الاحتراق النفسي باستخدام اختبار (ت)، وتم ذلك باستخدام حزمة برامج SPSS.

جدول (٨)

الفروق بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي ومكوناته باستخدام اختبار (ت)

المجموعات	الذكور (ن = ١٦٠)		الإناث (ن = ٨٦)		درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
الإجهاد النفسي	٤٥.٢٥	١١.٩	٩٥.٢٧	٤٣.٩	٢٤٤	٠.٢٠٢	٠.٤٤٠٠ دال
العلاقات الاجتماعية في العمل	٠٠.١٤	٥٣.٥	٧٠.١٥	٧٩.٤	٢٤٤	٤٢.٢	٠.١٦٠٠ دال
تدني الإنجاز الشخصي	٨١.٢١	١٩.٨	٢٣.٢٤	٥٩.٨	٢٤٤	١٧.٢	٠.٣١٠٠ دال
الدرجة الكلية للاحتراق النفسي	٢٧.٦١	٥٩.١٨	٨٩.٦٧	٣٦.١٩	٢٤٤	٦٢.٢	٠.٠٩٠٠ دال

يتضح من الجدول رقم (٨) وجود فروق بين الذكور والإناث على الدرجة الكلية للاحتراق النفسي ومكوناته تمثلت في ارتفاع قيمة (ت) حيث تراوحت بين (٧٩.٤) و(٣٦.١٩) وهي جميعا دالة عند مستوى ٠.٠٥ و ٠.٠١ وقد كانت الفروق لصالح عينة الذكور. ويفسر الباحث ذلك بأن الإناث أكثر تكيفا مع الظروف وأكثر استجابة للتعليمات والعمل، وأقل حدة في التعبير عن آرائهن ومعارضتهن، من الذكور، كما

أن الباحث لاحظ إن بيئة العمل في الفروع النسائية للشركة أفضل منها لدى الذكور، وتختلف نتائج هذه الدراسة مع كل من دراسة الربيعة ١٩٩٨، العتيبي، ٢٠٠٣، ومحمد ٢٠٠٩، ومدوري ٢٠١٣.

• السؤال الرابع: ماهي الفروق بين الذكور والإناث في مستوى الإيجابية؟

للإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب الفروق بين الذكور والإناث على مقياس الإيجابية باستخدام اختبار (ت)، وتم ذلك باستخدام حزمة برامج SPSS.

جدول (٩)

الفروق بين الذكور والإناث في الإيجابية ومكوناتها باستخدام اختبار (ت)

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	درجات الحرية	الإناث (ن = ٨٦)		الذكور (ن = ١٦٠)		المجموعات اختبار الإيجابية
			الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
٢٢٨.٠٠ غير دال	٢٠.١	٢٤٤	٦٧.٣	٥٩.٢٩	٥٤.٤	٢٨.٣٠	معنى الحياة
٢٤٤.٠٠ غير دال	٢٣.٠	٢٤٤	٤٣.٤	٨٤.٢٦	٨٩.٤	٠٠.٢٧	التفكير الإيجابي
٠٠٩.٠٠ دال	٦٤.٢	٢٤٤	٩٤.٤	٧٥.٢٦	٢٦.٥	٥٨.٢٨	توكيد الذات
٠١٢.٠٠ دال	٥٢.٢	٢٤٤	٧٢.٤	٤٦.٢٥	٤٢.٥	٢١.٢٧	الوضوح
٥٠٧.٠٠ غير دال	٦٦.٠	٢٤٤	٩٩.٤	٣٩.٢٦	٠٢.٥	٩٥.٢٥	اتخاذ القرار
٦٤١.٠٠ غير دال	٤٦.٠	٢٤٤	٦٢.٤	١٠.٢٨	٨٦.٤	٨٠.٢٧	التفاعل الاجتماعي
٣٨٥.٠٠ غير دال	٨٧.٠	٢٤٤	٥١.٣	١٦.٢٥	٠٤.٤	٦١.٢٥	حل المشكلات
١٥٤.٠٠ غير دال	٤٢.١	٢٤٤	٦٩.٤	٩٧.٢٤	٤٥.٤	٨٤.٢٥	التفاوض
٥٨٥.٠٠ غير دال	٥٤.٠	٢٤٤	٩٠.٣	٨٤.٢٦	٤٤.٤	٥٣.٢٦	الطمأنينة الروحية
٢٤٢.٠٠ غير دال	١٧.١	٢٤٤	٩٥.٣	٩٨.٢٧	٨٢.٤	٧٠.٢٨	التخطيط للمستقبل
٢٨٦.٠٠ غير دال	٠٧.١	٢٤٤	٩٧.٣٤	١٣.٢٦٨	٠٥.٣٩	٥٣.٢٧٣	الدرجة الكلية للإيجابية

يتضح من الجدول رقم (٩) عدم وجود فروق بين الذكور والإناث على الدرجة الكلية للإيجابية وبعض مكوناته وذلك من خلال انخفاض قيمة (ت) حيث تراوحت بين (٢٣.٠) و(٤٢.١) وهي جميعا قيم غير دال.

ولكن وجدت فروق بين الذكور والإناث على بعض المكونات الفرعية للإيجابية (الوضوح وتوكيد الذات) تمثلت في ارتفاع قيمة (ت) حيث تراوحت بين (٥٢.٢) و(٦٤.٢) وهي قيم دال عند مستوى ٠.٥٠ و ٠.١٠ على الترتيب.

وقد كانت الفروق لصالح عينة الذكور. ويفسر الباحث ذلك بأن كلا من الذكور والإناث يعيشون في مجتمع وثقافة إسلامية واحدة ايجابية، تهتم بقيمة الايجابية وتغرسها في نفوسهم منذ الصغر وتحثهم عليها، ويعملون في مؤسسة واحدة.

تتفق تلك النتائج مع دراسة أورستين Orestion 1975، ودراسة عيد ٢٠٠١، وتختلف تلك النتائج مع كل مع دراسة راشد ٢٠٠٣.

• السؤال الخامس: ماهي العلاقة بين الاحتراق النفسي والايجابية؟

قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة (الاحتراق النفسي والايجابية) باستخدام حزمة برامج SPSS.

وقد قسم الباحث السؤال إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية زيادة في

الإيضاح.

أ - معامِل ارتباط بين مدة العمل والاحتراق النفسي بمكوناته:

جدول رقم (١٠)

معامِل ارتباط بين مدة العمل والاحتراق النفسي بمكوناته

معامِل الارتباط	مقياس الاحتراق النفسي	
*٢٠٢.٠	عينة الذكور (ن = ١٦٠)	الإجهاد النفسي
١٩١.٠	عينة الإناث (ن = ٨٦)	
١١٩.٠	العينة الكلية (ن = ٢٤٦)	
٠٦١.٠	عينة الذكور (ن = ١٦٠)	العلاقات الاجتماعية في العمل
١٣٠.٠	عينة الإناث (ن = ٨٦)	
٠١٩.٠	العينة الكلية (ن = ٢٤٦)	
**٢٤٥.٠	عينة الذكور (ن = ١٦٠)	تدني الإنجاز الشخصي
٢٠٩.٠	عينة الإناث (ن = ٨٦)	
*١٤٧.٠	العينة الكلية (ن = ٢٤٦)	
**٢٢٥.٠	عينة الذكور (ن = ١٦٠)	الدرجة الكلية للاحتراق النفسي
٢١٨.٠	عينة الإناث (ن = ٨٦)	
*١٢٨.٠	العينة الكلية (ن = ٢٤٦)	

** دال عند مستوى ٠.١.٠

* دال عند مستوى ٠.٥.٠

يتضح من الجدول جدول رقم (١٠) أن الارتباط بين مدة العمل والاحتراق النفسي بمكوناته ضعيف حيث أن معاملات الارتباط لدى عينة الذكور تراوحت بين (٠,٠٦١) و(٠,٢٤٥)، في حين تراوحت معاملات الارتباط لدى عينة الإناث بين (٠,١٣٠) و(٠,٢١٨)، أما

العينة الكلية فقد كانت معاملات الارتباط لدى العينة الكلية تتراوح بين (٠,٠١٩) و(٠,١٤٧)، وهي جميعاً معاملات ارتباط ضعيفة.
ب- ما هي علاقة الإيجابية بالاحترق النفسي لدى المرتفعين والمنخفضين في عينة الدراسة؟

جدول رقم (١١)

يوضح معاملات الارتباط بين الإيجابية والاحترق النفسي ومكوناته لدى المرتفعين والمنخفضين في عينة الدراسة

معامل ارتباط الإيجابية لدى المنخفضين (ن = ٦١)	معامل ارتباط الإيجابية لدى المرتفعين (ن = ٦١)	مقياس الاحتراق النفسي
-٢١٠.٠	** -٣٦٨.٠	الإجهاد النفسي
-١٠٦.٠	-١٥٦.٠	العلاقات الاجتماعية في العمل
-١٠٠.٠	-١٠٤.٠	تدني الإنجاز الشخصي
-٢٤٧.٠	** -٣٣٧.٠	الدرجة الكلية للاحتراق النفسي

** دال عند مستوى ٠,٠١

يتضح من الجدول (١١) أن العلاقة بين الإيجابية والاحترق النفسي علاقة عكسية أي أنه كلما زادت الإيجابية قل الاحتراق، وكلما زاد الاحتراق قلَّت الإيجابية، كما أن معاملات الارتباط بين الإيجابية والاحترق النفسي لدى مرتفعي الإيجابية تراوحت بين (٠,١٠٤) و(٠,٣٦٨) وهي جميعاً معاملات ارتباط ضعيفة، أما معاملات الارتباط بين الإيجابية والاحترق النفسي لدى منخفضي

الإيجابية تراوحت بين (١, -٠) و(٢٤٧, -٠) وهي جميعاً أيضاً معاملات ارتباط ضعيفة، لكنها أقل من تلك التي توجد لدى المرتفعين. وهي كما يرى الباحث نتيجة منطقية وتتفق مع أدب الدراسة السابق في أن الإيجابية وتلقي الدعم النفسي والاجتماعي، والتدريب على مواجهة الضغوط النفسية تعمل على تخفف من الاحتراق النفسي. فهي تتفق مع دراسة مصطفى ٢٠٠٩.

ج- ما هي علاقة العمر بالاحتراق النفسي ومكوناته لدى عينة الدراسة؟

جدول (١٢)

معامل ارتباط بين العمر والاحتراق النفسي ومكوناته
لدى عينة الدراسة

معامل ارتباط (ن = ٢٤٦)	مقياس الاحتراق النفسي
-٠.٢٧.٠	الإجهاد النفسي
-٠.٥٨.٠	العلاقات الاجتماعية في العمل
-٠.٩٥.٠	تدني الإنجاز الشخصي
-٠.١٣.٠	الدرجة الكلية للاحتراق النفسي

يتضح من الجدول جدول (١٢) أن الارتباط بين العمر والاحتراق النفسي بمكوناته ضعيف حيث أن معاملات الارتباط تراوحت بين (-٠.١٣.٠) و(-٠.٩٥.٠)، وهي جميعاً معاملات ارتباط ضعيفة.

الفروق بين المرتفعين والمنخفضين في الاحتراق النفسي على الإيجابية ومكوناتها:

جدول رقم (١٣)

يوضح الفروق بين المرتفعين والمنخفضين في الاحتراق النفسي على الإيجابية ومكوناتها باستخدام اختبار (ت)

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	درجات الحرية	المنخفضين (ن = ٦١)		المرتفعين (ن = ٦١)		المجموعات اختبار الإيجابية ومكوناتها
			الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
٠٠٠٠٠ دال	٩٧.٥	١٢٠	٦٥.٣	٧٧.٢٨	٩٣.٢	٣٦.٣٢	معنى الحياة
٠٠٠٠٠ دال	٤٩.٦	١٢٠	٤٢.٤	٣٦.٢٥	٥٢.٣	٠٦.٣٠	التفكير الإيجابي
٠٠٠٠٠ دال	٠٤.٧	١٢٠	٣٦.٥	٥٥.٢٥	١٨.٣	١٨.٣١	توكيد الذات
٠٠٠٠٠ دال	١٣.٨	١٢٠	٢٩.٥	٧٢.٢٣	٩٠.٣	٥٧.٣٠	الوضوح
٠٠٠٠٠ دال	٧٣.٥	١٢٠	٢٣.٥	١٣.٢٤	٨٤.٣	٩٠.٢٨	اتخاذ القرار
٠٠٠٠٠ دال	٥٩.٥	١٢٠	٩٠.٤	٠٣.٢٦	٦١.٣	٣٩.٣٠	التفاعل الاجتماعي
٠٠٠٠٠ دال	٣٦.٦	١٢٠	٤٧.٣	١٨.٢٤	٩٠.٢	٨٦.٢٧	حل المشكلات
٠٠٠٠٠ دال	٣٩.٧	١٢٠	٨٩.٤	٣٤.٢٣	٤٧.٢	٥٤.٢٨	التفاؤل
٠٠١٠٠ دال	٣١.٣	١٢٠	٩٦.٣	٠١.٢٦	٦٧.٢	٠٤.٢٨	الطمأنينة الروحية
٠٠٠٠٠ دال	٧٧.٦	١٢٠	٥٧.٤	٨٣.٢٦	٣٢.٣	٧٣.٣١	التخطيط للمستقبل
٠٠٠٠٠ دال	٣٧.٨	١٢٠	٠٤.٣٦	٩٥.٢٥٣	٨١.٢٢	٦٧.٢٩٩	الدرجة الكلية للإيجابية

يتضح من الجدول جدول (١٣) وجود فروق بين المرتفعين والمنخفضين في الاحتراق النفسي على الإيجابية ومكوناتها، وقد تمثل هذا في ارتفاع قيمة (ت) حيث تراوحت بين (٣, ٣١) و(٨, ٣٧) وهي جميعا دالة عند مستوى ٠,٠٠١، وقد كانت الفروق لصالح عينة المرتفعين.

جدول (١٤)

الفروق بين المرتفعين والمنخفضين في العمر على الاحتراق النفسي ومكوناته باستخدام اختبار (ت)

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	درجات الحرية	المنخفضين (أقل من ٢٣ سنة) (ن = ٤٨)		المرتفعين (أكبر من ٢٨ سنة) (ن = ٤٨)		المجموعات اختبار الاحتراق النفسي
			الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
٧٩.٠٠ غير دال	٢٦.٠	٩٤	٤٩.٩	٦٤.٢٦	٢١.٨	١٢.٢٧	الإجهاد النفسي
٦٥.٠٠ غير دال	٤٥.٠	٩٤	٨٣.٥	٨٣.١٤	٨٥.٤	٣١.١٥	العلاقات الاجتماعية في العمل
١٦.٠٠ غير دال	٤٠.١	٩٤	٩٧.٦	١٤.٢٢	٣٩.٨	٣٩.٢٤	تدني الإنجاز الشخصي
٧٣.٠٠ غير دال	٣٤.٠	٩٤	٩٧.١٥	٥٨.٦٤	٣٣.٢٠	٨٧.٦٥	الدرجة الكلية للاحتراق النفسي

يتضح من الجدول جدول رقم (١٤) عدم وجود فروق بين المرتفعين والمنخفضين في العمر على الاحتراق النفسي ومكوناته، وقد تمثل هذا في انخفاض قيمة (ت) حيث تراوحت بين (٢٦.٠) و(٤٠.١) وهي جميعا غير دالة. وهذا يعني أن متغير العمر لا يؤثر على الاحتراق النفسي ومكوناته لدى عينة الدراسة. ويفسر الباحث بان مستوى الاحتراق النفسي لا يتأثر بمتغير العمر حيث الاحتراق النفسي يؤثر على

جميع الأعمار، كما أن الدراسات التي أجريت كان المشاركين فيها أفراد من جيل الشباب في المرحلتين الثانوية والجامعية ومن فئة الموظفين وأن متغير العمر لم يكن له تأثير وتتفق تلك النتائج مع دراسة الربيعه (١٩٩٨)، وتختلف مع دراسة النفيعي (٢٠٠٠). كما يتضح من الجدول السابق رقم (٨) أن مستوى الايجابية اعتماداً على مكوناته الفرعية وفق المقياس المستخدم، نجد أنه قد حصل الذكور على ١٣% و ١٣.٩% للإناث والعينة الكلية ١٣.٨%، مما يعني وجود تقارب في نسبة الايجابية ومستواها على أفراد العينة من الذكور والإناث، في حين تظهر النتائج للأبعاد والمكونات الفرعية أن هناك تميز للإناث في بعض الأبعاد، مقابل تميز للرجال في أبعاد أخرى، حيث بلغت نسبة الذكور ٨% مقابل ١٠.٤% على بعد حل المشكلات، بالنسبة لمتغير التفاؤل بلغت نسبة الذكور ١٥.٦% مقابل ١٠.٤% للإناث، وكذلك متغير التفاعل الاجتماعي فقد أوضحت النتائج إن الذكور أكثر تفاعلاً من الإناث بمعدل ٩% مقابل ٥.٨% للإناث، وفي متغير الوضوح كانت نسبة الرجال ١٣%، مقابل ١١.٦% للإناث.

وبخصوص سؤال الدراسة النوعي المفتوح

• ما هي أبرز المشكلات التي تواجهها أنت كموظف في شركة مراكز الاتصال في قسم الرد الآلي في نطاق عملك وما تأثيرها عليك نفسياً وجسدياً؟ وما هي أساليب في التخلص من تلك الضغوط التي تتعرض لها؟

فقد قام الباحث بإجراء مقابلة لعدداً من موظفي شركة مراكز الاتصال من العاملين في قسم الرد الآلي والمعاملين بنظام المناوبات

بشكل خاص، بلغ عددهم (٣٠) فرداً، (١٧) من الذكور، (١٣) من الإناث، وتم تحليل إجاباتهم وكانت كالتالي:

- ما هي أبرز المشكلات التي تواجهها أنت كموظف بقسم الرد الآلي في نطاق عملك؟

كانت الإجابات على الترتيب: التغيير في الدوام والمناوبات، ضغوط المتصلين، الإلحاح في طلب المساعدة بناءً على رأي ورغبة العميل، محاولة العميل فرض رأيه الشخصي، تكرار السؤال، التبشير.

بخصوص أبرز الآثار السلبية التي يعاني منها الموظفون العاملون في الرد الآلي فقد كانت على الترتيب: المعاناة من ارتفاع ضغط الدم، آلام في الأذن، التعب العام والصداع شبة المزمن، ضعف النظر وصعوبة الرؤية، التوتر العام، القولون العصبي، سهولة الاستثارة وضعف التحكم في الانفعالات في بعض الأحيان، اضطرابات النوم، تقلب المزاج على الترتيب. ويلاحظ الباحث بأنها تنوعت بين الاضطرابات النفسية والجسدية أو ما يعرف بالاضطرابات السيكوسوماتية وتأتي تلك الاضطرابات من الضغوط النفسية والمهنية التي يتعرض لها العاملون في الشركة. وتتفق تلك النتائج مع نتائج الدراسات التي وجدت آثار نفسية وسلوكية وصحية للاحتراق النفسي عبد الجليل، ١٩٨٩، مختار ١٩٩٤، الحربي، ٢٠٠١، العتيبي ٢٠٠٠، والعزي، ٢٠١١.

وبخصوص أساليب التعامل مع الضغوط بشكل عام كانت الإجابات كما يلي: الصبر، كظم الغيظ، الصلاة، تناول مشروبات أو مأكولات بسيطة، الاتصال الهاتفي بالأهل أو الأصدقاء لدقائق، كتابة اليوميات والمذكرات في دفتر خاص. ويلاحظ الباحث بأنها أساليب بسيطة ومؤقتة ولا تتناسب مع حجم الضغوط التي يعاني منها الموظفون

وأن هناك حاجة ماسة لتدريب الموظفين على أساليب أكثر فاعلية في التعامل مع تلك الضغوط كي لا تصل بالموظفين لدرجات مرتفعة من الاحتراق النفسي.

التوصيات:

- إجراء المزيد من الدراسات على موضوع الايجابية والاحتراق النفسي لدى فئات أخرى من العاملين في الورديات والمناوبات.
- القيام بدورات وبرامج تأهيلية للتخفيف من الآثار السلبية للضغط والاحتراق النفسي للموظفين في الرد الآلي.
- الاهتمام بالنواحي الشخصية والنفسية أثناء التوظيف للراغبين في العمل في شركات الاتصالات.
- تحفيز الموظفين وتقليل فترات المناوبات لديهم.
- إجراء دراسات تهتم بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى منسوبي الشركة والشركات المشابهة.

المراجع:

- آدم غازي العتيبي (٢٠٠٣): الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية (أ) والرغبة في ترك العمل. مجلة العلوم الاجتماعية. م ٣١ ع ٢.
- أمل محمود عبد الغني راشد (٢٠٠٣). الشخصية الايجابية- المفهوم والمقياس لدى عينة من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية. رسالة ماجستير. كلية البنات للآداب والعلوم التربوية. جامعة عين شمس.
- آمنة ياسين (٢٠١٣). العمل بالنظام الليلي والتناوبي وأثره على التوافق العام: دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجمارك والأمن الوطني. مجلة دراسات وأبحاث- جامعة الحلفة. الجزائر. ع ١٢.
- بشير معمريّة (٢٠١٠). علم النفس الايجابي- اتجاه جديد لدراسة القوى والفضائل الإنسانية. مجلة دراسات نفسية. مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية. الجزائر.
- راشد محمد عبد الجليل (١٩٨٩). تناوب العمل وأثره على اتجاهات العاملين: دراسة تطبيقية. مجلة البحوث التجارية (كلية التجارة- جامعة الزقازيق)- مصر. مج ١١. ع ٣.
- رمزي رسمي جابر (٢٠٠٨). مستويات الاحتراق النفسي لدى حكام الألعاب الجماعية في فلسطين، مجلة علوم التربية الرياضية، ع ٧ م ١، فلسطين.
- زيد محمد البتال (١٩٩٩) الاحتراق النفسي لدى معلم التربية الخاصة " بحث مقدم في ندوة الإرشاد النفسي والمهني من أجل نوعية أفضل لحياة الأشخاص ذوي الاحتياجات

الخاصة". جامعة الخليج العربي. البحرين

- سعود حسن مختار (١٩٩٤). عمل النوبات وأثره على الاضطرابات النفسية لدى عمال المصانع في مدينة الجبيل الصناعية. بحث غير منشور. كلية الطب والعلوم الطبية. جامعة الملك فيصل. الدمام.
- سلطان بن غازي صنيان العتيبي (٢٠٠٨). اتجاهات العاملين نحو نظام المناوبات في المنافذ الحدودية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.
- سوزان صدقة بسيوني (٢٠٠٤). الضغوط النفسية وعلاقتها بالاحترق النفسى والمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في مدينة جدة، مجلة كلية التربية جدة، ع ٢٨ ج ٣.
- السيد إبراهيم السمدوني (١٩٩٠). إدراك المتفوقين عقليا للضغوط والاحترق النفسى في الفصل المدرسي وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والبيئية. أبحاث المؤتمر السنوي السادس لعلم النفس في مصر من ٢٢-٢٤ يناير ١٩٩٠. الجمعية المصرية للدراسات النفسية. الجزء الثاني. القاهرة.
- ضيف الله عبد الله النفيعي (٢٠٠٠). الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة. مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة. م ١٤، ع ١٤.
- عبد الرحمن بن سليمان الطيرري (١٩٩٣). الضغط النفسى مصادره ومسبباته. مجلة كلية التربية. جامعة الإمارات.
- عبد العزيز بن عبد الله الأحمد (٢٠١٠). الايجابية. الرياض: مركز حلول للاستشارات والتدريب.

- غادة فاروق عبد العزيز مصطفى (٢٠٠٩). الضغوط النفسية وعلاقتها بالسلوك الايجابي لطالبات كلية التربية الرياضية. مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية. ع ٢٩. ج ٣. أسبوط.
- فهد بن عبد الله الربيعية (١٤١٨هـ/جري). الإنهاك النفسي لدى عينة من العاملين في مجال الخدمات الإنسانية بمدينة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات. مجلة الملك سعود للعلوم التربوية والدراسات الإسلامية. م ١٠.
- فيصل شليويح الحربي (١٤٢٢هـ). أثر نظام الورديات على أداء الموظف في قسم الأمن بالتطبيق على جمر كميناء الجاف. بحث غير منشور. معهد الإدارة العامة. الرياض.
- لميعة محسن محمد الشيوخ (٢٠١١). الاحتراق النفسي لدى المعلمة وعلاقته بالاتجاه نحو مهنة التعليم. رسالة ماجستير. الكلية العربية المفتوحة. الدنمارك.
- محسن علي موسى السعداوي (٢٠٠٩). دراسة مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمفهوم الذات لدى لاعبي كرة القدم. مجلة ميسان لعلوم التربية البدنية. العدد الأول. العراق.
- محمد إبراهيم عيد (٢٠٠١). دراسة الخصائص الايجابية للشخصية في علاقتها بمتغيري النوع والتخصص الدراسي لدى طلاب الجامعة. مجلة كلية التربية. العدد ٢٥. الجزء الأول.
- محمد السعيد عبد الجواد أبو حلاوة (٢٠١٤). علم النفس الايجابي: ماهيته - منطلقاته - وأفاقه المستقبلية. الكتاب العربي للعلوم النفسية الصادر عن مؤسسة العلوم النفسية العربية.

- محمد عيسى الفيومي (٢٠٠٧). دراسة مقارنة لأثر بعض المهن في إحداث الاحتراق النفسي. مجلة كلية التربية جامعة الزقازيق مصر.
- محمد محمود عوض دويدار، سليمان عبد الله البصير (٢٠١٤). أثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية على الانسحاب الوظيفي: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في منطقة القصيم. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع ١، مصر.
- مدوري يمينة (٢٠١٣). الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط وطبيعة الممارسة المهنية كما يدركها الأفراد العاملين. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس. العدد ٣٧. الجزء الثاني. الجزائر.
- موسى راشد البهدل (٢٠١٠). صعود بلا حدود - رحلة في عالم التفكير الإيجابي. الرياض: دار الحضارة للنشر والتوزيع.
- ناصر عبد الله سليمان العريض (٢٠٠٤). فعالية العمل بنظام المناوبات في مراكز الدفاع المدني في مواجهة الكوارث. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية - الرياض.
- نوال بنت عثمان أحمد الزهراني (٢٠٠٨). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة. رسالة ماجستير. جامعة أم القرى. مكة المكرمة.
- هارون توفيق الرشيدى (١٩٩٩). الضغوط النفسية: طبيعتها، نظرياتها، برامج لمساعدة الذات في علاجها. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

- هشام إبراهيم عبد الله (٢٠٠٤). الصحة النفسية- مدخل إلى الشخصية الايجابية والمجتمع السوي. مجلة كلية التربية. العدد ٣٣/٥١- قطر.
- وردة العزي (٢٠١١). علاقة الالتزام التنظيمي بالاحترق النفسي عند عمال الدوريات، دراسات نفسية- مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية - الجزائر العدد الرابع.
- وضاح محمد (٢٠٠٩). الاحتراق النفسي لدى العاملين في العلاقات العامة. بحث لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة. الأكاديمية السورية دمشق.
- يوسف عوده (١٩٩٨). ظاهرة الإحترق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة النجاح الوطنية فلسطين.
- AlMetrek, Metrek Ali (2014). National Journal of Physiology, Pharmacy & Pharmacology. 2014, Vol. 4 Issue 1, p61-68. 8p.
- Colquhoun (Wp). Medical and Psychological Aspects of shift work – scand. F. work and health
- Gard, D. E. (2001, August). Positive Emotion in the daily lives. Paper presented at the Positive Psychology Summer Institute, Sea Ranch, CA
- Kerkhof (G. A). Diurnal differences between morning, Type and evening-type subject in self rated alertness, body temperature and auditory evoked potential-neuroscience letters. 1980

- Mackay (C/J). The measurement of mood and psychobiological activity using self-report- technique, in martin and all. Techniques in psychophysiology, wiley 1980
- Maslack, Christina (1982). Burnout: The cost of Caring. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Nienhaus, A.&Westermann, C.& Kuhnert, S. (2012): Burnout among elderly care staff. Bundesgesundheitsblatt- Gesundheitsforschung- Gesundheitsschutz; Feb2012, Vol. 55 Issue 2, p211-222, 12p
- Schultz, D. (1973). Psychology and Industry Today. New York: Collier – Macmillan.
- Thomas, J.C.; Tasker, T. E. (2010). "Life, liberty, WORK, and the pursuit of happiness". Psyccritiques 55

