



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية



مخبر الجنوب الجزائري للبحث  
في التاريخ والحضارة الإسلامية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

## العبء الذهني وعلاقته بكل من الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس تخصص علم النفس العمل  
والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف: أ.د. عبد الرحمان بقادير

إعداد الطالب: علي بالفار

لجنة المناقشة:

رقم	الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
01	أمال بن عبد الرحمان	أستاذ التعليم العالي	غرداية	رئيسا
02	بقادير عبد الرحمان	أستاذ التعليم العالي	غرداية	مشرفا و مقرا
03	معمري حمزة	أستاذ التعليم العالي	غرداية	مناقشا
04	مزياني الوناس	أستاذ التعليم العالي	ورقلة	مناقشا
05	سعادة رشيد	أستاذ محاضر أ	غرداية	مناقشا
06	صافي محمد	أستاذ محاضر أ	الاغواط	مناقشا

الموسم الجامعي: 2023-2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية



مخبر الجنوب الجزائري للبحث  
في التاريخ والحضارة الإسلامية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

## العبء الذهني وعلاقته بكل من الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس تخصص علم النفس العمل  
والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف: أ.د. عبد الرحمان بقادير

إعداد الطالب: علي بالفار

لجنة المناقشة:

رقم	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
01	أمال بن عبد الرحمان	أستاذ التعليم العالي	غرداية	رئيسا
02	بقادير عبد الرحمان	أستاذ التعليم العالي	غرداية	مشرفا و مقرا
03	معمري حمزة	أستاذ التعليم العالي	غرداية	مناقشا
04	مزياني الوناس	أستاذ التعليم العالي	ورقلة	مناقشا
05	سعادة رشيد	أستاذ محاضر أ	غرداية	مناقشا
06	صافي محمد	أستاذ محاضر أ	الاعواط	مناقشا

الموسم الجامعي: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد خير المعلمين  
عليه صلوات ربي وأفضل التسليم.

إقراراً بالفضل لذويه ونزولاً عند قول النبي صل الله عليه وسلم "من لا يشكر  
الناس لا يشكر الله" فإن الواجب يدفعني إلى أن أخص بالشكر بعد الله  
تعالى أستاذي المشرف على هذه الأطروحة الأستاذ الدكتور

### "عبد الرحمان بقادير"

الذي أسدل لي كل التوجيهات العلمية القيمة لإتمام هذا العمل ...  
إلى كل الأساتذة في لجنة تكوين الدكتوراه وعلى رأسهم الأستاذة رئيس اللجنة  
الأستاذة "أمال بن عبد الرحمان"

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى مديرية التربية بولاية ورقلة على التسهيلات  
المقدمة لإنجاز هذا العمل المتواضع وأخص بالذكر أساتذة التعليم الثانوي لولاية  
ورقلة ومستشاري التوجيه والتربية على مستوى ثانويات الولاية على تعاونهم  
معنا للقيام بالدراسة الميدانية.

# الإهداء

إلى روح أبي وأمي الطاهرة ..... طيب الله ثراهما.  
إلى روح ابنتي حليلة ..... طيرا من طيور الجنة.  
إلى من جمعني بهم ظلمة الرحم ونور الحياة .....  
إلى من أعيش في ظل وجودهم .... إخوتي وأختاي.  
إلى زوجتي وأبنائي قرّة عيني اللذين شغلني عنهم هذه  
الأطروحة...

إلى أساتذتي في سنوات الدراسة .....  
إلى الشموع التي تحترق من أجل تضيء للآخرين ....  
والى من علمني النجاح والصبر .....  
إلى كل من علمني حرفا.... إلى كل من جمعني بهم  
القدر....

وفرقي عنهم القدر ... إلى كل من في قلبي ونسيه قلبي.

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على علاقة العبء الذهني بكل من الثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، و من خلالها نوضح مستوى العبء الذهني و الثقة التنظيمية و الإنغماس الوظيفي، و كذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني تبعاً للمتغيرات الشخصية ( الجنس ، السن ) و المتغير التنظيمي (سنوات العمل)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي ، إضافة إلى ذلك تم بناء أداة لجمع البيانات لمتغير العبء الذهني و هذا بعد الاطلاع و مراجعة الأدب النظري و الدراسات السابقة لهذا المتغير ، كما تم تبني أداتي جمع البيانات لكل من متغير الثقة التنظيمية و متغير الانغماس الوظيفي تم استخدامهما من طرف الباحث **عبدالله محمد حمزة أمين** في دراسته المعنونة بالثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي دراسة ميدانية بجامعة بني سويف، مصر (2017)، و بعد التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة ، تم تطبيقها على عينة مكونة من ( 332 ) أستاذ تعليم ثانوي موزعين على ( 25 ) ثانوية بولاية ورقلة ، اختيرت بطريقة عشوائية طبقية، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات تم التوصل إلى النتائج التالية :

- مستوى متوسط لكل من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.
  - توجد علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة تعزى لمتغير الجنس.
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة تعزى لمتغير السن.
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة تعزى لمتغير سنوات العمل.
- الكلمات المفتاحية:** العبء الذهني، الثقة التنظيمية، الانغماس الوظيفي.

## Abstract:

The current study aimed to identify the relationship of mental burden with both organisational trust, and job involvement among secondary education teachers in the state of Ouargla, and through it we clarify the level of both mental burden, organisational trust, and job involvement in the study sample, as well as to find out whether there are statistically significant differences in the level of mental burden depending on personal variables ( gender, age ) and organizational variable (years of work), and to achieve the goals of the study, a descriptive curriculum was adopted, in addition, a data collection tool was built for the mental burden variable, and this after and reviewing the theoretical literature and previous studies of this variable, my tool was also adopted to collect The data for both the organizational trust variable and the job involvement variable were used by researcher Abdullah Mohammed Hamza Amin in his study entitled organizational trust and job involvement field study at Beni Suf University,(2017) Egypt.

Following the verification of the psychometric attributes of the study instruments, they were applied to a sample of 332 secondary school teachers, distributed among (25) secondary schools in Ouargla's wilaya, using a stratified random sampling method. Upon statistical data processing, the results obtained were as follows:

- average level of mental burden, organisational trust, and job involvement among secondary school teachers in the wilaya of Ouargla.
- A average positive relationship exists among secondary school teachers in the wilaya of Ouargla between mental burden, organisational trust, and job involvement.
- No statistically significant differences in the level of mental burden exist among secondary school teachers in the wilaya of Ouargla attributed to gender.
- No statistically significant differences in the level of mental burden exist among secondary school teachers in the wilaya of Ouargla attributed to age.
- No significant statistical differences in the level of mental burden are present among secondary school teachers in the wilaya of Ouargla due to experience.

**Key words:** mental burden, organisational trust, job involvement.

## فهرس المحتويات

Erreur ! Signet non défini.	شكر و عرفان
III	الإهداء
IV	ملخص الدراسة:
V	فهرس المحتويات
أ	مقدمة

### الفصل الأول

#### الإطار التمهيدي للدراسة

2	تمهيد:
2	1. إشكالية الدراسة:
6	2. فرضيات الدراسة:
6	3. أهداف الدراسة:
7	4. أهمية الدراسة:
7	5. حدود الدراسة:
8	6. متغيرات الدراسة:
8	7. التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة:
9	8. الدراسات السابقة:
31	الخلاصة:

### الجانب الأول

#### الإطار النظري للدراسة

#### الفصل الثاني

#### العبء الذهني

42	تمهيد:
42	1. تعريف العمل:
43	2. تعريف العبء:
43	3. تعريف عبء العمل:

- 48 \_\_\_\_\_ 4.أنواع عبء العمل:
- 49 \_\_\_\_\_ 4-2- عبء العمل الذهني:
- 49 \_\_\_\_\_ 5.تعريف العبء الذهني:
- 53 \_\_\_\_\_ 6.مكونات العبء الذهني:
- 56 \_\_\_\_\_ 8.أعراض العبء الذهني:
- 58 \_\_\_\_\_ 9.النماذج المفسرة للعبء الذهني :
- 70 \_\_\_\_\_ 10.طرق وتقنيات قياس العبء الذهني:
- 87 \_\_\_\_\_ 12.نماذج المعالجة الذهنية للمعلومات:
- 95 \_\_\_\_\_ الخلاصة:

### الفصل الثالث

### الثقة التنظيمية

- 103 \_\_\_\_\_ تمهيد:
- 104 \_\_\_\_\_ 1.مفهوم الثقة التنظيمية: (The Organizational Trust)
- 107 \_\_\_\_\_ 2.أهمية بناء الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية:
- 109 \_\_\_\_\_ 3.خصائص الثقة التنظيمية:
- 110 \_\_\_\_\_ 4.أبعاد الثقة التنظيمية:
- 114 \_\_\_\_\_ 5.محددات الثقة التنظيمية:
- 115 \_\_\_\_\_ 6.أنواع الثقة التنظيمية:
- 118 \_\_\_\_\_ 7.معوقات الثقة التنظيمية:
- 120 \_\_\_\_\_ 8.نماذج الثقة التنظيمية:

130 \_\_\_\_\_ الخلاصة:

## الفصل الرابع الانغماس الوظيفي

134 \_\_\_\_\_ تمهيد:

135 \_\_\_\_\_ 1. مفهوم الانغماس الوظيفي:

137 \_\_\_\_\_ 2. الانغماس الوظيفي و علاقته ببعض المتغيرات:

139 \_\_\_\_\_ 3. أهمية الانغماس الوظيفي في البيئة التعليمية:

142 \_\_\_\_\_ 4. خصائص الانغماس الوظيفي:

143 \_\_\_\_\_ 5. العوامل المؤثرة في الانغماس الوظيفي:

144 \_\_\_\_\_ 6. أبعاد الانغماس الوظيفي :

145 \_\_\_\_\_ 7. قياس الانغماس الوظيفي :

146 \_\_\_\_\_ 8. النماذج المفسرة للانغماس الوظيفي:

152 \_\_\_\_\_ الخلاصة:

## القسم الثاني الجانب الميداني للدراسة الفصل السادس إجراءات الدراسة الميدانية

156 \_\_\_\_\_ تمهيد:

156 \_\_\_\_\_ 1. المنهج المستخدم في الدراسة:

157 \_\_\_\_\_ 2. الدراسة الاستطلاعية:

157 \_\_\_\_\_ 3. عينة الدراسة الاستطلاعية:

159 \_\_\_\_\_ 4. أدوات الدراسة:

173	_____	5. عينة الدراسة الأساسية:
179	_____	6. الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة:
179	_____	7. إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية:
181	_____	الخلاصة:

## الفصل السادس عرض وتحليل النتائج

182	_____	تمهيد:
183	_____	1. عرض وتحليل نتائج التساؤل الأول:
185	_____	2. عرض نتائج وتحليل الفرضية الأولى:
189	_____	3. عرض نتائج وتحليل الفرضية الثانية:
190	_____	4. عرض نتائج وتحليل الفرضية الثالثة:
191	_____	5. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:
192	_____	الخلاصة:

## الفصل السابع تفسير و مناقشة النتائج

192	_____	تمهيد:
193	_____	1. تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الأول:
201	_____	2. تفسير و مناقشة الفرضية الأولى :
207	_____	3. تفسير ومناقشة الفرضية الثانية:
208	_____	4. تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة:
210	_____	5. تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة:

212 \_\_\_\_\_ : الاستنتاج العام :

215 \_\_\_\_\_ : التوصيات و الاقتراحات :

219 \_\_\_\_\_ : قائمة المراجع :

236 \_\_\_\_\_ : الملاحق :

## قائمة الجداول:

- جدول (1) : تصنيفات قياس العبء الذهني ..... 72
- جدول (2) : يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب ثانويات ولاية ورقلة..... 158
- جدول (3) : يوضح توزيع بنود العبء الذهني على أبعاد الاستبيان..... 159
- جدول (4) : يوضح صدق المقارنة الطرفية للاستبيان..... 161
- جدول (5) : يوضح نتائج الاتساق الداخلي لمقياس العبء الذهني..... 162
- جدول (6): يوضح نتائج معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية لمقياس العبء الذهني ..... 163
- جدول (7) : يوضح نتائج ألفا كرونباخ لمقياس العبء الذهني..... 164
- جدول (8) : يوضح نتائج التجزئة النصفية لمقياس العبء الذهني..... 165
- جدول (9) : يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الثقة التنظيمية ..... 166
- جدول (10): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين بنود المقياس والدرجة الكلية..... 167
- جدول (11) : يوضح نتائج ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية للمقياس ..... 168
- جدول (12) : يوضح نتائج التجزئة النصفية للمقياس..... 169
- جدول (13) : يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الانغماس الوظيفي..... 170
- جدول (14): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين بنود المقياس والدرجة الكلية..... 171
- جدول (15) : يوضح نتائج ألفا كرونباخ لمقياس الانغماس الوظيفي ..... 172
- جدول (16) : يوضح نتائج التجزئة النصفية لمقياس الانغماس الوظيفي ..... 172
- جدول (17): يوضح توزيع افراد العينة الأساسية حسب ثانويات ولاية ورقلة..... 175
- جدول (18) : يوضح: الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمعالجة..... 176
- جدول (19): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والتنظيمية ..... 176
- جدول (20): يوضح مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي..... 183
- جدول (21): يوضح مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي ..... 184
- جدول (22): يوضح مستوى الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي..... 185
- جدول (23) : يوضح نتائج معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي ..... 186
- جدول (24) : يوضح نتائج معامل الارتباط بين الانغماس الوظيفي و العبء الذهني..... 187
- جدول (25) : يوضح نتائج معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية و العبء الذهني..... 187

- جدول (26) : نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق باختلاف الجنس في مستوى العبء الذهني ..... 189
- جدول (27) : يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين الفئات العمرية في درجة العبء الذهني ... 190
- جدول (28) : يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين فئات متغير سنوات العمل في درجة العبء الذهني 191

### قائمة الأشكال:

- الشكل رقم 1: نموذج عبء العمل "فالزون،سوفيجاك" ( Falzon et Sauvignac ) ..... 46
- الشكل رقم 2: يوضح مكونات العبء الذهني ..... 54
- الشكل رقم (4): يوضح توزيع الموارد بين المهمة الأساسية و المهمة الثانوية ..... 59
- الشكل رقم(5): يوضح : توزيع المصادر الذهنية في نموذج ويكنز ..... 60
- الشكل رقم(6): النموذج المعرفي النشط لاختيار تنفيذ مهمة ردة الفعل ..... 63
- الشكل رقم (8): يوضح : نظام التحكم في الجهد الذهني لروبرت و هوكي ..... 66
- الشكل رقم 9: يوضح :التمثيل الثلاثي للعبء الذهني في نموذج هارت و ستيفلانند ..... 67
- الشكل رقم (10): يوضح: نموذج عبء العمل الذهني حسب "فوس" (Voss,1986) ..... 70
- الشكل رقم (11): يوضح: الموجات الدماغية الأربعة ..... 74
- الشكل رقم (12): يوضح: التخطيط الكهربائي للقلب ..... 77
- الشكل رقم (13): يوضح : انقباض و اتساع حدقة العين ..... 80
- الشكل رقم (14): يوضح السيرورات الذهنية..... 86
- الشكل رقم (16) : يوضح نموذج معالجة المعلومات حسب (Ombredanne, Faverge,1955) ..... 87
- الشكل رقم 21 : يوضح: أبعاد الثقة التنظيمية (من إعداد الباحث)..... 112
- الشكل رقم 22 : يوضح نموذج ويتنر للثقة التنظيمية ..... 122
- الشكل رقم 23 : يوضح نموذج الثقة التنظيمية زلاباك و اخرون ..... 123
- الشكل رقم 24 : يوضح نموذج الثقة التنظيمية لماير وأخرون ..... 126
- الشكل رقم 25 : يوضح نموذج الثقة للغامدي ..... 127
- الشكل رقم 26 : يوضح نموذج زاند Zand (أندراوس ومعاينة، 2009، ص 110) ..... 129
- الشكل رقم 27: يوضح نموذج الانغماس الوظيفي لفرووم. المصدر ( فرووم 1964) ..... 147

- الشكل رقم 28: يوضح نموذج الانغماس الوظيفي المتكامل ..... 148
- الشكل رقم 30: يوضح نموذج الانغماس الوظيفي السببي ..... 151

### قائمة الملاحق:

- ملحق رقم 1 : إستمارة صدق المحكمين ..... 236
- ملحق رقم 2 : قائمة الأساتذة المحكمين..... 240
- ملحق رقم 3: صورة الإستبيان النهائية بعد التحكيم لمقياس العبء الذهني..... 241
- ملحق رقم 4 : إستبيان نهائي للعبء الذهني..... 244
- ملحق رقم 5 : مقياس الثقة التنظيمية ..... 247
- ملحق رقم 6 : إستبيان مقياس الثقة التنظيمية بعد حساب الخصائص السيكومترية ..... 249
- ملحق رقم 7 : إستبيان مقياس الانغماس الوظيفي ..... 251
- ملحق رقم 8 : مقياس الانغماس الوظيفي ..... 252
- ملحق رقم 9 : رخصة القيام بدراسة ميدانية ..... 253
- ملحق رقم 10 : نتائج مقياس العبء الذهني الصدق التمييزي ..... 254
- ملحق رقم 11 : صدق الاتساق الداخلي لمقياس العبء الذهني ..... 255
- ملحق رقم 12 : الفاكرونباخ لمقياس العبء الذهني ..... 256
- ملحق رقم 13 : الصدق التمييزي لمقياس الثقة التنظيمية ..... 257
- ملحق رقم 14 : صدق الاتساق الداخلي لمقياس الثقة التنظيمية ..... 258
- ملحق رقم 15 : الفاكرونباخ لمقياس الثقة التنظيمية ..... 259
- ملحق رقم 16 : التجزئة النصفية لمقياس الثقة التنظيمية ..... 259
- ملحق رقم 17 : الصدق التمييزي لمقياس الإنغماس الوظيفي ..... 260
- ملحق رقم 18 : صدق الاتساق الداخلي لمقياس الانغماس الوظيفي ..... 261
- ملحق رقم 19 : نتيجة الفاكرونباخ لمقياس الانغماس الوظيفي ..... 261
- ملحق رقم 20 : التجزئة النصفية لمقياس الانغماس الوظيفي ..... 262
- ملحق رقم 21 : نتائج Spss للتساؤل الأول ( العبء الذهني ) ..... 263

- ملحق رقم 22 : نتائج spss للتساؤل الأول (مستوى الثقة التنظيمية) ..... 264
- ملحق رقم 23 : نتائج SPSS للتساؤل الاول ( مستوى الانغماس الوظيفي) ..... 265
- ملحق رقم 24 : نتيجة الفرضية الأولى ..... 266
- ملحق رقم 25 : نتيجة الفرضية الثانية..... 267
- ملحق رقم 26 : نتيجة الفرضية الثالثة..... 267
- ملحق رقم 27 : نتيجة الفرضية الرابعة ..... 268

مقدمة

## مقدمة:

يعتبر المورد البشري من أهم الموارد في عصرنا الحديث، فهو حجر الأساس في جميع العمليات الصناعية كانت أو خدماتية، كما أنه يعتبر أساس رقي وازدهار أي منظمة أو بلد عموماً، وخاصة بالنسبة للدول السائرة في طريق النمو، سعيها لتحقيق التطور والرقي وخلق مستوى معيشي مقبول للمورد البشري، وكذا الحد من المشاكل التي تعترضها وتحول بينها وبين نموها، كما أنه لا يمكن لأي مؤسسة حتى وإن كانت تملك إمكانيات مادية متطورة وموارد أولية وتكنولوجيا حديثة أن تحقق أهدافها دون مورد بشري فعال.

وبالرغم من هذا التطور الكبير الذي يشهده العالم اليوم وما وفرته التكنولوجيا من تسهيلات؛ فإن لها تأثيراتها السلبية على المورد البشري وهذا الأمر يعد طبيعياً إلى حد كبير، خاصة وأنهم في خضم العمليات المختلفة للإنتاج معرضون لكثير من الضغوط المختلفة والناجمة عن متطلبات أداء المهام مثلاً في وقت ضيق وغيرها...، ولعل من أهم هذه الضغوط التي يقع فيها العامل إحساسه بالحمل الزائد في العمل أو ما يعرف بعبء العمل. (علاق زكريا، حدة يوسف، 2020، ص 04)

وبهذه الطريقة يشعر أنه غير قادر على إكمال جميع المهام المطلوبة منه في العمل، ويشعر بالإرهاق والوقت ينفد منه لإكمال المهام التي يتعين عليه القيام بها، في حين أن العمل اليوم أصبح معقداً حيث أنيطت بالفرد العامل مجموعة مهام، والتي من شأنها أن تؤثر سلباً على صحته الجسدية والعقلية وأدائه مما يولد لدى العامل ما يسمى في السنوات الأخيرة بمصطلح العبء الذهني.

ولأن العامل هو حجر الزاوية في أي منظمة سواء كانت منظمة أعمال أو خدماتية، فإن للأسلوب الإداري والقيادي الذي تتبعه الإدارة في التعامل مع العاملين في التنظيم يضيفي طابعاً مميزاً في البيئة الإدارية، الأمر الذي ينتج عنه إما: الإحساس بالثقة وبالتالي ارتفاع مستوى الأداء، أو الإحساس بالخوف وانعدام الثقة وبالتالي تدني مستوى الأداء وسوء العلاقات بين الإدارة والعاملين. (الصباغ، 1986، ص 17). وخاصة أن هناك بعض الأبحاث أثبتت انخفاضاً في مستوى الثقة التنظيمية في بعض المنظمات.

ونظرا لأهمية الثقة التنظيمية في تحقيق أهداف المنظمات فقد تناولها عدد من الباحثين؛ ولكنها تختلف من بيئة إلى أخرى؛ وذلك لأن موضوع الثقة يتعلق بالقيم والاتجاهات التي تختلف باختلاف البيئات التنظيمية. (إبراهيم وآخرون، 2004، ص 19).

فعندما يسود الشعور بالأمن والاستقرار النفسي والمؤسسي بين العاملين، وممارسة الأعمال الموكلة إليهم بشكل مقبول ومناسب لبيئة العمل وبصورة جد مرضية يتم رفع كفاءة العمل؛ وبالتالي تحقيق النجاح والفعالية، فيكون نتيجة لذلك الشعور بالسعادة والرضا الوظيفي أو ما يسمى بمصطلح الانغماس الوظيفي في المنظمة، ويعد الانغماس بالنسبة للعاملين داخل المؤسسات من السلوكيات المهمة في تحسين جودة العمل، فهو أحد العناصر المكونة لجوهر العلاقة الوظيفية.

ومن هذا المنطلق ونظرا لأهمية كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في بيئة العمل وآثار هذه المتغيرات في بيئة العمل على العامل والمنظمة ككل، جاءت دراستنا هذه قصد التعرف على هذه مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي وعلاقته بكل من الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي، والتي جاءت وفق خطة منهجية وهي كالتالي:

حيث اشتملت هذه الدراسة على جانبين النظري والتطبيقي:

- **الجانب النظري:** ويحتوي على أربع فصول: الفصل الأول تم فيه تقديم الدراسة من حيث تحديد إشكالية الدراسة، تساؤلاتها، فرضياتها، أهميتها، أهدافها، التعاريف الإجرائية لمفاهيم للدراسة، والدراسات السابقة التي تطرقت إلى متغيرات هذه الدراسة، أما الفصل الثاني: تطرقنا فيه لمتغير العبء الذهني، حيث قمنا بتعريف العمل، تعريف العبء، تعريف عبء العمل، أنواع عبء العمل، تعريف العبء الذهني، مكونات العبء الذهني، أعراض العبء الذهني، النماذج المفسرة للعبء الذهني، طرق وتقنيات قياس العبء الذهني، نماذج المعالجة الذهنية، العمليات الأساسية وأخيرا العمليات الأساسية للمعالجة الذهنية ليختتم بعدها بخلاصة، وقد ضم الفصل الثالث كل ما يتعلق بمتغير الثقة التنظيمية بدء بمفهوم الثقة التنظيمية، أهمية الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية، خصائص الثقة التنظيمية، أبعاد الثقة التنظيمية، محددات الثقة التنظيمية، أنواع الثقة

التنظيمية، معوقات الثقة التنظيمية، نماذج الثقة التنظيمية وأخيرا اختتم الفصل بخلاصة وحوصلة تحوي ما تم التطرق إليه في هذا الفصل.

في حين شمل الفصل الرابع من هذه الدراسة ما يتعلق بمتغير الانغماس الوظيفي وكانت بداية هذا الفصل بمفهوم الانغماس الوظيفي، الانغماس الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات، أهمية الانغماس الوظيفي، خصائص الانغماس الوظيفي، العوامل المؤثرة في الانغماس الوظيفي، أبعاد الانغماس الوظيفي وقياسه وفي الأخير تم التطرق إلى النماذج المفسرة لعملية الانغماس الوظيفي مختتما الفصل بخلاصة ضمت كل ما تم ذكره سلفا في هذا الفصل.

- **أما الجانب الميداني** فيحتوي على ثلاثة فصول مترتبة مع الفصول السابقة، ف**جاء الفصل الخامس:** بعنوان "الإجراءات الميدانية للدراسة"، تطرقنا فيها إلى المنهج المستعمل في الدراسة، الدراسة الاستطلاعية، عينة الدراسة الاستطلاعية وطريقة اختيارها، أدوات الدراسة، ثم الخصائص السكومترية لأدوات الدراسة، كما تم التطرق إلى الدراسة الأساسية وعينتها وطريقة اختيارها وفي الأخير تم التطرق إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة تساؤلات وفرضيات دراستنا هذه، واختتم الفصل بإجراءات تطبيق الدراسة الميدانية.

**في الفصل السادس:** تناولنا "عرض وتحليل النتائج" الخاصة بتساؤلات الدراسة وفرضياتها وتحليلها، أما **الفصل السابع** والأخير تطرقنا فيه إلى تفسير ومناقشة نتائج تساؤلات وفرضيات الدراسة، ثم ختمنا الدراسة باستنتاج عام واقتراحات وقائمة المراجع المعتمد عليها في دراستنا، وقائمة الملاحق.

# الفصل الأول:

## الإطار التمهيدي للدراسة

تمهيد

1. إشكالية الدراسة.
2. الفرضيات.
3. أهمية الدراسة.
4. أهداف الدراسة
5. حدود الدراسة.
6. التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة.
7. الدراسات السابقة.
8. خلاصة

**تمهيد:**

يضم هذا الفصل العناصر الأساسية التي يركز عليها البحث وتشمل بدورها الإحساس بالمشكلة، أسباب اختيار الموضوع، أهميته، الأهداف التي ترحى منه، بالإضافة إلى تحديد فرضيات البحث، وفيه أيضا المفاهيم الرئيسية التي يتم تداولها في البحث، وفي الأخير سنتناول بعض النماذج من الدراسات السابقة التي تعرضت لمتغيرات هذه الدراسة.

**1. إشكالية الدراسة:**

تتغنى معظم المجتمعات بأن أهدافها التربوية تسعى إلى بناء الشخصية الإنسانية السوية المتكاملة، لأن الإنسان هو محور العملية التنموية، ولا بد للأهداف التربوية من أن ترتبط ارتباطا وثيقا بالتنمية الشاملة (اقتصاديا، اجتماعيا، وثقافيا... الخ)، وتنعكس مثل هذه الطموحات كمطلب أساسي على ماهية البناء التعليمي وما يقدمه من محتوى معرفي لأفراد المجتمع مدى الحياة، وذلك حتى تكون العملية التربوية محققة لإنسانية الإنسان وتقدم المجتمع. (الطويسي، 2012، ص 13).

وفي هذا القرن، الذي يشهد التطور العلمي المتسارع والثورة المعلوماتية واستخدام منتجات التكنولوجيا والتعامل معها يزداد التأكيد على أهمية إعداد العنصر البشري إعداداً يتواءم مع متطلبات العصر، حيث يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر في المؤسسات التعليمية، وهو ركيزتها الرئيسية، كما أن فاعلية هذه المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها يرتبط بمدى كفاءة عناصرها البشرية ومهاراتهم ورغبتهم في الإنجاز، ونظرا للأهمية البالغة للعنصر البشري فقد شهدت الدراسات والأبحاث في مجال الإدارة اهتماما متزايداً في دراسة واقع العنصر البشري داخل المؤسسات التعليمية على اختلاف أنواعها وأحجامها، وذلك من أجل تحديد المؤشرات الإيجابية والسلبية التي من شأنها أن تؤثر في رغبة العنصر البشري في الانغماس في عمله ضمن مؤسسته أو مغادرة وظيفته.

وأشار (الزبيدي، 2014) إلى اعتبار المدرسة أساس النظام التعليمي ووحدة من أهم المؤسسات التربوية فإن فاعليتها ونجاحها في تحقيق أهدافها وتميز أداء العاملين فيها يعود بالدرجة الأولى إلى وجود إدارة مدرسية متميزة تعمل على تطوير أداء العاملين باستمرار، وتهيئة جميع الظروف

والإمكانات المادية والبشرية التي من شأنها العمل على تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية التي يسعى المجتمع لتحقيقها (أبوحميد، 2020، ص01).

كما أن المؤسسات التعليمية والتربوية الجزائرية كغيرها من المؤسسات تسعى إلى تحقيق أهدافها وضمان بقائها وجودة مخرجاتها واستمراريتها، إلا أن بقائها مرهون بعدة معطيات أهمها تحقيق المستوى العالي من الرضا الوظيفي للعاملين وما يقدمونه من أداء وإنجازات ومدى اهتمامهم بالعمل و أدائه، وهذا يقودنا إلى مفهوم أشمل و هو الانغماس الوظيفي الذي يعبر عن درجة اندماج المربي و المعلم بمنصبه وبيئته التعليمية، ويمثل أحد أهداف المؤسسات التعليمية التي تسعى جاهدة إلى تنميته هذا السلوك لدى عاملها من خلال الاهتمام بهم ومراعاة متطلباتهم ، وذلك باتباع العديد من المناهج والأساليب والطرق باستخدام وسائل متعددة ومختلفة تتمثل في اعتماد نظام المحفزات والمزايا والمشاركة في اتخاذ القرارات سعيا منها للوصول إلى أعلى مستويات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وبالتالي زيادة مستوى الانغماس الوظيفي لدى المعلمين.

كما يعد الانغماس الوظيفي واحدا من أهم المدخل الأساسية لفهم السلوك التنظيمي، وهو مهم جدا بالنسبة للعاملين في البيئة التعليمية الذين يهتمون بمستقبل المؤسسة، ويعتبر "أحد أنجح ممارسات الموارد البشرية المستخدمة في تعزيز كفاءة وأداء المعلم حيث شهد مفهوم الانغماس الوظيفي في العمل مؤخرًا اهتمامًا متزايدًا من مختلف العلماء وإدارة الموارد البشرية." (أبو العليان، 2016، ص2).

فالانغماس الوظيفي للعاملين داخل المؤسسات التعليمية من المدخل المستخدمة في تحسين جودة العمل، فهو يدخل في صميم العلاقة الوظيفية، وذلك بالدخول في سلوكيات المعلم وما يتبعه من أجل الوصول إلى تحقيق أهداف مؤسسته، المرسومة وفق خطط معدة إعداداً دقيقاً، وهنا تظهر أهمية العمل في حياة الأفراد وماله من قيمة ومكانة عالية وكبيرة في حياة المجتمعات، فالمعلم المنغمس في وظيفته بدرجة عالية ومرضية ومناسبة له؛ يقدم اهتماما كبيرا لمهامه الوظيفية، ويجد نجاحه في العمل مؤشرا على تقدير الذات، والنجاح في جميع نواحي الحياة، ومن هنا يزيد ولاؤه وانتمائه لعمله ومؤسسته، ويصبح عنده الانطلاق إلى قمة الهرم الوظيفي غاية وهدف لا بد من السعي جاهدا لتحقيقه، حيث يتوقف نجاح العمل على اقتناع المعلم، وأخذه بمبدأ المبادرة والانسجام التام داخل

عمله، حيث يتحقق انسجامه وانغماسه الوظيفي بأعلى جودة وكفاءة ممكنة. (العلي ودراوشة، 2022، ص45).

ويعتبر (Sethi and Mittal ,2016) الانغماس الوظيفي على أنه "الدرجة التي يصل إليها الموظفون ويغمرون أنفسهم في وظائفهم، ويكرسون الوقت والطاقة فيها، ويعتبر العمل جزءًا أساسيًا من حياتهم بشكل عام." (Aleinein ,2016p14).

ويعتبره كذلك (Ho,2006) في بحثه الانغماس الوظيفي؛ على أنها إيمان الفرد نحو وظيفته الحالية. وقال أيضا الانغماس في العمل بمثابة محفز لتلبية الاحتياجات الفردية الحالية.

وإلى جانب الانغماس الوظيفي، تمثل الثقة التنظيمية أحد مكونات الحياة التنظيمية و أنها إحدى أهم العناصر المحفزة في بيئة العمل، "كما يمكن اعتبار الانغماس الوظيفي والثقة التنظيمية أمران متلازمان لأي منظمة فلا يمكن تحقيق أهدافهما من دونهما، فإذا أردنا أن تحقق المنظمة أهدافها بفاعلية، فيجب أن تديرها على الاعتماد أكثر على الثقة لا الرقابة والسيطرة. (الخفاجي، 2014، ص01).

فالثقة التنظيمية يمكن من خلالها تحديد نجاح أو فشل أي مؤسسة في تحقيق أهدافها، فكلما زادت ثقة العاملين في الإدارة العليا والمشرفين وفيما بينهم؛ كانت المؤسسة أكثر قدرة على التعامل على الضغوط التي تواجهها سواء كانت داخلية أو خارجية، فالثقة المتبادلة بين بيئة العمل تعتبر بمثابة رابط معنوي يحقق الاندماج والتوحد بين العناصر المكونة لبيئة العمل التعليمية، وتستمد الثقة التنظيمية قيمتها من الدور الذي تضطلع به في المؤسسات التعليمية، حيث يرى البعض أن للثقة فوائد كثيرة مثل أنها تحفز العاملين بالمؤسسات التعليمية على قبول المسؤوليات في حالة كون المعلومات غير مؤكدة وغير كاملة، وتساعد في تحقيق الأهداف المشتركة من خلال تشجيع تبادل المعلومات وتبادل المعرفة، كما تعمل على تشجيع أعضاء المؤسسة على تجنب السلوك الانتهازي من خلال التعاون بينهم، وتساعد في تفعيل الاتصال المفتوح بين العاملين والحد من الصراعات الداخلية، وتؤدي إلى الانفتاح والاستعداد للاستماع وقبول النقد، مع زيادة القدرة على التنبؤ والاعتمادية، هذا بجانب تسهيل عمل الإدارة. (Yilmaz & Atalay, 2009, p344).

وكما أنها تعد القلب النابض لكل فلسفة إدارية، حيث أن نوع الهيكل التنظيمي وطبيعة الشكل الوظيفي وطبيعة العلاقات في العمل، ومناخ الاتصال المفتوح، ومشاركة العاملين وتمكينهم ونظم المكافآت والحوافز، تعد بمثابة مؤشرات الثقة التنظيمية. (الحسيني وأحمد، 2006، ص 18).

فالثقة التنظيمية مؤشر على حرص الإدارة على مصلحة العاملين، وهي من أبرز سمات المناخ التنظيمي ومكونا أساسيا من الديناميكية التنظيمية (Organizational Dynamics)، ومتغيرا مهما يسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية والارتقاء بمستوى المخرجات التنظيمية، وترتبط هذه السمة التنظيمية المرغوبة إيجابيا بموقف العامل تجاه العمل ورضاه الوظيفي. (أمين، 2017، ص 879).

وبشكل مبدئي فإنه لا يمكن لكل المنظمات تحقيق مستوى مقبول من الانغماس الوظيفي والثقة التنظيمية للعاملين، فهناك منها من يفشل في تحقيق ذلك المستوى المطلوب، ويمكن إرجاع هذا الفشل إلى مجموعة أخرى من المتغيرات التنظيمية والشخصية قد تتمثل في: الإجهاد، التعب، ضغوط العمل أو فقدان الثقة في القادة والمشرفين، كما يمكن أن يكون سبب ذلك الحمل العقلي أو ما يصطلح عليه حديثا بالعبء الذهني.

والعبء الذهني هو بناء متعدد الأبعاد ويعرف بأنه تفاعل بين المطالب المعرفية للمهمة (على سبيل المثال الذاكرة والانتباه)، وخصائص الشخص (على سبيل المثال المستوى التعليمي، الكفاءة الذاتية)، وخصائص الوضع (على سبيل المثال ضغط الوقت)، وعدم التوازن بين مطالب المهمة ومهارات العمال وخصائصهم يمكن أن يسبب عبء العمل الذهني، والمطالب العقلية هي واحدة من المصادر الرئيسية للعبء الذهني والتي تؤثر سلبا على الإدراك وتؤدي إلى آثار ضارة على كل من صحة العمال وتحقيق أهداف المنظمة. (عبادو، 2018، ص 8).

ويرى (الربيع 2018) أن العبء الذهني يعبر عن "الحالة الناجمة عن الجهد العقلي المستمر نحو مهمة واحدة أو عدة مهام مما يؤدي إلى النفور من العمل". (الربيع، 2018، ص 18).

ويراه كل من (مزباني وتحة، 2019) "الضغوط الفكرية والعقلية التي يعاني منها بعض العاملين في المنظمات والتي تتمثل في كثرة التركيز والحاجة الكبيرة للدقة في أداء العمل وإنجازه وضرورة وجود الانتباه من قبل العامل في إنجاز أمور الوظيفة" (تحة، مزباني، 2019، ص 03)، كما يمكن أن يكون العبء الذهني أحد الأسباب الرئيسية في تعطيل أداء العامل والمؤثر السلبي على مردوده وراحته واستقراره وأمنه، كان من الضروري أخذ كل العوامل التي تؤثر فيه. (تحة، 2020، ص 8).

وانطلاقاً مما سبق؛ فإن هذه الدراسة تسعى للتعرف على العلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، حيث يعتبر أستاذ التعليم الثانوي من المكونات الأساسية للمؤسسة التعليمية والذي يمثل مكانة بارزة بين في البيئة التعليمية.

هذا ما دفعنا إلى طرح التساؤلات التالية:

- ما مستوى كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة؟
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العبء الذهني و كل من الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة؟
- هل يختلف مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة باختلاف كل من الجنس، السن، سنوات العمل؟

وللإجابة عن هذا التساؤلات طرحنا الفرضيات التالية:

## 2. فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العبء الذهني وكل من الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العبء الذهني تعزى إلى متغير الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العبء الذهني تعزى إلى متغير السن لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العبء الذهني تعزى إلى سنوات العمل لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

## 3. أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا الحالية إلى:

- التعرف على طبيعة ومستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة وضواحيها.

- تحديد مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة وضواحيها.
- تحديد مستوى الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة وضواحيها.
- التعرف على العلاقة وطبيعتها بين كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة وضواحيها.
- ضبط علاقة مستوى العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي بالمتغيرات الشخصية والوظيفية لأساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة وضواحيها.

#### 4. أهمية الدراسة:

1. تتجلى أهمية هذه الدراسة في أهمية متغيراتها (العبء الذهني، الثقة التنظيمية، الانغماس الوظيفي) خاصة إذا اعتبرنا أن متغيري (العبء الذهني، الانغماس الوظيفي) من المواضيع الحديثة في علم النفس والأرغونوميا والجديرة بالدراسة والبحث.
2. تتجلى أهمية هذه الدراسة في تناولها موضوعا ذا أهمية بالغة لدى أساتذة التعليم الثانوي الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في المنظومة التربوية الجزائرية خاصة في ظل عدم استقرارها في السنوات الأخيرة.
3. تزيد أهمية هذه الدراسة في استهدافها لفئة مهمة في المجتمع، تلتزم بمسؤوليات كبيرة على عاتقها في تربية وتعليم النشء.
4. قلة الدراسات التي تناولت موضوع العبء الذهني والانغماس الوظيفي في قطاع التربية في الجزائر.
5. تحديد بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية والعوامل التي تؤثر في العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي بالزيادة والنقصان لأساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة.

#### 5. حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: شملت عينة الدراسة 332 أستاذ وأستاذة التعليم الثانوي.
- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على ثانويات مدينة ورقلة.
- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي 2021/2022.

## 6. متغيرات الدراسة:

- العبء الذهني.
- الثقة التنظيمية.
- الانغماس الوظيفي.

## 7. التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

### 1-7 العبء الذهني:

وهو الإجهاد أو الحمل أو التعب العقلي الذي يعاني منه أستاذ التعليم الثانوي بمدينة ورقلة، والنتائج عن مخرجات تفاعل متطلبات المهمة المعرفية (التركيز - الانتباه - الذاكرة)، والخصائص الشخصية والوظيفية لأستاذ التعليم الثانوي (الجنس، السن، مدة الخدمة)، والدرجة التي يحصل أستاذ التعليم الثانوي على أداة القياس المصممة لهذا الغرض.

### 2-7 الثقة التنظيمية:

رأى جلبرت و تانج (Tang & Gilbert, 1988): الثقة التنظيمية هي الشعور بالثقة في صاحب العمل، وإمكانية تقديم الدعم للموظف الذي يثق به. (عوينة، 2015، ص75). وتعرف إجرائيا في دراستنا هذه أنها العلامة التي يحصل عليها أفراد العينة (أساتذة التعليم الثانوي) من خلال إجاباتهم على بنود مقياس الثقة التنظيمية ل (عبد الله محمد حمزة أمين).

### 3-7 الانغماس الوظيفي:

هو اندماج واستغراق وانهماك الموظف في بيئة عمله بدرجة عالية، تجعله يتفاعل مع عمله بجميع جوانحه ويخلص في عمله ويؤديه بإتقان، ونعرفه إجرائيا في دراستنا الحالية بأنه الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة (أساتذة التعليم الثانوي) من خلال إجاباتهم على بنود مقياس الانغماس الوظيفي المعتمد لصاحبه (عبد الله محمد حمزة أمين).

## 8. الدراسات السابقة:

ويشمل هذا العنصر بعض الأبحاث والدراسات التي تناولت متغيرات بحثنا (العبء الذهني - الثقة التنظيمية - الانغماس الوظيفي)، وسنستعرض الدراسات العربية والأجنبية منها، والتي من شأنها أن تساهم في تزويدنا بالمعلومات المتنوعة، كما يمكن الاستفادة منها في تحليل وتفسير نتائج رسالتنا الأكاديمية هذه، وتم عرض هذه الدراسات تنازلياً من الأقدم إلى الأحدث وبداية بالدراسات العربية ثم الدراسات الأجنبية:

### 8.1. العبء الذهني:

#### 8-1-1. الدراسات العربية:

##### - الدراسة الأولى:

دراسة "خلفان رشيد، معروف لويظة" (2017) بعنوان "العبء الذهني في العمل: نموذج مركز العمل على آلة الكبس"، حيث تطرقت هذه الدراسة النظرية إلى محور من محاور العمل الأكثر أهمية وهو العبء الذهني، ولقد أجريت هذه الدراسة في مركز العمل على آلة الكبس للشركة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتيزي وزو، وتم الاعتماد في دراسة العبء الذهني على تقنية (LEST) التي تدرس العبء الذهني بالاعتماد على مؤشرات أربع وهي: إرغامات الوقت - تعقد سرعة المهمة - الانتباه والدقة. وتوصلت إلى النتائج التالية:

- أكثر العناصر خطورة على العامل عنصر الانتباه.

- ثم العبء الناتج عن إرغامات الوقت والدقة أما فيما يخص عنصر تعقد وسرعة المهمة

فتعتبر وضعية جد مرضية بالنسبة للعامل.

##### - الدراسة الثانية:

دراسة "عبادو خديجة" (2018) بعنوان "علاقة تصميم العمل بالعبء الذهني لدى الأطباء دراسة ميدانية بمستشفيات ولاية ورقلة"، وتهدف هذه الدراسة إلى خصائص العمل السائدة لدى الأطباء بمستشفيات ولاية ورقلة وعلاقتها بالعبء الذهني، كما اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، ولقد استخدمت الباحثة لجمع البيانات استبيان تم تطويره يتضمن خمسة أبعاد ويحتوي على

(31) بندا، مع ترجمتها إلى اللغة الفرنسية وهذا لطبيعة العينة، إضافة إلى أداة قياس تصميم العمل المطورة من طرف (.Sims.AI) والذي يضم (17) بندا، وبعد التأكد من صلاحية الأدوات تمت عملية التطبيق على عينة مكونة من: (320) طبيبا وطبيبة، تم اختيارهم بأسلوب الحصر الشامل، وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- مستوى العبء الذهني وخصائص العمل في المستشفيات منخفض من وجهة نظر الأطباء.
- لا توجد علاقة دالة بين تصميم العمل والعبء الذهني لدى الأطباء في المستشفيات.
- لا توجد علاقة دالة بين تنوع المهارات والعبء الذهني لدى الأطباء في المستشفيات.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى العبء الذهني باختلاف طبيعة التكوين.
- توجد فروق دالة إحصائية في مستوى العبء الذهني باختلاف مدة الخدمة والهيئة المستخدمة (عمومي - خاص).

عدم تأثير تفاعل (طبيعة التكوين - الهيئة المستخدمة - مدة الخدمة) على العبء الذهني.

#### - الدراسة الثالثة:

دراسة "تحة خديجة" (2020) بعنوان "محددات العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر ورقلة في ظل بعض المتغيرات التنظيمية والشخصية"، تهدف إلى معرفة مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر ورقلة ومعرفة مستوى تأثير محددات العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر ورقلة والتعرف على الفروق في مستوى العبء الذهني تبعا للمتغيرات التنظيمية، وقد اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي وتم بناء أداة لجمع البيانات، أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (243) عامل بمؤسسة بريد الجزائر بورقلة، وكانت النتائج كالتالي:

- وجود عبء ذهني لدى عمال بريد الجزائر مع وجود فروق في مستوى هذا العبء تعزى الى متغير المستوى التعليمي.
- هناك تأثير محددات العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة.
- عدم وجود فروق تعزى للمتغيرات الشخصية والتنظيمية لدى عمال بريد الجزائر بورقلة.

- الدراسة الرابعة:

دراسة "سعودي ملحة" (2021) بعنوان: "عبء العمل وصحة العامل" تهدف هذه الدراسة إلى فهم الحقيقة المعقدة للظاهرة عبء العمل من خلال نموذج نظري، وذلك انطلاقاً من الواقع اليومي المعاش للعمال، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة النظرية على ثلاثة عناصر أساسية:

- العبء المسطر (الإرغامات).

- العبء الحقيقي (الإجهادات).

- العبء الذاتي (المحسوس).

وذلك بالتركيز على المكونات الذهنية المعرفية لصعوبة تقييمه مع التطرق لبعض طرق التقييم.

1.8.2. الدراسات الأجنبية:

- الدراسة الأولى:

دراسة "إيلدون تود بيرس" (Eldon Todd Pierce . 2009) بعنوان:

**Mental Workload Measurement Using the Intersaccadic Interval**

تهدف هذه الدراسة إلى قياس الجهد الذهني باستعمال الفواصل الزمنية للحركة البصرية الفجائية (ISI)، وهي المدة بين حركتين فجائيتين، ويترتب على ذلك أن الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو استكشاف استجابة طول الفواصل الزمنية للعبء الذهني أثناء المهام غير المرئية، حيث تشير الدراسات السابقة إلى أن طول هذه الفواصل قد يرتبط بالعبء الذهني، لكن هذا الارتباط غير مفهوم بشكل جيد للمهام التي لا تكون مرئية في البداية، وبالتالي تعد الدراسة الحالية بمثابة استقصاء لحدة الفاصل الزمني للحركة البصرية الفجائية والعبء الذهني في ثلاث مهام غير مرئية: الحساب الذهني، والطلاقة اللفظية، والإدراك الصوتي.

وتكونت عينة الدراسة الأولى من (20) فرداً من جامعة "تورونتو" تتوفر فيهم معايير السلامة الصحية الجيدة من جانب السمع و البصر (باستثناء النظارات ثنائية البؤرة)، تتراوح أعمارهم ما بين (18) و(55)، كما أنهم يستطيعون التحدث والقراءة بصفة جيدة، حيث أخضعت عينة الدراسة إلى ثلاثة مهام مختلفة عصبية و نفسية، حيث تم تسجيل كل حركات العين باستخدام جهاز تتبع العين بالفيديو، إضافة إلى ذلك تم تسجيل حركات فيسيولوجية أخرى، (كمعدل ضربات القلب، كهربية الجلد)، بالإضافة إلى ذلك استخدم الباحث استبيان لقياس العبء الشخصي والذي يتكون من

ثلاث أبعاد تتمثل في قياس "عبء الجهد الذهني" و"عبء الوقت" و"عبء الضغط النفسي"، وطلب من أفراد العينة تقييم صعوبة المهمة والجهد الذهني.

وبناءً على نتائج الدراسة التجريبية السابقة تم تعيين (24) فرداً من الجنسين دون اشتراط الرؤية الطبيعية (يمكن ارتداء النظارات مع وصفة طبية منخفضة أو أي عدسات لاصقة)، مع مراعاة تجانس المجموعات من حيث العمر، وكان الهدف من الدراسة الثانية كيفية حل المشكلة في المهمة السمعية في مهام الرياضيات واللسان، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة قوية بين عبء العمل السمعي المدرك وطول الفواصل الزمنية للحركة البصرية الفجائية وصعوبة المهمة.
  - وجود درجة عالية من التباين بين أفراد العينة بالنسبة لجميع أنواع المهام خاصة المهمة السمعية، ويمكن أن يعود هذا الاختلاف إلى الجنس أو سن أفراد العينة.
  - وجود علاقة بين معدل متوسط حركة العين الفجائية وحدوث فاصل زمني طويل بصعوبة المهمة.
  - وجود علاقة ضعيفة بين الفاصل الزمني الطويل لحركة العين الفجائية ومستوى تحفيز أفراد العينة.
- (Pierce, 2000)

#### - الدراسة الثانية:

دراسة "فون فريدريك بلاتن" (Von Frederik Platten, 2012) بعنوان:

Analysis of Mental Workload and Operating Behavior in Secondary Tasks while Driving

كان الهدف من هذه الدراسة قياس العبء الذهني لدى السائقين من خلال تحليل سلوك السائق في بيئات تجريبية مختلفة، وقد استعمل الباحث تقنيتين لقياسه (تقنية القياس الفسيولوجي)، وتقنية المهام الثانوية أثناء القيادة)، أي تحليل المواقف التي يقوم فيها السائقون بتشغيل بعض السلوكيات عديمة الفائدة أثناء القيادة، في هذا الشأن ينصب التركيز على مثل هذه المواقف التي يقوم فيها السائقون بتشغيل هذه المهام الثانوية بنجاح، وتحليل عمليات تكيف السلوك اليومية التي مكنت السائقين من تشغيل المهام الثانوية بنجاح أثناء القيادة، ولذلك تم قياس عمليات التكيف هذه مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل الثلاثة التالية: مهمة القيادة، المهمة الثانوية والعبء الذهني، بالإضافة إلى تحليل تأثير العديد من سمات المهام الثانوية.

- كان الهدف من الدراسة الأولى إظهار عمليات التكييف الأساسية للسلوك في دراسة محاكاة القيادة التي تمكن السائقين من تشغيل المهام الثانوية أثناء القيادة، أما في الدراسة الثانية، فقد تم تحليل تأثير العبء الذهني وسمات المهمة الثانوية بتعمق (تم قياسه باستخدام قياس فسيولوجي).
- تماشياً مع النتائج التي توصلت إليها الدراسات أعلاه، تم تطوير إعدادات للدراسة الثالثة الأقل تقييداً بمحاكاة مواقف القيادة المعقدة بشكل مستقل عن إعدادات محاكاة القيادة المحددة.
- تظهر نتائج الدراسة أنه يتفاعل السائقون بشكل سلبي مع متطلبات مواقف القيادة، مما يجعلهم ينظمون أنفسهم ويكيفون نشاطهم ديناميكياً في المهمة الثانية، مثل هذا التغيير في الأهداف يمكن أن يؤدي إلى زيادة العبء الذهني.
- أن السائقين في كثير من الأحيان يكيفون نشاطهم بشكل مناسب لحالات محددة، ومع ذلك لم يتم تقليل النشاط في المهمة الثانوية، فقد تبين أن معظم أسباب الأخطاء في مكان العمل كانت بسبب نقص المعلومات. (تحة، 2020، ص 20).

#### - الدراسة الثالثة:

- دراسة دراسة "أولاجوموك" وآخرون: (Olajumoke et al, 2013)
- حول تأثير العبء الذهني في العمل على أداء المهام الوظيفية دراسة استطلاعية في جامعات نيجيريا، كان الهدف من هذه الدراسة هو البحث في تأثير العبء الذهني على الأداء الوظيفي في فئتين من العمال في جامعة ولاية "إكيتي" في نيجيريا، وتكونت عينة الدراسة من (100) عامل، منهم (50) عاملاً أكاديمياً و(50) عاملاً غير أكاديمي، (68) ذكور، و (32) إناث، ولجمع البيانات استخدم الباحث "استبيان الموارد المتعددة (MRQ) المتكون من (17) عنصراً خاصاً بقياس حجم العمل الشخصي أثناء المهام المزدوجة"، و"مقياس أداء العمل (PWPS) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء الذهني والأداء الوظيفي.
- لا توجد فروق بين الذكور والإناث في الشعور بالعبء الذهني.
- ليس هناك تأثير كبير رئيسي في العمر والمؤهلات العلمية على الأداء الوظيفي.
- هناك تأثير كبير في طول مدة الخدمة على الأداء.

- هناك تأثير على تفاعل العمر والمؤهلات العلمية ومدة الخدمة على الأداء الوظيفي.
  - هناك فرق كبير في حجم العبء الذهني للعمال الأكاديميين وغير الأكاديميين.
- (عبادو، 2018، ص 204).

#### - الدراسة الرابعة:

دراسة "باولا سيبالوس" وآخرون (Paula Sabellos، 2015): بعنوان: "عوامل الخطر النفسية و الاجتماعية وعبء العمل الذهني للفريق الصحي في وحدات العناية المركزة" تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مفهوم العوامل النفسية والاجتماعية وعبء العمل الذهني للممرضين المنتمين لوحدة العناية المركزة، واعتمدت هذه الدراسة على التصميم الوصفي، كما طبقت على عينة من العمال في وحدات العناية المركزة في ثلاث مستشفيات بدولة "التشيلي"، بلغ عددها (122) ممرضاً، حيث شملت العينة نسبة (73.3%) إناث ونسبة (20,7%) ذكور، وكان متوسط عمر أفراد المجموعة (34.5) عاماً، وقد استخدم الباحث في دراسته الأدوات التالية:

- استبيان التاريخ (biosocidemographic) حيث المتغيرات مثل: العمر، المؤسسة، وحدة العمل، الواجبات، تنفيذ وظائف أخرى داخل الوحدة، ونوع العقد، ونوع الورديات المدرجة.
- استبيان (21 SUSESO6ISTAS) يتناول تقييم العوامل النفسية والاجتماعية المتكون من (20) بند مجمعة في (5) أبعاد هي:
  - المطالب النفسية.
  - العمل الفعال وتنمية المهارات.
  - الدعم الاجتماعي داخل التنظيم ونوع القيادة.
  - المكافآت.
  - مهام مزدوجة (قلق العامل - صعوبة التوفيق بين مهامه في العمل وواجباته العائلية).
  - مقياس ذاتي لعبء العمل الذهني (ESCAM) بالاستبانة، المتكون من (20) بند مقسم (5) عوامل:

- الإدراكي: يشير إلى الجهد الذهني.
- خصائص المهمة: تتعمق بالانقطاع أو الانحرافات أثناء تأدية المهمة.
- إدارة الوقت: بجميع التقييمات المتعمقة بتخصيص الوقت لمعامل لأداء المهام.

- وتيرة العمل: بتقييم التنظيم والتخطيط لوقت العمل واحتمال اتخاذ الأخطاء.

- العواقب الصحية: تشير إلى استفادة أداء العامل وتعرضه لمشاكل صحية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- نسبة (64%) و(57%) من المشاركين يقرّون أن هناك مستويات عالية من التعرض

للمخاطر النفسية والمطالب النفسية ونوبات مزدوجة على التوالي.

- الغالبية العظمى من العينة تنظر للمخاطر العالية المستوى في الأبعاد النفسية والاجتماعية في

ثلاث عوامل هي: المطالب النفسية والاجتماعية والوردية المزدوجة، الدعم الاجتماعي داخل

التنظيم ونوعية القيادة.

- هناك مستوى عال من العبء الذهني العام، والعوامل التي كانت أعلى درجة هي: الطلب

المعرفي وتعقيد المهمة وخصائص المهمة وإدارة الوقت وتيرة العمل على التوالي.

- كانت الارتباطات إيجابية وهامة بين بعض من أبعاد استبيان: (21SUSES06ISTAS)

وأبعاد استبيان (ESCAM)، تم الحصول عليها باستخدام تحليل الانحدار وقد تقرر أن ثلاثة

أبعاد من استبيان المخاطر النفسية والاجتماعية ساعدت على توضيح (38%) من العبء

الذهني العام، وهي المطالب النفسية والمكافآت والوردية المزدوجة.

- شعور المرضين في وحدة الرعاية المكثفة بوجود العوامل النفسية والاجتماعية بشكل غير كافي؛

(المطالب النفسية والاجتماعية والدعم الاجتماعي داخل التنظيم ونوعية القيادة)، والعمل

العقلي الزائد في العديد من الأبعاد التي تم اختبارها. (تحة، 2020، ص 18-19).

- الدراسة الخامسة:

دراسة "ألكسندر سفياتو سلافكو ستنكو" (Kostenko Sviatoslave Alexandre) (2017)

بعنوان:

« Evaluation multidimensionnelle et dynamique de la maitrise de la situation pa l'opérateur: création d'un indicateur temps réel de charge mentale pour l'activité de supervision de drones»

تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء معيار العبء الذهني بحيث يستعمل في تنفيذ المهام في الزمن

الحقيقي، وذلك حتى يتسنى للعاملين من ضبط وتسيير العبء الذهني لديهم، من أجل فعالية أكثر

وتم تنفيذ هذا العمل على نشاط الإشراف الخاص بالطائرة المسيرة عن بعد (بدون طيار)، وقد تم

الاعتماد على القياسات الفيزيولوجية في تقنية تتبع العين، حيث جمع الباحث بين نموذج "هارت وستافلاندا" (1988)، إذ يعتبر العبء الذهني بناءً متعدد الأبعاد، مع نموذج "سبيرانديو" (1977)، الذي يعتمد على تنظيم الأعمال، فمن خلال هذا الجمع تم التوصل إلى نموذج ثلاثي الأبعاد من خلال تحليل القيود والتأثيرات المترتبة على عبء العمل في المهمة وعلى المشغل والأنظمة، وشملت عينة هذه الدراسة (22) من قسم السنة الأولى للصحة والسلامة والبيئة (IUT)، وكان معظم أفراد العينة من الذكور الذين يجيدون ممارسة ألعاب الفيديو وتمت هذه التجربة في غرفة يتم التحكم في مستوى إضاءتها وهذا لتجنب أي تأثيرات على حدقة العين (التغير في القطر) نتيجة الإضاءة في القاعة، كما تم تخصيص حيز في الغرفة لتنفيذ المهمة يحتوي على كرسي ومكتب ثابتين لتجنب الحركة العشوائية لأفراد العينة أثناء تنفيذ المهمة، إضافة إلى توفير جهاز إعلام آلي ولواحقه، وكانت مدة التجربة (20) دقيقة مقسمة إلى مرحلتين: مرحلة صعوبة منخفضة (10)، ومرحلة صعوبة عالية (10)، وقبل التجربة تم وضع عينة الدراسة في فترة تدريب مدتها (30) دقيقة مقسمة إلى جزء نظري (10) دقائق وجزء عملي (20) دقيقة، حيث تم إجراء عدة قياسات مختلفة لأبعاد العبء الذهني، و كانت نتائج الدراسة على النحو التالي:

- زيادة قطر حدقة العين له ارتباط بزيادة الموارد المعرفية والمطالب الحسية عند العاملين.
- الدعم المقدم يساعد العاملين في تنظيم مهام أفراد العينة وزيادة الفعالية في الدعم المقدم يقلل من عبء العمل ولا يؤثر على العبء الذهني. (Kostenko, 2017)

## 8. 2. الثقة التنظيمية:

### 8. 2. 1. الدراسات العربية:

#### - الدراسة الأولى:

دراسة "عبدالله، محمد حمزة، 2017" بعنوان: "الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي - دراسة ميدانية بجامعة بني سويف -"

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الثقة التنظيمية وأبعادها، ومستوى الانغماس الوظيفي لدى عينة من هيئة تدريس جامعة بني سويف، كما تهدف إلى التعرف على مدى تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية على مستوى الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي، بالإضافة إلى

الكشف عن العلاقة بين الثقة التنظيمية بأبعادها والانغماس الوظيفي من جهة أخرى لهيئة التدريس بجامعة بني سويف، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة واستخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (311) أستاذ من هيئة تدريس جامعة بني سويف. وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

- مستوى الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي كان مرتفعاً لدى أعضاء هيئة تدريس جامعة بني سويف.

- تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية (السن-الجنس-الدرجة الوظيفية-مدة العمل داخل الجامعة-الدخل الشهري من العمل) على مستوى الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي.

- وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي. كما كشف البحث أن الثقة التنظيمية بمختلف أبعادها تسهم في التنبؤ بالانغماس الوظيفي.

- الدراسة الثانية:

دراسة "أسماء زهري عبد الله 2018" بعنوان: "الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين وعلاقتها بالانتماء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الحكومية في مديرية تربية جنين وعلاقتها بالانتماء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، كما تم استخدام المنهج الوصفي (الارتباطي)، حيث اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لقياس الثقة التنظيمية مكونة من خمسة أبعاد وأخرى لقياس الانتماء التنظيمي مكونة من (15) فقرة، وتم التأكد من الصدق والثبات بالطرق التربوية والإحصائية المناسبة، أما عينة الدراسة فكانت عينة طبقية من مديرية تربية جنين حيث بلغ عدد أفرادها (400) معلماً ومعلمة، أي ما نسبته (18%) من مجتمع الدراسة، البالغ حجمه (2230) معلماً ومعلمة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- مستوى الثقة التنظيمية جاء مرتفعاً وبمتوسط حسابي قدره (3.79).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستويات الثقة التنظيمية تعزى لمتغيرات الشخصية والتنظيمية (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، موقع المدرسة).
- وجود فروق بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستويات الثقة التنظيمية تعزى لمتغيري التخصص، لصالح التخصصات الأدبية، ومستوى المدرسة، لصالح المدارس الأساسية.
- الانتماء التنظيمي فقد جاءت تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى انتمائهم التنظيمي بدرجة مرتفعة.
- وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين الثقة التنظيمية والانتماء التنظيمي للمعلمين، و بمعامل ارتباط مقداره (0.513).

#### - الدراسة الثالثة:

دراسة "د. عادل محمد حبيب أبو المعاطي غنيم" (2018): بعنوان "مدى تأثير الفساد الإداري في مستوى الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في الدوائر الحكومية".

كان هدف هذه الدراسة بيان تأثير الفساد الإداري في مستويات الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي تأثيراً منفصلاً أو مجتمعاً، افترض الباحث لتحقيقه مجموعة من الفروض الفرعية يتعلق كل فرض من هذه الفروض بجزئية من الهدف الرئيسي للبحث، واستخدم الباحث المسح الميداني لعينة بلغت (54) مبحوثاً من الموظفين في الدوائر الحكومية في المملكة العربية السعودية، وانتهت نتائج الدراسة إلى قبول الفرض القائل بوجود تأثير معنوي للفساد الإداري؛ في كلٍّ من مستوى الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في الدوائر الحكومية في المملكة العربية السعودية بقوة تفسيرية لمستويات الفساد الإداري في كلٍّ من الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي معاً؛ قدره: (85.9%) بينما بلغت تلك القوة التفسيرية بين الفساد الإداري والثقة التنظيمية بتقسيماتها، (ثقة زملاء العمل - ثقة الرئيس المباشر - ثقة الإدارة العليا) على الترتيب: (97.7% - 79.5% - 81.2%) وأظهرت النتائج وجود تأثير ملحوظ للفساد الإداري في الانغماس الوظيفي بمعامل تفسير: (83.4%). (عادل، 2018، ص 227).

- الدراسة الرابعة:

دراسة "الهاشمي بعاج" (2022) بعنوان: "أثر أبعاد الثقة التنظيمية على مستويات الالتزام لدى العاملين-دراسة حالة -"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل تأثيرات الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في جامعة عمار ثليجي بالأغواط، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استمارة لغرض جمع البيانات، من عينة الدراسة التي بلغت حجمها (413) فرداً، حيث تم الاستعانة بأسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية، واستخدام برنامجي (SmartPls و Spss)، لأجل دراسة أنواع العلاقات السببية بين مختلف المتغيرات المدروسة، وبعد التحقق من صحة النموذج المدروس بالمنطق الرياضي، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود علاقة إيجابية وأثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) لكل من الثقة التنظيمية والرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي، كما أن للثقة التنظيمية أثر بالغ الأهمية إحصائياً على الالتزام التنظيمي من خلال الرضا الوظيفي أكثر منها لو كانت العلاقة بينهما بشكل مباشر. (بعاج، 2022، ص 07).

- الدراسة الخامسة:

دراسة "ماهر خالد جراد" (2022) بعنوان "القيادة التشاركية وعلاقتها بالثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية في مديرية تربية القويسمة" الأردن.

كان هدف الدراسة تحديد درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية للقيادة التشاركية وعلاقتها بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين في مديرية تربية لواء القويسمة، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، أما فيما يخص أدوات الدراسة تم تطوير استبانتين لجمع البيانات: الأولى لقياس درجة القيادة التشاركية والثانية لقياس مستوى الثقة التنظيمية، وتم تطبيقهما على عينة بلغت (399) معلماً ومعلمة، (112) معلماً، (227) معلمة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية للقيادة التشاركية في مديرية تربية لواء القويسمة متوسطة.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية للقيادة التشاركية في مديرية تربية لواء القويسمة تعزى للمتغيرات الشخصية والتنظيمية (جنس المدرسة، المؤهل العلمي). - توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخدمة، وأن مستوى الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الحكومية في مديرية تربية لواء القويسمة مرتفع.
- وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الثقة التنظيمية لدى معلمي المدارس الحكومية في مديرية تربية لواء القويسمة تعزى للمتغيرات (جنس المدرسة، المؤهل العلمي).
- توجد فروق تعزى لمتغير سنوات الخدمة، وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين درجة ممارسة مديري المدارس للقيادة التشاركية ومستوى الثقة التنظيمية لدى المعلمين في المدارس الحكومية في مديرية تربية لواء القويسمة. (بجاهد، 2022، ص 620).

#### 8-2-2-الدراسات الأجنبية:

##### - الدراسة الأولى:

دراسة ( Rukshani and Senthilnathan , 2015 ) : بعنوان :

" IMPACT OF ORGANIZATIONAL TRUST ON EMPLOYEE MORALE "

هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد مدى تأثير الثقة التنظيمية على معنويات الموظفين العاملين بشركة الاتصالات وشركة الكهرباء السريلانكية.

واستخدم الباحث في دراسته هذه المنهج المقارن، معتمداً على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد تم تطبيقها على عينة قوامها (100) عامل من شركة الاتصالات السريلانكية ومجلس الكهرباء السريلانكي، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الثقة التنظيمية ومعنويات الموظفين في حين أشارت إلى أن مستوى الثقة التنظيمية لدى الموظفين كان مرتفعاً، وأشارت أيضاً إلى أن الموظفين يتمتعون بمعنويات عالية.

##### - الدراسة الثانية:

دراسة "سي يوهن تشين وآخرون" ( Su-Yueh Chen And al, 2015 )

بعنوان: "Organizational justice, trust, and identification" and their effects on organizational commitment in hospital nursing staff

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية على عينة الدراسة، ومعرفة مدى تأثير العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي لعينة الدراسة، واعتمد الباحث في دراسته هذه على تصميم المقطع العرضي حيث تم توزيع الاستبيانات على عينة مكونة من (400) ممرض يعملون في مستشفى تعليمي في مقاطعة تايوان، علما أنه تم استرجاع (392) إستبانة من هؤلاء المرضى، كما استخدم الباحثون معادلات النمذجة (17 Amo)، وبرنامج الحزمة الإحصائية (Spss) لتحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تؤثر العدالة التنظيمية التي يدركها الممرضون بشكل كبير وإيجابي على ثقتهم التنظيمية.
- تؤثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي للممرضين العاملين في المستشفى التعليمي.

#### - الدراسة الثالثة:

دراسة (Kailash B & Srivastava, 2017):

بعنوان: "الثقة التنظيمية وسلوك المواطنة"

### Organizational Trust and Organizational Citizenship Behaviour

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين بعض العوامل على المستوى التنظيمي؛ مثل الدعم التنظيمي المتصور والعدالة الإجرائية والتواصل، كمحددات للثقة التنظيمية وتأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية، استخدم الباحث المقاييس القياسية لتقييم الثقة التنظيمية عواملها السابقة واللاحقة في عملية جمع البيانات، حيث شملت عينة الدراسة (303) فردا من مختلف من المستويات الإدارية العليا والمتوسطة والدنيا الذين ينتمون إلى شركات مختلفة في قطاع التصنيع والخدمات، وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

أن المتغيرات السابقة ساعدت في تعزيز مستوى الثقة التنظيمية، وتوصلت أيضا إلى أن وجود الثقة التنظيمية يرتبط بشكل إيجابي بجميع أبعاد المواطنة التنظيمية التي كشف عنها أعضاء المنظمة، كما توسطت الثقة التنظيمية جزئيا في العلاقة بين العوامل على المستوى التنظيمي والمواطنة التنظيمية وأوصت الدراسة بأنه يجب على المؤسسات تسهيل العملية التي تؤدي إلى الثقة في الإدارة، بحيث يكون الموظفون منخرطين بشكل أفضل في السلوك خارج مهامهم مما يؤدي إلى زيادة الفعالية الفردية والتنظيمية.

- الدراسة الرابعة:

دراسة ( Kirnaz, 2018 ) بعنوان:

**A Research on the Relationship between Servant "Leadership and Organizational Trust**

حيث سعت هذه الدراسة إلى اختبار القيادة الخادمة و الثقة التنظيمية، واعتمد الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتم استعمال أداة الاستبيان طبقت على عينة من العاملين بمستشفى بمنطقة أكساراي في تركيا، كما تم الاعتماد في تحليل البيانات المجمعّة من خلال حزمة (Spss)، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

وجود علاقة إيجابية بين القيادة الخادمة والثقة التنظيمية والمكونات الفرعية للقيادة الخادمة، مثل التمكين والتواضع والقيادة المسؤولة والغفران، حيث كان لها آثار إيجابية على مستوى الثقة التنظيمية للعمال بالإضافة إلى وجود تأثير إيجابي على المكونات الفرعية للثقة التنظيمية؛ مثل الثقة بالمدير، والثقة الزملاء والثقة في المنظمة.

8. 3. الانغماس الوظيفي:

8. 3. 1. الدراسات العربية:

- الدراسة الأولى :

دراسة: " عمار، حمامة، 2019 " بعنوان: "علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاستغراق

الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي".

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة جامعة الوادي، كما سعت إلى معرفة أثر كل من الجنس والرتبة الأكاديمية وسنوات العمل في العمل على جودة الحياة الوظيفية. وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم أسلوب الحصر الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة؛ والذي بلغ عدد أفرادها (777) أستاذاً وأستاذة، كما استخدم الباحث استبيان جودة الحياة الوظيفية الذي أعده خصيصاً لهذه الدارسة، واستبيان الاستغراق الوظيفي (الساعدي وعكار، 2015)، وبعد التطبيق تم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحميل الإحصائي (SPSS) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- دَلّ معامل الارتباط ( $2R$ ) على قوة المتغيرات: أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة، ومجالات كل من الجوانب التنظيمية، وبيئة العمل المادية والمعنوية، وجوانب التحفيز في التنبؤ بالاستغراق الوظيفي.

- عدم وجود فروق بين الأساتذة في تقديرهم لتوافر جودة الحياة الوظيفية بالجامعة تبعاً لمتغيرات كل من الجنس ومدة الخدمة والرتبة الأكاديمية.

عدم وجود فروق بين الأساتذة في تقديرهم لمستوى الاستغراق الوظيفي بالجامعة تبعاً لمتغيرات كل من الجنس ومدة الخدمة والرتبة الأكاديمية.

#### - الدراسة الثانية:

دراسة "رند خالد عبد الله الشبل، 2019" بعنوان: "مستوى الانغماس الوظيفي لدى

#### معلمات المدارس الثانوية في محافظة عنيزة"

سعت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الانغماس الوظيفي لدى معلمات المدارس الثانوية في محافظة عنيزة، ومعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانغماس الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (التخصص، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية)، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي للتعرف على مستوى الانغماس الوظيفي لدى قائدات المدارس الثانوية في محافظة عنيزة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، كما تكونت عينة الدراسة من (702) معلمة، وتوصلت إلى أن مستوى الانغماس الوظيفي لدى أفراد العينة جاء بدرجة (متوسطة) كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول تقديرهم لمستوى الانغماس الوظيفي تعزى لسنوات الخبرة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للتخصص والحالة الاجتماعية، كما جاءت مقترحات تعزيز الانغماس الوظيفي على درجة كبيرة من القوة والأهمية، وقدمت الدراسة توصيات أهمها تخفيف الأعباء التدريسية والوظيفية عن المعلمة، وتقديم الحوافز المادية والمعنوية، وتقدير الجهود المبذولة؛ وهو ما يدفعها إلى بذل المزيد من العطاء، وينمي لديها الشعور بالانغماس الوظيفي.

#### - الدراسة الثالثة:

دراسة "أمينة محمد سليمان حسين 2021" بعنوان: "الانغماس الوظيفي وعلاقته بالاحترق

الوظيفي - لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد-.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الانغماس الوظيفي ومستوى الاحتراق الوظيفي، والعلاقة بينهما لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد، باختلاف المتغيرات الشخصية والتنظيمية (النوع، المهام الإدارية، مدة العمل داخل الجامعة)، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق أداتي الدراسة، وهما مقياس الانغماس الوظيفي-مقياس الاحتراق الوظيفي، على عينة قوام:

(138) عضو من هيئة التدريس، حيث تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، وأظهرت نتائج

الدراسة ما يلي:

- يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بنسبة (24.4%) عند مستوى معنوية (0.05) بين الانغماس الوظيفي السلوكي والاحتراق الوظيفي.
- يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بنسبة (12.9%) عند مستوى معنوية (0.05) بين الانغماس الوظيفي الانفعالي والاحتراق الوظيفي.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بنسبة (44.9%) عند مستوى معنوية (0.05) بين الانغماس الوظيفي المعرفي والاحتراق الوظيفي.

- الدراسة الرابعة:

دراسة (حنان، الطاوس، فريحة 2022):

بعنوان: " الانغماس الوظيفي ودوره في تحقيق التميز التنظيمي في مؤسسة إسمنت تبسة - دراسة عينة من الموظفين - "

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الانغماس الوظيفي والتميز التنظيمي، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية Spss، بعد تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من: (35) موظفا من شركة الإسمنت تبسة، و أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- هناك علاقة إيجابية بين الانغماس الوظيفي والتميز التنظيمي لدى الموظفين بمؤسسة إسمنت تبسة.

- الدراسة الخامسة:

دراسة (أحمد محاسنة وآخرون، 2022) بعنوان: "الانغماس الوظيفي لدى المعلمين وعلاقته

بالمناخ المدرسي".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الانغماس الوظيفي لدى المعلمين، وتصوراتهم للمناخ المدرسي، إضافة إلى التعرف على ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الانغماس الوظيفي، وتصورات المناخ المدرسي تعزى للمتغيرات الشخصية والتنظيمية، كما تهدف أيضا إلى التعرف على العلاقة بين الانغماس الوظيفي وتصورات المناخ المدرسي لدى المعلمين. وقد اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لتحقيق أهدافهم، أما فيما يخص أدوات الدراسة فقد استخدموا مقياس الانغماس الوظيفي ومقياس المناخ المدرسي، حيث تمت عملية التطبيق على عينة بلغ حجمها (576) معلم ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة القصدية.

وأُسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- مستوى الانغماس الوظيفي جاء مرتفعا مع وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح المعلمات.
- وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الانغماس الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي (دراسات عليا) لصالح المعلمين الذكور.
- توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الانغماس الوظيفي تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح المعلمين الذين تقل خبراتهم عن 10 سنوات.
- كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين الانغماس الوظيفي والمناخ المدرسي.

#### - الدراسة السادسة:

دراسة "تهاني إبراهيم، نجوى عبد الحميد دراوشة (2022)" بعنوان: "درجة ممارسة الانغماس الوظيفي للمعلمين في مدارس مديرية التربية والتعليم في لواء بني كنانة من وجهة نظرهم" سعت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة الانغماس الوظيفي لمعلمي مدارس مديرية التربية والتعليم في لواء بني كنانة من وجهة نظرهم، تم استخدام المنهج الوصفي المسحي في حين تكونت عينة الدراسة من: (350) معلم ومعلمة، كما تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة الانغماس الوظيفي كانت درجة متوسطة، وكشفت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة الانغماس الوظيفي تعزى لمتغيرات (سنوات

الخبرة - المؤهل العلمي) ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير (الجنس) لصالح الذكور. (تهاني، نجوى، 2022، ص 44).

8. 3. 2. الدراسات الأجنبية:

- الدراسة الأولى :

دراسة "مارتينز، ازابيل، و آخرون، 2020" ( Martinez, Isabel ,And al ,2020 )

بعنوان:

**"Ou Boss is a Good Boss! Cross-level Effects of Transformational Leadership on Work Engagement in Service Jobs "**

"رئيسنا هو مدرب جيد! عبر المستويات آثار القيادة التحويلية على المشاركة في العمل في وظائف الخدمة".

ركزت هذه الدراسة على كيفية ارتباط المتطلبات العاطفية والقيادة بالانغماس الوظيفي، واعتمدت المنهج الوصفي، كما استخدم الباحثون الاستبانة كأداة لجمع المعلومات في هذه الدراسة، حيث تم استخدام استبيان (الموارد والعواطف والطلبات ( Salanova et al , 2007 )، في إشارة إلى المطالب العاطفية في العمل.

أما القيادة التحويلية قمنا بقياس التحويل في القيادة باستخدام أربعة عناصر من استبيان (Salanova et al., 2007)، كما قمنا بقياس الانغماس في العمل باستخدام نسخة من مقياس: ( Utrecht Work Engagement Schaufeli et al.2006 )، ويتضمن المقياس أربعة عناصر (على سبيل المثال، 'وظيفتي تتطلب مني التعامل مع أشخاص صعبين ومميزين')

كما طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (1079) موظفا من أربع مؤسسات عامة إسبانية، مقسمين إلى (124) فريق عمل، وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

- إيجابية تأثير المطالب العاطفية على الانغماس في العمل.
- تأثير عبر المستويات للقيادة على الانغماس في العمل، وتأثير الاعتدال عبر المستويات للقيادة على العلاقة بين المطالب العاطفية والانغماس في العمل.
- كما تؤثر التصورات المشتركة للقيادة من قبل الفرق على مستويات الانغماس في العمل بشكل مباشر، ومن خلال تأثير التفاعل على العلاقة العاطفية بين الطلبات والالتزام، عندما يشعر

الموظفون بأنهم مثقلون عاطفياً، يمكن لقادتهم تخفيف هذه السلبية بالتأثير على مستويات انغماسهم في العمل (الآثار العملية والنظرية). (مارتينز، وآخرون، 2020، ص89).

#### - الدراسة الثانية:

دراسة "مينغ زانك، و آخرون، 2021" ( Meng , Zhang , And al , 2021 ) بعنوان:

" Influence of perceived stress and workload on work engagement in front-line nurses during COVID-19 pandemic.

تأثير الإجهاد المتصور وعبء العمل على المشاركة في العمل في ممرضات الخط

#### الأمامي أثناء جائحة COVID-19

جاءت هذه الدراسة لتوضيح كل من العوامل المؤثرة المحتملة والوضع الحالي لانغماس الممرضات في عمل الخطوط الأمامية في المستشفيات، وبالتالي توفير مرجع للتدخلات المستهدفة، حيث أنه بعد تفشي فيروس كورونا (2019)، احتضنت الممرضات في الخطوط الأمامية ضغوطاً محتملة ملحوظة وأعباء عمل ضخمة عند رعاية مرضى فيروس كورونا (2019)، مما قد يؤدي إلى تحديات جديدة للانغماس في العمل، حيث تم إجراء مسح عينة كبير في نهاية فبراير 2020، في مستشفى متخصص لعلاج مرضى فيروس كورونا 2019 في وهان، عاصمة مقاطعة هوبي، في الصين، حيث تم إجراء اختبار t، (ANOVA) أحادي الاتجاه، اختبار مربع كاي، ارتباط بيرسون والانحدار المتعدد الهرمي بين (1040) ممرضة باستخدام (24.0 SPSS)، تم اتباع قائمة مراجعة (STROBE) للدراسات القائمة على الملاحظة، وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- فسر النموذج النهائي (27.3٪) من التباين، والتي يمكن أن تفسر كل كتلة منها (11.7٪) و(10.3٪) و(7.9٪) تغييرات 2R بما في ذلك الخصائص الاجتماعية والديموغرافية والإجهاد وعبء العمل، على التوالي.

- ارتبط العمل سلباً بالإجهاد وعبء العمل، وشملت العوامل المؤثرة المحتملة الخصائص الاجتماعية والديموغرافية: (المتزوجين، وطاقم الإنقاذ، وجناح المقصورة)، والإجهاد (السيطرة على العدوى، وعدم الراحة في معدات الوقاية الشخصية)، وعبء العمل (الطلب العقلي، والأداء، والإحباط).

- ولاحظت ممرضات الخط الأمامي انخفاض الضغط وعبء العمل، ولكن الانغماس في العمل كان بدرجة عالية، لا سيما في التفاني الذاتي، ومع ذلك فقد ارتبطت مكافحة العدوى وانزعاج معدات

الوقاية الشخصية والإحباط سلبيًا بانغماس الممرضات في عملهم، في حين ارتبط الطلب العقلي والأداء الجيد بشكل إيجابي بانغماس الممرضات، وقد تكون التدخلات المستقبلية التي تركز على تقليل مخاطر الإصابة بالعدوى لدى موظفي الخطوط الأمامية وتعزيز ثقتهم بأنفسهم موصى بها لتعزيز انغماسهم في العمل. (مينغ، وآخرون، 2021 ص 1586).

#### - الدراسة الثالثة:

دراسة " أنتوني انترزيك ، روزنرسيكي ، 2022 " Antoni Wontorczyk and Bohdan

Roznowski " بعنوان:

Remote, Hybrid, and On-Site Work during the SARS-CoV-2 Pandemic and the Consequences for Stress and Work Engagement

"العمل عن بعد والهجين في موقع العمل أثناء وباء (2-SARS-CoV) وعواقب

الإجهاد والانغماس الوظيفي".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير أشكال العمل المختلفة على سلوك الموظف، باعتماد المنهج الوصفي، واستخدام استبيانات المسح المعيارية في الدراسة: (9- UWES)، ومعايير إدارة الإجهاد، والمواقف تجاه العمل عن بعد، كما شملت عينة الدراسة: ( 544 ) عاملاً، تمثل نسبة الإناث (58.5%) عاملاً، وكان (ن = 144) عاملاً يمارسون العمل عن بعد، (ن = 142) عاملاً يمارسون عملاً هجيناً، وفي الموقع حضورياً (ن = 258) عاملاً، كان الاختيار للدراسة هادفاً، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لم يكن هناك معنى للاختلافات بين المجموعات من حيث كثافة الانغماس في العمل، ولكن الانغماس في العمل كان جلياً من خلال المتغيرات الأخرى التي تختلف في كل مجموعة من المجموعات المدروسة.

- العلاقات والاستخدام من وسائل التواصل الاجتماعي كانت أهم العوامل بين العاملين عن بعد.

- بالنسبة للعاملين في الموقع، فإن أهم العوامل كانت التحكم وتحديد الدور.

- بالنسبة للممارسين، تشير النتائج إلى أنه يجب مراعاة جوانب العمل من أجل الحفاظ على مستويات عالية من الانغماس في العمل عندما ينتقل الموظفون إلى أشكال أخرى من العمل.

#### - الدراسة الرابعة:

دراسة "كاروليننا، وآخرون، 2022 " (Carolina Zúñiga And al, 2022)

## بعنوان: Values That Work: Exploring the Moderator Role of Protestant Work Ethics in the Relationship between Human Resources Practices and Work Engagement and Organizational Citizenship Behavior"

وكان الهدف من هذا البحث تحليل التأثير الوسيط لأخلاقيات العمل البروتستانتية، والعلاقة بين ممارسات الموارد البشرية والانغماس الوظيفي بسلوك المواطنة التنظيمية، حيث اعتمد الباحثون في دراستهم على المنهج الوصفي، باستخدام استبيانات مطورة من طرف الباحثين، كأدوات لجمع البيانات للدراسة، وقد تم تطبيقها على عينة بلغ حجمها (299) مشاركا من مؤسسات مختلفة حيث تمثل نسبة الذكور (46%) والباقي من الإناث، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن الانغماس الوظيفي ينسق العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية وأخلاقيات العمل البروتستانتية والمواطنة التنظيمية من خلال أبعاد الانغماس الوظيفي، ومركزية العمل هي الوسيط بين ممارسات الموارد البشرية وأخلاقيات العمل البروتستانتية.
- أبعاد الانغماس الوظيفي -الأخلاق، الوقت الضائع، الإشباع، وأوقات الفراغ تعمل على تهدئة العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية والمواطنة التنظيمية.
- يقدم التحليل أدلة إضافية على الأدبيات الموجودة في فهم كيفية تسهيل ممارسات الموارد البشرية كتطوير الانغماس في العمل وسلوكيات المواطنة.
- كما تلعب قيم العمال دورا أساسيا هنا لتعزيز تلك العلاقة والتخفيف من آثارها الضارة.

(كارولينا، وآخرون، ص، 2022).

### التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد هذه الجولة في الدراسات السابقة خلصنا إلى أنها تناولت بصفة انفرادية متغيرات دراستنا هذه (العبء الذهني -الثقة التنظيمية -الانغماس الوظيفي)، فلم تجتمع هذه الثلاثة في درس واحد في حدود علم الباحث، وهذا يعد جوهر الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسات السابقة، في حين كانت هناك بعض الدراسات التي تطرقت إلى متغيري (الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي) معا، مثل دراسة عادل محمد حبيب أبو المعاطي غنيم " (2018) ودراسة «عبد الله محمد حمزة " (2017) بجامعة بني سويف، علاوة على ذلك، وبغض النظر عن الثقة التنظيمية والمشاركة الوظيفية، قد يكون هناك القليل من الأبحاث العربية حول متغيرات العبء الذهني مقارنة بالدراسات الأجنبية

السابقة التي تناولت هذا المتغير، حيث تعتبر متغيرات مهمة في مجال السلوك التنظيمي في المنظمات، من خلال تحليلنا، وقد يلاحظ من مراجعة هذه الدراسات أن متغير الانغماس الوظيفي له عدة أسماء، فمنهم من يصطلح عليه بالاستغراق الوظيفي وآخر بالانغماس الوظيفي وفي الدراسات الأجنبية بالمشاركة الوظيفية أو الانخراط الوظيفي.

على أنه يمكن أن تتشابه دراستنا هذه مع الدراسات السابقة التي تم عرضها في بعض الجوانب، والتي أفاد منها بحثنا، ويتمثل هذا التشابه في المنهجية المستخدمة في موضوع الدراسة مع بعض المنهجيات المتبعة في الدراسات الأخرى، ومن أوجه الإفادة كذلك اختيار عينة الدراسة، وهو ما ساعد الباحث وسهل عليه ضبط الفصول وترتيبها، لاسيما في الجانب التطبيقي، مثل بناء وتطوير أدوات جمع البيانات، وتحديد عينة الدراسة، والتعرف على الأساليب الإحصائية الأكثر ملائمة للدراسة كما كانت نتائج هذه الدراسات بالنسبة لمتغير العبء الذهني متشابهة حيث أن جميع عينات موضوع الدراسة يعانون من ارتفاع في العبء الذهني ماعد دراسة الباحثة " خديجة عبادو " التي كانت نتائجها عكس ذلك، في حين كانت النتائج بالنسبة للمتغيرين: (الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي) تختلف من دراسة إلى أخرى حسب طبيعة العينة من جهة، ومن جهة أخرى يمكن أن تعزى إلى المتغيرات الشخصية والتنظيمية والوظيفية.

**خلاصة:**

تم التطرق في هذا الفصل إلى عناصر الإطار التمهيدي للدراسة، بداية بطرح إشكالية الدراسة محتمة بتساؤلات الدراسة، متبوعة بفرضياتها، ثم أهداف وأهمية دراستنا هذه كما تم التعرّيج إلى التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة والحدود الزمانية والمكانية للدراسة، كما تم اختتام الفصل بالدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة مجتمعة ومنفردة والتعقيب عليها. وفي الفصل الموالي سنحاول أن نتطرق إلى متغير العبء الذهني من الجانب النظري

الجانب الأول

الإطار النظري للدراسة

# الفصل الثاني

## العبء الذهني

تمهيد

1. تعريف العمل.
2. تعريف العبء.
3. تعريف عبء العمل.
4. أنواع عبء العمل.
5. تعريف العبء الذهني.
6. مكونات العبء الذهني.
7. أعراض العبء الذهني.
8. النماذج المفسرة للعبء الذهني.
9. طرق وتقنيات قياس العبء الذهني.
10. نماذج المعالجة الذهنية للمعلومات.
11. العمليات الأساسية للمعالجة الذهنية للمعلومات.
12. خلاصة

## تمهيد:

يحظى العبء الذهني أو ما يسمى باللغة الإنجليزية (Mental Workload) وبالفرنسية (Charge Mental)، باهتمام كبير داخل المنظمات باختلافها، ويعتبر العبء الذهني من الظواهر التي تواجه العاملين في عصرنا الحالي في مختلف المنظمات وبمستويات متفاوتة نتيجة للتطور التكنولوجي والمعلوماتي المتسارع، مما يصعب من مهمة تكيف وتأقلم العاملين في بيئة العمل، وكذا مع ظروف العمل الداخلية والخارجية، فمن هنا حظي موضوع العبء الذهني باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة؛ لما له من انعكاسات سلبية على العامل، ومن ثم على المنظمة ومردودها.

وسوف نعرض من خلال هذا الفصل التعاريف، المفاهيم، أعراض ومكونات العبء الذهني وأهم النظريات المفسرة له، إضافة إلى ذلك سنحاول شرح الصورة الذهنية من منظور علم النفس والمسارات المعرفية في العمل.

## 1. تعريف العمل:

يعرف العمل على أنه "ذلك الجهد البشري الموجه نحو إنتاج أثر نافع، سواء كان هذا الأثر مادياً، أو محسوساً أو معنوياً مجرداً" (مباركي، 2004، ص 43).

ويعرف بأنه "مجموعة المهام التي يؤديها الفرد الواحد سواء كان ذلك بوسيلة واحدة أو عدة وسائل، فالعمل صراع الإنسان مع الطبيعة وتسخيرها فيما يفيد، وهو جهد فكري وعضلي"، (بن رحمون، 2014، ص 31)، وفي نفس السياق يعرفه أحمد زكي بدوي على أنه: "نشاط تلقائي أو مكسب ذهني أو جسمي، ويطلق على ما يحدثه الفاعل دون تأثير خارجي، وعمل ما يحدثه هو في غيره كالتأليف (عمل فكري) أو التوجيه والقيادة (عمل إداري)". (تحة، 2020، ص 32).

من خلال هذه التعريفات يتبين أن العمل يعتبر غاية ووسيلة مهمة ومفيدة في حياة الإنسان، وسيرورة المجتمعات من أجل العيش والكسب وتوفير حاجات الإنسان، حيث يكون هذا العمل جهداً عضلياً أو جسدياً أو فكرياً ذهنياً.

## 2. تعريف العبء:

من الجانب اللغوي يعرف العبء (جمع أعباء): وهو الثقل والحمل (المنجد في اللغة والإعلام، 1976)، ونقول حمل ثقيل، "أثقل العبء كاهله"، "حمل العبء على كتفيه"، أمر شاق يجب تحمله (المنجد في اللغة العربية المعاصرة، 2000).

"حيث استعير مفهوم العبء من الفيزياء، واستخدم لأول مرة من قبل علماء الفيزيولوجيا لتقسيم العمل العضلي ثم انتقل إلى علم النفس". (تخة، 2020 ص 36).

"فهو مفهوم معقد، استعماله امتد إلى العديد من القطاعات من بينها علم النفس والأرغونوميا، فهو ناتج عن إنحاز عمل يقوم به العامل". (Djibo et al. 2006.p 118).

وقد عرف كل من "كيللي" و "روس" بأن العبء هو مرادف لكلمة الحمل Charge، وهو يعني كل شيء له وزن، وبالتالي فالعبء هو ما يحمله الإنسان أو ما يقدر على حمله أو ما يجب عليه حمله. (حسيني، 2002، ص 13).

ما يمكن فهمه من هذا التعريف أن العبء هو وزن ثقيل أو شيء من هذا القبيل.

وأعطى "ويستر" تعريف مفهوم العبء في قاموسه، في ذلك معنيين من عبء العمل ووقت العمل من ناحية أخرى، ويشير للعمل المتوقع أو المطلوب القيام به إلى مقدار العمل الذي يجب القيام به، ويؤديه قسم أو مجموعة عمل في وقت محدد.

## 3. تعريف عبء العمل:

على الرغم من الاهتمام بالموضوع على مدار الأربع عقود الماضية، لا يوجد تعريف واضح ومقبول عالميًا ل عبء العمل. لاحظ (هيوي و ويكنز 1993، ص 54).

لأن مصطلح 'عبء العمل' لم يكن شائعًا قبل السبعينيات من القرن الماضي، وأن التعاريف التشغيلية من مختلف المجالات كانت حول مصدرها و آلياتها و نتائجها و قياسها. (Brad;Cain,2007,p01).

ويرى "Meyer" أن عبء العمل هو: "كل الأنشطة المهنية أو الزمن الذي يقضيه في القيام بالمهام المهنية على أفضل أداء" (spp Intégration sociale, 2014, p19).

ويراه "Keil Kenter" من منظور آخر فيعرفه بقوله: "العبء الذهني هو كمية العمل الذي يتعين على العامل إنجازها أو المتوقع منه إنجازها، ويظهر أن عبء العمل لا يرتبط بكمية العمل، لكن أيضا بمستوى صعوبته والتذبذب والتغيرات في حجمه ودرجة الحرص ومدة العمل. ( Spp Integration sociale ,2014,p19 )

وفي نفس هذا السياق أشار "De waard" إلى أن هذا التوجه مبسط جدا لأنه يضع تركيزه على المطالب الخارجية، حيث أكد "دي وارد 1996" بأن عبء العمل لا يظهر في نشاط معين فقط وإنما يظهر على فرد معين. (Pereira da Silva, 2014,p 311)

فمفهوم عبء العمل يكون من ناحيتين "العبء كخصائص للمهمة وبالتالي الالتزامات والقيود التي يفرضها على العامل، والعبء كنتيجة بالنسبة للعامل لتنفيذ هذه المهمة" (blatter et al, 2006, p297)

وأكد كل من "هارت وستافلاند" "Hart and Stavland" بأن عبء العمل ليس خاصية ثابتة، بل إنه ينشأ من تفاعل بين متطلبات المهمة، وظروف أدائها، ومهارات وسلوك إدراك العامل". ( Spp Integration sociale ,2014,p 19 ) .

أي أن عبء العمل هو عبارة عن: المتطلبات الفعلية لوضعية ما وموارد ومهارات الشخص. (تحة، 2020، ص 38).

وفي هذا السياق يعرّف كل من "برنارد تورت" و "كاترين تايجر" ( Catharine tiger and Bernard tort) عبء العمل على أنه: "شدة الجهد المبذول من طرف العامل لتلبية متطلبات المهمة في ظروف مادية معينة متعلقة بحالة العامل و مختلف الآليات المرتبطة بعمله". (تحة، 2020، ص 38). من خلال هذه التعريفات نجد عبء العمل يمكن أن يعرف بأنه: "تكلفة إجمالية سواء النفسية أو الفسيولوجية للفرد، ويعتبر ذلك ناتجا عن عوامل العبء في البيئة والمهمة، وشروط تنفيذ المهمة في العبء الإجمالي". (Theureau, 2002 p 08).

كما يمكن أن يعرف أيضا بأنه: "زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكل للفرد مهمة القيام به، لزيادة حجم الأعباء لفرد ما القيام بها إلى معدل أعلى من المعدل المقبول؛ تتسبب في إحداث مستوى عال من الضغط، وانخفاض حجم معدل الأعباء الموكل للفرد القيام بها إلى معدل أقل

من المعدل المقبول إلى انخفاض مستوى شعور الفرد بتقدير ذاته، وزيادة الشكوى والعصبية والغياب والعزلة. (عيادة، عليمات، 2014، ص 60).

ويُعرّف عبء العمل هنا بأنه نتيجة التفاعل بين الشخص والعمل والنتائج السلبية لهذا التفاعل، معبراً عنها بالتكاليف النفسية والجسدية التي يتكبدها العامل أثناء أداء المهام الموكلة إليه في إطار عمله.

ويعرفه (دونيتش، وجوفر) على أنه "بناء عقلي، أو متغير كامن، أو ربما متغير متداخل"، (Brad;Cain, 2007, p01)، مما يعكس المطالب العقلية المفروضة على المشغلين من خلال المهام التي يقومون بها.

أما حسب (Sperandio, 1984) "يشمل عبء العمل جانبيين أساسيين، يتمثل الأول في الإرغامات (Contraintes) المفروضة على العامل، أما الجانب الثاني فيتمثل في استجابات الفرد لهذه الإرغامات (Astreintes)، أي الخضوع لها، وبالتالي يعبر عبء العمل عن صرف الطاقة والإرهاك والتعب الناتج عن أداء العمل، أو عن الوقت اللازم لتنفيذ مقدار معين من العمل، أو مقدار العمل المنجز (الأداء). (سعودي، 2021، ص 90).

ويعرفه "لافيل (1973) بأنه: "كثافة الجهد الذي يبذله العامل لتلبية متطلبات المهمة في

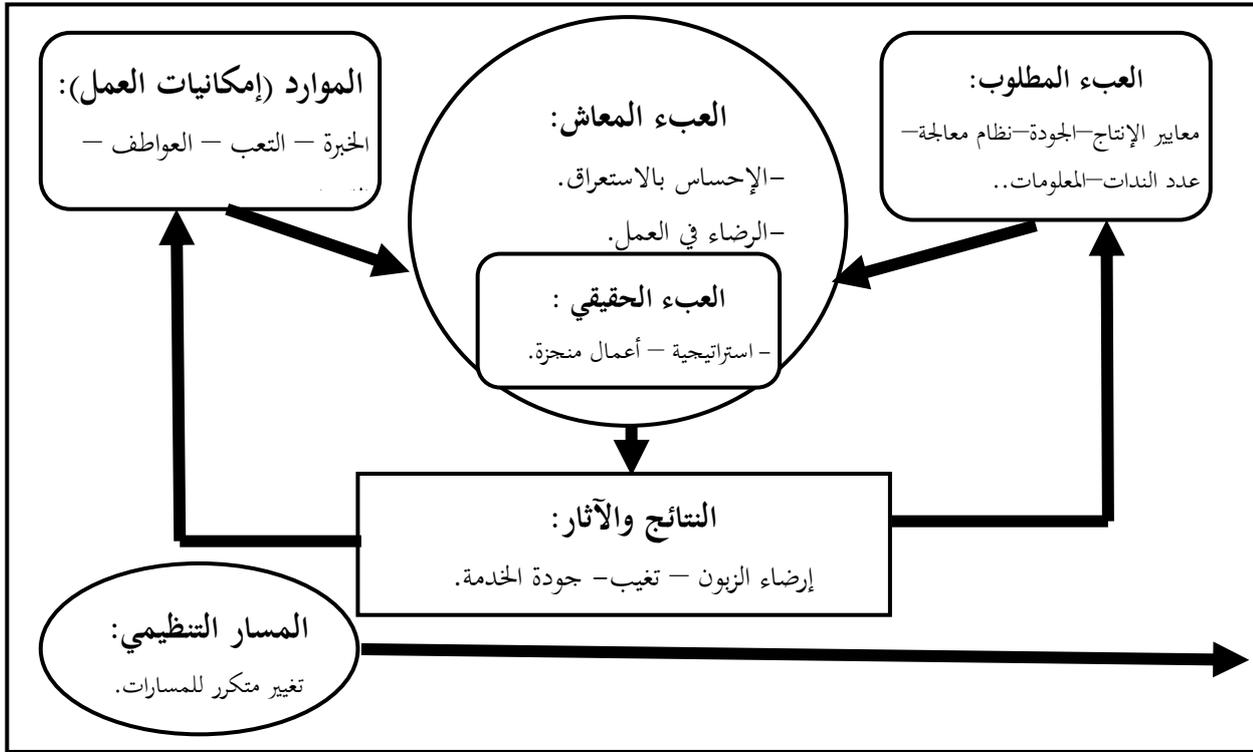
ظل ظروف مادية محددة، فيما يتعلق بحالته والآليات المختلفة التي يلعبها في عمله. (Pierre, and al, 2013, p 48)

وكان في تلك الفترة باحثون مهتمون أيضاً بالجهد وكثافته لتلبية متطلبات الوظيفة، إضافة إلى ذلك "نظرت دراسات أخرى في كثافة العمل، وتيرة وتكرار المهام التي يتعين القيام بها من أجل تحديد تأثير هذه المكونات للعمل على صحة العمال". (Teiger, Laville, & Duraffourg, 1973).

من خلال التعاريف السابقة لعبء العمل، نلاحظ أنه لا يوجد تعريف شامل واحد، وهذا الاختلاف يرجع جزئياً إلى الأساليب المختلفة لدراسة عبء العمل، لأن بعض الأشخاص يتعاملون معه من منظور التنوع والحاجة إلى تنوع المهام المنجزة بشكل غير متناسب الأهلية والمؤهلات مقابل متطلبات المهمة، ومن ناحية أخرى، نكتشف من يعتمد على متطلبات المهمة، مثل الدقة والسرعة والوقت اللازم لإكمال المهمة ومتطلبات أخرى... قد تختلف من شخص لآخر، وقد يكمن الاختلاف في القدرات المعرفية الفردية والطاقة واللياقة البدنية، والتي يمكن أن تكون مرهقة للفرد.

ولتقريب وجهات النظر المختلفة، قام باحثون كنديون سنة (2010) بدراسة حول الديناميكية الداخلية للمستجوبين (العمال) وتأثير عبء العمل على أنشطتهم التنظيمية، وذلك بالتركيز على العديد من الموضوعات مثل تحديد المكونات وتحديد العوامل التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على عبء العمل، وذلك باستنادهم على نموذج: "فالزون" و"سوفيجناك" (Falzon et Sauvignac) لتحليل عبء العمل، وفي هذا الصدد يمثل نموذج "فالزون" و"سوفيجناك" مخطط تجريبي أرغونومي لتحليل النشاط ويعمل على تحديد مصطلح عبء العمل فيما بعد النشاط الفعلي للعمل، كما يمثل هذا النموذج إطار تفكيري ومرجعي لفهم الواقع المعقد لظاهرة عبء العمل، انطلاقاً من مبدأ النشاط الفعلي للعمل. (سعودي، 2021، ص100).

ويخلص الشكل رقم (01) النموذج المرجعي لفهم عبء العمل، حيث يهدف إلى تحديده وتعريفه كنتيجة ديناميكية لتركيب مجموعة من العوامل في وضعية العمل، والتي تؤدي إلى آثار نفسية وفسولوجية على العامل.



الشكل رقم 1: نموذج عبء العمل "فالزون، سوفيجناك" (Falzon et Sauvignac)

( تنخة، 2020، ص41 ) .

وهذا ما أشار إليه كل من "روسو" و "بويت" (Rousseau et Poete, 2003) عند تقييم عبء العمل يجب مراعاة ثلاثة أبعاد على الأقل وهي على التوالي:

– **العبء المطلوب:** الذي يشير إلى المتطلبات الموصوفة.

– **العبء الحقيقي:** الذي يرجع إلى نشاط العاملين.

– **العبء المعاش (الذاتي):** وهو الشعور بالعبء من طرف العاملين، حيث أن "عبء العمل الذاتي يمثل الدرجة التي يواجه بها الفرد، متطلبات عبء العمل وهذه التجربة بحد ذاتها لها عواقب محتملة على مستويات الأداء والتوتر". (تخته، 2020، ص 41)

– **الموارد :** أكد (Lamond et Montreuil, 1995) أن الموارد ترتبط بخصائص العامل كإنسان له نموذج وظيفي معرفي وفسولوجي واجتماعي ونفسي معين، وكفرد له مكتسبات (خبرة أو تجربة، تكوين وتقدم في السن، vieillissement)، وكحالة تلقائية (تعب، الوتيرة البيولوجية). (سعودي، 2021، ص 102).

وعليه تعتبر الموارد البشرية الجوانب الجسمية والنفسية والفيزيائية للعامل في ظرف معين من أجل تحقيق عبء عمل خاص.

ويعتبرها "جوفار" (Gopher, 1986): "كمية الوقود المستعملة من طرف المحرك المعرفي لإنجاز عمل أو أعمال مختلفة، أما بالنسبة لـ "بوبرو" و "نورمان" (Bobrow and Norman, 1975) فالموارد تمثل اهتمام العامل، وتمثل المكون الطاقوي للنشاط، أما "لو بلا" (Leplat, 2003) فيعتبرها هي الطاقة المقدمة خلال إنجاز العمل لتحسين الفعالية. (Martin, 2013, p 60)

– **النتائج والآثار:** ويقصد بها كل المخرجات المترتبة عن إنجاز المهام من طرف العامل التي تسببها " مجموعة الإرغامات، مع الأخذ بعين الاعتبار الموارد الموجودة في المنظمة "

(Fournier et al, 2010, p13)

كما يقصد بالنتائج والآثار كل "الجوانب الجسدية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية المرتبطة بالعمل، التي لها واحدة من النتائج الثلاثة: تقليص متطلبات العمل وما يرتبط بها من تكلفة فسيولوجية

ونفسية، تحفيز النمو، تدريب وتطوير الشخص، وتسهم في تحقيق الأهداف المهنية ويمكن أن تتواجد الموارد على مستويات مختلفة:

- المستوى التنظيمي (الأجور، الترقية، الأمن الوظيفي)
  - على المستوى الشخصي والاجتماعي (الدعم من المشرف والزلاء، جو فريق العمل)
  - على مستوى تنظيم العمل (وضوح الدور، المشاركة في اتخاذ القرار).
  - على مستوى المهمة (الخبرة، تنوع المهام، أهمية المهام، الاستقلالية).
- ( Mansour ,2012,p07)

#### - المسار التنظيمي :

وفقاً لـ "فالزون" و "سوفيجاك" (Falzon, Sauvignac)، تشير المسارات التنظيمية إلى التغييرات المتكررة في المسار التنظيمي الذي يتأثر بالتكنولوجيا والاتصال وتنظيم العمل، والتي بدورها يتبع التغييرات في أنشطة العمل.

#### 4. أنواع عبء العمل:

نستنتج مما تم التطرق إليه سالفًا حول تعريفات عبء العمل، أنه يشير إلى الضغط الناتج عن طبيعة العمل، والذي يمثل الجهد الكبير الذي يبذله صاحب العمل والواجبات والمهام الكثيرة الموكلة إليه وعدم توفر الوقت الكافي لإتمام متطلبات الوظيفة والمسؤوليات التي قد تتطلب في بعض الأحيان عملاً إضافياً، وبالتالي فإن عبء العمل، سيؤثر على صحة العامل من الناحية النفسية، والجسدية للعامل، ويمكن أن نصنف عبء العمل إلى نوعين من العبء، العبء الفيزيقي والعبء الذهني.

**4-1- العبء الفيزيقي:** في الأرغونوميا يأخذ العبء الفيزيقي في العمل على ثلاثة أبعاد مختلفة ومتكاملة وهي: عبء العمل المسطر، وعبء العمل الفعلي، العبء الذاتي أو المعاش، كما يهتم العمل الفيزيقي بخصائص الإنسان الانثروبومترية، الفيزيولوجية وعلاقتها بالنشاط الفيزيقي ووضعية العمل ورفع الأثقال. (باية، 2022، ص 138).

ويرى (Kouadio, 2014): أن العبء الفيزيقي هو عبارة عن مجموعة من إرغامات المهمة المحددة لآثارها على العامل، وتمييزا بين العبء الفيزيقي الديناميكي والعبء الفيزيقي الستاتيكي. (باية، 2022، ص 138).

وحسب "لافيل" (Laville, 1976) يمثل العبء الفيزيقي شعور العامل بالتعب العضلي الناتج عن عمل معين، أو ضعف العضلات أو فقدان القوة بعدم القدرة على أداء النشاطات التي تستلزم استعمال الجسم والعضلات بالصورة التي تمكن الشخص في الحالة الطبيعية القيام بها. (سعودي، 2021، ص 91).

إذن فالعبء الفيزيقي يندرج ضمن الأعمال التي يطغى عليها العمل الفيزيقي، أو البدني الذي يكون نتيجة للعمل الستاتيكي.

#### 4-2- عبء العمل الذهني:

من الصعب تحديد مفهوم العبء الذهني، لكنه عادة ما يشمل جميع عمليات وأنشطة فهم المعلومات وإدراكها وتلقيها ومعالجتها وتخزينها والبحث عنها إضافة إلى ذلك وظائف التحكم والمراقبة والتشخيص.

فيعرفه "سزيكلي، 1975" (Zelensky, 1975) على أنه: "حالة تجنيد شاملة للعامل، ناجم على إنجازها عملا يتطلب معالجة المعلومة، فهذا يرمز إلى تكلفة النوع من العمل بالنسبة للعامل" (عامر، حسام، 2015، ص 09).

ويعرفه: "Haapalain, 2010" بأنه "الحمل الذي تفرضه مهمة ما على القائم بالأداء" ويعرفه "2017, Jenny and Laura" بأنه "الجهد العقلي المطلوب لأداء مهمة ما". (وفاء صلاح، سعودي صالح، 2020، ص 188).

#### 5. تعريف العبء الذهني:

"هو واحد من أكثر المصطلحات استخداما في الأرغونوميا، ويمثل موضوعا ذا أهمية متزايدة". (مقداد، 2019، ص 14).

فقد كان العبء الذهني محط اهتمام كثير من الباحثين والعلماء والممارسين في السنوات الأخيرة، ويرجع ذلك إلى الاعتراف المتزايد بالآثار السلبية التي يمكن أن يحدثها هذا الأخير على المنظمة والعامل، ولقد أشارت بعض الدراسات أن العبء الذهني يمكن أن يؤدي إلى أعراض ذهنية وفيزيائية على صحة العامل، ونظرا لأهمية الحاجة المتزايدة للتدخلات والاستراتيجيات الفعالة لمنع وإدارة العبء الذهني في مكان العمل من طرف الباحثين والدارسين إلا أنه كانت هناك اختلافات وصعوبات في تحديد وضبط مفهوم العبء الذهني.

فمن خلال دراسة الأدبيات النظرية لمفهوم العبء الذهني، فإننا لاحظنا أن هناك تعريفات تمحورت حول المطالب الذهنية العقلية في العمل، وهو ما يصطلح عليه بالمقاربة الداخلية في تعريف العبء الذهني، في حين كان هناك منحى آخر في تعريف العبء الذهني والذي يعتبره بعض الباحثين أنه نتيجة تفاعل بين متطلبات المهمة والقدرات الذهنية لدى الفرد، وهذا ما يصطلح عليه بالمقاربة الخارجية في تعريف العبء الذهني، فمن خلال هذين المقاربتين يمكن أن يعرف العبء الذهني:

### 1-5- من خلال المقاربة الداخلية (المطالب الذهنية العقلية في العمل):

"في مجال علم النفس التجريبي، مفهوم العبء الذهني يتعلق بحدود المعالجة وسعة الذاكرة (مقاربة داخلية)". (Martin, 2013, p 57).

كما يمكن أن يشمل عبء العمل الذهني على وجه التحديد: "مجموعة عمليات متنوعة، فيزيولوجية، و عصبية، إدراكية، ومعرفية، حيث يمكن أن هذه العمليات على أنها تمثل معالجة المعلومات". (Pereira da silva, 2014, p311).

ويعرّف العبء الذهني بأنه: «تكلفة أداء مهمة من حيث انخفاض القدرة على أداء الأعمال الإضافية، التي تستخدم في معالجة الموارد»، ويمكن النظر للعبء الذهني على أنه "اختلاف بين نظام معالجة المعلومات المطلوبة لأداء مهمة، وهذا يتطلب اختبار أداء الفاعلية لتلبية الأداء المنتظر والقدرات المتاحة في أي وقت من الأوقات". (تحة، 2019، ص 44).

فالعبء الذهني حسب (Leplat et Cuny, 1984) متعدد الجوانب والأبعاد، ويعبر عن درجة تجند الفرد لتنفيذ مهمة ما، وينتج من النشاطات ذات السيطرة الإدراكية، ومرتبطة بمتطلبات

العمل وقدرة العامل على الاستجابة لهذه المتطلبات والتفاعل بينها، فالعبء مرتبط إذن بالعلاقة بين القدرة والمتطلبات والتفاعل بينها (سعودي، 2021، ص5).

ويضيف كلٌّ من (Leplat et Pahlous , 1979 ) على أنه -العبء الذهني- كمية الطاقة المستخدمة في تنفيذ مهمة معينة، ودرجة احتياط العامل من الطاقة"، ويعني بهذا التعريف أن العبء الذهني مرتبط بدرجة احتياط العامل من الطاقة التي تسمح له بمواجهة مستوى إرغامات المهمة، لهدف التحكم في درجة العبء وجعله معتدلاً، مع العلم أن قدر هذه الطاقة ودرجة الاحتياط تختلف من فرد إلى آخر، لاعتبارات مختلفة متعلقة بعوامل خاصة بالفرد: كالسن والتكوين والخبرة والدافع وبكيفية إدراكه للمهمة؛ أي التصور الذي يُكونه عن المهمة المسطرة، وبناءً على ذلك فإن العبء المعرفي الناتج لدى فرد ما، عند إنجاز مهمة معينة يكون مختلفاً بالنسبة إلى فرد آخر ينفذ نفس المهمة وفي نفس الظروف. (سعودي، 2021، ص05) .

ويعرّفه (Leplat, 1977) بأنه: "الموارد المعرفية التي يجندها العامل، والتي تمكنه من الاستجابة لمتطلبات الوظيفة التي يؤديها؛ أي أنها تمثل درجة تحفيزه الشخصي، ونسبة قدرته على إنجاز هذا العمل". (Martin , 2013, p58).

إلا أن "البيرتي وآخرون" (Amalberti, et al, 2001) الذين يفضلون "استعمال الموارد المعرفية، ويعتبرون العبء الذهني يتعدى الانتباه ليشمل النشاطات المعرفية الذهنية المستعملة، من حيث أن تكلفة العمل الذهني تظهر كنتيجة تجنيد الكلي للمهام طرف العامل لإنجاز عمل ما". (تحة، 2019، ص 45) .

مما سبق يمكن الاستنتاج أنه وفقاً لهذا المنحى (المقاربة الداخلية)؛ تم تعريف العبء الذهني من خلال الموارد الذهنية التي تتجاوز الانتباه واليقظة لتشمل جميع العمليات المعرفية، وكيف يمكن للعامل أن يشعر حيال هذا العبء، وما يترتب عليه من تكاليف نفسية وجسدية، هذه التكلفة هي العبء الذهني.

## 2-5- من خلال المقاربة الخارجية:

يعتبر رواد هذا الاتجاه العبء الذهني ناتج تفاعل بين الموارد الذهنية ومتطلبات الوظيفة، حيث يتم تحديد هذه المعادلة من خلال التقييم الذاتي المزدوج فيما يتعلق بحجم أهداف العمل ضمن

هذا الاتجاه ومقدار الموارد المعرفية، فنجد تعريفات العبء الذهني حسب هذه المقاربة مستمدة من الدراسات الأرغنومية، "فهو يتعلق أكثر بعدد التساؤلات التي يتعين على الجهات الفاعلة الإجابة عليها، وكيفية الجمع بين تفاصيل وخصوصية العملية وتجارب الجهات الفاعلة للإجابة بطريقة متكاملة". (Martin, 2013, p57) "فتكلفة نشاط العمل ومفهوم طلب العمل يمكن توسيعه ليشمل الظواهر المادية والاجتماعية والتنظيمية التي تتطلب جهدا عضليا، أو ذهنيا مستمرا، وتشارك في تكلفة جسدية ونفسية، وهنا العبء الذهني مرتبط مباشرة بمفهوم القدرة المحدودة لمعالجة المعلومة، ولكن القدرة المحدودة ليست القيمة الوحيدة المأخوذة، لأنها تتعلق بخصوصيات الوضعية، الأدوات والشخص". (تخة، 2019، ص 46، 47).

كما يشمل العبء الذهني "مختلف العمليات الفيزيولوجية والعصبية والإدراك الحسي المعرفي، ويمكن تعريفه بأنه نسبة ما يتم استخدامه من القدرة على معالجة المعلومات المستخدمة في إنجاز المهمات". (مقداد، 2019، ص14).

فحسب هذه المقاربة العبء الذهني هو: "عبارة عن بنية متعددة الأبعاد يتم تعريفها كتفاعل بين المطالب المعرفية للمهمة (الذاكرة - الانتباه)، وخصائص الشخص مثل (المستوى التعليمي - الكفاءة الذاتية)، وخصائص الموقف أو الحالة مثل (ضغط الوقت)، ومن بين أسبابه نذكر: خصائص المهمة (الذاكرة - الانتباه)، إلى جانب ضغوط الوقت ووتيرة العمل، والوظائف التي يتعين القيام بها، ودرجة الاستقلال الذاتي، والتفاعلات بين الآخرين" (تخة، 2019، ص 47).

ويعرفه "مشكاة" (Meshkat, 1988) بقوله: "هو انعكاس لتفاعل عناصر وقدرات المعالجة ومجهودات العمال، مقياس الأداء الذاتي، سلوك معالجة المعلومة، استراتيجيات العامل والتكوين وكذا التجربة". (Kostenko, 2017, p 32).

أشار تعريف "مشكاتي" إلى العبء الذهني على أنه بناء متعدد يعكس تفاعل مجموعة عناصر مثل متطلبات المهمة والنظام، وقدرات المعالجة وجهد المشغل ومعايير الأداء الذاتي والتدريب والخبرة السابقة للمشغلين، وفي نفس هذا المنحى جاء تعريف العبء الذهني في دستور وزارة الصحة للجمهورية السلوفاكية (542-2007) في حماية الصحة بأن "العبء الذهني يعتبر كعامل يمثل حصيلة آثار العمل القابلة للتقييم، حالات العمل وبيئة العمل، تأثيرات الإدراك، والعملية العاطفية

والحسية للإنسان، التي تؤثر عليه وتؤدي إلى حالة الضغط النفسي وزيادة عبء المهام  
السيكوفسيولوجية " . (Solc & sutova, 2009,p68)

من خلال مما سبق نلاحظ أن هذه التعاريف، استشهدت في مجملها لتعريف للعبء الذهني  
على عدة جوانب: (بيئة العمل - العوامل البشرية - الموارد المعرفية - التنظيمية .. الخ)، وتعكس  
مختلف التيارات الفكرية، لكنها كانت في مجملها متكاملة في دراستها لمفهوم العبء الذهني.  
كما نجد من خلال هذه المقاربة أيضا في تعريف العبء الذهني معلومات أساسية حول  
الأساليب التي ينتهجها العامل لإنجاز مهمة محددة، أي كيف يشعر العامل حيال العبء الذهني،  
وهي أيضا طريقة تقييم جيدة لفهم التفاعل بين العامل والوسائل المستخدمة لإتمام المهمة، ويتم  
تعريف هذا العبء الذهني في هذه التعريفات فقط على أنه انعكاس لتفاعل الاحتياجات؛ يمكن  
اعتبارها نتيجة أداء عبء العمل الذي تفرضه المنظمة وسلوك العامل والتكاليف الجسدية والعقلية  
والنفسية والعاطفية التي تهدد صحة العامل الذهنية والفيزيقية.

## 6. مكونات العبء الذهني:

يتكون العبء الذهني من قسمين أساسيين هما العبء المعرفي والعبء العاطفي؛ ويقصد  
بالعبء المعرفي كل ما يتعلق بمعالجة المعلومات في الذاكرة أما العبء النفسي فهو يعود إلى الإنهاك  
العاطفي.

### 1-6- العبء المعرفي:

ويحتوي على نتائج الجهد الذهني المبذول الذي يحفظ في الذاكرة، الحساب، التوقع، الاختيار،  
الاستماع، معالجة المشاكل واتخاذ القرارات... إلخ) حيث يعرفه كل من:  
"برادشو" (Bradshaw, 2004) بأنه: "مقدار الطاقة العقلية المستخدمة لمعالجة مقدار معين  
من المعلومات، بحيث لا يتجاوز هذا المقدار سعة العبء المعرفي ويجول دون تعلم" (محمد يوسف  
الزعي، 2012، ص33).

ويعرفه كلٌّ من "إيري جينس، بيتس" ( Erry Ginns,& Pttis ,2006) بأنه: "الكم الكلي للنشاط العقلي الذي على الذاكرة العاملة أن تقوم به خلال عملية التعلم في فترة من الزمن". (محمد يوسف الزعبي، 2012، ص33).

وعرفه كل من "سويلر" و"جادلر" ( Sweller & Chadler 1991) بأنه الكمية الكلية من النشاط العقلي في الذاكرة العاملة، خلال وقت معين، ويقاس بعدد الوحدات أو العناصر المعرفية، والعامل الرئيسي الذي يشكل العبء المعرفي هو عدد عناصر التي يتوجب الانتباه إليها. (عبود، 2013، ص 616).

**2-6- العبء العاطفي:**

و هو يتمثل في النتائج التي يجب على الفرد تحملها، إخفاءها أو ادعائها...إلخ، على سبيل المثال: الضغط المتكرر سواء من طرف الزملاء، الجمهور والمشرفين، التعامل مع المعاناة والعمل في محيط صعب مثل: (الطوارئ في المستشفيات والعمل في المذابح). (كحلوش، 2020، ص125).

وعليه فإن العبء الذهني=العبء المعرفي+العبء العاطفي، وهذا ما يوضحه الشكل



الشكل رقم 2: يوضح مكونات العبء الذهني

(كهينة، 2018، ص126).

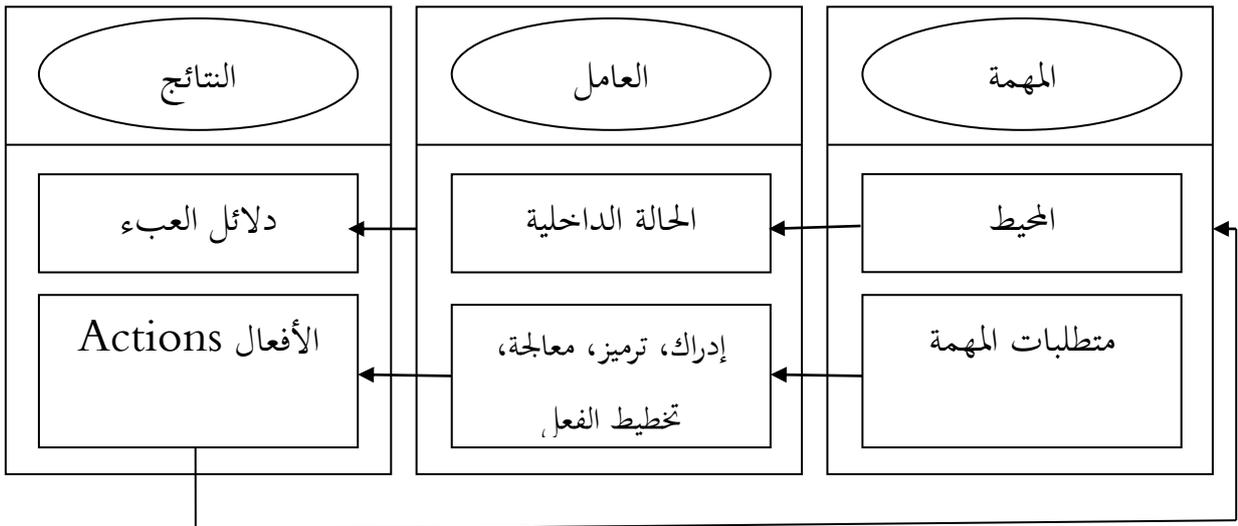
## 7- عوامل العبء الذهني :

يتكون العبء الذهني من ثلاث عوامل أساسية وهي مستوى متطلبات المهمة، المحيط (البيئة) وحالة العامل.

- **متطلبات المهمة:** يمكن أن تقسم إلى بعدين؛ الأول يتمثل في (étant) وقتية (الوقت الذي يملكه العامل)، والثانية مكثفة (موسعة) (intensive الصعوبة أو التعقيد). (كحلوش، 2020، ص159)

- **المحيط:** هو الذي يحدد السياق الخارجي، الذي تتفاعل فيه مختلف مكونات النسق (إنسان، آلة)، حيث يغير من ظروف أداء المهمة نتيجة تأثير إحدى مكونات النسق أو كليهما.

- **حالة العامل:** يمثل السياق الداخلي، فهي مثلاً تعبر عن التدريب، الدافعية، مستوى التنظيم والحالة الصحية للعامل، وهي تعتبر متغيرات تؤثر على حالة العامل أثناء تنفيذه للمهمة، إن التركيب بين هذين العاملين (حالة العامل والمحيط) مع المهمة الرسمية هو الذي يحدد وضعية العامل والتي بدورها تحدد العبء الذهني، وقد لخصها جيلارد (Gaillard, 1997) في الشكل الموالي:



الشكل رقم (3): يمثل عوامل العبء الذهني حسب جيلارد (1997).

## 8. أعراض العبء الذهني:

تأخذ أعراض العبء الذهني صورا متعددة، تتجلى مظاهرها في عدة جوانب قد تكون نفسية أو فيزيولوجية، أو اجتماعية أو صحية أو تنظيمية. وسنتطرق إلى بعض الأعراض النفسية، والفيزيولوجية، ثم المعرفية، والتنظيمية.

## 1-8- الأعراض النفسية:

إن العمل لفترة طويلة يسبب عبئا ذهنيا مرتفعا، يمكن أن يضر الصحة العقلية، وقد يؤدي إلى الاضطرابات النفسية، حيث أن تعدد العناصر المتعلقة بهذه الاضطرابات هي من النوع الذي يصعب تقديمه في قائمة شاملة، بينما إشارات الإنذار للاضطرابات تتعلق بالإجهاد الذي يمكن أن يكون مرتبطا مثلا بتنامي أو تزايد العبء؛ بعد إعادة هيكلة الخدمات للمؤسسة، والمرتبط بالخوف من العمل الذي يبدو معقدا. (تخة، 2019، ص94).

و هذا ما أشار إليه "بروشال" ( Burchell , 2002 ) عندما لاحظ بأن تكثيف العمل ينطوي على نتائج سلبية بالنسبة للعامل، واقترح بأن تكثيف العمل يكون مشكلة كبيرة فيما يتعلق بالتوتر والصحة النفسية والتوتر الأسري، وبعض العوامل الأخرى، كانتشار انعدام الأمن الوظيفي وانخفاض الرضا الوظيفي، والوفاء في العمل على وجه الخصوص، حيث يتم فرض التكثيف على العمال، مثلا في حالة تقليص حجم العمل للعمال الذين أُجبروا على العمل بجهد، فمن الممكن أن يشعروا بالإحباط. (Kelliher & Anderson,2009,p58).

و تدعم هذه النتيجة من خلال النتائج التي "توصلت لها بعض الدراسات الطبية بوجود صلة بين ظروف العمل والصحة الجسدية والذهنية، وفيما يخص الصعوبات الذهنية خاصة العبء النفسي (وضعية توتر مع الجمهور، خطر الاعتداء، التحرش)، أظهرت وجود علاقة بين التحرش و المشاكل الصحية". (Mansour, p08) (تخة، 2020، ص94).

كما تتجلى هذه الأعراض أيضا في إصابة الفرد بالاكتئاب، فعندما تزداد حدة العبء الذهني، ويعجز الفرد عن مواجهته، والتكيف معه بطريقة ملائمة يترتب على ذلك شعور الفرد بالحزن، والشعور باليأس، وقلة النشاط، وتناقص الاهتمام بالعمل، وفقدان الثقة بالنفس، ونقص التركيز. (فيله والسيد، 2005، ص311).

"ومن الأعراض النفسية الأخرى للعبء الذهني نجد التعب المزمن، وارتفاع درجة الحرارة، والتعرق ونوبات القلق، والعجز الجنسي، ومتلازمة الاكتئاب من الإرهاق (سلوك الإدمان في العمل)، والإجهاد والإحباط والتوتر النفسي". (تخة، 2019، ص94).

و كذلك "اضطراب النوم، بحيث لا يمكن فصل آثار مهام العمل عن آثار النوم في فترة زمنية قصيرة مع حالات الاضطراب في النوم، كما تم اقتراح بأداء العمل سيكون حساسا لاضطراب النوم إذا كانت الوظيفة معقدة، ونقص في الاهتمام والحوافز والمكافآت، كما أنه من ليس من السهل عزل آثار وقت النوم عن آثار عبء العمل خلال يوم عمل". (Ahsberg, 1998, p05).

## 2-8- الأعراض الفيزيولوجية:

ينتج عن العبء الذهني تغيرات وتحولات غير طبيعية في جسم الإنسان لها علاقة بتأثير الجهاز العصبي للفرد، وإفرازات الغدد، ووظائف الأعضاء الأخرى كما أوضح "هانز سيلبي" فإن هذه التغيرات ستكون لها نتائج واضحة على صحة الفرد، خصوصا في المستويات العالية من العبء الذهني، هذه النتائج تتباين باختلاف ظروف عملهم، ومن بين الأمراض الأكثر انتشارا بسبب هذا الأخير الأمراض السيكوسوماتية المتمثلة في ضغط الدم، وأمراض القلب. (السيد، 2004، ص30)، (شويطر، 2017، ص60).

كما وجد "ريبتي" (Repetti, 1993) أن كثرة متطلبات العمل الناجمة عن الوظيفة يتسبب في ارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب، وأشار إلى أن البيئة الاجتماعية في العمل هو عامل مهم مساهمة في العبء، والتي تلعب دورا في كل من الصحة الجسدية والعقلية. (K. J. , 2008. p144, Mojoyinola).

و عرّف "فايان" و "روك" و "كوستيلو" "Kostelo & Rock, Fabian" الأمراض السيكوسوماتية بأنها مجموعة من الأمراض التي تصيب بعض أجهزة الجسم أو وظائفه وتكون من الحدة، حيث تقاوم أشكال العلاج الطبي، فالاضطراب السيكوسوماتي مرض جسدي ذو جذور نفسية تظهر على شكل رد فعل استجابي لأي عضو مصاب، كالاستجابة المعدية أو القلبية والتنفسية، وغير ذلك من الاستجابات الصحية المرضية. (ربوح، 2000، ص62).

كما تتواصل الدراسات النفسية التي تهدف إلى الكشف عن الأعراض الجسمية، خاصة في المهام الذهنية والتعب الناتج عن استعمال الآلات والأجهزة، كدراسة "بوظريفة همو وآخرون" عن اتجاهات العاملين على الحاسوب نحو استعمال النظارات الطبية، والتي توصلت إلى أن مستعملي الحاسوب الآلي يعانون من أعراض جسمية مثل الضغط الدموي، والآلام على مستوى العينين والكتف، الذراع، اليد بصفة خاصة والتعب الجسدي بصفة عامة. (بوظريفة وآخرون، 2008، ص133).

### 3-8- الأعراس المعرفية :

تشمل اضطراب وتشتت في الانتباه والتركيز، والذاكرة، وصعوبة في التنبؤ وزيادة الأخطاء، وسوء التنظيم والتخطيط (الشمري، 2014، ص27)، إلى غير ذلك من الأعراس التي تنعكس على الجانب العقلي المعرفي للفرد، وبالخصوص في المهن التي تتطلب حضوراً معرفياً وعقلياً كالتعليم. (شويطر، 2017، ص61).

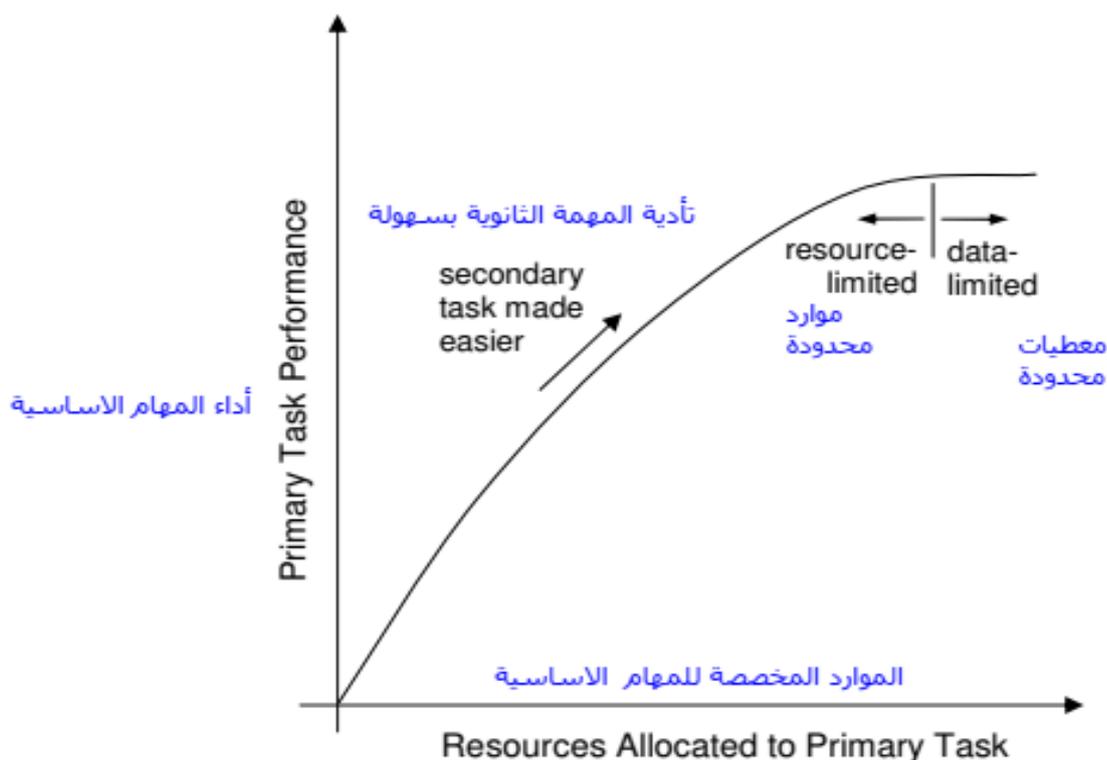
### 9- النماذج المفسرة للعبء الذهني :

#### 1-9- نموذج المصدر (Resource Model):

وصف كانيمان (1973) حلقات ملاحظات أداء المهام التي يتم فيها تخصيص الموارد استجابة لطلبات المهام ووصف آلية التخصيص، بما في ذلك الحوافز (الإنذارات) المدعومة في دراساته التجريبية قطر بؤبؤ العين وصعوبة المهمة، وفي هذا السياق، يمكن تعريف عبء العمل الذهني على أنه نسبة السعة الإجمالية للفرد المخصصة في كل لحظة، على الرغم من أن نظرية نموذج المصدر قد تم تصميمها في الأصل كاستجابة أداء لملاحظات أداء المهام المزدوجة لكل لحظة (تعدد المهام)، فقد تم استخدامها أيضاً كمرجع في مناقشات المهمة الواحدة. (Pierce, 2009, p06).

والشكل (04) يوضح كيفية توزيع الموارد بين المهام الأساسية والمهام الثانوية حسب "بيرس"

(Pierce).



الشكل رقم (3): يوضح توزيع الموارد بين المهمة الأساسية و المهمة الثانوية  
(Pierce,2000,p07)

من خلال ما تم التطرق إليه فإن "نموذج المصدر" يظهر استجابة سلوكيات المهمة المزدوجة، كما أن هناك كمية محدودة من الموارد التي يجب تقسيمها بين المهام المتزامنة، لذلك عند اشتراكها في مهمة واحدة يتم ترك طاقة أقل لمعالجة المهمة الأخرى لأداء النشاط، وتمت دراسة هذه الظاهرة من قبل "بوبراو" و "نورمان" (Norman et Bobrow, 1975)، بإستخدام نموذج المهمة المزدوجة، أين يكون أداء المهمة الأساسية قد تم قياسه أثناء قيام المشاركين فوراً بمهمة ثانية ذات صعوبات مختلفة، وقد توصلوا إلى أن المهمة الأولية مرتبطة بشكل سلبي بصعوبة المهمة الثانوية، التي تم تقديمها كسند تقسيم الموارد بين المهام.

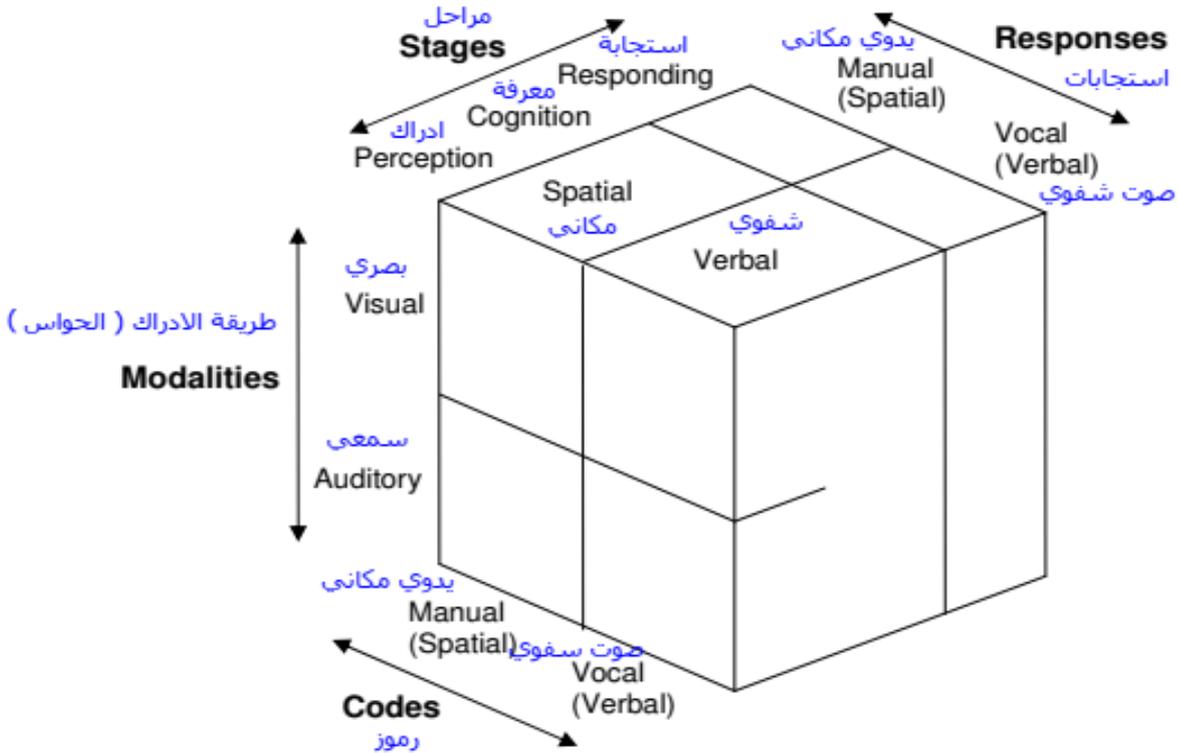
في حين أنه في حالات عدم الربط بين المهام الأولية (الأساسية) وصعوبة المهام الثانوية، عرف كل من "بوبراو" و "نورمان" الأداء أنه عبارة عن معلومات محدودة أو مصدر محدود، ويقصد بالمعلومات المحدودة أداء المهام الأولية (الأساسية) بشكل محدد بسبب نوعية المعلومات، ولذلك فإن

استقلالية تقسيم المصادر مثلاً: أثناء وجود مثير صوتي (سمعي) بين الضوضاء قد يؤدي الشخص أداء أفضل إذا لم يشترك بمهمة ثانوية صعبة. (Pierce, 2009, p 07).

## 2-9- نموذج متعدد المصادر (Multiple Resources Model) لوكانز 1984:

يشير هذا النموذج الذي قدمه "لوكانز" (1984) إلى تفسير الملاحظة وتداخل المهام الذي يعتمد على تشابه عملياته بدلاً من الصعوبة وحدها، كما يوضح "ويكنز" (Wickens, 2002) هذا المفهوم بمثال: أداء السائق سيكون من المتوقع أن يعاني أكثر أثناء إتباع التوجيهات المكتوبة مقارنة بالإرشادات المنطوقة، وذلك لأن القراءة تشتت انتباه السائق عن الطريق، ويتم إضفاء الطابع الرسمي على هذا التدخل في أداء المهام الأساسية، ويضيف "ويكنز" أن هذا النموذج التنبئي يصف ويقسم المصادر إلى أربعة أبعاد وهي: طريقة الإدراك - رموز المعالجة - مراحل المعالجة - و نوع الاستجابة، كما تم التأكيد على أن تداخل المهام المتعدد يتم توقعه إلى حد ما من خلال عدد مجموعات الموارد الموجودة والمشاركة. (Pierce, 2009, p08).

ويتم توزيع المصادر الذهنية حسب نموذج "ويكنز" على النحو التالي:



الشكل رقم (4): يوضح : توزيع المصادر الذهنية في نموذج ويكنز

(Pierce;2009,p08).

على الرغم من تصميم هذا النموذج في الأصل كنموذج لأداء المهام المزدوجة، إلا أنه يعتمد لشرح أثر توزيع المصادر المتعدد على الأداء خلال المهمة الواحدة (محدودة المصادر)، مثل التوزيع المعتمد للمصادر الذي تم اعتماده من قبل "كاهنمان 1973"، واستشهد بالعديد من الدراسات فيها مهمة الأداء، لم يتأثر بمستويات تحفيز المشاركين، وخلص إلى أن "تخصيص جهد أقل من المحتمل أن يتسبب المعيار في تدهور الأداء وتخصيص أكثر من المعيار يبدو أنه يفوق قدرتنا". (Pierce, 2009, p 08).

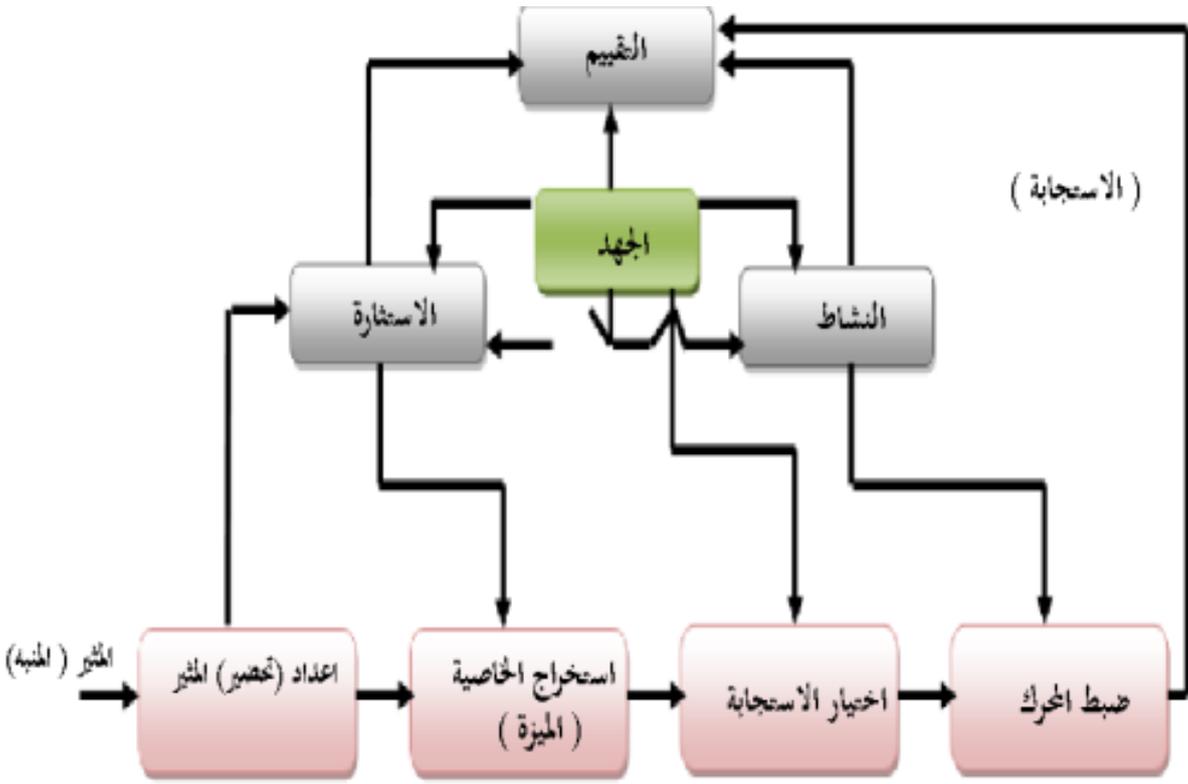
حيث أنه يتم اختيار المعالجة المكانية، والمعالجة اللفظية والبصرية، المعالجة السمعية، والمنتوج اليدوي والكلامي. (Rubio et al, 2002, p 67).

وأظهر "ويكنز" أهمية الطريقة التي يتم بها إدراك المعلومات، إذ تم تقديم مهمة في نموذجين مختلفين مثلاً: (سمعي - بصري)، وليس عن طريق واحد فقط مثال: (الطريقة السمعية فقط)، فالوقت الذي تشترك فيه العمليات هو أكثر كفاءة، ومن المحتمل أن يقل عبء العمل، كما أنه توجد عوامل مختلفة، هذه العوامل تلعب دوراً في كيفية القيام بالعديد من المهام، وتعطي كم من مورد يتم استخدامه في ذلك، كذلك ينبغي التمييز بين عبء المهمة وعبء العمل، وما يسمى بنظام العوامل التي يتم من خلالها إنتاج عبء المهمة (المطالب التي تنتج عن طريق التفاعل مع النظام وقواعد البيانات). (Platten, 2012, p16).

ولكن هناك بعض المشاكل المستمرة مع مفهوم العبء الذهني، لأن طبيعة الموارد المعرفية وعلاقتها بالاختلافات العملية الهيكلية والشكلية للمعالجة تبقى غير معروفة، وقد تم اقتراح العديد من الفرضيات والنماذج والنظريات لشرح هذه المسائل وفقاً لذلك، والسماح لأكثر من نوع واحد من الموارد، كالسماح بعمليات شفوية وغير شفوية إذا كانت المهام تشترك في نفس المورد؛ ويتم تنفيذها في الوقت نفسه، فإن زيادة صعوبة أحدها سيؤدي إلى ضعف الأداء، وإذا كانت كل مهمة تعالج مجموعات مختلفة من الموارد، والتعديل في صعوبة الواحدة منها لن يؤثر على الأداء، لذلك فإن ارتباط الموارد بين الأبعاد المعرفية وداخلها يوضح مستوى العبء الذهني، لكن التعريف الدقيق للموارد المعرفية غير واضح، لذلك تهدف عملية فهم معوقات معالجة المعلومات البشرية ترتبط حالياً بدراسات تصوير وظائف الدماغ. (Josej et al p14)، (تحة، 2020، ص 51).

### 3-9- النموذج المعرفي النشط ( Cognitive- energetic model ) ساندرز (1983):

يُميز نموذج 'الطاقة المعرفية' لمعالجة المعلومات (ساندرز، 1983) بين تخصيص الموارد الحاسوبية، كما تم تصوره في الأصل بواسطة (Kahneman, 1973)، والمفهوم النشط للجهد. ويشير مصطلح 'علم الطاقة' إلى 'شدة السلوكيات' من القيادة، والاستثارة، وتنشيط الإجهاد والتعب والإجهاد (Unema, 1995). تم تقديم النموذج لأول مرة بواسطة ساندرز (1983) كوسيلة لرسم خرائط المراحل المعرفية المتضمنة في اختيار مهام رد الفعل أثناء حساب الضغوطات مثل الحرمان من النوم (الشكل 05)، يتم توجيه المعلومات من خلال مراحل معالجة مختلفة، لكل منها سعة محدودة ولكنها متغيرة، على الرغم من أن ساندرز يستخدم فقط أربع مراحل لنمذجة مهمة تفاعل الاختيار؛ قد تتضمن مهمة مختلفة أخرى، والذي يُعتقد أن قدرة معالجة المراحل يتم التحكم فيها بواسطة آلية من ثلاثة أجزاء قائمة على عمل الاستثارة و التفعيل و الجهد على التوالي، ( Pribram & McGuinness, 1975)، تؤثر على الاستجابة الفسيولوجية للمنبهات والاستعداد للاستجابة، بينما الجهد قد يعمل بطريقتين: كمنظم للحالة القاعدية (الإثارة والتفعيل)، أو في تنظيم العمليات التنفيذية 'الخاضعة للرقابة' ('اختيار الاستجابة' في الشكل (05)، يشار إلى المراحل الأخرى باسم 'تلقائية' التي تتطلب الحد الأدنى من الموارد، لا تتداخل مع العمليات الأخرى، ولا تتدخل، تصبح أكثر كفاءة مع الممارسة، (Hasher & Zacks, 1979)، علاوة على ذلك؛ يعتقد أن فقط العمليات الخاضعة للرقابة مقصودة وبالتالي تؤثر على إدراكنا للجهد الذاتي، (Pierce, 2009, p10)، والشكل رقم (06) يوضح النموذج المعرفي النشط لاختيار تنفيذ مهمة ردة الفعل حسب "بيرس 2009".



الشكل رقم(5): النموذج المعرفي النشط لاختيار تنفيذ مهمة ردة الفعل  
(Pierce,2009,p10).

ويمكن للكفاءة العامة لعملية المعارف في النموذج المعرفي النشط، أن تشرح كما تم ذكره سلفاً، من خلال عملية الحوسبة وحالة العوامل المتمثلة في التنشيط والاستشارة و الجهد في ثلاث مستويات موضحة كما يلي:

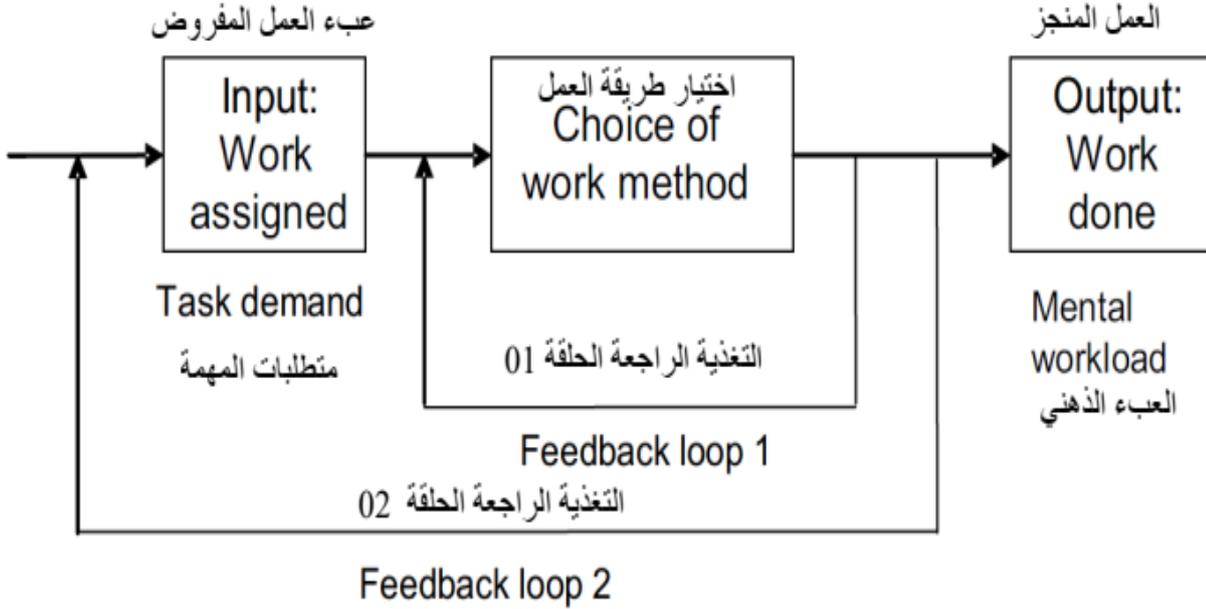
- **المستوى الأول:** يتضمن آليات الحوسبة للانتباه المتمثلة في أربعة مراحل كالترميز والبحث والقرار والحركة التنظيمية، هذه المراحل لعملية المعارف ترتبط بمتغيرات المهمة التجريبية.
- **المستوى الثاني:** الذي ينقسم إلى مجموعتين:
- **المجموعة الأولى:** تتضمن ثلاث مجموعات تنشيطية، منها الجهد الذي يُعتبر طاقة رئيسية تتماشى مع متطلبات المهمة، والعوامل التي تؤثر على الجهد كالعبء المعرفي، ويعتقد أن الحاجة للجهد تكون عندما لا تتماشى الحالة الراهنة للتعامل مع الحالة المطلوبة لأداء المهمة.

- المجموعة الثانية: تتضمن الانتباه الذي يعتبر مرحلة الاستجابة حسب الوقت لعملية التحفيز، وقد تم تحديد مجموعة التنشيط بالعضلة القاعدية والدماغ والأعصاب.

• المستوى الثالث: ويتضمن آلية الإدارة والتقييم التي ترتبط بالتخطيط والمراقبة واكتشاف الأغلط وتصحيحها، وقد ارتبطت حديثاً بمصطلح الأداء التنفيذي، وقد تم تعريف هذا الأخير على أنه القدرة على حفظ حل مشكلة معينة، ثم تحديدها لتحقيق هدفٍ مستقبلاً، ويشمل بعض المهام كالانتباه وتأجيل الاستجابة لمدة معينة في المستقبل، والتخطيط الاستراتيجي كالتمثيل الذهني للمهمة، (تحة، 2020، ص 53، 54).

#### 4-9- نموذج حلقات التعديل لسبيرانديو (1971)، (Modèle de Sperandio)

يعد اختيار هذه الإستراتيجية خطوة مهمة في النشاط المتداول في الواقع لأداء نفس المهمة، ويمكن وضع العديد من الإستراتيجيات، وكل منها سيكون لهذه الاستراتيجيات تكلفة معرفية محددة، (Chanquoy et al, 2007)، (سبيرانديو، 1977)، ومن خلال دراسة حول مراقبي الحركة الجوية يوضح أهمية الاستراتيجيات في تنظيم العبء الذهني، كما يلاحظ "سبيرانديو" أن وحدات التحكم تتكيف مع إستراتيجيتها من خلال وظيفة الحمل العقلي المتصور، للحفاظ على مستوى من العبء الذهني مقبول، هذا يعني أنه يمكن للمشغل أداء مهمة بأوضاع مختلفة من تكاليف التشغيل (التي لا تولد نفس التكلفة)، وأنه يختار التكلفة الأنسب حسب قدراته، وعندما يكون العبء الذهني المتصور منخفضاً لا يقوم المشغل بذلك، فلا يختار بالضرورة الاستراتيجية الأكثر اقتصاداً، من ناحية أخرى، عندما يزداد العبء الذهني المحسوس، يميل المشغل إلى استخدام الاستراتيجيات الاقتصادية، (Sperandio, 1988)، ويصف الشكل رقم (7) نموذج سبيرانديو (1971) آليات تنظيم عبء العمل الذهني، حيث يميز هذا الأخير حلقتين من حلقات النموذج.



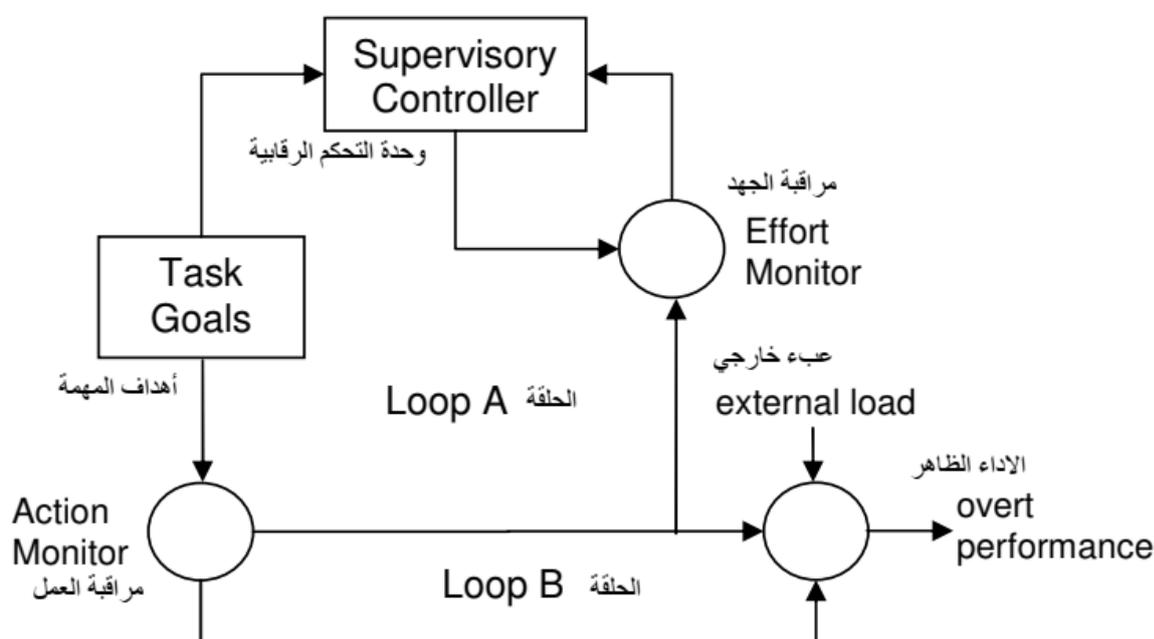
الشكل رقم (7): يوضح : نموذج سبيرانديو ( حلقات التحكم ) كيفية من قبل لوفت و آخرون (kostenko,2018,p,44)

- **الحلقة الأولى:** الشعور بالاختلافات في العبء الذهني الناتج عن اختيارات الإستراتيجيات لها تأثير على اختيار الاستراتيجيات المستقبلية، وهكذا فإن سلوك مهمة معقدة للغاية، بتكلفة معرفية عالية، يمكن تعديلها بواسطة عامل التشغيل، والذي سيغير بشكل ملحوظ مستوى المعالجة المعرفية (بناءً على المهارات أو القواعد أو المعرفة). (راسموسن، 1986). (Kostenko, 2018, p44)
- **الحلقة الثانية:** الاستراتيجيات الموضوعية لتلبية مستوى المتطلبات، والإدراك يجعل من الممكن تنظيم المستوى المستقبلي للطلب على المهمة، وبالتالي فإن المشغل سوف يستجيب أكثر أو أقل فعالية للطلب، زيادة أو تقليل المتطلبات (عبء العمل المفروض). (Kostenko, 2018, p44). لهذا النموذج حلقة تحكم ثالثة، قدمها كل من: (Leplat,2006) و (Cegarra ، 2012) يمكن أن تضاف لهذا النموذج وهي:
- **الحلقة الثالثة:** حيث تمثل الفرق بين مستوى الأداء المحقق والمستوى المتوقع، ستؤثر على اختيار الإستراتيجيات المستقبلية. (Kostenko, 2018, p44) . وهكذا طرح هؤلاء الباحثون وفق هذا النموذج معايير تنظيمية: تقوم بتعديل تنفيذ المهمة وفقاً للعبء الذهني المدرك (الحلقة 1)، المستوى المتطلبات المتصورة (الحلقة 2) والأداء (الحلقة 3).

### 5-9- نموذج نظام التحكم في الجهد الذهني: (Robert & Hockey, 1977)

يركز نموذج (Robert & Hockey, 1997) (الشكل 07) على آليات التحكم، في الحلقة **A**، حيث لا يطلب أي مستوى ملموس من الجهد، ولكن إذا كانت الضغوطات العملية أو البيئة كبيرة بما يكفي، بحيث يصبح أداء المهمة مصدر قلق، ثم التحكم في تحولات للحلقة **B**، حيث يمكن بذل جهد إضافي لتحسين الأداء أو يمكن تحقيق هدف الأداء يتم تخفيضه.

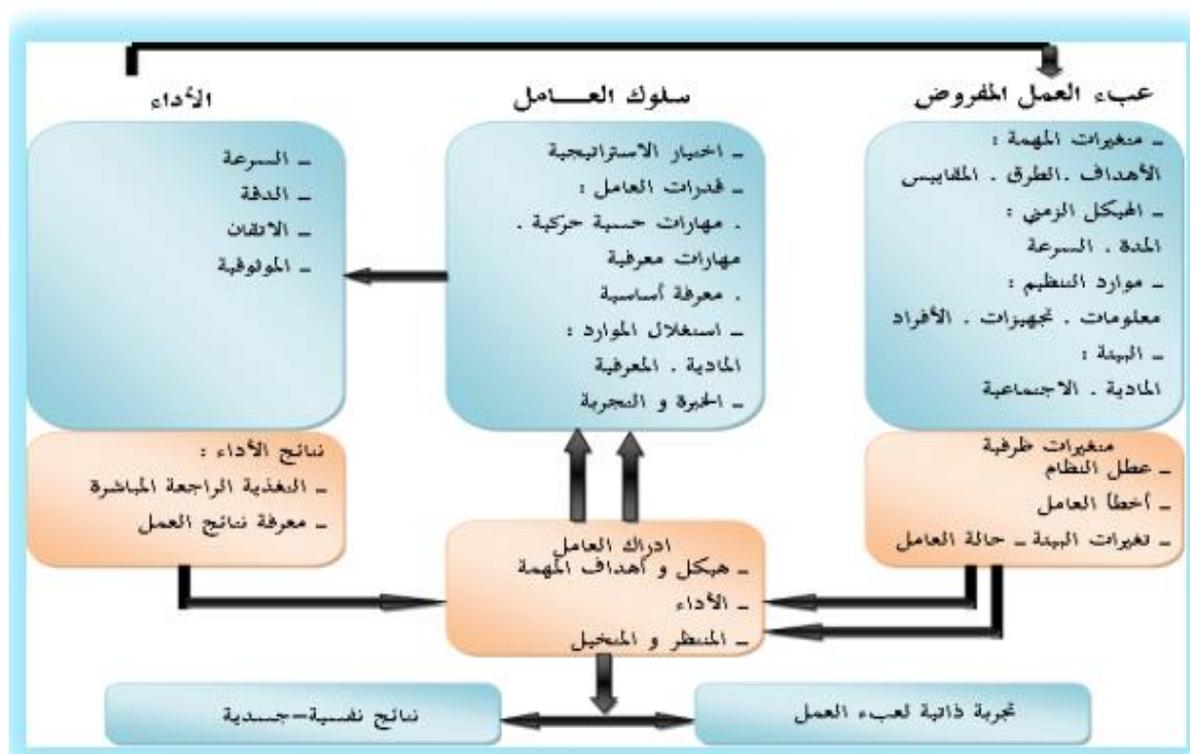
الملاحظة الرئيسية هي أنه عندما يتم بذل جهد إضافي، فإنه يتسبب في تكلفة فسيولوجية: زيادة الاستجابات العاطفية وأمراض العضلات بالإضافة إلى إجهاد الغدد الصماء واضطراب الجهاز العصبي، ويمكن أن تؤدي هذه التكاليف في النهاية إلى الإرهاق الذي يشبهونه بتبني إستراتيجية الجهد المنخفض، في هذه الحالة، يتم اختيار السلوكيات الأقل مجهودًا على الرغم من أنها تضر بأداء المهمة. (Pierce, 2009, p 11).



الشكل رقم (6): يوضح : نظام التحكم في الجهد الذهني لروبرت و هوكي  
( Pierce,2009,p11 )

على غرار جهود ساندرز (1983) ذات الوظيفة المزدوجة للجهد، يميز مولدر (1986) بين نوعين من الجهد: الجهد التعويضي وتعقيد المعالجة، أساس هذا التمييز هو الملاحظة التي تشير إلى أن التلاعبات التحريبية بالضغوطات، مثل ضيق الوقت أو البيئات المعاكسة، تميل إلى أن تؤدي إلى استجابات فسيولوجية مختلفة مقارنة بالتلاعب في متطلبات المهمة، وقد استخدم هذا المفهوم (Unema,1995)، حيث أكد على أن قياس حركة العين مستجيباً للفحوصات في صعوبة مهمة الذاكرة في حين الآخر كان إستجابة لكل من الصعوبة و النقد (أي حجم المجموعة المستهدفة)، بينما كان الآخر يستجيب لكل من الصعوبة و النقدية تحفيز، وتم تفسير ازدواجية الجهد من قبل روبرت وهوكي (1997) كنقاط ثابتة في النموذج، ويصفان نقطة ضبط الجهد للحلقة A على أنها مكافئة للجهد الحسابي، والتي يتم تحديدها من خلال متطلبات المهمة، ونقطة ضبط الحلقة B على أنها مدفوعة بالدافع بسبب القيمة المتصورة لأهداف الأداء، ويترتب على ذلك أن نقطة الضبط الأخيرة ستكون أكثر عرضة للتعديل في ظل ظروف مرهقة. (Pierce, 2009, p 11)

### 6-9- نموذج الأبعاد المتعددة للعبء الذهني لهارت وستيفلاندا (1988):



الشكل رقم 7: يوضح: التمثيل الثلاثي للعبء الذهني في نموذج هارت و ستيفلاندا

(Kostenko,2018,p,39)

يتميز نموذج "هارت وستيفلاندا" بالتركيز على الأبعاد الموضوعية والذاتية المتعلقة بالبناء المتعدد للأبعاد المنظورة للعبء الذهني وذلك من خلال المسارات التالية:

أ- **المسار الأول:** ويتمثل في نشاط المشغل (الإدراك والسلوك) الذي يستجيب للطلب مدخل المسار (عبء العمل المفروض) نتائج خروج المسار (الأداء). حيث يمثل كل من: ما يسميه "سبيرانديو 1971" بمتطلبات المهمة أو القيود، علما أن هذا العبء يخضع في نفس الوقت للمهمة المطلوبة (أهداف - ضغط زمني-....) وبيئة العمل للعامل (موارد متوفرة - عطل وتذبذبات.... الخ). (تحة، 2020، ص 59).

- **النشاط (الإدراك والسلوك):** إدراك العامل سيحدد سلوكه، هنا نجد مسار تقييمي للوضعية أين سيتم أيضا تقييم عبء العمل المفروض من جهة، ومن جهة أخرى نجد مسار انتقاء وتفعيل الإستراتيجيات، هذه الثنائية للنشاط نجدها في أعمال "راسموسن" (Rasmussen, 1986) الذي يلاحظ تشخيص وتخطيط النشاط، ونجدها كذلك في أعمال "ويكنز 1984" الذي يفرق بين مرحلة الإدراك، المعرفة ومرحلة الإنجاز.

- **الأداء:** هو نتيجة لنشاط العامل ويمكن وصفه بالدقة والسرعة... الخ. وتُظهر حلقة العمل الرجعي في نموذج "هارت" و "ستيفلاندا" بين الأداء و عبء العمل المفروض. (Kostenko, 2018, pp39-40).

#### ب- مسار الدعم:

هذا المسار يمثل التحكم والإشراف في المسار الأول، وسيتم من خلاله شرح العلاقة بين العبء، الأداء والإدراك وتأثيرهم على سلوك العامل.

- **العبء المحسوس والأداء المحسوس:** العامل يجدد تقييم الوضعية على الدوام، باعتبار تغيرات العبء المفروض ومستوى الأداء الذي وصل إليه، هذا التقييم ذاتي فهو يخضع في نفس الوقت إلى ما هو منتظر (القدرات، الخبرة، تجربة العامل).

- **متغيرات السلوك (المجهودات المبذولة - تغيير الإستراتيجية):** هذا التقييم المستمر يؤدي إلى تنظيم الجهد المبذول من قبل العامل خلال النشاط، وتبني إستراتيجية بديلة، أين تكون التكلفة المعرفية هي الأضعف.

- ظاهرة التدريب: إدراك وتصور العبء والأداء يسمح أيضا بتقييم الاستراتيجيات الجديدة الموضوعية للمساهمة بإثراء خبرة وقدرات العامل. (تحة، 2020، ص60).

- تمثيل تأثير النشاط على العبء الذهني:

الإدراك هو مفهوم مركزي في نموذج "هارت" و "ستيفلاندا" (Hart et Staveland) فهو يسمح للعامل بالتعرف (عند التقييم الأولي) للوضعية وللعبء المفروض، ثم التحطم وتنظيم نشاطه، الباحثان يؤكدان على فرضية التقييم الذاتي للنشاط فهو الذي يؤدي الى تغيير العبء الذهني عند العامل، هذا العبء الذهني يمكن تقييمه انطلاقا من التجربة الذاتية للعبء الذهني والنتائج النفسية والجسدية. (تحة، 2020، ص60).

- التجربة الذاتية لعبء العمل:

" هارت " و "ستيفلاندا" يقترحان استبيان NASA-TLX الذي يهدف إلى تقييم ستة أوجه للعبء الذهني لدى العامل، هذه الأوجه تميز التقييم الذاتي للأبعاد (عبء العمل المفروض)، ثلاثة أوجه (المتطلبات الزمنية، المتطلبات الذهنية، المتطلبات الجسدية)، الأداء (أوجه الأداء)، والسلوك (أوجه الجهود الذي يميز تجنيد موارد العامل عند العمل)، وأخيرا الإحباط الذي يتعلق بتأثير العواطف على العبء الذهني.

النتائج النفسية - الجسدية:

الجهد المبذول - تجنيد الموارد المعرفية والجسدية - قد يولد تنشيطا جسديا وسلوكيات لا إرادية، وتغيير في النبضات القلبية، التعرق، قطر البؤبؤ، حركة الجفون، هي المؤشرات الأكثر موضوعية لإكمال تقييم العبء الذهني المقترح من طرف: NASA-TLX (Kostenko, 2018, p 42).

وأخيرا ما يمكن استنتاجه من نموذج "هارت" و "ستيفلاندا" أن العبء الذهني ثلاثة أنواع من خلال هذا النموذج:

- العبء الحقيقي: الذي اصطلح عليه عبء العمل المفروض و المقصود به (متطلبات المهمة).

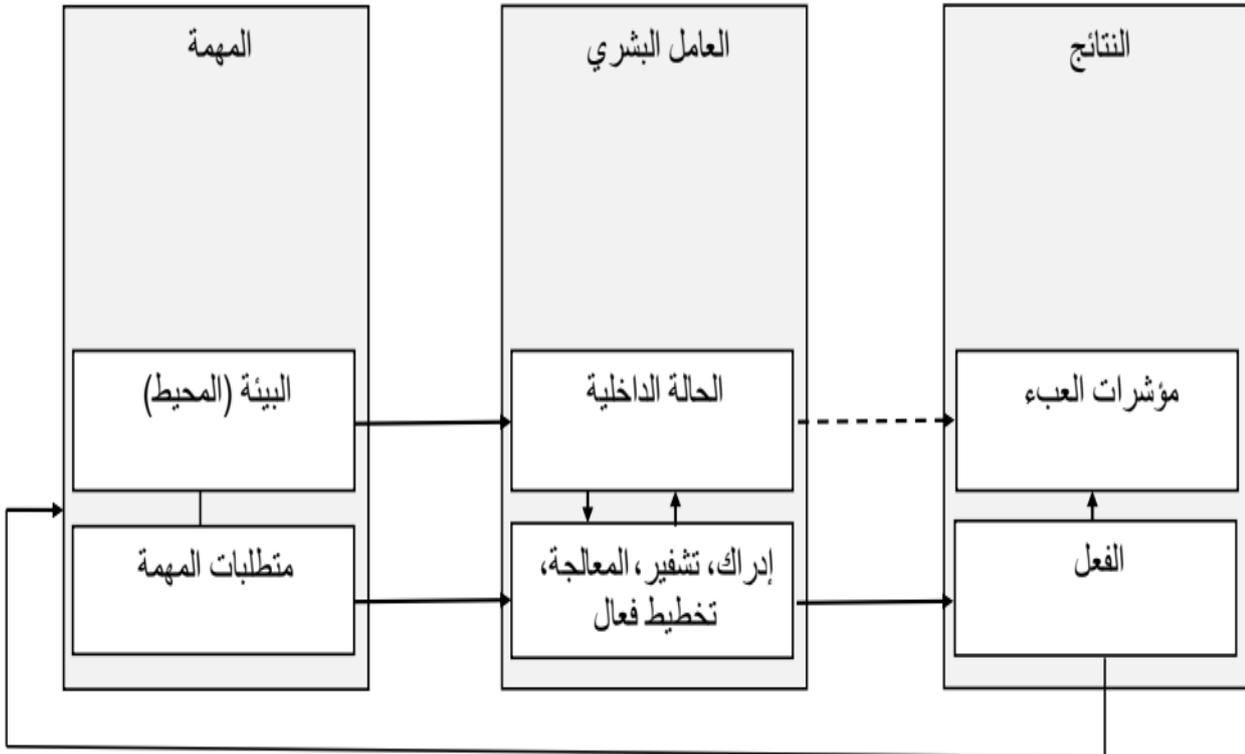
- العبء الذهني: ويكون من خلال (سلوك العامل) وتحديد الطرق والإستراتيجيات الأنسب لذلك، ونجد ذلك في المسار الأول (تأثير النشاط على المشغل).

- العبء الذهني المحسوس: ويتمثل ذلك في "الأداء"، ويتجلى ذلك من خلال النتائج النفسية الجسدية .

### 10- طرق وتقنيات قياس العبء الذهني:

يعد تقييم وقياس العبء الذهني في الوقت الحالي نقطة أساسية في الدراسات التي لها علاقة الإنسان والآلة، وذلك لأجل زيادة كفاءة وراحة ورضا العامل، وخلق بيئة عمل أكثر أمناً، "ونجد معظم تشريعات العمل خاصة في البلدان الصناعية، تقر بأن العبء الذهني يؤثر على الصحة الذهنية والجسدية، لذلك يتطلب القانون من الشركات تقييم العبء الذهني الذي يتعرض له العمال وصاحب العمل". (تخة، 2020، ص63).

كما يرتبط العبء الذهني في العمل بثلاثة (03) عوامل أساسية تتمثل في: مستوى متطلبات المهمة، البيئة (المحيط) وحالة العامل، وحسب (Gaillard,1997) فإن التفاعل القائم بين هذه العوامل مع المهمة المسطرة يحدد وضعية العمل التي تحدد عبء العمل الذهني وهذا ما يوضحه الشكل رقم (10) نموذج عبء العمل الذهني حسب "فوس":



الشكل رقم (8): يوضح: نموذج عبء العمل الذهني حسب "فوس" (Voss,1986)

ويمكن تصنيف تقنيات قياس العبء الذهني إلى:

- المقاييس السلوكية (تستعمل في حالة أداء مهمة أساسية وثانوية)، تشمل مقاييس علم وظائف الأعضاء والمقاييس الذاتية.
- مقاييس الأداء للمهمة الأساسية تستعمل لقياس نتائج أداء المهمة الثانوية بتقييم الموارد المتبقية أو القدرة التي لا تستعمل في المهمة الأساسية.
- المقاييس الفيزيولوجية وذلك من خلال تحليل نشاط الجهاز العصبي المركزي لتحديد حجم العمل الذهني، وتشمل تقنيات تغير معدل نبضات القلب، قطر بؤبؤ العين ومعدل التنفس...إلخ. (كحلوش، 2020، ص149).

وحسب (Guillevic, 1991) يمكن تقييم العبء الذهني في العمل، وذلك من خلال استعمال (09) تسع نقاط من أجل ذلك وهي: صعوبة المهمة، إرغامات الوقت، الجهد الذهني والحسي، (Sensoriel)، الجهد الفيزيقي (الجسدي)، الحرمان، الضغط، التعب، نوع النشاط. وهناك عدة مناهج وطرق يمكن بواسطتها تحليل وتقدير عبء العمل الذهني والتي جمعها (Robert,2017) في الجدول التالي:

جدول (1) : تصنيفات قياس العبء الذهني

نماذج قياس العبء الذهني	نمط قياس العبء الذهني
المخطط الكهربائي للدماغ (EEG)، نبضات القلب، التنفس، تمدد حدقة العين، استرخاء العضلات، الظواهر الكهربائية، و المسافة بين العين و المهمة.	معطيات فيزيولوجية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- التحليل الزمني (تحليل الوقت).</li> <li>- تقنية المهمة الواحدة.</li> <li>- تقنية المهمة المزدوجة.</li> <li>- تحليل التعديلات على أوضاع التشغيل.</li> </ul>	معطيات سلوكية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- سلم كوبر-هاربر Cooper-Harper</li> <li>- سلم كوبر-هاربر Cooper-Harper</li> <li>- سلم SWAT, NASA-TLX, Overall Workload</li> <li>- سلم CAHQRS،... إلخ</li> </ul>	معطيات ذاتية

( كحلوش، 2020، ص150).

كما يجب عند قياس العبء الذهني مراعاة كل من: نوعية العمل المطلوب إنجازه - طرق العمل - عوامل الحماية والأمن - صيانة النسق العام ( النظام ).

**10-1- قياس العبء الذهني من خلال المعطيات الفيزيولوجية:** و يقصد بهذه الطريقة أساسا

قياس العبء الذهني من خلال المؤشرات الفيزيولوجية، وهي متعددة الجوانب وتتمثل في:

## 1-1-10- المخطط الكهربائي للدماغ (E.E.G):

التخطيط الكهربائي للدماغ (E.E.G) يقيس الإمكانيات الكهربائية على فروة الرأس، وأحياناً لحاء الدماغ (الجمالي، 2016، ص 04-05)، كما يطلق عليه عدة أسماء منها: القشرة المخية أو الطبقة الخارجية أو المادة الرمادية أو السنجائية، هذه الطبقة السطحية للمخ تغطي المخ وتكون في الإنسان أكثر تعقيداً من الكائنات الحية الأخرى، تقع هذه الطبقة أعلى الطبقة الداخلية أو المادة البيضاء ويطلق عليها المادة السنجائية، (Substance grise) وهي تغطي السطح الخارجي للمخ وتقدر مساحتها بـ (2000) سم، بينما سمكها لا يتجاوز عدداً قليلاً من المليمترات (1-3) ملم ويعتقد بأن لكميتها علاقة بعملية الذكاء. (بوعودة، 2016، ص22).

ويعرف (De Waard) التخطيط الكهربائي للمخ (E.E.G) بأنه: "تسجيل النشاط الكهربائي المصنوع من فروة الرأس"، وتنقسم موجات التخطيط الدماغية إلى أربعة أقسام:

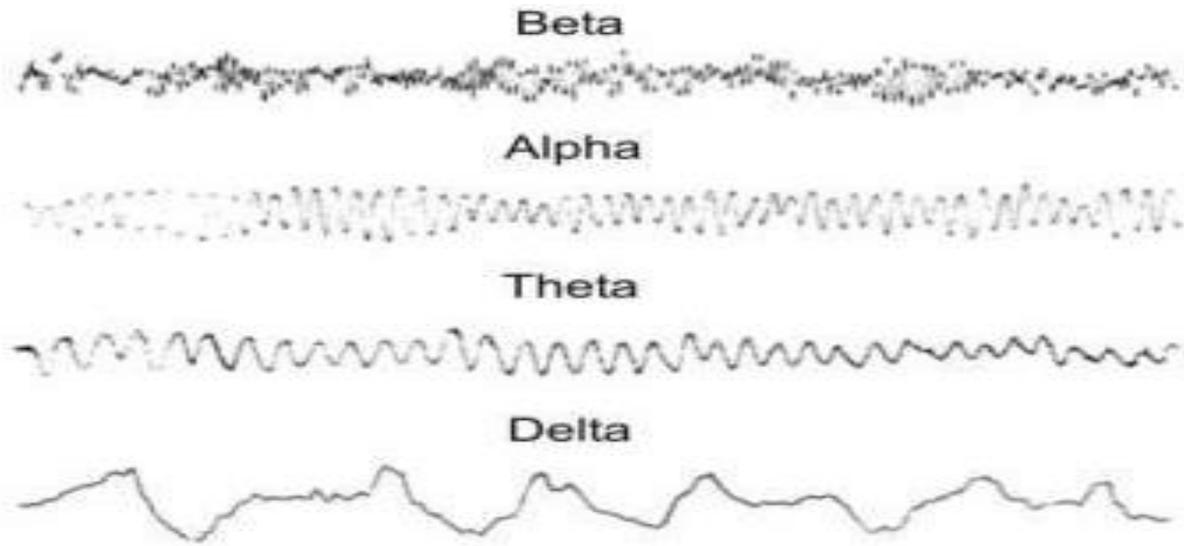
- موجة دلتا (Delta Waves) من 0,5 إلى 04 ميغاهرتز: وهي أبداً الموجات الدماغية من حيث سرعة الانتشار، وتظهر هذه الموجات في حالة نشاط عقلي عميق مثل: التأمل الهادئ أو النوم العميق وهي مصدر المشاعر وخاصة العواطف.

- موجة ثيتا (Theta Waves) من 4 إلى 8 ميغاهرتز: في معظم الأحيان؛ فإن موجات ثيتا تظهر أثناء النوم (ليس النوم العميق الذي تظهر فيه موجات دلتا)، وقد تظهر أحياناً بحالات التأمل الطويل والعميق، يتم تشبيه موجات ثيتا على أنها مسلكنا وطريقنا للوصول للذكريات والمعلومات المخزونة ضمن الدماغ، كما أن موجات ثيتا مسؤولة عن سحب حواسنا من التركيز على الوسط المحيط، إلى التركيز على الإشارات التي يتم توليدها ضمن الدماغ، موجات ثيتا أيضاً هي المسؤولة عن الأحلام، حيث تعمل موجات ثيتا على توليد صور ومشاهد حية ومعلوماتٍ ومعارفٍ لا ترتبط بالإدراك الواعي المباشر الذي نحصل عليه من حواس السمع والبصر والشم وغيرها.

- موجة ألفا (Alpha Waves) من 8 إلى 13 ميغاهرتز: تظهر موجات ألفا أثناء النشاطات العقلية المتصلة الإدراك الواعي، ولكنها تمثل نشاطاتٍ عقلية هادئة، حيث تمثل موجات ألفا الحالة الهادئة للدماغ، وهي تعني أن الدماغ واعٍ ويدرك ما حوله، ولكنه غير نشط أو فعال، ويمكننا

تشبيهها بالحالة (Stand By) الخاصة بجهاز الحاسوب، حيث لا يكون الحاسوب يقوم بتنفيذ أي فعل يتطلب قدرات المعالج، إلا أن الحاسوب جاهز لاستقبال أي إشارة أو تنبيه.

- موجة بيتا (Beta waves) أكثر من 13 ميغاهرتز: تمثل بيتا حالة النشاط الدماغي، وعندما تنتشر عبر الدماغ فهذا يعني أننا نقوم بوظائف متنوعة، مثل التفكير، حل المشكلات والنظر والاستماع ونتلقى التنبهات المختلفة. (الجمالي، 2016، ص 07-09).



الشكل رقم (9): يوضح: الموجات الدماغية الأربعة

(الجمالي، 2016، ص 08)

تعليقا على الموجات الدماغية يذكر (غايون وهول، 1997) أن موجات ألفا هي موجات نظمية تحدث بتردد يتراوح بين (8 - 13) دورة /ث، وهي تظهر في كل مخططات أدمغة البالغين الأسوياء تقريبا، في أثناء يقظتهم وفي حالة هدوء نشاط الدماغ، وتحدث هذه الموجات على أشدها في المنطقة القذالية، ولكن من الممكن تسجيلها أيضا من المنطقتين الجدارية والجبهية للفروة، وتكون فولتيتها حوالي (50) ميكروفولت، وتختفي موجات ألفا في أثناء النوم العميق وعندما يحول انتباه الشخص نحو أي نوع من الفعالية الفكرية تستبدل موجات (ألفا) بموجات (بيتا) ذات التردد الأعلى المتزامن والفولتية المنخفضة، ويلاحظ أن الأحاسيس البصرية تولد توقفا كاملا لموجات (ألفا)،

ويستعاض عنها بموجات (بيتا) المتزامنة والواطئة الفولتية، وتحدث موجات (بيتا) عند ترددات تزيد على (14) دورة بالثانية، وتصل إلى (80) دورة بالثانية، وهي تسجل بالغالب من المنطقتين الجدارية والجيبية للفروة أثناء تنشيط الجهاز العصبي المركزي، أو في أثناء التوتر لموجات (ثيتا) ترددات تتراوح بين (4 - 7) دورات بالثانية وهي تحدث بصورة رئيسية بالمنطقتين الجدارية والصدغية في الأطفال، كما أنها تحدث أيضا في أثناء الكرب الانفعالي في بعض البالغين وخصوصا عند خيبة الأمل والإحباط، وتحدث موجات (ثيتا) أيضا في العديد من الاضطرابات الدماغية وغالبا في حالات تنكس الدماغ، وتشمل موجات (دلتا) كل موجات (EEG) وتحت (3,5) دورة بالثانية، وهي تحدث في أثناء النوم العميق وفي أمراض الدماغ العضوية الوخيمة. (الجمال، 2016، ص 09).

**2-1-10- المخطط الكهربائي للعضلات (E,M,G):** التوتر في العضلات غير ذات الصلة قد ارتبط بمكونات مختلفة من عبء العمل الذهني، الأساس النظري لهذه الملاحظة هو أن توتر العضلات هو أحد مكونات التنشيط، والذي يصاحب الجهد وأداء الاستجابة في مراجعتهم. يستشهد (1995 Unema،

بالدراسات التي ترتبط فيها التغييرات في سعة الساعد EMG بالتحفيز النقدي، وتعلم المهام، وتقييمات الجهد الشخصي، وأداء وقت رد الفعل، في تفاعلات تجارب الوقت، لوحظت تأثيرات التوتر العضلي قبل إجراء الاستجابة الفعلية، ومع ذلك فإن نتائج تجارب (Unema, 1995) الخاصة، والتي كانت تتألف من مهام ذاكرة ستيرنبرغ (Sternberg, 1969)؛ لم تدعم هذه الدراسات باستمرار.

ووفقاً لـ (de Ward, 1996)، فإن دراسات المخطط الكهربائي للعضلات (EMG) الخاصة بعبء العمل الذهني، تفضل مؤخراً دراسة مواقع الوجه بدلاً من مواقع الساعد، وتحديد العضلة الأمامية الجانبية، ويقترحون أن الجانب الجبهي للعضلات الدائرية أقل شأنا من العضلة الأمامية المناسبة بشكل خاص لقياس عبء العمل الذهني، لأنه وجد أن العضلات الأخرى تستجيب للمنبهات المشحونة عاطفياً، ومع ذلك فقد استمر استخدام جهاز التخطيط الكهربائي للعضلات (EMG) في الساعد كما هو الحال في دراسة (Papadelis et al، 2007)، والتي أبلغت عن تأثير كبير على نشاط عضلة الساعد الباسطة التي تبين صعوبة المهمة .

وكما هو الحال مع المقاييس المستندة إلى التخطيط الكهربائي للدماغ (EEG)، فإن الاستخدام السريري للتخطيط الكهربائي للعضلات (EMG) محدود بسبب المشكلات العملية، للإشارة إلى الضوضاء، وبدرجة أقل التدخلات، علاوة على ذلك فإن التباين الفسيولوجي والتشريحي يجد من استخدامه للتصاميم الداخلية، أدت النتائج المتناقضة إلى قيام (O'Donnell & Eggemeier, 1986) بالتشكيك في بساطة تفسيرها، مؤكدة أن إشارة التخطيط الكهربائي للدماغ (EMG) قد تشير ليس فقط إلى نشاط متعاطف، ولكن أيضًا جهود جسدية لمواجهة الأداء الحركي الضعيف نتيجة النشاط الودي الأمثل. (Pierce, 2009, p21-22).

**3-1-10 النشاط الكهربائي للجلد (E.D.A):** في أدبيات عبء العمل، يشير النشاط الكهربائي للجلد (EDA) عمومًا إلى قياس مدى ناقلية الجلد من خلال تطبيق تيار صغير، على الرغم من وجود تقنية أقل شيوعًا لا تتضمن مصدر تيار خارجي، ويُعتقد أن ناقلية الجلد تشير إلى نشاط متعاطف بسبب تأثيره على إفرازات الغدد العرقية، على الرغم من إمكانية زيادة نشاط الجهاز العصبي اللاودي (Unema, 1995)، بمعنى أكثر عمومية، يرتبط (EDA) بمفهوم الاستثارة، مدعومًا بدراسات الحقن المنشطة/المثبطة، عدم التزامن في تخطيط كهربية الدماغ والتعود، (Prokasy & Raskin, 1973)، ويترتب على ذلك أن المبرر النظري لـ (EDA) في قياس عبء العمل هو أن الحالة الأكثر إثارة ترتبط بمشاركة أكبر في أداء المهمة. (Pierce, 2009, p26).

و بالنسبة لـ (De Ward) فإن أهم مشكلة منهجية لقياس نشاط كهربائية الجلد هي "الحساسية الشاملة"، ليس فقط ناتج إفرازات الغدة العرقية من يتأثر بالاستجابات النشطة للعوامل العاطفية المتعلقة بعبء العمل، ولكن أيضًا تخضع للحرارة والرطوبة، والسن والجنس ووقت النوم وعدم التنفس بانتظام، (Pierce, 2009, p26)، كما استعمل جهاز كشف الكذب (P.R.G) من أجل على ردة الفعل النفسية الكهربائية الغالفانية: فهو يقيس تغيرات المقاومة الكهربائية للجلد المصاحبة لمختلف الحالات النفسية. (تحة، 2020، ص 84).

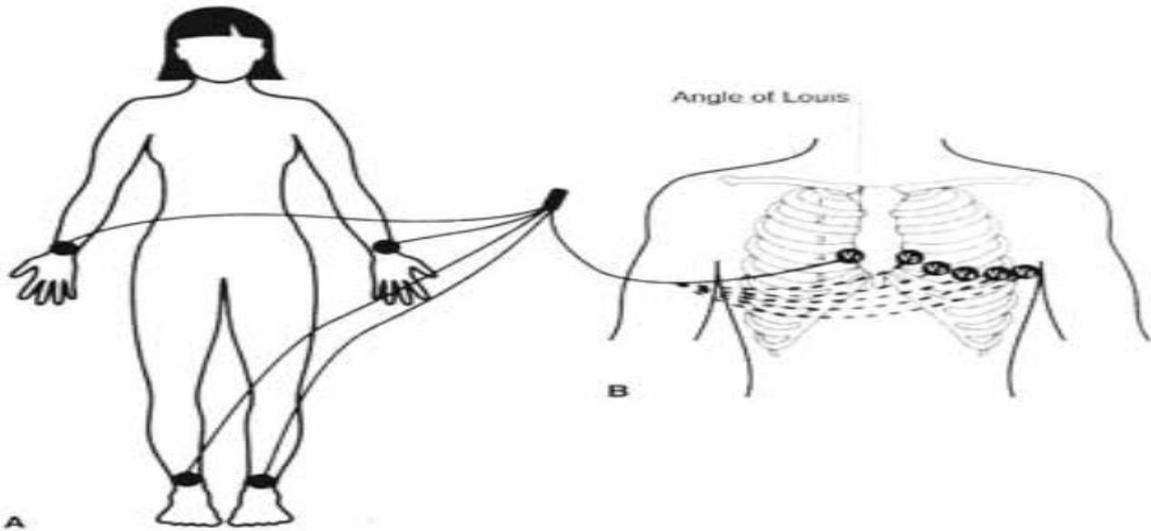
**4-1-10- التخطيط الكهربائي للقلب (C.G.E):** يعرف بأنه "عبارة عن الشحنة الكهربائية التي تنبع من العقدة الجيبية الأذينية وتصل إلى العضلة القلبية بواسطة نظام توصيل متخصص الذي يقوم

بتنظيم ضربات القلب كرد فعل لعدد من التأثيرات وبالخصوص نشاط الجهاز السمبتاوي والباراسمبتاوي " (هادي، 2016، ص01).

ويذكر بهاء الدين " إن النشاط الكهربائي للقلب (تفريغ الشحنة الكهربائية) للعضلة القلبية يؤدي إلى انقباض للعضلة، وأن إعادة الشحنة تؤدي إلى انبساط العضلة القلبية، وأن النشاط الكهربائي في الغالب يسبق النشاط الميكانيكي (الانقباض العضلي)"، النشاط الكهربائي للقلب يمكن أن يسجل لتشخيص وظائف القلب وبعض المشكلات القلبية المحتمل حدوثها، أو لملاحظة حالة القلب في أثناء الراحة وعند بذل جهد بدني، (هادي، 2016، ص01).

ويذكر (غايتون وهول) " عندما تمر الدفعة القلبية خلال القلب تنتشر منه تيارات كهربائية إلى الأنسجة المحيطة به، وتنتشر نسبة صغيرة من هذه التيارات إلى سطح الجسم، فإذا وضعت مسار كهربائي مقابل جوانب القلب يصبح بالإمكان تسجيل الجهود الكهربائية التي تولدها هذه التيارات، ويسمى هذا تسجيل مخطط كهربائية القلب، وعن طريق جهاز خاص يدعى: ( ) (ECG Electrocardiograph). (فتوح، 2016، ص244).

وفي أغلب الأحيان يتم تسجيل المخطط الكهربائي للقلب في الشكل رقم: (12) اتجاهها مستقلاً؛ (ستة اتجاهات على الصدر وستة اتجاهات على الأطراف) كما هي موضحة في الشكل رقم (12).



الشكل رقم (10) : يوضح: التخطيط الكهربائي للقلب

(عزت، 2005، ص22)

تسمح هذه الاتجاهات المختلفة بمراقبة مخطط القلب الكهربائي من زوايا مختلفة، مما يمنح رؤية أوسع للفعالية الكهربائية القلبية، توضع مساري الأطراف على الذراعين الأيمن والأيسر وعلى الساق اليسرى، أما المساري الصدرية فتوضع على جدار الصدر الأمامي كما في الشكل رقم (12).  
(عزت، 2005، ص22)

حيث أكد (DeWaard,1996) أنه: ليس فقط الجهد الجسدي الذي يؤثر على نبضات القلب، وإنما العوامل العاطفية كالمسؤولية العالية أو الخوف من الفشل في اختيار ما، (تحة 2020، ص84)، وكان تأييده لهذا الاتجاه من خلال تركيزه على الكلام والعاطفة وقت المهمة، والتمارين البدنية كتنفيذ المهام، كما اقتبست دراسة "ويرول" (Wirwille, et al, 1985) التي تقترح بأن اختلاف معدل ضربات القلب هي أكثر وحدة قياس حساسة لعبء العمل الذهني من نبضات القلب. (Pierce, 2009, p22).

**5-1-10- نشاط التنفس:** ويكون من خلال تتبع عملية التنفس واستهلاك كمية الأكسجين،(O<sub>2</sub>)، لقد استخدم "معدل التنفس على نطاق أشمل كمعيار على الحالات العاطفية والإجهاد والإثارة والعبء الذهني". (Miller, 2001, p09).

وأثبت كل من "دي وارد 1996" و"ولسون" و"أغميار 1991"؛ عبر دراسات مخبرية أن تقييم التنفس مرتبط بشكل سلبي بصعوبة المهمة، ومستوى الجهد المعوض، كما قدم (ونتجس 1992) (Wientjes,1992) نموذجاً يوضح فيه التحكم الرئوي بالمتطلبات الإضافية للعمل المعرفي، وهذا يعني بذل جهد أكثر وإنفاق المزيد من الأكسجين، وعلى الرغم من وجود بعض الأدلة التي تنفي تأثير العمل المعرفي واستهلاك الأكسجين إلا أن النمط السريع للتنفس وصعوبته يشير إلى التأثير القوي للاستشارة واستجابات الإجهاد العاطفي. (تحة، 2020، ص 79 - 80).

**6-1-10- التصوير الكهربائي للعين (EOG):** تستخدم العديد من المقاييس التغيرات الفسيولوجية في العين لتحديد عبء العمل الذهني والبصري، وعلى الرغم من أن العين مرتبطة بشكل أساسي بعبء العمل البصري؛ فقد ثبت أن بعض المقاييس قادرة على التنبؤ بدقة بعبء العمل الذهني لبعض المهام أيضاً، (فان أوردن، 1999).

المقاييس الرئيسية المرتبطة بالعين هي نشاط العين الأفقي (الحركة)، معدل الرمش، وفاصل الإغلاق. تشمل الإجراءات الأخرى؛ تثبيت العين وقطر حدقة العين. (Miller, S 2000, p 10).

- حركة العين (الرمش - التثبيت): صنف "كارينتر" (Carpenter, 1988) حركة العين إلى نوعين من الوظائف هما: التحرك بسرعة والتثبيت ببطء. (Pierce, 2009, p29)، حيث تصنف الومضات على أنها ذاتية المنشأ عندما لا تنسب من طرف حوافز خارجية، وكفعل انعكاسي عندما تظهر كاستجابة مفاجئة للحوافز المهمة، كالفلاشات الضوئية والنقر على الجبهة ويمكن قياسها للاستخدام الفوتوغرافي والفيديوهات والانعكاس القرني للأشعة تحت الحمراء، وتصوير العين الكهربائي وتخطيط كهربائية العضلة حيث يعتقد "شتاغن 1984" بأن التفوه بأصوات خلال العمل يمكن أن يسبب أثر عكسي على الزيادة في تقييم الومضات التي تظهر عندما يُطلب من المشاركين القيام بمسائل حسابية، وتُظهر دراسة "هولاند وتارلاو،

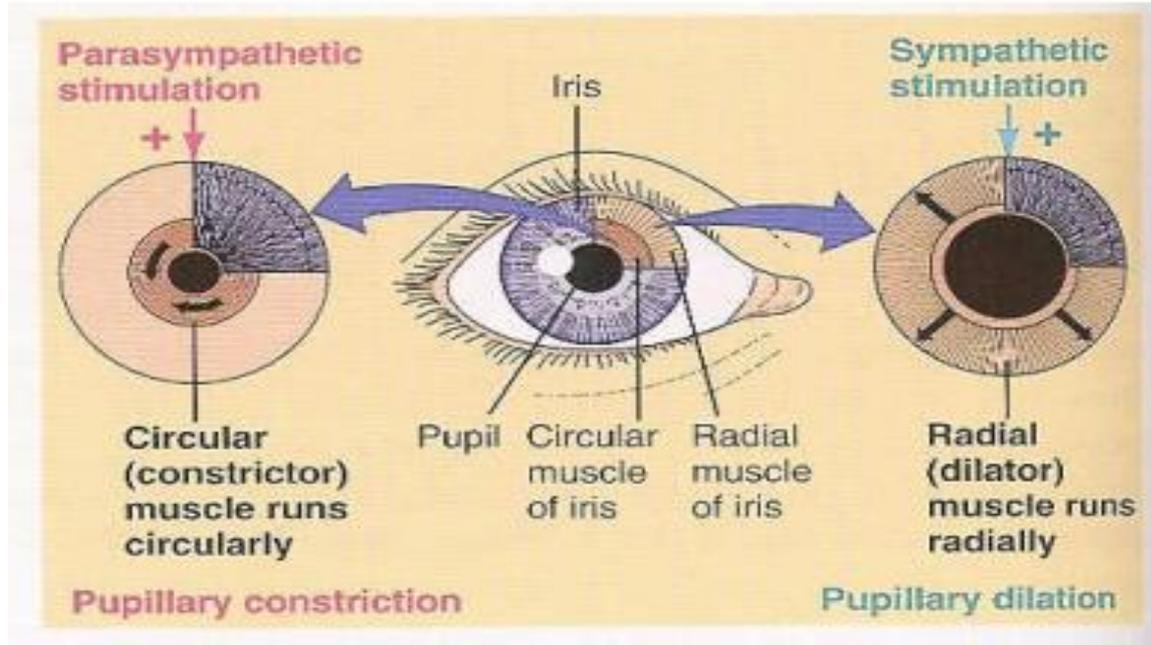
1975" بأن الأصوات ليست عاملا وحيدا في العلاقة بين عبء العمل وتقييم الومضات، وتُفترض دراستهم بأن الومضات الذاتية ترتبط بتغيرات في التفكير، وتسمى "التغير المدرك". (تحة، 2020، ص 80).

أما قياس تثبيت العين فيمكن باستعمال كاميرا الفيديو وتسجيلها، عن طريق التسجيل الانعكاسي القرني الذي يتم تركيبه في صورة الفيديو للمجال البصري، أو عن طريق تسجيل تصوير العين الكهربائي للعين (EOG)، فعندما يتطلب تثبيت محدد أو تتبع مهمة ما يمكن لحجم المجال الوظيفي للرؤية أن يوضح مطالب العملية، ويعتبر المجال الوظيفي للرؤية مجالا حول نقطة التثبيت الرئيسية التي تتم من خلالها معالجة المعلومات من خلال أداء مهمة بصرية، إذ يسجل "ماي" وزملائه انخفاضا مميزا في نطاق حركة الرمشة كنتيجة للعبء الذهني في مهمة مخبرية، ومع زيادة في العبء فإن نطاق حركة الرمشة يتضاءل. (تحة، 2020، ص 81).

#### - حجم (قطر) حدقة العين:

يمكن تقييم مقاييس الحدقة باستخدام أجهزة تتبع العين، والتغيرات في حجم حدقة العين ناتجة عن عضلتين معاديتين: العضلة الموسعة؛ التي تقع في الأجزاء الخارجية من القرنية وتوسع الحدقة، والعضلة العاصرة؛ الموجودة في الأجزاء المركزية وتضيق، (انظر الشكل رقم 13)، تستقبل العضلة

العاصرة المنقبضة مدخلات من أنظمة الدماغ المشاركة في منعكس الحدقة الضوئية، وتتلقى كلتا العضلتين مدخلات من أنظمة الدماغ المشاركة في الوظائف الإدراكية والاستقلالية، وتعبير أدق يتم تحفيز توسع الحدقة من خلال النشاط في المسار الودي (القتال أو الهروب)، والانقباض بالنشاط في القسم السمبتاوي (الراحة والهضم)، وتبين أن بيانات اتساع حدقة العين تتأثر بالجهود المعرفية، ونتيجة لذلك، فإن السمات الفسيولوجية الأكثر شيوعًا المتعلقة بالحدقة مشتقة من قطر الحدقة، وتوسع حدقة العين، وانقباض حدقة العين (على سبيل المثال، المتوسط، الحد الأقصى، الحد الأدنى، الانحراف المعياري). (Tiffany, 2022, p28).



الشكل رقم (11) : يوضح : انقباض و اتساع حدقة العين

(Tiffany,2022,p28)

وذكر "كاهنمان" ( Kahneman ) في كتابه "الانتباه والجهد"؛ أن قطر حدقة العين يعتبر منهجية مهمة للعبء الذهني، وذلك بأن زيادة مطالب المهمة، وزيادة موارد الاستثمار تم توضيحها في زيادات قطر حدقة العين، وسجل "بياتي" (Baitty) نفس العلاقة بين العبء الذهني وقطر حدقة العين مبينا أنه يزداد قطر حدقة العين بزيادة المطالب الحسية والمعرفية لنسبة الاستجابة. (نخبة، 2020، ص82).

## 2-10- قياس العبء الذهني من خلال المعطيات الذاتية:

تسند المقاييس الذاتية للعبء الذهني إلى النهج الاستبطاني، حيث يطلب من المشارك تقديم حكم عن العبء الذهني الذي تتطلبه المهمة التي قام بها للتو، هذه في الأساس هي تدابير التقييم الذاتي عن طريق الاستبيان، ولقد تم تطوير العديد من المقاييس، مثل مقاييس أحادية البعد، مثل مقياس "كوبر - هاربر" (Cooper & Harper, 1969) ومقياس "كوبر - هاربر" المعدل، (Wierwille & Casali, 1983)، أو المتعدد الأبعاد، على سبيل المثال: مقياس "هارت و ستيفلاندا" (NASA- TLX, Hart & Staveland, 1988)، وتقنية تقييم عبء العمل الذاتي، ويتمثل القيد الرئيسي لهذه المقاييس الذاتية في أنها تستند إلى افتراض أن المشاركين قادرون على الإبلاغ بدقة عن مستوى عبئهم الذهني، أما القيد الثاني الذي تم إبرازه في الأدبيات هو أن المقاييس الذاتية ثابتة وليست ديناميكية، وفي الواقع لا يتم إدارتها أثناء تنفيذ المهمة، ولكن قبلها أو بعدها ولذلك فهي لا تسمح لاكتشاف الاختلافات المستمرة للعبء الذهني أثناء المهمة، (Yeh & Wickens, 1988)، ومع ذلك تتميز القياسات الذاتية بأنها غير مكلفة، وغير متطفلة بالنسبة للمشاركين، ولا تتداخل مع أداء المهمة قيد التنفيذ وبالتالي يتم تنفيذها بسهولة. (Drouot, 2022, p 109).

ومن بين جميع المقاييس المقترحة، يعد مقياس NASA-TLX واحداً من أكثر المقاييس استخداماً، فهو يعتبر القياس الأكثر حساسية وموثوقية، (Hill et al, 1992)، ويستند إلى ستة أبعاد، كانت ترجمتها إلى الفرنسية تم تطويره بواسطة: (Morgado & Cegarra, 2009)، الطلب الذهني والجسدي والزمني والأداء والجهد والإحباط، حيث يقوم المشارك بتقييم العبء الذهني على هذه الأبعاد الستة باستخدام درجة تتراوح من 0 إلى 100، ثم في الخطوة الثانية يزن المشارك هذه الدرجات وفقاً للبعد الذي ساهم أكثر في عبئه الذهني، ويتيح هذا الترجيح توفير معلومات عن مصدر الحمل وأخذها في الاعتبار في النتيجة النهائية للعبء الذهني، ومع ذلك فإن خطوة الترجيح الثانية هذه تستغرق وقتاً طويلاً، ولذلك تم اقتراح تعديل مؤشر عبء المهام الأولية، (RTLX: Byers et al, 1989)، حيث يتم حساب الدرجة الإجمالية للأبعاد الستة فقط.

ترتبط درجة هذه النسخة المعدلة ارتباطاً وثيقاً بالدرجة التي تم الحصول عليها بالحساب

الكلاسيكي. (Drouot, 2022, p110).

### 3-10- قياس العبء الذهني من خلال المعطيات السلوكية: وتشتمل هذه الطريقة على عدة

طرق منها:

✓ التحليل الزمني (الوقتي)، ( Time-line analyse-Analyse Temp ): تعتمد هذه الطريقة

على قياس الوقت اللازم لكل مهمة ثانوية التي تعتبر جزء من المهمة الرئيسية، ويتم حسابها وفق

المعادلة التالية:

$$\text{عبء العمل الذهني} = \frac{\text{مدة كل مهمة جزئية}}{\text{الوقت الإجمالي المتاح}} \times 100$$

ترتكز هذه الطريقة على الاهتمام بعدد المهام الجزئية (الثانوية) التي يقوم بها العامل من أجل أداء المهمة الرئيسية، في المدة التي تستغرقها كل مهمة ثانوية، تسلسل أو تنظيم المهام والمدة الإجمالية التي يستغرقها العمل (أو الوقت الإجمالي المتاح للعمل). (كحلوش، 2020، ص152).

#### خصائص طريقة التحليل الزمني:

❖ الفرد لا يمكنه القيام بأكثر من مهمة واحدة تتطلب الانتباه في نفس الوقت.

❖ لا تُؤخذ بعين الاعتبار كل من:

- طبيعة المهمة (لفظية/مكانية).
- الوسائل الحسية (بصرية/سمعية).
- مراحل المعالجة (تلقي المعلومات/ إعداد الإجابة).
- طريقة الإجابة (شفهية/حركية)، صعوبة كل مهمة.
- الوضعية الحرجة لبعض المهام.
- سهولة حدوث التفاعل في بعض المهام وكذلك هي شاقة ومضرة.
- سهولة التطبيق في المهام التي تعتمد على الملاحظة.
- اعتبار الوقت متغير أساسي في عبء العمل.
- تعتمد على قياسات موضوعية.

- تسمح بالتعرف على وقت العبء الزائد.
- تسمح بمقارنة خصائص العبء لأشخاص مختلفين يعملون في فريق واحد؛ (مثل الطيار ومساعد الطيار)، والسماح بإعادة توزيع المهام.
- عيوب طريقة التحليل الزمني:
- ومن الانتقادات التي وجهت لهذه الطريقة التي تعتمد على قياس العبء الذهني من خلال تحليل الوقت أنهما:
- لا تقيس العبء الذهني ولكن نسبة الانشغال في العمل.
- هذه الطريقة تستند على نظرية "أحادية القناة في الانتباه" التي ترى أن الإنسان لا يستطيع القيام بأكثر من عمل واحد.
- لا تأخذ بعين الاعتبار الخصائص الصعبة (المرجحة) لبعض المهام، صعوبة القياس وبدقة مدة النشاطات غير الملاحظة التي يقوم بها العامل (رد الفعل، حل المشاكل واتخاذ القرار)، ولا يكون هناك دائما تسلسل في القيام بالمهام في العديد من المواقف، حيث نجد بعض العمال يتمتعون بالمرونة في تنفيذ المهام. (كحلوش، 2020، ص 153).
- طريقة المهمة الواحدة: تعتمد هذه الطريقة على حساب العبء الذهني في العمل بالاعتماد على مهمة واحدة فقط وذلك وفق المعادلة التالية:

$$\text{العبء الذهني} = \frac{\text{مستوى الإرغامات الحالية}}{\text{مستوى الإرغامات القصوى}} \times 100$$

- مثال على ذلك: إذا كان مراقب جوي يستطيع حاليا مراقبة طائرتين، فإنه في الواقع له القدرة على مراقبة عشر (10) طائرات في وقت واحد، هذا يعني أن العبء الذهني: (2/ 10) وهو يمثل (20%)، ولاستخدام هذه الطريقة في تقييم وقياس العبء الذهني يشترط توفر شروط أساسية منها:
- القدرة على التصرف مع إرغامات العمل (مثل عدد الطائرات في المراقبة الجوية)، معرفة مختلف عوامل العمل التي يمكن أن يكون لها أثر على الإرغامات (مثل نوع الطائرة، عدد الطائرات الموجودة في المنطقة، الأحوال الجوية)، وإضافة إلى ذلك معرفة التفاعلات الحاصلة بين عوامل العمل.

وما يعاب على هذه الطريقة أنها لا تأخذ بعين الاعتبار طبيعة المهمة (لفظية/مكانية)، الوسائل الحسية (بصرية/سمعية)، مراحل المعالجة (كتابة المعطيات/ تحضير الإجابة)، نمط الإجابة (يدوية/شفهية)، نمط إجراءات العمل.

ومن مميزات هذه الطريقة أنها سهلة الاستخدام كما تتطلب التركيز على مهمة واحدة فقط وهي تتمتع بالصدق والوضوح.

ومن الانتقادات الموجهة لها أنه ليس من الضروري وجود علاقة خطية بين الإرغامات وعبء العمل بسبب ثقل وزن كل من أبعاد الإرغامات والعلاقة بين الإرغامات والالتزامات، كما أنها لا تخبرنا عن سبب العبء (عبء بصري/ عبء في الذاكرة/ عبء في المعالجة/ عبء في التنفيذ) إنما هي تعطي قياس نسبي فقط، صعوبة التحكم في إرغامات العمل بسبب إمكانية تداخل عدة عوامل، إمكانية التفاعل معا في نفس الوقت ولا يمكن التعرف جيدا على التفاعلات القائمة بين تلك العوامل والوزن النسبي لكل منها في العبء الذهني. (كحلوش، 2020، 154).

#### - طريقة المهمة المزدوجة أو الإضافية:

تعتبر تقنية المهمة المزدوجة من أكثر التقنيات استخداما في قياس عبء العمل على العموم في القرن الماضي، وهي تقوم على فكرة أساسية تركز على فرضية حدود طاقة عمل الفرد، بحيث إذا تجاوزت متطلبات المهمة هذا الحد، فإن المهمة حينئذ لا تنفذ بشكل عادي، وتتجه نحو التغيير باستخدام استراتيجيات تكيف مع الوضعية الجديدة، ويتمثل دور المهمة الإضافية في إشباع الطاقة الكلية للعامل بمهمة أخرى معلومة الخصائص تكون نتائجها قابلة للقياس وتسمح بقياس الطاقة المتبقية (Capacité résiduelle) التي يذخرها العامل، ويمكن تلخيص هذه المبادئ في المعادلة التالية:

$$C + CR = CT$$

بحيث يمثل:

$C$  = العبء القديم

$CR$  = العبء المضاف أو العبء المراقب

$CT$  = العبء الكمي (الطاقة المحدودة)

بحيث يسمح العبء المضاف أو المراقب (CR) بالنسبة إلى فرد ما ومهمة معطاة قياس العبء المراد تقييمه (C)، إلى جانب مقارنة مختلف الأعباء الناتجة: C1, C2, C3. (صنهاجي، 2017، ص91).

ونشير أن الباحثين اختلفوا في تحديد المصطلح الدال على هذه الطريقة، فسمّاها باتريك وفيتيس (Patrik et Fitis) بالمهمة الثانوية (Tache secondaire)، وسمّاها "ميشو" (Mechon) بالمهمة الإضافية (Tache subsidiaire)، وأطلق عليها "كالزيك" (Kalsbeek) تقنية المهمة المزدوجة (Technique de la double tâche) ومهمة التسلية (distraction de Tache). (صنهاجي، 2017، ص93).

حيث تركز هذه الطريقة على نظرية القناة الواحدة، من خلال هذه النظرية، القدرة الانسانية لمعالجة المعلومة هي محدودة، لأنه في مرحلة معينة من معالجة المعلومة توجد حدود بنيوية، حيث لا يمر سوى منه واحد. (زين الدين، 2007، ص 57-58).

هذه النظرية ترى أن الانتباه هو عبارة عن ميكانيزم ترشيحي يسمح بانتقاء المعلومات، ويقع بين نظام مركزي للمعالجة ذو قدرة محدودة، يقوم بعملية الترميز بصفة متسلسلة ونظامين محيطين، أحدهما يكون مكرسا لتحليل المدخلات الحسية، والآخر لتحقيق المخرجات السلوكية، ويتفق أصحاب هذه النظرية حول عدد من المسائل منها:

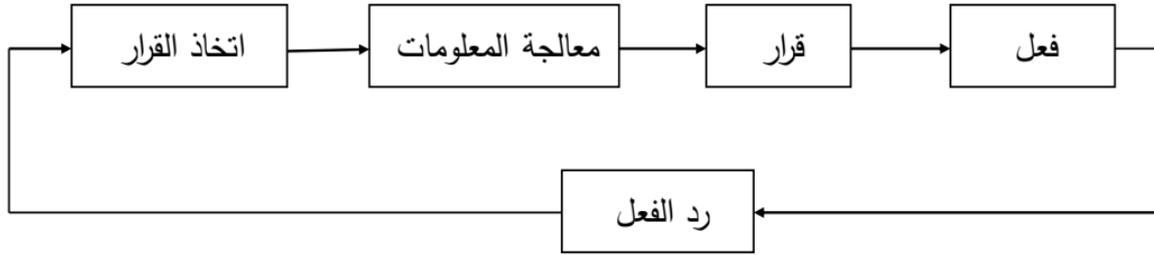
- أن المعلومات أثناء معالجتها تمر بعدد من المراحل: (مرحلة التعرف، مرحلة اختيار الاستجابة، مرحلة تنفيذ الاستجابة).
- إن الانتباه طاقة أحادية القناة لا يمكن توجيهها إلى أكثر من مثيرين أو عمليتين في الوقت نفسه، فهي طاقة محدودة السعة، يتم تركيزها على مثير معين دون غيره من المثيرات.
- أن هناك مرشحا (filtre) يعمل كستار يسمح بمعالجة بعض المعلومات، في حين يمنع بعضها الآخر من المعالجة لعدم الانتباه لها. (اسماعيلي، قشوش، 2015، ص96).
- من خلال ما سبق يمكن القول أن طريقة المهمة المزدوجة تقوم على نظريتين هما:
- النظام العصبي المركزي يعمل كقناة واحدة تمر منها كل أنواع أنشطة الدماغية: التعريف، القرار، الذاكرة، الفعل.

- قدرة القناة الواحدة محدودة، والكل يمشي كما لو أن القناة الواحدة مشغولة مع تقلبات سريعة من طرف الأنشطة المختلفة. (نخة، 2020، ص 69).

وعلى المستوى النظري فهذه الطريقة فيها صعوبة أساسية: إدخال مهمة إضافية يطرح سؤالاً، وهو هل تبقى قدرة العامل العادية كمرجع دون تغيير؟، العديد من التجارب تعطي إجابة سلبية بسبب تقييم الانتباه الناتج عن زيادة المنبهات الحسية المستعملة في المهمة الإضافية، بالإضافة إلى صعوبة أخرى لها علاقة بتداخل المهمة الأساسية، والعديد من التجارب أظهرت أنه كلما زاد العبء يُغيّر الشخص من استراتيجية عمله، ويمنح أولويات مختلفة إلى مختلف أجزاء مهمته، إذن تقييم عبء العمل عبر تدهور الأداء في جزء من المهمة، خاصة إذا كانت هذه الأخيرة ثانوية يبقى مشكوكاً فيه. (Sperandio, 1988, p96).

### 11- سيرورات العبء الذهني (السيرورات الذهنية):

يعرف العبء الذهني على أنه استعمال السيرورات الذهنية في تنفيذ المهمة حسب (Boulard et Perusse, 1982) وهذه السيرورات موضحة في الشكل الموالي:  
مقتبس من أعمال Gueland et al (1975) و Panact (1981)



الشكل رقم (12) : يوضح السيرورات الذهنية

(كحلوش، 2020، ص 136) .

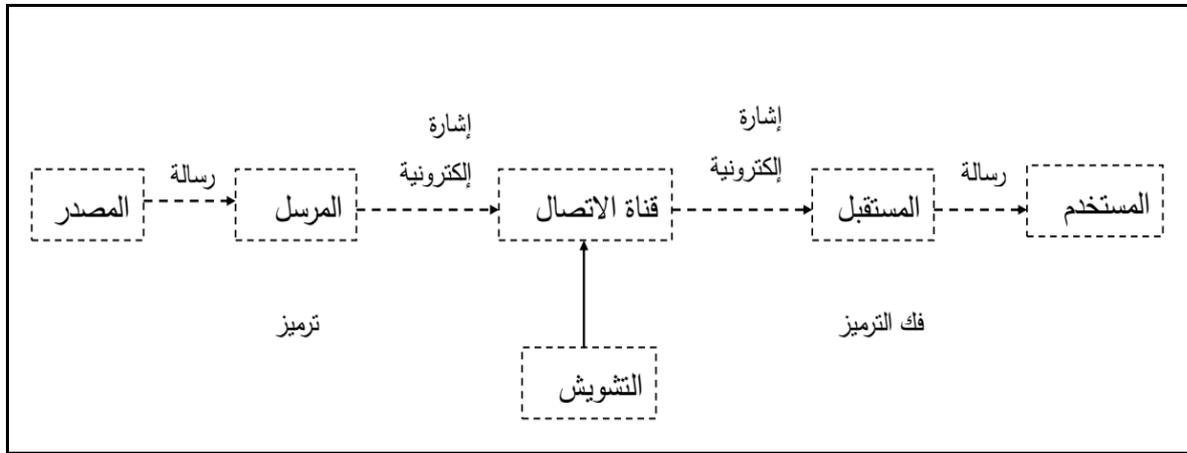
الدرجة التي يستعمل فيها هذه السيرورات الذهنية في تنفيذ المهمة هي التي تحدد مستوى العبء الذهني، حيث يمكن قياسها عن طريق معرفة عدد من المعلومات المعالجة، عدد القرارات المتخذة، عدد الأفعال المحققة. (Bourbonnais et al ,1985).

## 12- نماذج المعالجة الذهنية للمعلومات:

يرى علماء النفس الأنجلوسكسون أن الإنسان يشبه العلبة السوداء (خاصة عند محاولة فهم الميكانيزمات الداخلية)، هذه العلبة السوداء تتلقى الرسائل من الآلة (رسالة الدخول أو المدخلات)، ويتم الإجابة ببعث رسالة التنفيذ (رسالة الخروج أو المخرجات)، والتي تكون عبارة عن أوامر تعطي من الآلة عن طريق لوح مفاتيح القيادة، هذا ما يوضحه الشكل الموالي:



الشكل رقم (15) : يوضح نموذج معالجة المعلومات حسب العلماء الانجلو سكسون حيث تم تطوير هذا النموذج من طرف الباحثين (Ombredanne, Faverge, 1955) أين تم تععيد هذا النموذج الذي تم اقتباسه من خلال الاتصال الهاتفي والمتمثل فيما يلي:

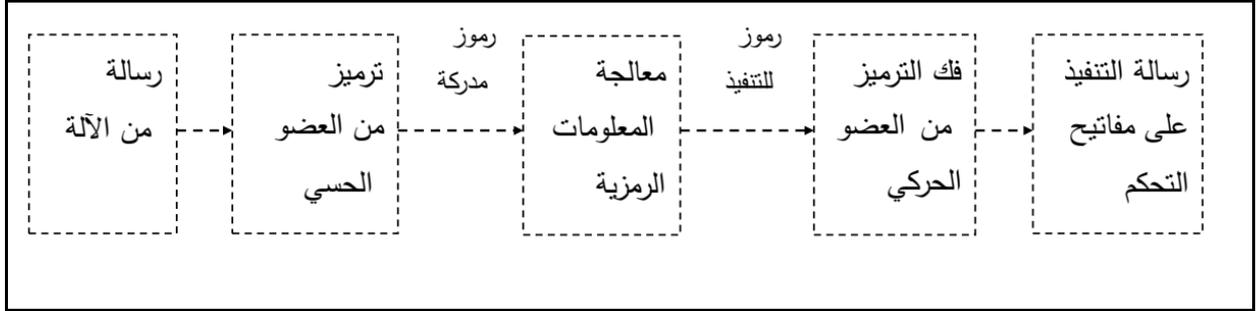


الشكل رقم (13) : يوضح نموذج معالجة المعلومات حسب (Ombredanne, Faverge, 1955)

(أورد في: (Cazamian, 1974)

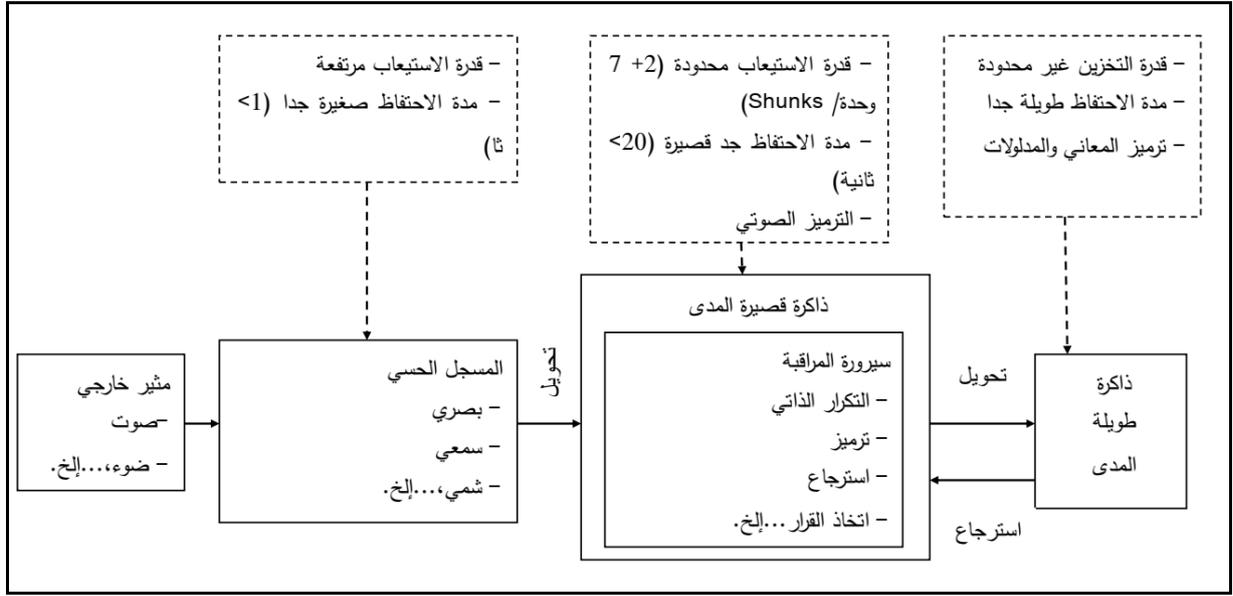
حيث أن مجموع (المرسل + قناة الاتصال + المستقبل) هو العلبة السوداء، المستخدم يكون على مفاتيح التحكم: تأتي الرسالة من الآلة على شكل رموز من العضو الحسي (المرسل)، وتحول إلى رموز مدركة parviennent، حيث تمر إلى الدماغ (قناة الاتصال)، وتعالج (مع خطر التشويش نتيجة

وجود الضوضاء)، ثم تعود للخروج على شكل رموز للتنفيذ، ويتم فك الترميز بواسطة العضو الحركي (المستقبل) وتحويل إلى رسالة تستعمل للتحكم، والشكل الموالي يمثل كيفية معالجة المعلومات حسب (Ombedane et Faverge 1955). (كحلوش، 2020، ص 137).



الشكل رقم (17) : يوضح: نموذج المعالجة المعلومات حسب (Ombedane et Faverge) 1955

حيث يتمتع الإنسان بقناة اتصال واحدة لمرور الرموز (أورد في: (Cazamian, 1974) يعتبر النموذج التسلسلي والتعاقبي لمعالجة المعلومات المقترح من طرف أتكسون وشفرين (Atkinson et Shiffrin, 1968) من النماذج الأولى التي تم فيها تحديد مكونات الذاكرة، (وقد اقتبس من هذا النماذج العديد من الباحثين)، حيث قسم الذاكرة إلى ثلاثة مكونات وهي المسجل الحسي، ذاكرة قصيرة المدى والذاكرة طويلة المدى، حيث تستقبل المعلومات وتخزن لوقت جد قصير (لبعض الثواني) في المسجل الحسي الخاص (حسب طبيعة المعلومات بصرية، سمعية... إلخ)، هذه المعلومات -أو جزء منها- يتم انتقاؤها ويتم تخزينها لمدة قصيرة في الذاكرة القصير المدى وهي ذات سعة محدودة، ثم يتم تحويلها إلى الذاكرة الطويلة المدى وهي ذات سعة غير محدودة حيث تبقى هناك لمدة طويلة وهذا ما يبينه الشكل التالي:



الشكل رقم (18) : يوضح نموذج معالجة المعلومات حسب (Atkinson et Shiffrin, 1968) ( كحلوش، 2020، ص136)

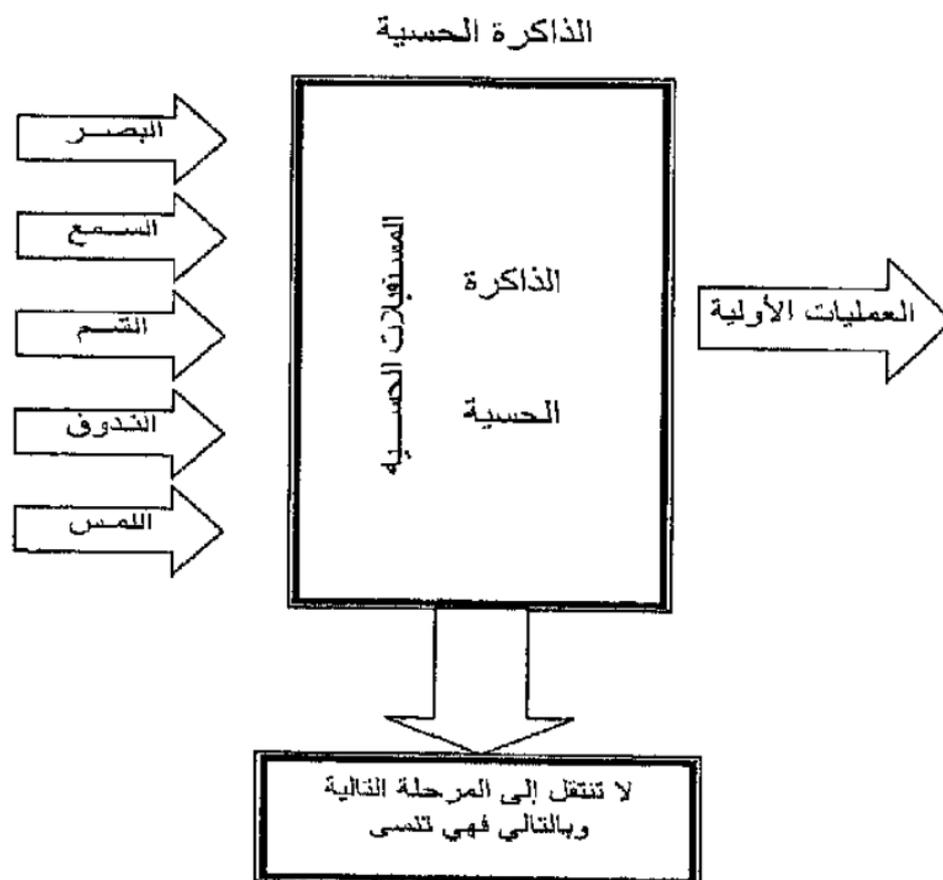
ويعتبر نموذج "أتكنسون وشيفرين (Atkinson et Shiffrin, 1968) هو النموذج الأصل والمرجع في تفسير الذاكرة لغاية الآن وذلك للأسباب التالية: (Brunning et al, 1999) أنه مازال معتمدا من قبل جميع الباحثين والدارسين في تخصص علم النفس المعرفي وعلم الأعصاب، حيث مازالت الأبحاث والدراسات وعقد المؤتمرات تجري بهذا الخصوص، كما أن دراسة حالات من أصيبوا بإصابات دماغية قدمت أدلة عملية لنظرية النموذج المتعدد للذاكرة. (شذى عيسى، 2011، ص72).

### 1-12- أنواع الذاكرة:

تعرف الذاكرة على أنها معالجة معرفية أساسية والتي تسمح بالحصول والاحتفاظ بالمعلومات عن العالم وخبراتنا معه، ولا يمكن فصل الذاكرة عن التعلم، فالتعلم هو اكتساب للمعلومات، والذاكرة هي مخزن لهذه المعلومات، وبالرجوع إلى نموذج "أتكنسون وشيفرون" وحسب تقسيمه لطبقات الذاكرة فإن لكل قسم خصائصه القائمة على السعة والفترة الزمنية والنسيان، والترميز (Solso, 2001). (شذى، عيسى، 2011، ص73).

### 1-1-12- الذاكرة الحسية: Sensory Memory

تشكل الذاكرة الحسية بوابة هذا النموذج فكل ما لدى الذاكرة يبدأ مشيرات حسية من البيئة، ويتمثل دور الذاكرة الحسية في أخذ المعلومات الواردة إلى الدماغ من خلال المستقبلات الحسية، وتبقيها لديها لجزء من الثانية إلى حين اتخاذ قرار بما يمكن عمله بها والعملية يمكن أن تتم على النحو التالي:



الشكل رقم (19) : يوضح: وظيفة الذاكرة الحسية

(شذى، عيسى، 2011، ص74)

العملية تتم كالتالي شعاع من البيئة يدخل من القرنية ويشكل ذاكرة قصيرة جدا (ذاكرة بصرية An iconic memory)، ويدوم لمدة قصيرة جدا لا تزيد عن جزء من الثانية، وهذا أيضا صحيح بالنسبة للمثيرات الحسية الأخرى، الاستثناء الوحيد هو المثير السمعي (echoi) فإن هناك بعض الأدلة على أنه يدوم لمدة أطول قد تصل إلى 20 ثانية (Wolf, 2001). (شذى، عيسى، 2011، ص74).

### 2-1-12 الذاكرة القصيرة المدى أو الذاكرة العاملة Short-Term Memory:

تعد الذاكرة قصيرة المدى حلقة الوصل بين الذاكرة الحسية والذاكرة طويلة المدى، إذ يمد كل منهما الذاكرة قصيرة المدى بمعلومات، سواء من البيئة الخارجية عن طريق الحواس، أو من خلال الخبرات السابقة المخزنة بالذاكرة طويلة المدى من أجل استخدامها في فهم المعلومات الجديدة ومعالجتها، وبناء على ذلك تم استبدال مفهوم الذاكرة قصيرة المدى بالذاكرة العاملة، لأن المسمى الجديد يعكس بالفعل الوظائف العملية التي تقوم بها. (أبو غزال، 2015، ص35-36).

### 3-1-12 الذاكرة الطويلة المدى /Long Term Memory:

الذاكرة الطويلة المدى عبارة عن خزان يضم كم هائل من المعلومات والخبرات التي اكتسبها الفرد طيلة مراحل مختلفة من حياته، ففيها ما يتعلق بالمعارف والانفعالات والحقائق والمشاعر والصور والأصوات والاتجاهات والقصص والأحداث والتواريخ والأسماء وغيرها، وهي ذات سعة غير محددة بكم معين من المعلومات، وتنتقل المعلومات إلى الذاكرة طويلة المدى بعد أن تنفذ الذاكرة القصيرة المدى عمليات الترميز. (العتوم، 2004، ص 143).

### 13- العمليات الأساسية للمعالجة الذهنية للمعلومات:

13-1- الاستقبال: أي تسلم عمليات المنبهات الحسية المرتبطة بالعالم الخارجي من خلال الحواس المختلفة وهذه العملية تشكل الحلقة الأولى من معالجة المعلومات، وتعتبر في غاية من الأهمية نظراً لكونها تزود النظام المعرفي بالمدخلات التي تشكل الوقود لهذا النظام.

❖ الترميز: يتم الترميز في الذاكرة قصيرة المدى بثلاث طرق:

❖ الترميز الصوتي (Acoustic Coding): ويعتمد غالبية الناس على طريقة ترميز المثيرات - حتى البصرية منها - بطريقة صوتية، وذلك وفقاً لمنطوق الكلمات، أو الأعداد أو الرموز أو الأصوات الناتجة عنها، فمعظمنا يتذكر الطيور والحيوانات بأصواتها، بل يلجأ الكثير من معلمي المراحل التعليمية الأولى إلى تعليم الأطفال الحيوانات من خلال الأصوات. (العتوم، 2004، ص141)

❖ الترميز البصري (Visual Coding): يميل بعض الناس إلى ترميز المعلومات وفقاً لشكلها بحيث تمثل المعلومات بسلاسل من الصور التي تحدد المثير، وهذا النوع من الترميز ما عرف

بالذاكرة الفوتوغرافية (Photographic Memory)، حيث يتميز به الناس دقيقي الملاحظة كرجال الأمن والعلماء الذين لديهم قدرة عالية على وصف التفاصيل بغاية الدقة عندما يتعرضون لمثل هذه الصور البصرية. (العتوم، 2004، ص 141).

❖ الترميز بالمعنى (Semantic Coding): ويتم ترميز جميع أنواع المثيرات حسب معانيها وليس بالضرورة صوتها أو صورتها، وترميز المعنى يختصر الجهد والوقت إلا أنه يتأثر بالذكاء والقدرات العامة والخاصة ذات العلاقة للفرد، ومن طرق ترميز المعنى على سبيل المثال تصنيف المثيرات إلى فئات وفق أبعاد معينة كأن تصنف الحيوانات إلى فقارية وغير فقارية وفي ضوء الحجم والشكل واللون، ويعتمد المعاقون سمعياً على ترميز المعنى أكثر من ترميز الصور لأن الصور لوحدها في غياب الصوت غير كافية لتحقيق الفهم. (العتوم، 2004، ص 141).

إن نظام معالجة المعلومات لا يستطيع تناول جميع المدخلات الحسية وهذا يعود إلى أن:

- حجم المدخلات الحسية التي يستقبلها الفرد عبر الأجهزة الحسية قد تكون كبيرة جداً، حيث لا يتوفر للنظام المعرفي آليات تمكن من بقائها فترة طويلة في انتظار أن يتم معالجتها. وهذا لسبب سرعة زواله.

- سعة الذاكرة العاملة التي يتم فيها ترميز المعلومات ومعالجتها محددة جداً، فالنظام المعرفي يعمل على نحو انتقائي في اختيار بعض المثيرات، أو خصائص معينة منها لتوجيه الانتباه إليها وهو ما يعرف بآلية الانتباه الانتقائي، وتشير الدراسات إلى أن الفرد لا يستطيع توجيه الانتباه إلى أكثر من مهمة في نفس الوقت، ونظراً لقدرة النظام المعرفي في تحويل المثيرات يبدو وكأن الفرد يتعامل مع أكثر من مثير في وقت واحد.

- مسألة السعة المحددة للنظام المعرفي وما يتمخض عنها أدى إلى ظهور عدد من النظريات في هذا الشأن؛ (نظريات المرشح - نظرية التوزيع المرن لطاقة الانتباه - نظريات القنوات المتعددة وغيرها). (حسين العفون وماهر جليل، 2013)

- التخزين: يشير إلى عملية الاحتفاظ بالمعلومات في الذاكرة ويختلف هذا المفهوم باختلاف خصائص الذاكرة ومستوى التنشيط الذي يحدث فيها بالإضافة إلى طبيعة العمليات التي تحدث، ففي الذاكرة الحسية يتم الاحتفاظ بالمعلومات لفترة قصيرة جداً لا يتجاوز الثانية، في حين يتم في الذاكرة العاملة

الاحتفاظ بالمعلومات لفترة تتراوح بين (20-30 ثانية)، أما في الذاكرة طويلة المدى يتم تخزين المعلومات على نحو دائم اعتماداً على طبيعة المعالجات والهدف من تلك المعالجات، حيث يتم تصنيفها وتنظيمها لتخزن في ذاكرة الأحداث، أو الذاكرة الدلالية أو الذاكرة الإجرائية. (كحلوش، 2020، ص140).

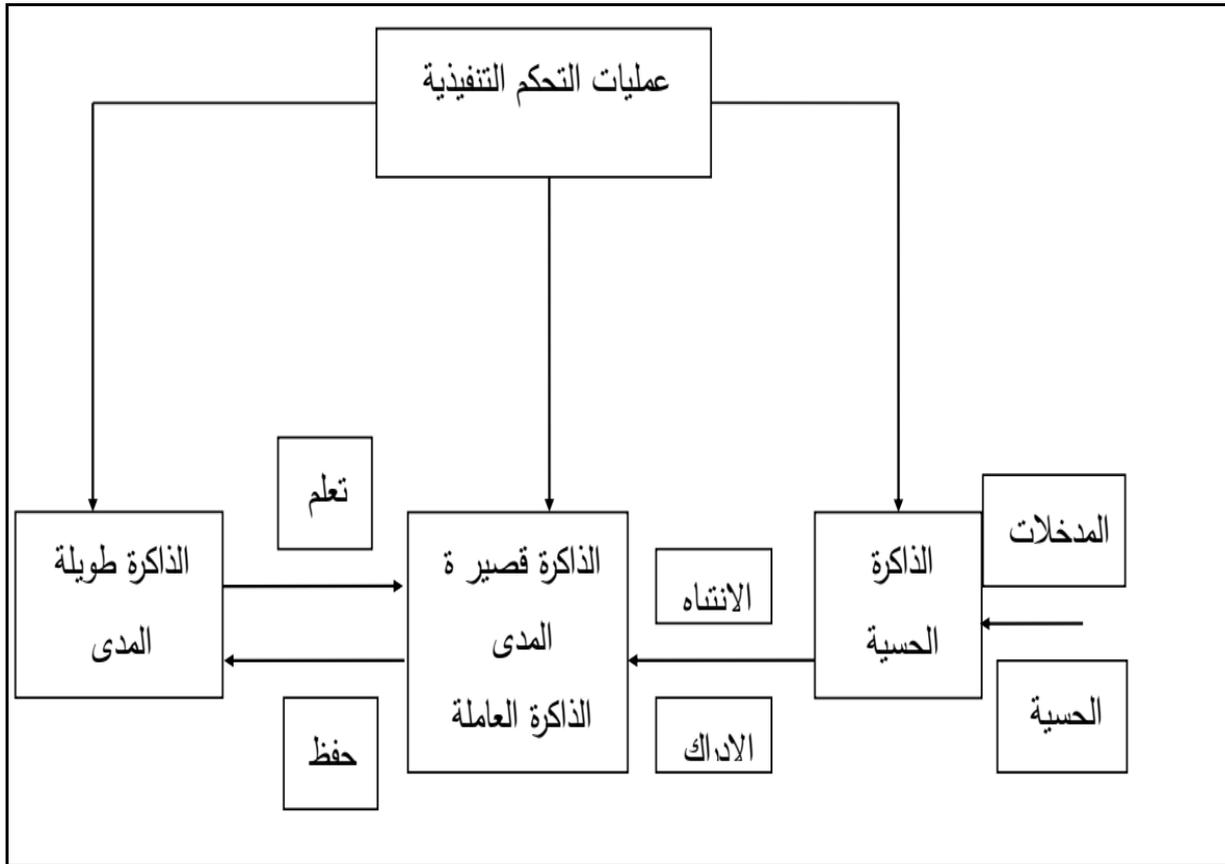
**2-13- الاسترجاع:** وهي عملية البحث عن المعلومات في مخزن الذاكرة الطويلة، و إعادتها إلى الذاكرة القصيرة، لتصبح استجابة ضمنية، وظاهرة الاستجابة المكتوبة أو المنطوقة أو الحركية أو الاسترجاع يمر بعدة مراحل وهي: ( Sternberg, 2003 )

**1-2-1 المرحلة الأولى (مرحلة البحث عن المعلومات):** أول ما يبدأ به الفرد هو البحث عن المعلومات في الذاكرة الطويلة من خلال:

- التحقق من وجود المعلومات في الذاكرة الطويلة.
- فحص المعلومات المتوفرة من حيث حجمها وزمانها ومكانها وعناصرها.
- تحديد المعلومات المراد استرجاعها.

**2-2-13- المرحلة الثانية (مرحلة تجميع وتنظيم المعلومات):** إعادة تجميع المعلومات وتنظيمها بشكل يسهل التعامل معها وفهمها لتصبح بصورة منطقية ومعقولة.

**3-2-13 المرحلة الثالثة (مرحلة الأداء والاستجابة):** وتظهر هنا الاستجابة الظاهرة أو الضمنية، كالضغط على كبسة الكهرباء، أو السلوك الحركي، أو قراءة بيت من الشعر أو غيره، علماً إن أوامر الاستجابة تخرج من الذاكرة قصيرة المدى. (العتوم، 2004، 145). والشكل الموالي يبين معالجة المعلومات في الذاكرة.



الشكل رقم (20) : يوضح نموذج معالجة المعلومات في الذاكرة

(كحلوش، 2020، ص 141)

## خلاصة:

تم التطرق في هذا الفصل إلى متغير العبء الذهني؛ الذي أخذ حيزا كبيرا في العمل بسبب التغيرات التكنولوجية السريعة التي عرفها العالم اليوم، حيث أصبح العمل حاليا يطغى عليه الطابع الذهني، مما أدى إلى زيادة الاهتمام به، حيث تطرقنا إلى تعريف كل من العمل، العبء وعبء العمل، تحديد أنواع عب العمل، ثم عبء العمل الذهني ومكوناته المتمثلة في العبء المعرفي والعبء العاطفي، وعوامله وأعراضه على الصحة النفسية والجسدية، ثم التطرق بعدها إلى النماذج المفسرة للعبء الذهني (نظرياته)، والطرق والتقنيات المستخدمة في قياسه، حيث لخصتها حسب المعطيات الفيزيولوجية والمعطيات السلوكية والذاتية، كما تم التطرق إلى سيرورة العبء الذهني، وفي الأخير عرجنا على نماذج المعالجة الذهنية للمعلومات، من خلال الذاكرة وأنواعها التي تمثلت في الذاكرة الحسية، والذاكرة قصيرة المدى والطويلة المدى، والعمليات الأساسية للمعالجة الذهنية للمعلومات.

# الفصل الثالث:

## الثقة التنظيمية

- تمهيد

1. مفهوم الثقة التنظيمية.
2. أهمية الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية.
3. خصائص الثقة التنظيمية.
4. أبعاد الثقة التنظيمية.
5. محددات الثقة التنظيمية.
6. أنواع الثقة التنظيمية.
7. معوقات الثقة التنظيمية.
8. نماذج الثقة التنظيمية.

- خلاصة.

## تمهيد:

تعد الثقة في علاقات العمل أحد الدعائم الأساسية التي تساعد المنظمات على تدعيم فاعليتها، وتحقيق أهدافها، كما تعد من أكثر الأدوات الإدارية فاعلية، لأنها تهيئ الظروف اللازمة لنجاح المنظمات، والثقة بالمنظمة تعد كذلك عنصراً مهماً في الثقة التنظيمية، فحينما يسود جو من الثقة بالمنظمة فإن الأفراد يستطيعون الإفصاح عن أفكارهم ومشاعرهم، ويعاون بعضهم بعضاً، ويتعلمون معاً، ومن جانب آخر فإن المنظمات التي تفتقر إلى الثقة يعوق مثل هذا الافتقار الاتصالات، ويحبط التعاون و يقلل من الالتزام. (برهوم، 2017، ص 04).

وتعود نشأة الثقة التنظيمية إلى سنوات متقدمة، ولكن الاهتمام العلمي بها بدأ ظهر في العقد الخامس من القرن العشرين، فصار أحد الفروع المهمة في علم النفس والعمل والتنظيم، وتعد الثقة واحدة من أبرز القيم التنظيمية وأكثرها إلحاحاً، خاصة مع التطورات الهائلة في عالمنا المعاصر، فقد أصبحت بيئة المنظمات أكثر ديناميكية وتعقيد وذات درجة عالية من عدم التأكد، لذا أصبحت الموارد في المنظمات أهم أصول تلك المنظمات، لأنه المورد الوحيد القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على تعظيم الاستفادة من المميزات التي توفرها الظروف البيئية للقرن الحادي والعشرون. (البدراي، 2010، ص 46).

**1. مفهوم الثقة التنظيمية:**

الثقة التنظيمية شأنها شأن كافة المفاهيم الإدارية يصعب الاتفاق على تعريفها من قبل الباحثين، فهي متعددة المفاهيم، وتتضمن العلاقة بين الأفراد والمجموعات والمنظمات، ويمكن النظر إليها كمسبب عامل وسط ونتيجة. (اليعقوب، 2004).

كما أنه ليس هناك اتفاق على تعريف محدد لهذا المفهوم، فهي عبارة عن "توقع متفائل من جانب الأفراد حول نتائج حدث". (Hosmer, 1995)

**- مفهوم الثقة لغة:**

تعرف الثقة في اللغة تحت كلمة وثق، وجمعها ثقات، أي وثق به ويثق، والوثاقة هي مصدر الشيء الوثيق المحكم أي أنه العهد الوثيق. (ابن منظور، 1978، ص 371)

**- مفهوم الثقة اصطلاحاً:**

يمكن تعريف الثقة اصطلاحاً على أنها: الإحكام لأمر الموثوق به، والاعتماد عليه استناداً إلى ذلك الإحكام، والإحكام معناه حينئذ أن يكون الإنسان قد عرف المنهج الذي يسوس به الموثوق به، ثم طبق هذا المنهج ثم استمر عليه، والثقة بالآخرين هي شيء مكتسب من البيئة التي تحيط بنا والتي نشأنا بها، ولا تُولد مع الشخص. (أبو شاويش، 2013، ص 11).

كما يمكن أن تعرف اصطلاحاً بأنها "الشعور الذي يملكه الشخص تجاه الطرف الآخر من حيث ثقته بقيامة بالأعمال والأفعال المتفق عليها". (Oxford, 2003 p 799).

ويجدر التنبيه إلى أننا عندما نريد أن نفهم معنى الثقة بشكل أدق يتناسب مع مجال استعمالها لابد أن نفهمها وفق مداخلها، إذ لم تعد مفاهيم الثقة السائدة في الخمسينيات من القرن العشرين مقبولة في إطار أعمال المنظمات والعلوم الأخرى.

فمثلا يعرفها (Rikson,1953) إذ وصفها بأنها المكون "المركزي للشخصية السليمة أو الصحيحة"، وكذلك عرفها (Rotter,1954) الذي كان ينظر للثقة من منظور التعلم الاجتماعي فقط. (الساعدي وآخرون، 2013، ص08).

ووصف "دريسكول" (Driscoll) الثقة التنظيمية (Organizational Trust) بأنها متغير أساسي في التنبؤ بالسلوك الفردي، وأنها أكثر فائدة في التنبؤ باتجاهات الرضا الوظيفي العام، إذ أن الناس مع ثقة أكبر بمتخذي القرارات التنظيمية أكثر رضا عن مستوياتهم بالمشاركة. (الحوامدة، الكساسبة، 2000، ص 152).

ويرى "أوشي" (Ouchi) أن الدرس الأول في نظرية (Z) هو الثقة والإنتاجية صنوان لا يفترقان" (الحوامدة، الكساسبة، 2000، ص 152).

أما "تيلر" (Tyler,2003) فيعرف الثقة على أنها: "العلاقة بين المدير وموظفيه وقدرة المدير على توفير محيط آمن لدى الموظفين". (مفلح، 2008، ص138).

ويرى (غراهام وديان دين) (Graham, Deanne. Den, 2006) أن شعور العاملين بثقة المدير يؤدي إلى شعورهم بالارتياح، وارتفاع في روحهم المعنوية، ورضاهم عن العمل، وولائهم للمنظمة لينعكس ذلك إيجابياً على أدائهم.

وترى (الطائي، 2007) أن الثقة التنظيمية هي إيمان الفرد بأهداف وقرارات وسياسات المنظمة والقائد التنظيمي، وبجميع الأفراد العاملين معه في المنظمة، وذلك بما يعكس رضا والتزام الفرد تجاه المنظمة.

بينما عرفها (متعب، العطوي، 2008) بأنها "محافظة أعضاء المنظمة على الإيمان والثقة المتبادلة بين بعضهم البعض من ناحية النية والسلوك".

أما (الشكري، 2008) فتعرف الثقة التنظيمية على أنها "توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة،

والتي روعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والإدارية الخاصة، والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة". (جودت، 2014، ص169).

وتعرف الثقة التنظيمية كذلك بأنها "الفهم المتبادل بين المنظمة والأفراد بما ينسجم ويحقق الأهداف التنظيمية". (هاشم، العابد، 2010 ص45).

وقد عرفت الثقة على أنها رغبة طرف في أن يكون عرضة لتصرفات طرف آخر وذلك بناء على التوقعات بأن الطرف الأخير (أي الموثوق فيه) سوف يؤدي تصرفات مهمة للشخص المؤمن (واضع الثقة). (أبو شاويش، 2013، ص15).

مما ورد سابقا من تعريفات للثقة التنظيمية نجد أن هناك تباين حول مفهوم وتعريف الثقة التنظيمية، ويعود هذا التباين إلى تعدد وجهات النظر حول هذا المتغير، حيث أن كل باحث ينظر له من جهة مختلفة حسب تخصصه وغايته من الموضوع، فهناك من ينظر لها على أنها عقد نفسي غير مكتوب، يؤثر على اتجاهات وسلوكيات المرؤوسين، فحينما يكون مستوى الثقة مرتفع فإنه يكون هناك تآزر بين الرئيس والمرؤوس، وهناك من ينظر لها من جانب نفسي أي أنها توقع سلوكات وتصرفات الطرف الآخر، وهناك من يراها من منظور اجتماعي أي الثقة توقع إيجابي ينشأ بين طرفين، وسلوك تعاوني منتظم يساهم في وجود علاقات اجتماعية إيجابية تعاونية بين طرفين.

إلا أنه وعموما يمكن أن نعرف الثقة التنظيمية بأنها: "مجموعة من التصرفات والتوقعات والتفاعلات العاطفية؛ التي تنمو وتتعزيز بالاحتكاك اليومي بين الأفراد والجماعات، والتي تجلب المنفعة لكلا الطرفين وتخلق نوعا من الثقة بالذات والزملاء وإدارة المنظمة، وتساهم في تحقيق نتائج مرجوة وأهداف مرغوبة". (لعمور وآخرون، 2020، ص1037).

ويمكن أن نستخلص في الأخير إلى أن الثقة التنظيمية متغير أساسي في البيئة التنظيمية الداخلية للمنظمة ككل، حيث تؤثر الثقة التنظيمية في علاقات الفرد مع جماعة العمل، وبين الفرد ومرؤوسيه وعلى مدى قدرتهم في التعاون على تحقيق أهداف المنظمة.

فالثقة التنظيمية هي الإيمان والاعتقاد والمشاعر التي يمتلكها الفرد اتجاه منظمته التي ينتمي إليها، كما تعزز الثقة التنظيمية رغبة الفرد في المشاركة الفعالة، وتحمل المسؤولية تجاه المنظمة والسعي إلى تحقيق أهداف المنظمة، حيث أن أهداف المنظمة والثقة التنظيمية صنوان مرتبطان ببعضهما البعض لا يفترقان.

## 2. أهمية بناء الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية:

أكد كثير من الباحثين على أهمية بناء الثقة التنظيمية في المنظمات بين أطرافها المعنية (الأفراد والمنظمة) فهي عامل أساسي في تحقيق التكامل في المنظمة وتطورها. لأن الثقة هي الجزء الأكبر أهمية من مكونات رأس مال المنظمة الاجتماعي، سواء كانت الثقة بالعاملين، أو ثقة العاملين بالإدارة، وأن المنظمات التي تسود أعمالها وأنشطتها وعلاقاتها بمعدلات عالية من الثقة تكون أكثر نجاحا وتكيفا وإبداعا من المنظمات التي تنعدم بها الثقة. (العنزي والساعدي، 2004، ص 57).

ولهذا فإن الثقة عامل مهم، لأنها تساعد على التكيف مع الأشكال والعمليات الجديدة للعمل، ويشير "Crawford" إلى أن كل المنظمات الرائدة تتشابه في شيء أساسي، هو قيامها على أساس الثقة، والثقة التنظيمية هي أيضا مصدر للميزة التنافسية، لأن تأصيل الثقة يزيد من التعاون بين أعضاء المنظمة، والتي في الحقيقة تخفض من كلف التبادل، والسلوك الانتهازي ويراها (Shea) مكون مهم في الحياة التنظيمية فهي أشبه بزيت التشحيم الذي يقلل من الاحتكاك، وأشبه بالرابط الذي يلصق الأجزاء المتباينة سوية، فهي محفز لإنجاز العمل. (ديلمان 2018، ص 19-20)

وصرح (De et al، 2016) بأن الثقة التنظيمية تساهم في زيادة تحفيز الموظفين والتزامهم، وهو أمر أساسي لبقاء المنظمة، كما تعتبر الثقة التنظيمية بمثابة حجر الزاوية للتعاون بين الموظفين لتحقيق نجاح الأعمال واتخاذ مستويات الجودة المطلوبة، ويرى (Baral &، 2018)

( Manimegalai ) أن الثقة التنظيمية تلعب دورا أساسيا في تعزيز مواقف وسلوكيات الموظفين، حيث أن الثقة التنظيمية تعتبر أمرا بالغ الأهمية بالنسبة للموظفين ليؤمنوا بمنظمتهم وفي نفس الوقت يتصرفون بشكل صحيح يفيد المنظمة. (الهندال، 2022، ص 457) .

وتعتبر الثقة التنظيمية العامل الرئيسي في كل التفاعلات الإنسانية، وتعمل الثقة التنظيمية على زيادة فعالية العلاقات بين أفراد المؤسسات التعليمية، كما تساعد على بناء العلاقات الشخصية وحرية التعبير، وتفجير الطاقات الكامنة لدى الأفراد واستثمارها في العمل بصورة تطوعية، كما أنها تؤثر على العلاقات الداخلية والخارجية للمؤسسة، وتعتبر عامل حيوي وضروري لنجاح الفرد والمؤسسة. (محمود، 2018، ص 195).

ويرى "الكعي" أن الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية "من المسلمات الأساسية لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين جميع الأطراف لإنجاز المهام والأعمال المختلفة للمنظمة من أجل الإسهام في تحقيق النجاح للمنظمة ونموها، وبدونها لا يمكن لمنظمة الاستمرار في عملها. (الكعي، 2013، ص 271).

أما (Boos) ينظر لأهمية الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية على أنها "أحد المفاتيح لحل المشكلات الإدارية". (Adams, 2004, p07).

فالثقة من العوامل المهمة في معالجة المشاكل التنظيمية والإدارية، وعامل ديناميكي مهم في العمل داخل المؤسسات التعليمية، ومن خلال مما سبق من بيان أهمية الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية يمكن أن نخلص إلى ما يلي:

- يمكن للثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية أن تحد من الصراعات التنظيمية.
- يمكن للثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية أن تخلق جوا من الأمان والاطمئنان المستقبلي بين أطراف العملية التربوية.
- تزيد الثقة التنظيمية من ولاء العاملين في المؤسسات التعليمية.

- يمكن أن تدعم السلوكيات الإيجابية والمقبولة في الوسط التربوي والتنظيمي تشجع المناقشات المفتوحة، وتحد من السلوكيات المرفوضة والغير مقبولة في الوسط التربوي، كما تحد كل ما من شأنه أن يعطل ويعرقل من التطور والريادة للمؤسسات التعليمية بصفة عامة.
- تشجع الثقة التنظيمية على الإبداع والابتكار في العمل.
- في الأخير ومن خلال هذا العرض نلاحظ أن للثقة التنظيمية أهمية كبيرة لكافة أعضاء التنظيم (المؤسسات التعليمية أو منظمات الأعمال)، سواء كانوا أفراد أو جماعات أو المنظمة بحد ذاتها.

### 3. خصائص الثقة التنظيمية:

تتميز الثقة التنظيمية عن غيرها من المفاهيم الإدارية والتنظيمية الحديثة في السلوك التنظيمي بالعديد من السمات والخصائص، والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

#### 1-3- الديناميكية:

إن الثقة التنظيمية تتغير وتتطور بمرور الوقت، حيث تبدأ بالبناء ثم التجديد أو الهدم، فقد تنشأ ببطء وتنتهي في لحظة عن طريق الخطأ، في التفاعلات الديناميكية في إطار علاقات العمل قد تجعل الثقة في مستوى أقل من التي تم تحقيقها من قبل، وربما يعبر ذلك عن الطبيعة المتغيرة للثقة، والتي ترجع في الأساس إلى التغير المستمر في السلوك الإنساني، والذي ينعكس بدوره على العلاقات بين الأفراد في مجال العمل، فقد تبدأ علاقة الثقة بتوقع سلوك إيجابي من أحد الأطراف، ثم تتغير مع تطور علاقات العمل فتنتهي بتوقع سلوك سلبي من جانب الطرف ذاته، أو سلوك يدعم السلوك الإيجابي الأول. (محمود، 2018، ص 197).

#### 2-3- التراكمية:

تشير خاصية التراكمية إلى أن الثقة التنظيمية نتاج عدد من المواقف والخبرات المتكررة بين طرفين، ولا يمكن أن تنشأ من أول مواجهة بينهما، وإنما تحتاج لفترة طويلة من الوقت لتتكرر فيها

اللقاءات والاتصالات بينهما للتأكد من صحة التوقعات المرتبطة بسلوكيات أحد الطرفين. محمود، 2018، ص 198).

### 3-3- عنصر المخاطرة :

تعد هذه الخاصية للثقة الأكثر ارتباطاً بها، فالثقة في أساسها تعتمد على مجموعة تنبؤات وتوقعات غير يقينية مرتبطة بسلوك الآخرين، وبالتالي فهي تحتمل الشك في هذا السلوك إذا ما كان إيجابياً أو سلبياً، ومن ثم قد يتعرض أحد الأطراف للمخاطرة الناتجة عن سلوكيات الآخرين وأفعالهم، فقد تكون المخرجات والنتائج الفعلية أسوء من المتوقعة، وقد تكون وخيمة العواقب وقد تكون إيجابية. (عزة أحمد الحسيني، إيمان زغلول، 2005، ص 33-34).

### 3-4- الاتصال:

و هذا يعني أن الثقة هي نتائج سلوكيات الاتصال الإداري؛ مثل: توافر المعلومات الدقيقة، وإتاحتها للجميع، وإعطاء تفسيرات للقرارات، وإظهار الصدق، والشفافية في التعامل بين الأفراد العاملين؛ والتي تسمح بحرية تبادل الآراء والأفكار. (محمد، 2018، ص 198).

### 4. أبعاد الثقة التنظيمية:

تعددت الدراسات والأدبيات التي تناولت أبعاد الثقة التنظيمية، التي تضم أبعاد متعددة وأنماط مفاهيمية أساسية، حيث أثار عدد من الباحثين كثيراً من الأبعاد كل حسب وجهة نظره وهذا لأهمية الثقة التنظيمية.

فقد توصل (Corazzini , 1977) إلى أربعة أبعاد للثقة التنظيمية؛ وهي: بعد الشك، بعد المخاطرة، وبعد الأنانية، وبعد المخاطرة الشخصية، وحدد سوليفان و آخرون سبعة أبعاد للثقة التنظيمية، وهي: الصدق والإخلاص، وتدني مستوى الحذر، تدني مستوى الشك، الرغبة في العلاقة الحميمة، الإيمان بعدالة السلطة، توقع العلاقات الجيدة، الانسجام العام مع الآخرين.

و توصل (الغامدي، 1990) إلى أربعة أبعاد للثقة التنظيمية؛ وهي العدالة في الترقية، الابتكار وتحقيق الذات، القيم السائدة، توافر المعلومات، في حين ذكر (أندرسون ومعاينة، 2008) أربعة أبعاد للثقة التنظيمية وهي:

#### 1-4- السياسات الإدارية:

إن الممارسات الإدارية القائمة على وضوح السياسات، وعملية تقويم الأداء وأسلوب في التعامل مع الموظفين، (الكساسبة 1996، الرواشدة 2004، السعودي، 2005) تترك انطبعا إيجابيا لدى العاملين وشعورا بالثقة المتبادلة وانفتاحا على مستويات التنظيم، والتزاما بتنفيذ القرارات التنظيمية.

#### 2-4- فرص الإبداع:

وهي القائمة على تشجيع ودعم الابتكار في العمل، وتفويض السلطات والصلاحيات، وثقة الإدارة بقدرات العاملين، وتقدير الإدارة جهودات العاملين والقيم السائدة في التنظيم يولد مزيدا من الشعور بالثقة التنظيمية لدى الموظفين. (الكساسبة، 1996).

#### 3-4- القيم السائدة في التنظيم:

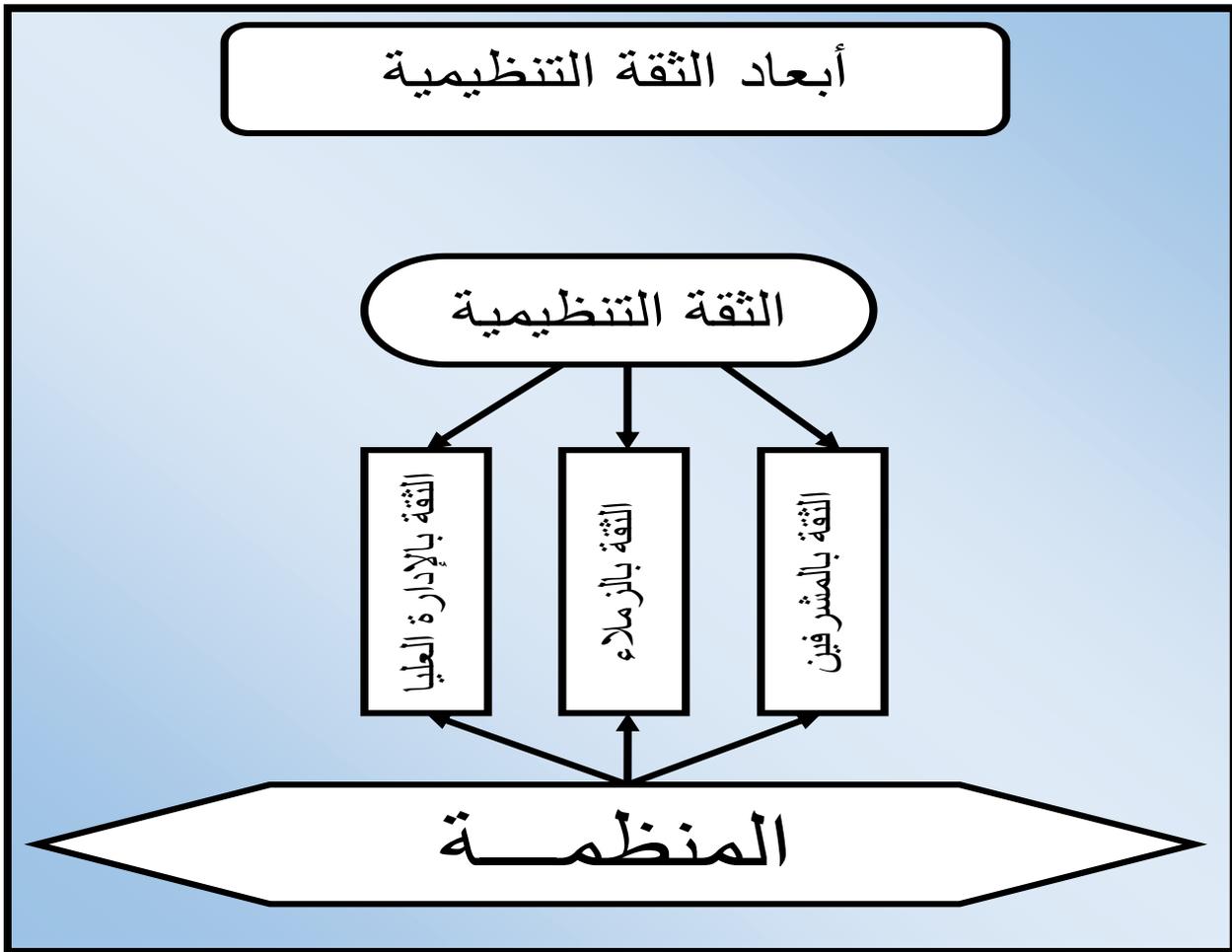
وهي عبارة عن الخصائص الثابتة نسبيا للمحيط الداخلي للمنظمة، والتي يدركها أعضاؤها ويتعايشون معها، (Sullivan, 1981)، ويعبرون عنها مثل احترام الإدارة للموظفين، وكفاءة الرؤساء، والعدالة التنظيمية، والتعاون المتبادل داخل المنظمة، كل ذلك يخلق مناخا تنظيميا يساعد على نمو الثقة التنظيمية لدى الموظفين.

#### 4-4- تدفق المعلومات في القنوات التنظيمية:

يتضمن ذلك توافر المعلومات الشاملة الدقيقة للموظف في الوقت المناسب، بما يضمن مصداقية مصادر المعلومات التي يتعامل معها في بناء أجواء من الثقة التنظيمية، وتعزيز قدرة المنظمة

على التكيف مع المستجدات التي تفرضها ثورة المعلومات. (الكساسبة 1996، الرواشدة، 2004، السعودي، 2005) (معمرى، 2022، ص 131-132).

وكما نجد أن هناك العديد من الباحثين أخذوا منحى آخر في التحدث على أبعاد الثقة التنظيمية، حيث نجد كل من (مفلح، 2010) و(الحالي والبياتي والربيعي، 2020) ونيهان و مارلو (Nihan & Marlow) و أدمس (Adams, 2004) و ويسويل، (Wiswell, 2003) حددوا ثلاثة أبعاد للثقة التنظيمية حظيت بقبول كثير من الباحثين والدارسين حيث تتمثل هذه الأبعاد في: الثقة في المشرفين، الثقة بالزملاء، الثقة بإدارة المنظمة، هذه الأبعاد الثلاثة هي التي سنعتمدها في دراستنا هذه، حسب الشكل (21) الذي يوضح أبعاد الثقة التنظيمية.



الشكل رقم 14 : يوضح: أبعاد الثقة التنظيمية (من إعداد الباحث).

**5-4- الثقة في المشرفين:**

تتمثل في العلاقة الإيجابية بالمرؤوسين في العمل، حيث يكتسب المشرف ثقة المرؤوسين في حال توفر الكفاءة والجدارة والأخلاق، والانفتاح على المرؤوسين والاهتمام بمصالحهم واحتياجاتهم والعدالة في التعامل معهم، وتتمثل هذه العلاقة بالارتباط الوثيق بينهم بحيث يكونوا تحت طوع أو أمره، ويعملون بكفاءة ورضا عاليين، لأنهم على ثقة بأن كل حقوقهم ومصالحهم سوف لن يساء لها. (الحيايلى وآخرون، 2020، ص 133).

**6-4- الثقة بزملاء العمل:**

هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل للموقف الإيجابي بين الأفراد العاملين، من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف، وذلك بما يسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، وتكتسب هذه الثقة في ظل توافر عدد من الخصائص والسمات التي تجعل من الفرد جديراً بثقة الآخرين، وتشمل كل من الالتزام في العمل والقيم والمبادئ والاهتمام بمصالح الزميل ومساعدة الزملاء الآخرين. (جودت، 2014، ص 169).

**7-4- الثقة بإدارة المنظمة:**

تكون الإدارة جديرة بثقة أصحاب المصالح في المنظمة، وخارجها من خلال إشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتوفير الدعم المعنوي والمادي للعاملين والمساهمين، وتطابق أقوالهم دون أي تلاعب، ووضوح توقعاتهم، وبشكل نزيه، وتوفير الهيكل التنظيمي المرن والمناسب فضلاً عن التعامل مع كافة الأقسام والفروع، فنقص الثقة يجعل العاملين بلا قيمة، كما أن انعدام الثقة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة، ومن ثم انخفاض ولائهم والتزامهم التنظيمي.

أما من وجهة نظر ( Drik ) فهي العلاقة التنظيمية بين أصحاب المصالح وإدارة المنظم (التشريعية) المبنية على أساس قدرة الإدارة على تحقيق أهدافهم بشكل خاص، وأهداف المنظمة بشكل عام، وعلى قناعة تامة بأنها تقدم المصلحة العامة قبل الخاصة، وأن وجود الثقة التنظيمية يساعد

المنظمات على النجاح في تحقيقها أهدافها، كما أن انعدام الثقة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على المنظمة، ومن ثم انخفاض ولائهم، فإن فقدان الثقة بالإدارة يعرضها إلى مخاطرة كبيرة. (الحياي، 2020، ص 133).

## 5. محددات الثقة التنظيمية:

هناك ارتباط قوي بين ثقة الفرد ورؤسائه وثقته في المنظمة، فمن الممكن أن يثق الفرد بالرؤساء وبالمنظمة التي يعمل فيها في وقت واحد إذا ما رأى المرؤوس أن الرئيس يمثل المنظمة، ومن ثم قد يوسع نطاق هذه الثقة لتشمل المنظمة ككل، والعكس صحيح وبالرغم من ارتباط الثقة بالمنظمة والرئيس فإن محدداتهما تختلفان؛ فمن هذه المحددات:

### 1-5- محددات الثقة في المنظمة: و تتجزأ إلى:

- العدالة التنظيمية: وهي عدالة الوسائل من خلالها يتم تحديد نتائج الأداء ويتجزأ إلى:
- عدالة توزيعية: وتعني العدالة في توزيع المكافآت والاستحقاقات المترتبة على نتائج الأداء بين العاملين.
- عدالة إجرائية: وتعني صحة الإجراءات المستخدمة لتحديد نتائج الأداء التي كانت سببا لحصوله على المكافآت والاستحقاقات، حيث أن هناك ترابط بين عدالة التوزيع وعدالة الإجراءات المستخدمة في توزيع هذه المكافآت. (الطائي وآخرون، 2012، ص 69).

### 2-5- الدعم التنظيمي:

وهو تامين المنظمة لإسهامات عامليها واهتمامهم بمصالحهم الشخصية. (مازن، 2003، ص 453).

وقد يبني الأفراد إحساسهم بالدعم التنظيمي على عوامل؛ مثل استعداد المنظمة لتزويدهم بمساعدة خاصة ومعدات خاصة تساعدهم على إنجاز أعمالهم، واستعدادها على توفير فرص التدريب في المجال الذين يرغبون فيه. (الطائي وآخرون، 2012، ص 69).

### 3-5- محددات الثقة بالرئيس المباشر:

هناك ثلاث محددات للثقة بالرئيس المباشر حددها (مازن في دراسته 2003، ص 449)

وهي كالتالي:

- النزعة إلى الخير: وتعني مدى إيمان المرؤوس أن الرئيس المباشر يملك نوايا تجاهه يريد عمل الخير له، ليس لدوافع ذاتية أو لتحقيق مكاسب شخصية.
- الاستقامة: وتعني إدراك المرؤوس أن الرئيس المباشر يتمسك بمجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تعد مقبولة لدى المرؤوس، وهناك عدد من العوامل التي تؤثر في اعتقاد المرؤوس بأن الرئيس المباشر يتصف بهذه الاستقامة منها:

✓ اتساق أفعال الرئيس المباشر في الماضي و صرامته.

✓ امتلاكه إحساسا قويا بالعدالة.

✓ مدى التطابق بين أقواله وأفعاله.

### 4-5- القدرة على أداء العمل بكفاءة:

وتعني القدرة على مجموعة من المهارات والقدرات والخصائص التي يمتلكها الرئيس المباشر في مجال عمله والتي تمكنه من التأثير في مجال العمل.

### 6. أنواع الثقة التنظيمية:

اختلف العديد من الباحثين في تحديد وضبط أنواع الثقة التنظيمية، ففي نظر العلماء أن كثرة الأنواع تساعد في فهم الثقة التنظيمية وتوضيحها، ومن بين الأنواع الأكثر تداولاً هي كالتالي:

### 1-6- الثقة التعاقدية:

تم تعريفها على أنها الاستعداد لتنفيذ الاتفاق، حيث أن الاتفاق بين الأطراف يتضمن التعهد من أحد الأطراف، وتوقع الوفاء من الطرف الآخر، سواء أكان ذلك الاتفاق حقيقياً أم تصوراًً ضمناً، (Glasser, 1997)، إن هذا التعريف يعني أن الثقة تتضمن الطبيعة التعاقدية، بمعنى

أنه يقتصر على تفاعل حقيقي أو خيالي بين طرفين على الأقل التفاعل الأول بتضمن التعهد من أحد الأطراف، أما الثاني فهو الوفاء)، أو عدم الوفاء (بهذا التعهد، بحث تحصل الثقة في الآخرين حينما يكون هناك توقع بأن ما يقولونه سوف ينقذونه، وهذا النوع من الثقة في مجموعات العمل يطلق عليه : "المسؤولية وهو الاستعداد لتنفيذ الاتفاق. كما يتم تطوير هذا النوع من الثقة من خلال جعل طبيعة العمل تعاونية، وكذلك عن طريق عقد السلوك الاجتماعي، كما أن المخاطر تكون أقل في هذا الفرع من الثقة، لأن التركيز يكون منصباً على السلوك الخارجي والنتائج الملموسة بدلاً من التركيز على الاتجاهات أو المعتقدات والشعور و القيم. (الغامدي، 1990). (أبو شاويش، ص2013، ص16).

ويتم تطوير هذا النوع من الثقة من خلال التعاون بين الأفراد، والانسجام فيما بينهم في السلوك والعلاقات، وعن طريق عقد السلوك الاجتماعي، أو العقد النفسي للمعاملات اليومية. (السعودي، 2005، ص105).

## 2-6- الثقة المكشوفة:

وهي التوقعات التي يحملها الفرد أو الجماعة بأن عملية إظهار المشاعر، والآراء، والاتجاهات، والقيم للآخرين، لا تؤدي إلى الإضرار بالفرد أو الجماعة، بل العكس من ذلك فإنها من الممكن أن تؤدي إلى زيادة الاحترام والتقدير. (السعودي، 2005، ص105)، بمعنى أنه عندما يظهر هذا الشخص آراءه ومشاعره؛ لا تستخدم هذه المعلومات ضده، وهناك درجات للمكاشفة تبدأ من الدرجة الأقل خطراً، والمتمثلة في إظهار الآراء إلى الأكثر خطورة والمتمثلة في وضوح المشاركة الوجدانية، والمشاكل الشخصية. (الطجم، والسواط، 2003، ص27).

بينما الثقة المكشوفة الأقل مخاطرة تنطوي على مستويين وهما:

### 3-6- الصدقة:

وذلك بالمشاركة في المعلومات الشخصية التي تسمح بتطوير مشاركة شخصية إيجابية، مما يسهل عملية مواجهة وحل المشاكل فرديا وجماعيا. (أبو شاويش، ص 2013، ص 17).

### 4-6- المهام:

وتشمل المشاركة في المعلومات والمشاعر المتعلقة بمسائل الوظيفة والمهام، وهذا النوع من الثقة يطلق عليه الأمانة، وكخط اجتماعي يمكن تعرف الأمانة بأنها الميل لمشاركة المعلومات سواء كانت حقائق أم مشاعر، والتي ربما تساهم في حل مشاكل المجموعة، وأنه حين يتم تعريف مفهوم الثقة من ناحية سلوكية، والمتعلقة بالمسؤولية، والوفاء بالالتزام والمشاركة والعلاقات الشخصية والإخلاص، فإنها يمكن أن تساهم كأتماط مفيدة لبناء مجموعات عمل متماسكة. (أبو شاويش، ص 2013، ص 17). في حين يرى "ماير وآخرون" (Mayer et al, 1999) يمكن أن تقسم الثقة على أساس مصدرها إلى ثلاثة أنواع وهي :

### 5-6- الثقة القائمة على المعرفة:

وهي الثقة التي تكون على علاقة معرفة، بحيث يفهم الطرف الأول الطرف الثاني مما يسمح لكل منهما على القدرة التنبؤ بسلوك الطرف الآخر في مواقف محددة .

### 6-6- الثقة القائمة على أسس رسمية:

وهي الثقة التي من شأنها التركيز على وجود قواعد تعامل رسمية توبخ، وتؤنب أي طرف من طرفي عملية الثقة إذا ما تم الاعتداء على حق من حقوق الطرف الآخر وألحق به الضرر.

### 7-6- الثقة القائمة على الملامح الشخصية:

وهي التي الثقة التي تكون متعلقة بشخصية طرفي الثقة، أي تنشأ الثقة بين الطرفين بغض النظر إن كان الطرف الأول استحق ثقة الطرف الثاني أم لا.

وصرح كل من "العابدي وهاشم" أنه يمكن أن تقسم الثقة إلى ثلاثة أنواع حسب تصنيف "ستيفنسون" (Stephenson, 2004) وهي:

**8-6- الثقة على المستوى الفردي:** وهي تعتبر سمة فردية مرتبطة بالمتغيرات الشخصية والنفسية للفرد.

**9-6- الثقة على المستوى الجماعي:**

و تركز على العلاقات الاجتماعية، والمعتقدات والأعراف والتقاليد المشتركة بين الأفراد.

**10-6- الثقة على المستوى التنظيمي:**

وتركز على أن المنظمة هي التي تخلق القواعد والحوافز للأفراد، وبالتالي تعزيز خلق الثقة بين الأفراد وتنميتها. (العابدي، وهاشم، 2012، ص 45،46).

في حين نجد أن "موريس ومو براغ" (Morris & Moberg, 1999) قسم الثقة إلى نوعين هما:

**11-6- الثقة الشخصية:**

وهي التي تستمد من التفاعلات الشخصية، والجماعات، وتعتمد بدرجة كبيرة على الخصائص الشخصية، وطبيعة المواقف التي تحدث فيها هذه التفاعلات.

**12-6- الثقة غير الشخصية:**

وهي التي تتوقف على المراكز الوظيفية والأسس الرسمية، وأي تبني وتنمي في الوسط التنظيمي (النجار، 2010، ص 226).

**7. معوقات الثقة التنظيمية:**

واجه بناء مناخ من الثقة التنظيمية داخل المنظمة عدة عقبات وحواجز، والتي قد تسهم في الحد من انتشار الثقة بين أعضاء المؤسسة الواحدة، قد تكون هذه القيود بسبب موظفي المنظمة في حد ذاتهم، أو من خلال السياسات والإجراءات المتبعة داخل المنظمة، ومن أهم العوامل التي تعيق انتشار ثقافة الثقة في المنظمة حسب ما ذكره: "ستارز وآخرون" تتمثل فيما يلي:

- العاملون ذوو المصالح الشخصية والراغبين في الترقية والسلطة والنفوذ، والتي لا تساهم إستراتيجيات المنظمة.

- العاملون الذين يسعون وراء عرقلة قنوات الاتصال بين طرفي الثقة.

- نقص الكفاءة للعاملين وسعيهم إلى تقليل من كفاءة زملائهم في العمل والمنظمة.
- البيئة التنظيمية الغير مستقرة، والتي لا تشجع على تطوير المنظمة وترقيتها.
- السياسات والمعايير غير المنتهجة من طرف المنظمة. (Starnes et al, 2010: p7-8).

أما المعوقات التي تواجه بناء الثقة التنظيمية واستمرارها والحفاظة عليها فتتمثل في ما ذكره (Kramer ,1999) كما يلي:

### 1-7- هاشاشة الثقة:

- تعد الهشاشة من أخطر معوقات الثقة، فمن المعروف سهولة هدم وتخطيم الثقة مقارنة ببنائها، فالثقة بينها تفاعل عوامل عديدة بينما قد يحطمها عامل بسيط، مع الأخذ في الاعتبار أن:
- الممارسات والأحداث السلبية التي تهدم الثقة يمكن رؤيتها واكتشافها والإحساس بها مقارنة بالممارسات الإيجابية التي تبني وتدعم الثقة.
- الممارسات التي تهدم الثقة لها اعتبار أكبر عند الحكم على الثقة مقارنة بالممارسات التي تبني الثقة.
- استخدام التقنيات التي تضعف الثقة: تستخدم بعض المنظمات تقنيات مثل نظم الإشراف والمراقبة الإلكترونية لمتابعة أداء العاملين فيها، حيث تعتقد المنظمات أن هذه التقنيات تعزز ثقة العاملين بها إلا أنه قد يغيب عنها أن هذه النظم قد تأتي بنتائج عكسية أو قد تضعف الثقة وذلك للأسباب التالية:

- عندما يشعر العاملون بأن سلوكهم تحت مراقبة خارجية دقيقة، فإن ذلك يقلل من شعورهم بالأمن ومن تحفيزهم للعمل.
- عندما يتعرض العاملون لاختبارات تعبر عن سوء سلوكهم، فإنهم سيكونون أقل التزاماً بمعايير الإخلاص والاستقامة في مكان العمل، وهو ما يضعف الثقة في تلك المنظمة.

### 2-7- الإخلال بالعقد النفسي:

يقصد بالعقد النفسي "توقعات كل من الأفراد والمنظمة فيما يتعلق بحقوق كل طرف وواجباته وظروف العلاقة المتبادلة بينهم، وسمي بالعقد النفسي لأنه لا يظهر في صيغة مكتوبة، أما الإخلال

بالعقد النفسي أو نقضه فيتمثل في إدراك الطرف الواثق -المبني على تجربة شخصية- بأن الطرف الموثوق به قد فشل في تحقيق التزاماته تجاهه.

### 3-7- الشك وعدم الثقة:

من أخطر المشكلات التي قد تواجه المنظمة عند بناء الثقة والمحافظة عليها هي الشك وعدم الثقة، ويعرف الشك بأنه أحد مكونات عدم الثقة، بينما عدم الثقة هي الغياب التام للثقة، فقد تكون هناك درجة من الثقة رغم وجود بعض الشك، وهناك بعض العمليات الإدراكية كالتصنيف الاجتماعي ترفع من درجة الشك وعدم الثقة بين الأفراد في المجموعات المختلفة داخل المنظمة، وذلك لأن أفراد مجموعة ما قد يعتقدون أن أفراد المجموعة الأخرى غير مخلصين ولا يمكن الاعتماد عليهم، وبالتالي لا يمكن الثقة فيهم. (فهيد، 2017، ص602).

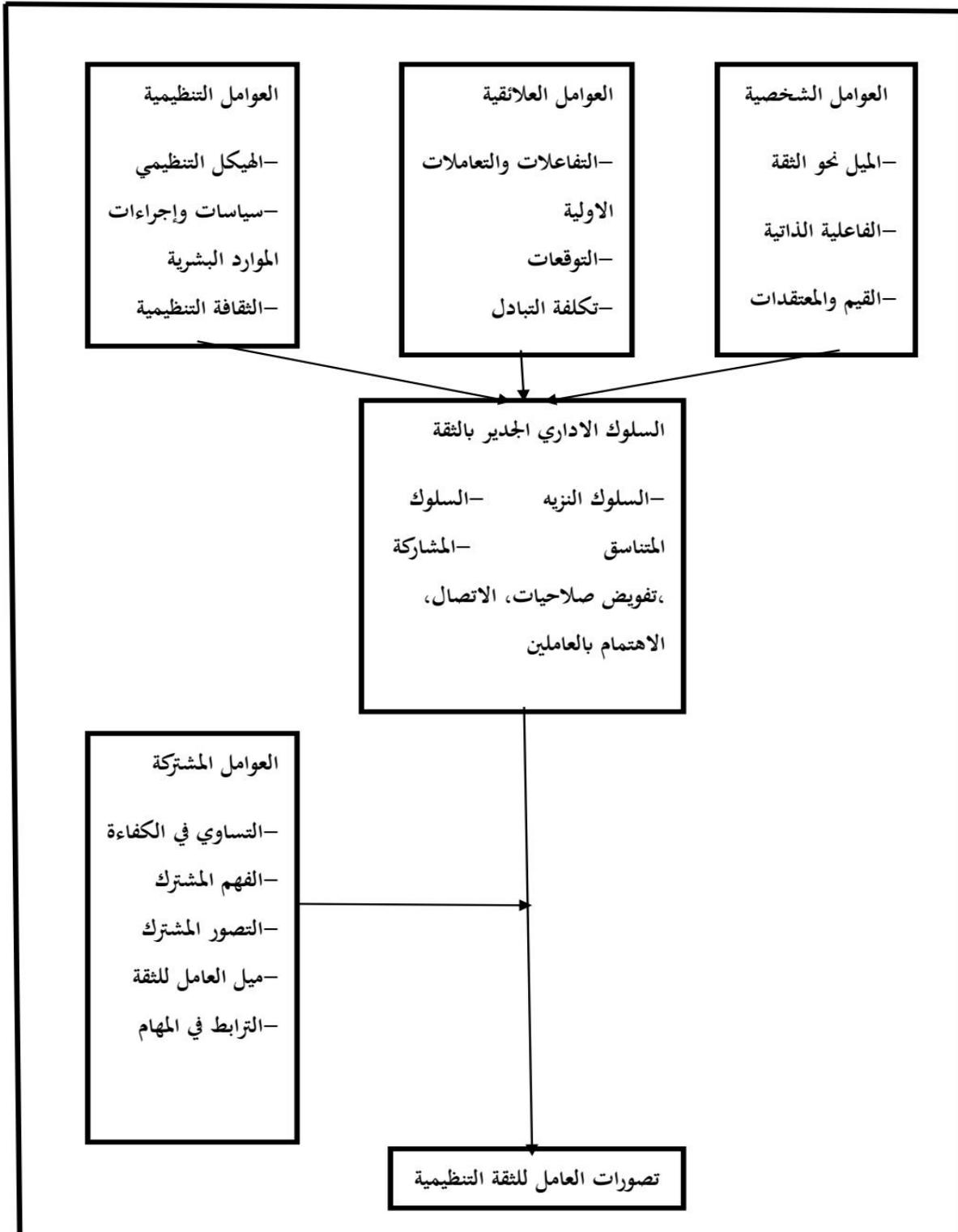
ويصرح 'أندراوس ومعايعة' " أن من بين المعوقات التي تواجه الثقة التنظيمية هي الافتقار إلى التمييز الواضح بين العوامل التي تسهم في الثقة ذاتها، والثقة في الإدارة بشكل خاص، حيث تتطلب الثقة التنظيمية التزامات سابقة من الطرف الأكثر قوة وهم القادة، ليتصرفوا بثبات وأمانة واستقامة وكفاءة حتى في فترات الصراع، وتقوم الثقة التنظيمية على نقطة أساسية هي المشاركة والدعم والمساندة. (أندراوس، ومعايعة، 2009، ص 92).

### 8. نماذج الثقة التنظيمية:

#### 1-8- نموذج ويتنر: (Whitener. Et al, 1998): النموذج الذي قدمه ويتنر (Whitener) للثقة

التنظيمية تشكل فيه التصرفات الإدارية أساساً لبنائها، ويقوم النموذج على أن كل من الطرفين يسلك سلوكاً إدارياً سليماً يتمشى مع توقعات الطرف الآخر، وهذا السلوك المولد للثقة يتكون من عدة عناصر هي:

- تماسك السلوك وتناسقه وديمومته: تشير إلى ثبات التصرفات الشخص، وإمكانية التنبؤ به ويعتمد سلوكه المستقبلي على سلوكه السابق.
- تكامل السلوك ونزاهته: ويقصد هنا إلى أن أقوال وسلوكيات العامل تتماشى مع تصرفاته وأفعاله.
- الاحتواء: أو هو درجة قدرة الرئيس على تقييد المرؤوس والقدرة على تقديم المعلومات الدقيقة، والانفتاح على المرؤوسين، من خلال اللامركزية ومشاركتهم في صنع القرار.
- الاهتمام: حجم ما يوليه كل طرف من اهتمام لحاجات ودوافع الطرف الآخر، وقدرته على إشباعها، كما تلعب العوامل التنظيمية المتمثلة في: الهيكل التنظيمي، سياسات وإجراءات إدارة الموارد البشرية، والثقافة التنظيمية، والعوامل الشخصية المتمثلة في: سمة الميل إلى الثقة لدى الفرد، والقيم، والمعتقدات، والتقاليد، والفاعلية الذاتية التي يتميز بها الفرد، والعوامل المتعلقة بالعلاقات بين الطرفين والمتمثلة في: العلاقات اليومية، والتفاعلات، والتوقعات، دور مساعد في بناء الثقة التنظيمية. (Whitener. Et al 1998) وهذا ما يوضحه الشكل رقم (22) التالي:



الشكل رقم 15 : يوضح نموذج ويتنر للثقة التنظيمية

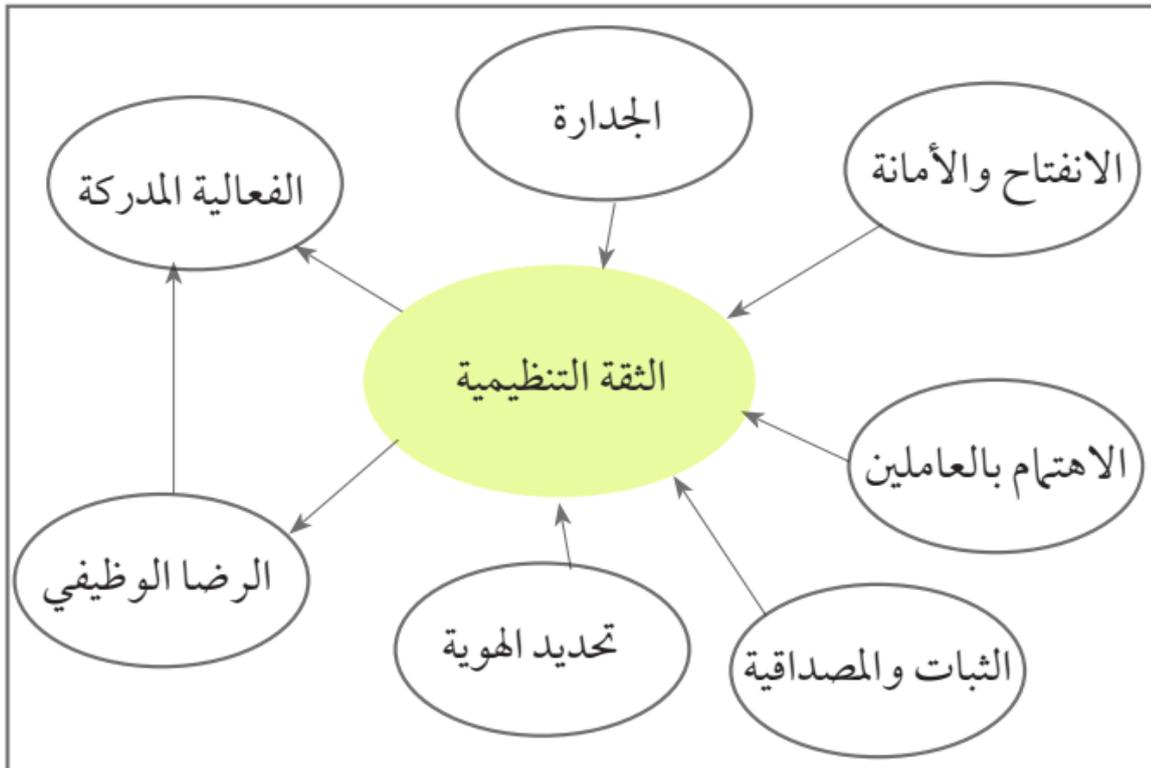
( Whitener,1998,p519 ) .

2-8- نموذج زولاباك وآخرون : (Zalabak, & al ,2000):

قدم "زولاباك وآخرون" (Zalabak & al ,2000) نموذجا موسعا لنموذج ميشرا (Michra, 1996) والذي يتكون من خمسة أبعاد وهي:

- ✓ الجدارة ( Competence )
- ✓ الانفتاح ( Openness )
- ✓ الاهتمام ( Concern Dimension )
- ✓ الثبات أو المصدقية ( Reliability )
- ✓ تحديد الهوية ( Identification )

وذلك كما هو موضح في الشكل رقم (19):



الشكل رقم 16 : يوضح نموذج الثقة التنظيمية زلاباك و اخرون

( Zalabak,&,al ,2000)

(الراجحي ،2014، ص 96).

ويمكن وصف النموذج فيما يلي:

- **بعد الجدارة:** ويقصد به الكفاءة، وهي مدى قدرة المنظمة وجدارتها من خلال قادتها واستراتيجياتها وقراراتها في مواجهة التحديات والعراقيل، مما يزيد من ثقة العاملين في فعالية القادة، ويتضمن ذلك على مستويات القيادة بالإضافة إلى زملاء العمل.

ويعد هذا البعد بمثابة إدراك عام يفترض أن الإدارة لا تقتصر على القادة، لكنها ترتبط بمدى معرفة الموظفين لفاعلية المنظمة وقدرتها على التعايش مع سوق العمل. (الراجحي، 2014، ص1997).

- **بعد الانفتاح والأمانة:** يعد هذا البعد بأنه الأكثر تكراراً، فعلى المستوى التنظيمي يرتبط مفهوم الانفتاح والأمانة بالثقة، حيث يشعر العاملون بالثقة نحو منظماتهم عندما تكون القيادة التنظيمية مفتوحة وأمانة. ويرى "أليس و زالا باك" أن العبرة ليست بكم المعلومات المتاحة للمشاركة ولكن بالجهود المخلصة التي تبذلها القيادة.

- **بعد الاهتمام:** يسهم كل من الصدق والرعاية مع الانفتاح في الشعور بالاهتمام، ويتحقق ذلك البعد عندما يشعر أعضاء المنظمة باهتمام القيادة بهم، وتصف "ميشرا" (Mishra) الاهتمام بأن يكون عندما تتوازي المصالح والاهتمامات الذاتية للفرد مع اهتمامات الآخرين، سواء على مستوى الفريق أو المنظمة أو المستوى المجتمعي .

- **بعد الثبات:** يرتبط هذا البعد بتوقع السلوك المتوافق والمعتمد عليه، حيث يؤدي الاتساق والتطابق (Consistency) والتوافق (Congruency) بين الأقوال والأفعال إلى بناء الثقة، أما عدم التطابق والتوافق فيقلل من الثقة.

- **بعد الهوية:** يعتمد هذا البعد بصفة أساسية على الطريقة التي تتخذها الإدارة لإدارة التناقض بين التمييز (Individuation) و التشاركية (Association) أو الانتماء للمنظمة، فإذا حدث التماثل بين الأعضاء والمنظمة، فقد يحقق ذلك مستويات عالية من الثقة والفاعلية التنظيمية، وبالمقابل إذا شعر أعضاء المنظمة بالاغتراب عنها، فقد يحقق ذلك مستويات منخفضة من الثقة والفاعلية التنظيمية. ويؤكد هذا البعد على أن الثقة التنظيمية تحدث نتيجة لسلوكيات الاتصال وعمليات

التفسير، فمن خلال شعور الأفراد بالانتماء للهوية والتشاركية مع المنظمة فإن القادة والأعضاء قد يكونون أكثر اتصالاً بمزيد من الثقة. (الراجحي، 2014، ص 97-98).

### 3-8- نموذج ماير، ديفس و شومان (Mayer, Davis & shooman,1995):

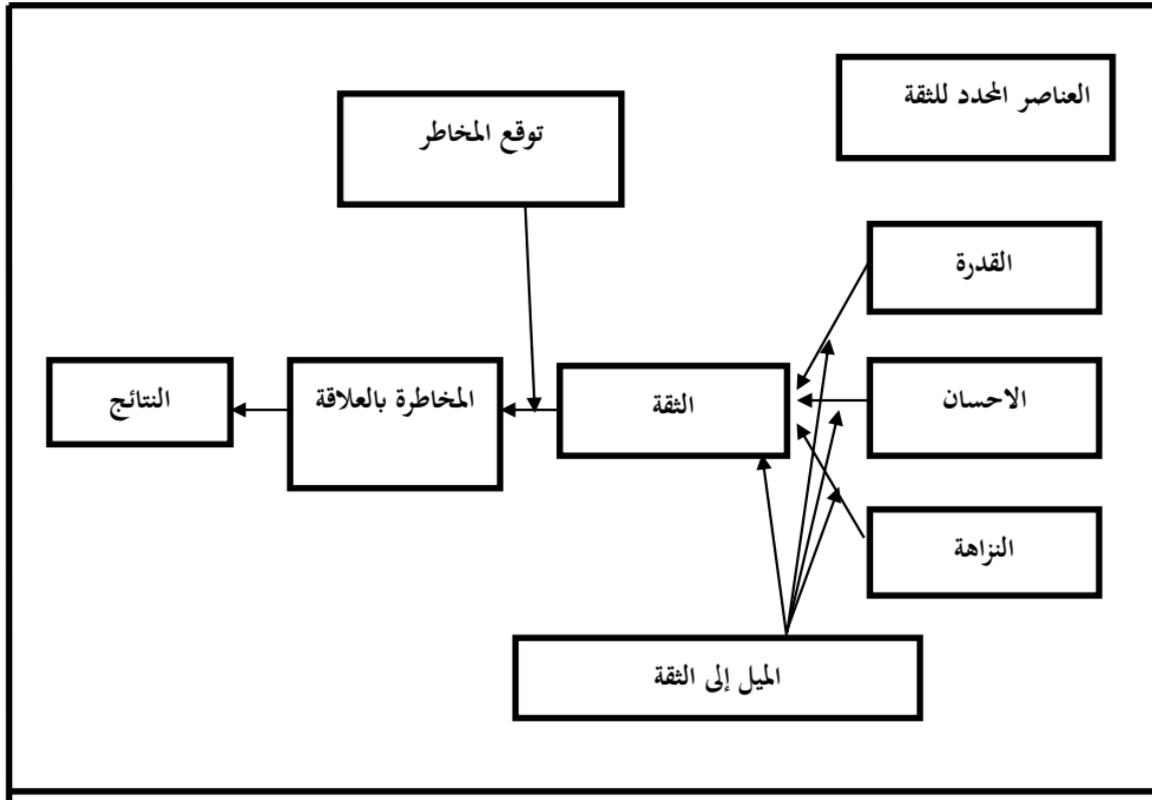
يقدم النموذج الثقة التنظيمية كعملية ديناميكية في البيئة التنظيمية، والعوامل أو السلوكيات التي تساعد على بناء الثقة وتنميتها بين الأفراد، كما يسمى بالنموذج المتكامل للثقة، ويركز هذا النموذج على ثلاثة مستويات تتمثل في:

- المستوى الأول يعتمد على أسس الموثوق به لاتخاذ المخاطرة في الظروف التي يكون طرفي الثقة مع من وثق به، أما المستوى الثاني يتمثل في سمات وصفات مانح الثقة، ومن الممكن أن يثق في طرف أكثر من طرف آخر، وأما المستوى الثالث فيشمل قابلية مانح الثقة في منح ثقته في الطرف الموثوق به. وقد حدد " روتر " عناصر الجدارة بالثقة في ثلاثة عناصر هي: القدرة والخيرية (المعاونة) والتكامل (الاستقامة).

- هذا النموذج يميز بين الثقة وسلوكيات الموثوق به، حيث تكون سلوكيات الموثوق به فعليه عندما يجازف مانح الثقة، وفي حالة إذا ما خالف الموثوق به ثقة مانح الثقة من خلال الفشل في أحد عناصر الجدارة بالثقة (القدرة -الخيرية -التكامل)؛ فإن مانح الثقة يتنازل عن ثقته في الموثوق به مستقبلاً.

- هذا النموذج يرى أن الثقة ليست عاملاً مستقراً، وإنما عاملاً حلقياً يركز على تفاعلات الحاضرة والتي تشكل العلاقات بين الطرفين وأن المستويات المرتفعة للثقة لا تفترض العمياء. ( Mayer & al 1995, p709-754 ).

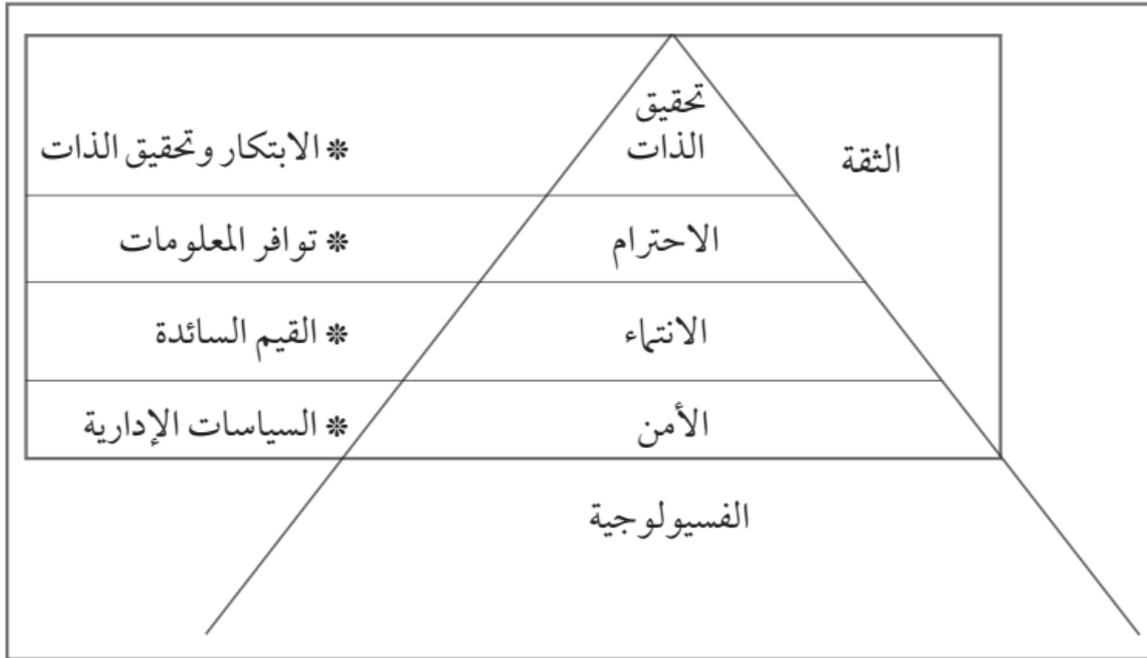
والشكل (23) التالي يوضح نموذج ماير:



الشكل رقم 17 : يوضح نموذج الثقة التنظيمية لماير وآخرون  
(Mayer, & al, 1995).

#### 4-8- نموذج الغامدي:

يتضح في النموذج في الشكل رقم (20) أدناه، والذي يظهر أن فيه أن الاحتياجات الأولية الثقة التنظيمية في البيئة السعودية، تبدأ من احتياجات الأمن والتي تنقسم إلى نوعين، الأول منها هو الحاجة إلى الأمن المادي المتعلق بمكان العمل، والثاني: هو البيئة الآمنة المستقرة التي يستطيع الموظف من خلالها بناء توقعاته المستقبلية على معلومات حقيقية يمكن الاعتماد عليها، وهذه تندرج تحت عامل السياسات الإدارية، أما في المستوى الثاني فتأتي الحاجة إلى الانتماء وتندرج تحت ما يسمى بالقيم السائدة، أما في المستوى الثالث فيأتي عامل ((توافر المعلومات مع الحاجة)) الاحترام والتقدير، أما المستوى الرابع: من هرم "ماسلو للاحتياجات" فهي مرحلة تحقيق الذات، والتي يقابلها عامل الابتكار، وتحقيق الذات. (الغامدي، 1990، ص 26-27).



الشكل رقم 18 : يوضح نموذج الثقة للغامدي

### 5-8- نموذج زاند Zand:

يركز نموذج زاند (1972) للثقة التنظيمية على علاقتها بالمعلومات والتأثير والضبط. حيث استند زاند (Zand) في النموذج على تحول الثقة أو انعدامها داخليا للفرد إلى سلوك يثق أو لا يثق (الشك) من خلال العناصر التالية:

1. المعلومات.

2. التأثير.

3. السيطرة (الضبط).

فالشخص الذي لا يثق بالآخرين سوف يخفي أو يشوه المعلومات المرتبطة ويتجنب الذكر، ويزيف الحقائق والأفكار والاستنتاجات والمشاعر التي يؤمن بأنها سوف تزيد من كشفه للآخرين، بحيث تكون المعلومة التي يقدمها أقل في الدقة والاستيعاب والتوقيت، وبالتالي تحمل تطابقاً أقل مع الحقيقة،

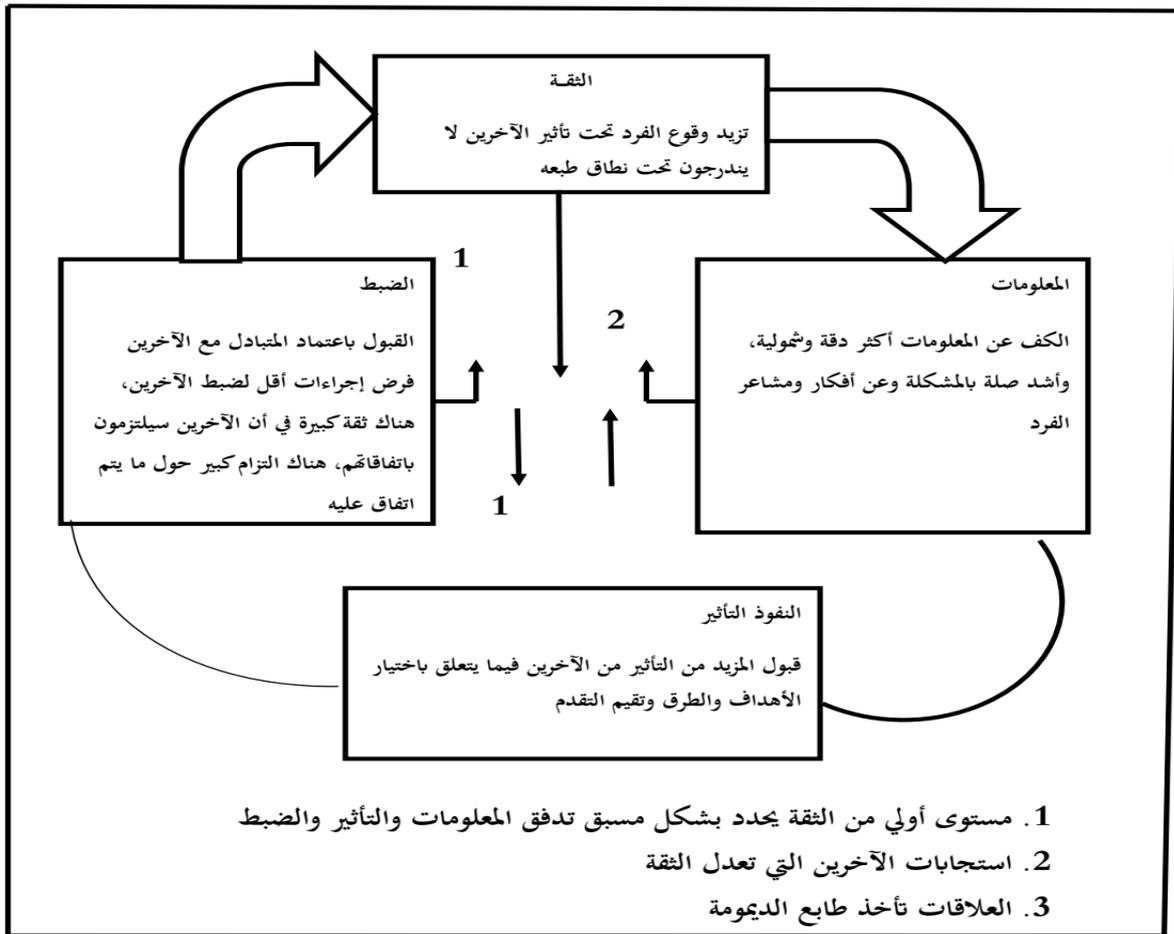
وسوف يقاوم كذلك ويحاول أن يصرف محاولات الآخرين في ممارسة التأثير، وسيكون غير واثق أي في حالة الشك من آرائهم، وغير متقبل لاقتراحاتهم، وبالرغم من رفضه لتأثير الآخرين فإنه يتوقع أن يتقبلوا آراءه، وأخيرا المرء الذي لا يعطي الثقة للآخرين يحاول دائما أن يقلص اعتماديته على الآخرين، وسوف يشعر بأنه لا يمكن الاعتماد عليهم ليلتزموا بالاتفاقيات، وسوف يحاول جاهدا أن يفرض قيودا على سلوكياتهم، في حين يكون التنسيق ضروريا لتحقيق أهداف مشتركة، ولكنه سيظل مقاوما وعلى انتباه دائم لمحاولاتهم في السيطرة على سلوكه.

وعندما يواجه الآخرون سلوك ضعيف الثقة فإنهم يترددون في إعطاء المعلومات، ويرفضون التأثير ويتهربون من السيطرة، وهذه الحلقة القصيرة من الردود سوف تدعم ضعف ثقة المتحدث عدا حالة وجود تغيرات في السلوك، فإن العلاقة سوف تثبت على مستوى متدن من الثقة.

كل هذا السلوك النابع من انعدام الثقة يكون مؤثرا على كل من تبادل المعلومات، وتبادل التأثير، وممارسة ضبط الذات، وسوف يقلص من فعالية جهود حل المشكلات المشتركة.

والثقة المتدنية سوف تضيء انعدام ثقة اجتماعية، وأن الأفراد المنعدي الثقة عندما يحاولون حل المشكلة بشكل جماعي سوف يصبح جل اهتمامهم في تقليص حساسيتهم تجاه المشكلات، ويكون عادة هناك احتمالية وجود سوء فهم أو سوء تفسير، وهكذا فإن حالة انعدام الثقة الاجتماعية (الشك) التي يولدها تدني مستوى الثقة سوف تزيد احتمالية تجنب المشكلات أو مرورها دون تمحيص أو انتباه، حينها سيصبح من الصعب معرفة الحلول الملائمة، وإذا كانت المجموعة لا يمكنها التخلص من مثل هذا النمط غير الفعال لحل المشكلات، فقد تبحث عن حل سريع كأداة لإنهاء عملها.

أما الأفراد الذين يثق بعضهم ببعض سوف يزودون بعضهم بعضا بمعلومات مرتبطة ومفهومة وأكثر دقة وفي زمنها المحدد، وبالتالي يساهمون في تقديم بيانات واقعية في جهود حل المشكلات، وهؤلاء الأفراد سوف ينتابهم خوف أقل نحو احتمالات الانكشاف أمام الآخرين، وبالتالي يكونون متقبلين أكثر للتأثر بالآخرين، وأنهم سوف يقبلون الاستقلالية الجماعية، وذلك ثقة منهم بأن الآخرين سوف يضبطون سلوكهم طبقا للاتفاقيات المزمعة، وبالتالي سوف تقل حاجتهم لفرض قيود على الآخرين، فهم يساهموا في تقليل انعدام الثقة الاجتماعية (الشك)، ويكونون أقل ميلا لأن يسيئوا تفسير نيات وسلوكيات الآخرين، ونتيجة لذلك يمكن التعرف على المشكلات السائدة وفحصها، وحلها غالبا ما يكون ملائما ومبدعا وذا أمد بعيد. (الراجحي، 2014، ص 94 - 95).



الشكل رقم 19 : يوضح نموذج زاند Zand (أندراوس ومعايعة، 2009، ص 110) .

## خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى المتغير الثاني من دراستنا إلى الثقة التنظيمية، حيث تم دراسته من ناحية المفهوم، والأهمية بالنسبة للمؤسسات التعليمية، والأبعاد، والخصائص، والأنواع، والمعوقات والنماذج التنظيمية وتكمن خلاصة هذا الفصل في الأهمية البالغة للثقة التنظيمية، إذ تعتبر الثقة التنظيمية العامل الرئيسي في كل التفاعلات الإنسانية، وتعمل الثقة التنظيمية على زيادة فعالية العلاقات بين أفراد المؤسسات التعليمية، كما تساعد على بناء العلاقات الشخصية وحرية التعبير، وتفجير الطاقات الكامنة لدى الأفراد واستثمارها في العمل بصورة تطوعية، كما أنها تؤثر على العلاقات الداخلية والخارجية للمؤسسة، وتعتبر عامل حيوي وضروري لنجاح الفرد والمؤسسة، إضافة إلى ذلك تعتبر الثقة التنظيمية الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة في تحقيق أهدافها المنشودة، وهذا لما لها من دور في الدفع نحو التطوير، والتنمية، والاتصالات الفعالة، وفي زيادة الفاعلية، وأن بناء الثقة له تأثير كبير على مخرجات العمل داخل المؤسسة، كما تزداد أهميتها كونها عاملا مهما في بناء علاقات اجتماعية ثابتة ومستقرة والمضي قدما نحو التطور والازدهار والرقي.

# الفصل الرابع

## الانغماس الوظيفي

- تمهيد

1- مفهوم الانغماس الوظيفي

2- الانغماس الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات.

3- أهمية الانغماس الوظيفي في البيئة التعليمية

4- خصائص الانغماس الوظيفي

5- العوامل المؤثرة في الانغماس الوظيفي

6- أبعاد الانغماس الوظيفي

7- قياس الانغماس الوظيفي

8- النماذج المفسرة للانغماس الوظيفي

- خلاصة.

## تمهيد:

يعد موضوع الانغماس الوظيفي من الموضوعات الهامة التي استحوذت على اهتمام الباحثين والدارسين في مجال تسيير الموارد البشرية والسلوك التنظيمي في السنوات الأخيرة، إذ يعتبر الانغماس الوظيفي من القضايا الأساسية اللازمة لفهم السلوك الإنساني في بيئة العمل، إضافة إلى ذلك يساعد الانغماس في تفسير العديد من المتغيرات السلوكية الهامة داخل المنظمات مثل الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي ودوران العمل والغياب عن العمل... إلخ.

كما أن مصطلح الانغماس الوظيفي "يرتبط بأهمية العمل في حياة الفرد، فكلما كان العمل أكثر أهمية كلما كان الموظف أكثر ولاءً لعمله ومنظمته، مما ينعكس بدوره على أداء الأفراد، كما أن الانغماس الوظيفي له أثر كبير على إنتاجية وكفاءة الموظف". (بجر، 2015، ص 12). لذلك حظي موضوع الانغماس الوظيفي بهذا الاهتمام على مدى العقود الثلاثة الماضية، وتوجد العديدة من التعريفات للانغماس الوظيفي، ولا يزال غير واضح المعالم، ما هو؟ وكيف ينبغي أن ينظر إليه؟ على الرغم من الدراسات المتنوعة التي تحاول التحقيق في ماهيته. و في هذا الفصل سوف نتطرق إلى الانغماس الوظيفي من عدة جوانب، مفهومه، خصائصه، أبعاده، نظرياته... خاصة في البيئة التعليمية.

**1. مفهوم الانغماس الوظيفي:**

يعتبر الانغماس الوظيفي من بين أهم المتغيرات داخل المنظمات لدراسة سلوك العاملين في بيئة العمل، وعامل مساعد في تفسير بعض المتغيرات السلوكية الهامة في المنظمات، ويعد أيضا من السلوكيات المهيمنة على وظائف إدارة الموارد البشرية والجديرة بالدراسة، لذا أصبح من الضروري التطرق إلى هذا المفهوم على حسب ما تناوله بعض الباحثين والدارسين في ميدان إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي.

وقبل الخوض في مفهوم وتعريف الانغماس الوظيفي، تجدر بنا الإشارة إلى أنه بالرغم من الأدبيات الوفيرة والكتابات الغزيرة حول موضوع الانغماس الوظيفي؛ إلا أنه لا يزال هناك جدل فكري قائم حول الأرضية المفاهيمية لهذا المصطلح، ويبقى من المفاهيم التي تفتقر إلى الإجماع والاتفاق خاصة فيما يتعلق بالمعنى والمضمون.

ولقد تم تطوير مفهوم الانغماس الوظيفي في الأصل من قبل لودال و كينجر (Lodal & Kejner, 1955) فقد حددا الانغماس بأنه "الدرجة التي يتأثر بها احترام الذات لدى الشخص الذي يؤدي عمله أو عملها".

فيعرفه (رشيد، 1993) فيعرف الانغماس الوظيفي بأنه: "عملية مستمرة يقوم العاملون في المنظمة، من خلال التعبير عن اهتماماتهم وحرصهم على المنظمة واستمرار نجاحها و بقائها". (رشيد، 1993، ص24).

ويرى (Chughtai, 2008) أن الانغماس الوظيفي يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها، ولهذا فالأمر هنا مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معا، إذ يتأثر الانغماس بالعديد من المؤثرات منها المستوى العاطفي، ويتضح ذلك من آثاره الإيجابية على الفرد مثال ذلك مشاعر السعادة والرضا والتقدير العالي للذات، وعكس ذلك صحيح، عندما ينخفض مستوى الاستغراق، فيتضح التأثير السلبي على مشاعر الفرد مثال ذلك القلق والضيق والكآبة والإحساس باليأس. (المصري، 2015، ص 11).

وكما ورد في (Parumasur et Govender, 2010) الانغماس في العمل على أنه مدى مشاركة الأفراد في الأنا في عملهم. (Gan Chia, 2012, p18).

كما يعتبر الانغماس الوظيفي " تركيبة من المكونات السلوكية والعاطفية والإدراكية مرتبطة بإنجاز الدور للأشخاص العاملين". (Sakovska, 2012, p16).

فيعرفه (الحاج، 2013) بالقول: "مؤشر للعديد من سياسات المنظمة كالتوصيف المناسب للوظائف، وتوافر المناخ التنظيمي الجيد الذي يشجع الفرد على الالتزام والإبداع". (الحاج، 2013، ص 240).

أما (المصري، 2015) فيعرفه بأنه "حالة من إدراك الفرد لحالة انسجامة النفسي مع عمله، وعلى الرغم من القدرة على العمل والاكتفاء بجميع الحاجات الواضحة والمتوقعة للفرد". (المصري، 2015، ص 07).

في حين نجد (العلي و دراوشة، 2022) يعرفان الانغماس الوظيفي بأنه "الدرجة التي يكرس فيها العاملون جهودهم الفعلي وطاقاتهم الكامنة من أجل القيام بأعمالهم ووظائفهم، لتحقيق الأهداف المطلوبة بإتقان عال، حيث يعتبرون أن العمل هو أساس الحياة، وجزء من اهتمامهم الذي يؤدي إلى إشباع حاجاتهم ورغباتهم. (العلي و دراوشة، 2022، ص 45).

ويشار إلى الانغماس الوظيفي على أنه "درجة التصاق الفرد نفسياً وعاطفياً وعقلياً بعمله ومدى الأهمية لتصوره بالشعور الداخلي في الإحساس بالكفاءة الذاتية والاجتماعية والانفعالية، وتقبل الدافع والقدرة على التعامل المهني مع متطلبات مهامه الوظيفية، والاندماج نحو العمل للتفاني بالجهود وتقديم الأفضل". (أحمد، ثامر، 2020، ص 143).

وبصرف النظر عن ذلك، هناك أربع عناصر لتصنيف الانغماس الوظيفي والتي تتكون من

- المساهمة الفعالة في الوظيفة.
- العمل باعتباره الحياة المركزية للاهتمام.
- توافق الأداء مع المفاهيم الذاتية.
- الأداء كمركز لتقدير الذات (Ishfaq and Talat, 2011)،

وذكر رامزي ولاسك ومارشال كما ورد في (Ishfaq et al, 2011) أن الموظفين الذين يرون أن عملهم هو الحياة المركزية التي تهمهم سيكون لديهم فرصة أكبر لتلبية احتياجاتهم الرئيسية، بينما الموظفون الذين ينغمسون بنشاط في وظائفهم التي توفر فرصة لاتخاذ القرارات ولعب دور أساسي في أهداف المنظمات يساعدهم في الحصول على تقدير عالٍ للذات واحترام الذات.

و كما ورد في (Parumasur et Govender, 2010) الانغماس في العمل على أنه مدى مشاركة الأفراد في الأنا في عملهم. (Gan Chia, 2012, p18).

كما يعتبر الانغماس الوظيفي " تركيبة من المكونات السلوكية والعاطفية والإدراكية مرتبطة بإنجاز الدور للأشخاص العاملين". (Sakovska, 2012, p16).

من خلال التعاريف والمفاهيم السابقة فإنه يمكننا استنتاج أن الانغماس الوظيفي هو الارتباط الجسدي والذهني والنفسي والعاطفي الإيجابي للفرد بوظيفته، كما يعتبر الانغماس الوظيفي اندماج الموظف بوظيفته واعتبارها جزءاً أساسياً من حياته، مقارنة بأشياء أخرى في حياته، وهو ما يعبر عنه الموظفون بشعورهم بالسعادة والراحة النفسية عند أدائهم لأعمالهم، والاستعداد للعمل بأقصى جهد حتى بأوقات العمل غير الرسمية، وحتى دون مقابل مادي، والاهتمام بمستقبل المنظمة والسهر على تطويرها وحمايتها من كل تهديد، ويربطون بنجاحهم وتحقيق أهدافهم الشخصية والفردية بنجاح منظماتهم، وبالتالي كلما زاد الانغماس الوظيفي زادت احتمالية تكلم الموظف بإيجابية على المنظمة وبالتالي يؤدي إلى زيادة إنتاجية المنظمة. وكلما زادت درجة الانغماس الوظيفي للموظف في عمله فهي أفضل طريقة لتعزيز حياته المهنية.

## 2. الانغماس الوظيفي و علاقته ببعض المتغيرات:

### 1-2- الانغماس الوظيفي والرضا الوظيفي:

عادة ما ينظر لمفهومي: الانغماس الوظيفي والرضا الوظيفي على أنهما مفهومان متطابقان على الرغم من وجود فوارق بينهما، فيقصد بالرضا الوظيفي درجة التوجه العاطفي الإيجابي تجاه العمل، والتي يمكن التعبير عنها بمدى إشباع العمل لحاجات ورغبات العامل، فالشخص الذي على

درجة عالية من مستوى الرضا الوظيفي يملك مؤشرات إيجابية نحو الوظيفة، ولكنها ليست بالضرورة تؤدي هذه المؤشرات إلى الانغماس الوظيفي. (Cline bell & Shadwick, 2005 p 89-91).

## 2-2- الانغماس الوظيفي والالتزام التنظيمي:

يختلف الانغماس الوظيفي عن الالتزام التنظيمي؛ كون الانغماس هو البحث عن اهتمامات الفرد بعمله سواء الحالي أو المستقبلي، أما الالتزام التنظيمي هو استعداد العامل ورغبته وميوله لأن يكون جزءاً من المنظمة أم لا، فيمكن أن نجد عاملاً منغمساً في عمله بشدة ولكنه غير ملتزم تنظيمياً. (Raymond & Mjoli, 2013, p56).

## 2-3- الانغماس الوظيفي و الاندماج الوظيفي:

يتعلق مصطلح الانغماس الوظيفي بالعلاقة بين الصورة الذهنية للشخص وخصائص الوظيفة المبنية على جاذبية العمل، لذا يمكن أن يكون الشخص منغمساً بدرجات متفاوتة في عمله، ومن جهة أخرى يركز الاندماج الوظيفي على رغبة الموظف الحقيقية في التأثير بشكل أفضل في المنظمة على أساس الخصائص التنظيمية التي تدفعه لكي يستثمر عاطفياً ومعرفياً وسلوكياً في أداء المنظمة، فالانغماس الوظيفي هو مخرجات الاندماج الوظيفي، ومن ناحية نظرية؛ يكون الموظف منغمساً بدرجة عالية بسبب تطابق قيمه الخاصة مع قيم الشركة وأهدافه الذاتية مع أهداف المنظمة، وأن الانغماس الوظيفي يتوسط العلاقة بين الالتزام التنظيمي والاندماج الوظيفي المنظمة. (المصري، 2015، ص18).

## 2-4- الانغماس الوظيفي وتمكين العاملين:

تمكين العاملين يقصد به إعطاء العاملين الذين يتميزون بالكفاءة والجدارة صلاحيات واسعة ومنحهم المسؤوليات وحرية التصرف في نطاق الأعمال الموكلة لهم، طبقاً للأحكام الشخصية دون تدخل السلطة المشرفة على ذلك، مع توفير البيئة التنظيمية المناسبة، ويشعرون بحيث تمكنهم من الإحساس بملكيتهم لمخرجات عملهم من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرارات لتحقيق التوافق بين أهدافهم وأهداف المنظمة وبالتالي انغماسهم في العمل. (Dalay 2007 p.56).

### 5-2- الانغماس الوظيفي والولاء التنظيمي:

نعني بالولاء المهني انجذاب الأفراد أو تعلقهم بأهداف المنظمة بغض النظر عن القيم المادية المتحققة في المنظمة، ويمكن أن يترجم هذا الولاء لعدة سلوكيات منها:

قبول العامل التام للأهداف والقيم التنظيمية، واستعداد العامل لبذل جهود استثنائية لمصلحة التنظيم بغية الوصول إلى أهدافه، والرغبة الصادقة لدى العامل للمحافظة على الانتماء والعمل بفعالية، ويتضح من خلال التعريف التداخل بين مفهوم الولاء المهني (الانتماء المهني) والانغماس الوظيفي، إلا أن الولاء المهني يعكس ولاء الموظف للمنظمة بينما يشير الانغماس الوظيفي إلى اندماج الموظف في العمل بجد ذاته. (المصري، 2015، ص 19).

### 3. أهمية الانغماس الوظيفي في البيئة التعليمية:

بعد الانغماس الوظيفي في البيئة المدرسية من العوامل الأساسية التي ينجم عنها آثار إيجابية في بيئة عمل المدرسة، وخاصة على سلوك المعلمين والتزامهم وولائهم المهني، الأمر الذي ينتج عنه بيئة إيجابية ناجحة ومنسجمة مهنيًا يمكن أن يزيد من حماس المعلم في العمل، ويطور من أدائه، ويحسن كفاءة عمله.

ونظراً للأهمية الإيجابية لهذا المفهوم فقد أولت المؤسسات التعليمية اهتماماً بهذا المفهوم واعتمدت استراتيجيات ووسائل مختلفة لترسيخ هذا المفهوم، مما يساعد على تحسين هذا المفهوم، وبالتالي رفع مستوى كفاءة وفاعلية المعلمين، وتحقيق الأهداف الشخصية لهم وللمؤسسة في نفس الوقت، وتطوير الأنشطة التربوية المفيدة إلى جانب العمل على ترقية المؤسسات التعليمية.

و يرى ( العلي والدرراوشة، 2022): أن الانغماس الوظيفي يقوم على تفسير الكثير من السلوكيات المختلفة والمتعددة التي لها دور كبير، وتأثير فعال على سير العمل داخل المؤسسات التعليمية، التي يعمل داخلها أفراد المجتمع الواحد، كما يرتبط الانغماس الوظيفي ارتباطاً وثيقاً وله صلة عميقة بنظريات الرضا، والتي تنادي بإشباع الحاجات والرغبات الأساسية للأفراد والجماعات داخل المؤسسات التعليمية التي يحكمها نظام تعليمي خال من الشوائب، والتي تمكن الفرد من إبراز

موهبه و قدراته، واستثمارها بكل كفاءة عالية، بالإضافة إلى توفير كافة مستلزمات العاملين لتهيئة بيئة تعليمية مناسبة، تسمح بظهور واستخراج الطاقات الكامنة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية، لذا يعد الانغماس الوظيفي ثقافة تنظيمية مبتكرة لتعزيز التحسينات المستمرة في جميع الأوقات، وأنها عمل تعاوني لأداء الأعمال بتحريك المواهب والقدرات لكل العاملين والإدارة، وذلك لأجل تحسين الإنتاجية، والجودة بشكل دائم، وباستخدام فرق العمل. (العلي ودراوشة، 2022، ص 48).

وأشار (Aid, 2018) إلى أن أهمية الانغماس الوظيفي في المؤسسات التعليمية تتأكد من

خلال مجموعة من الاستراتيجيات تتمثل في:

- **البيئة التعليمية المتاحة:** وذلك من خلال إحداث التحسين والإصلاح في جوانب معينة في بيئة العمل المتاحة، بالتركيز على العلاقات الشخصية، وتنميتها واحترام خصوصيتها، مع الحرص الشديد على العمل بروح الفريق الواحد، وكذلك وجود نظام للحوافز المادية والمعنوية، والحرص على دراسة وتطوير نظم وأساليب وإجراءات العمل بصفة مستمرة، مع تحقيق أهداف واضحة ومستقرة، والنظر إلى جميع العاملين في المؤسسة التعليمية على أنهم ماهرون في تأدية واجباتهم إزاء أعمالهم، والاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة، مع تقديم الخدمات بما يشبع حاجات العاملين الداخلية والخارجية، وتوفير أفضل المعنويات لجميع العاملين، مع التأكد من استخدام أدوات ومعايير لقياس الأداء. (العلي ودراوشة، 2022، ص 47).

- **العمل المتخصص للمعلم:** ويكون بطرح تعليمات وآراء حول طبيعة عمل المعلم، وكيفية أدائه لعمله بالشكل المتقن، والمطلوب من أجل تعزيز المهارات، والقدرات الإبداعية بكافة أشكالها ومستوياتها، واعتماد عملية اتخاذ القرارات على البيانات، ويتطلب ذلك التسجيل الدائم للأحداث التي تتم في المؤسسة، والعمل على تحليلها لضمان التطوير والتحسين المستمر لعمل المؤسسة التعليمية، مع إعطاء العاملين سلطات وصلاحيات أكبر وخصوصاً في مجالات تصميم الوظائف والسياسات التنظيمية المتعلقة بهم وتنمية العديد من القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي وروح الفريق، بالإضافة إلى بناء الثقة بين العاملين بالمؤسسة التعليمية، وتقوية انتمائهم لها، وتوفير

المعلومات ووضوحها لدى العاملين، والسعي وراء تحقيق الترابط الجيد، الاتصال الفعال بين الأقسام، والإدارات والوحدات المختلفة في المؤسسات التعليمية.

- **فرص النمو الشخصي والمهني:** وذلك بتعزيز ثقافة البقاء في العمل والاستمرارية في العطاء، والديمومة في النمو واكتساب المزيد من المهارات والخبرات الكافية التي تفي بالغرض المطلوب، وسعي المؤسسة التربوية لتقديم أجمل ما لديها للعاملين من أجل إرضائهم وكسب ثقتهم، وإدخال السعادة إلى نفوسهم، والحاجة إلى تغيير نظرة الأفراد العاملين بالمؤسسة، من خلال الوعي أن تحقيق هؤلاء العاملين للنجاح على المستوى الفردي لا يتعارض مع تحقيق نجاح المؤسسة؛ فالأساس هو التعاون بين الأفراد والمؤسسة، واستغلال ساعات العمل الفعالة، وتدريبها على الأساليب، والتحليلية في عملية اتخاذ القرارات، بحيث نلمس من ترسيخ مبدأ التعاون في عمل المؤسسة التعليمية، وتفادي الوقوع في الأخطاء بدلاً من معالجتها، وذلك بفضل التعاون والمشاركة، ووضع الخطط والاستراتيجيات والتحقق منها قبل التنفيذ، والتركيز على جودة الأداء سواء في الجوانب المعرفية، أو المهارية، أو الأخلاقية. (العلي ودرأوشة، 2022، ص 47).

- **فرص المساهمة والتطور:** ويكون بالتركيز على التحسين والتطوير الدائم، فيجب أن يكون محور الاهتمام الأساسي للمؤسسة تحقيق النتائج بكفاءة عالية، ويجب أن يكون التحسين مستمرًا، وأن لا تكتفي المؤسسة بالتحسين على فترات متباعدة، وكذلك يقتضي التطوير والتحسين أن يتم الأداء بشكل أفضل في كافة أنحاء العمليات التي تقوم بها المؤسسة، وليس فقط في مراحل معينة، ويكون إعطاء ومنح فرص للمشاركة في اتخاذ القرارات من أجل تطوير بيئة العمل، لجعلها أكثر ملائمة للظروف التعليمية، وإنجاز العمل لا يتم بصورة عشوائية وإنما بخطوات وأساليب علمية محددة وواضحة، وإتاحة الفرصة للعاملين كي يسهموا في عملية التطوير، وتخفيض نسبة التباين بين النتائج والتوقعات إلى أدنى حد ممكن وبالتالي تحقيق رضا العاملين داخل المؤسسة التعليمية وخارجها. (العلي ودرأوشة، 2022، ص 47).

وهنا تنعكس أهميته في ممارسة الانغماس في العمل، وهو أحد الأسباب المهمة لنجاح العملية التعليمية، وعادة ما يشمل ممارسة هذا الدور كل شخص في المؤسسة التعليمية، كما يكون العمل جزء من حياة المعلم والقائم بالعملية التعليمية، ويسعى للبقاء وأداء عمله ووظائفه بطريقة ممتعة ومبتكرة، وتعتبر ممارسة الانغماس فنا من الفنون الراقية للتعامل في البيئة التعليمية والقدرة على الإبداع والابتكار، وتقديم خدمات جديدة بناءً على العملية التعليمية، يشرك الفرد في عمله ويسعى لتحقيق هدف محدد، مع الحفاظ على ثقة واحترام زملائه الآخرين، ويندمج في بيئتهم التعاونية من خلال العديد من الممارسات والإجراءات التي تمارس في العمل، والتي من خلالها يتم توجيه الأداء الشخصي؛ لتحقيق الأهداف المحددة مسبقاً، كما يساعد الانغماس الوظيفي المؤسسات التعليمية لتقديم الأحسن من مخرجات العملية التعليمية، يمكن من خلالها تلبية احتياجات ورغبات العاملين المختلفة لتلبية توقعاتهم وبما يحقق سعادتهم، من خلال جملة من المعايير لتقييم المخرجات والتحقق من جودتها، وتحقيق الانسجام الوظيفي والانغماس المطلوبين.

#### 4. خصائص الانغماس الوظيفي:

ذكر (Sethi and Metal, 2016) بعض خصائص الانغماس الوظيفي كصفة تتمثل في ما يلي:

- الانغماس الوظيفي هو حالة معرفية للتوافق النفسي مع الوظيفة.
- الانغماس الوظيفي هي حالة فردية وتختلف من شخص لآخر.
- إرضاء الخبرات الوظيفية يزيد من الانغماس الوظيفي.
- الانغماس الوظيفي يؤثر على كل من الفرد والمنظمة.
- يظهر الانغماس الوظيفي الارتباط النفسي للشخص بالوظيفة.
- الانغماس الوظيفي تساهم في المجال التحفيزي للموارد البشرية.
- الانغماس الوظيفي يعزز الأداء الفردي التنظيمي.
- انخفاض مستوى الانغماس الوظيفي يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية.
- الانغماس الوظيفي يشير إلى نوعية الحياة العملية.

- الانغماس الوظيفي يحافظ على دوافع الفرد. (Abu Aleinein, 2016, p 30).

وأشار (Dehal, 2017, p 502-505) إلى أن خصائص الانغماس الوظيفي يمكن أن

تتمثل في:

#### 1-4- الخصائص الاجتماعية:

وتشمل العمل مع الآخرين والمشاركة في اتخاذ القرارات ومشاعر النجاح والإنجاز والاحترام والتقدير المحلي لحل وتحليل المشكلات... الخ.

#### 2-4- الخصائص الوظيفية:

وهي نتيجة تفاعل ظروف معينة، وقد تتمثل في التنوع، الاستقلال الوظيفي، الولاء التنظيمي، تحسين الجودة، الالتزام الدائم، تقييم الأداء، اتجاهات إيجابية نحو العمل... الخ.

#### 3-4- الخصائص الفردية:

وهي الفروق الفردية، الاتجاهات والقيم والدوافع والتوقعات، تحقيق التعاون، التأثير في الآخرين، الابتكار والتجديد... الخ.

ويرى الباحث أن خصائص الانغماس الوظيفي ما هي إلا عبارة عن تفاعل ظروف بيئية وتنظيمية ومتطلبات شخصية يمكن أن ينتج عنها خلق حالة من الانغماس الوظيفي لدى الفرد.

### 5. العوامل المؤثرة في الانغماس الوظيفي:

هناك العديد من العوامل المؤثرة في الانغماس الوظيفي، وهذه العوامل تصنف إلى عوامل تنظيمية، وفردية، وبيئية، وعوامل متعلقة في العمل، كما يتأثر الانغماس الوظيفي بالعديد من العوامل كالثقافة التنظيمية، وعملية الاتصال داخل المؤسسة، والثقة والاحترام السائدين في المؤسسة، ونمط القيادة. (محاسنه وآخرون، 2020، ص03).

وأشار كذلك كل من: (قاسم، 2012) و(أبوبكار، 2013) و(Hong, 2014)

و(Gustavsson & Hultell, 2011) إلى أنه توجد عدة عوامل تؤثر على الانغماس الوظيفي، تتمثل في العلاقة مع الزملاء، نوعية الإشراف الإداري، المكافآت، الرضا الوظيفي، تمكين العاملين،

الثقة التنظيمية، القيادة بالمشاركة، العمر الخبرة، الاستقلال في أداء المهام، المستوى الوظيفي، التغذية الراجعة، متطلبات العمل، المصادر الوظيفية. (الشبرمي، 2019، ص278).

ويمكن القول بناء على ما سبق؛ أن هذه العوامل لها الدور البارز في جعل الفرد يعيش حالة من الشعور بالانغماس في وظيفته، فهي عوامل شخصية ووظيفية واجتماعية وتنظيمية كفيلة لأن تخلق حالة الانغماس هذه.

## 6. أبعاد الانغماس الوظيفي :

لقد قام الباحثان (Schaufeli & Bakker, 2003) بتقديم نموذج لقياس الانغماس

الوظيفي يضم ثلاثة أبعاد، أصبحت هي الأكثر شيوعاً واتفاقاً بين الباحثين، وتمثل هذه الأبعاد في:

### 1-6- النشاط:

يعرف الباحثون في علم النفس النشاط بأنه مزيج من المشاعر الإيجابية التي تحدث ضمن سياق الوظيفة، والتي تتألف من عناصر الحالة (المزاج والمشاعر)، تسمى مصادر ينتج عنها القوة البدنية، وهي المستويات العالية من الطاقة عند أداء المهام اليومية، والطاقة الشعورية وهي استثمار المشاعر في العلاقات مع الآخرين، والحيوية الإدراكية (المعرفية) وهي الشعور بالنشاط العقلي، أما علماء السلوك التنظيمي فيتفقون على تعريف النشاط بأنه المستويات العالية من الطاقة والمرونة العقلية والرغبة في استثمار الجهد بالعمل الواحد والمثابرة حتى مع مواجهة الصعوبات. (الشريفي، 2016، ص157).

من جهة أخرى هناك من الباحثين و الدارسين من يؤكد على الأهمية البالغة للشخصية في النشاط والانغماس، إذ تعتبر الشخصية دوراً مهماً في الإحساس بالنشاط و الانغماس الوظيفي على اعتبار أن الانغماس الوظيفي حالة من النشاط النفسي. ( Bakker & al 2011, p75 ).

### 2-6- التفاني:

هناك اتفاق بين الباحثين أن التفاني هو المشاركة بقوة في العمل وتجربة الإحساس بالأهمية والحماس و الإلهام والفخر والتحدي، ويظهر اتفاق الباحثين بخصوص التفاني أن هناك أربع

خصائص يلزم توافرها لتحقيق التفاني في الوظيفة وهي: الأهمية، أو الشعور بالمعنى في العمل، والحماس و الإلهام، والفخر والتحدي (الشريفي، 2016، ص160).

### 3-6- الانهماك:

و هو البعد الثالث من أبعاد الانغماس الوظيفي، والانهماك الذي يشير إليه الباحثون هو التركيز على أداء العمل بصورة كاملة، مع الانهماك به، إذ يشعر الفرد مع مرور الوقت بسرعة من الصعوبة بمكان للفرد أن يفصل نفسه عن العمل، و يترافق مع هذه الحالة الشعور بالسعادة أثناء تأدية العمل. (الشريفي، 2016، ص163).

### 7. قياس الانغماس الوظيفي :

طور (لودال وكينر 1965) مقياسًا من (20) بندا للانغماس الوظيفي، وهو واحد من أكثر الأبحاث استخدامًا في مجال الانغماس في العمل، (Cook، Hepworth، Wall، Warr,1981)، وقد طورًا أيضًا نسخة مختصرة من (6) عناصر لوظائف مقياس الانغماس، غالبًا ما تستخدم النسخة القصيرة من المقياس في البحث، من خلال أبحاثهم عن الممرضات والمهندسين، وتم اختيار العناصر الستة التي كان لها أكبر حمل في تحليل المكون الرئيسي.

كما قدم (Lawler and Hall , 1970) دعمًا إضافيًا للإجراء، مما يشير إلى أن العناصر الستة المحددة تمثل -بُعد التعريف النفسي للانغماس الوظيفي- على الرغم من استخدام مقياس الانغماس الوظيفي بشكل متكرر، فمن الواضح أنه تم التمييز بين العناصر الموجودة على مقياس لودال وكينر (1965).

تمثل العناصر الانغماس الوظيفي والدافع الداخلي، كما يحتوي المقياس أيضًا على عناصر تمثل كلاً من الحالة المعرفية والعاطفية الإيجابية (Cook et al,1982، Kanungo، 1981)، ويبدو أن العديد من العناصر على مقياس لودال وكينر تقيس الحياة المركزية ونوع الاهتمام، (راينوفيتز وهال، 1977)، وقام كل من "صالح وهوسك" (1976) بتطوير مقياس للانغماس الوظيفي، باستخدام دراسات لموظفي مبيعات التأمين وطلاب الكلية، حيث قاموا بدمج (65) عنصرًا مستخدمًا في البحث تم تضمينها في تحليلات العوامل، وحددوا ثلاثة أبعاد للانغماس: (التعريف

النفسي، تقدير الذات للأداء، الانخراط الوظيفي)، ويحتوي مقياس صالح و (Hosek) على عناصر تمثل ثلاثة مفاهيم مختلفة:

- الظروف العرضية للانغماس الوظيفي.
- تأثيرات للانغماس الوظيفي.
- المشاركة للانغماس الوظيفي.

في حين تم تطوير مقياس الانغماس الوظيفي كذلك من طرف (Kanungo, 1982) حيث تجنب مزج المعاني المفاهيمية في مقياسي (Kejner، Lodahl، 1965) و Saleh and (Hosek 1976)، وكذلك لتجنب الغموض وأوجه القصور في القياس؛ وهذا على الرغم من أن العديد من عناصر مقياس: (Kanungo) تستند إلى مقياس الانغماس لدى Lodahl and Kejner (1965)، وقد يُنظر إلى مقياس الانغماس في الوظيفة الخاص بـ (Kanungo) على أنه مقياس انغماس وظيفي خالص أكثر من المقاييس الأخرى، وقد تم تمييزه أيضاً بالضرورة عن الالتزام التنظيمي والالتزام الوظيفي. (Abu Alienne, 2016, p20)

### 8. النماذج المفسرة للانغماس الوظيفي:

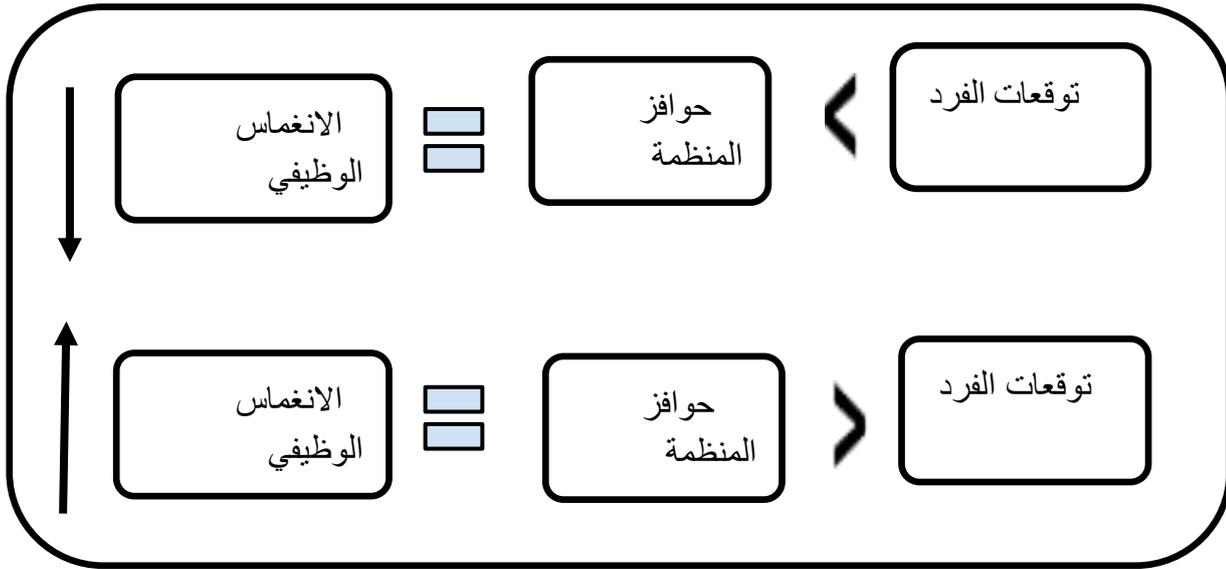
تشمل النظريات المفسرة للانغماس الوظيفي لفهم العلاقة بين الانغماس الوظيفي والمتغيرات الأخرى على ما يلي:

- نموذج التوقع (فروم، 1964).
- النموذج المتكامل (راينوفيتش وهال، 1977).
- النموذج التحفيزي (كانونجو، 1982).
- نموذج نظرية السببية (براون، 1996).
- نموذج متعدد الأبعاد (يوشيمورا، 1996).

## 1-8- نموذج التوقع (فروم، 1965):

تقترح نظرية التوقع أن المسؤولين يجب أن يستفيدوا بشكل جيد من الشخصية، حيث تتوقع إلهام الموظفين، هذا على أساس المفهوم البدائي، ويتم تحديد الميل لعمل الفرد من خلال النتائج المتوقعة المحتملة والعلاقة بين النتائج والعمل المعتمد لأخذ مختلف الطرق، ويتم تحديد المشاركة الوظيفية للموظف من خلال مستوى توقعه، مما ينتج عنه حوافز للعمل، ويتم عرض نتائج هذا التفاعل بتنسيق شكل (23) الذي يوضح نظرية التوقع، حيث أنه إذا كانت التوقعات أقل من الحافز المقدم من المنظمة؛ ستزداد درجة الانغماس الوظيفي، ومن ناحية أخرى؛ عندما تكون التوقعات أعلى من الحافز الذي توفره المنظمة، فسيكون درجة الانغماس الوظيفي أقل.

(Abu Alienne 2016, p22)

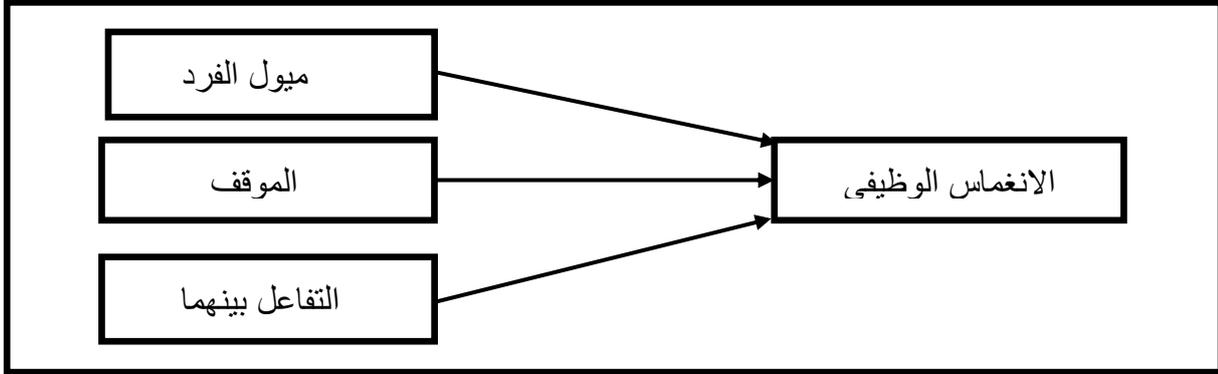


الشكل رقم 20 : يوضح نموذج الانغماس الوظيفي لفروم. المصدر (فروم 1964) .

## 2-8- النموذج المتكامل (راينوفيتش وهال، 1977):

قام ( Rabinowitz & Hall, 1977 ) بمراجعة الأدبيات السابقة ومن خلالها توصلوا إلى نموذج يوضح أن الانغماس الوظيفي يتكون من ثلاثة أنواع من متغيرات العمل، وهي ميول الفرد، والموقف، والتفاعل بينهما، وتتساوى قوة العلاقة بين المتغيرات الثلاثة مع الانغماس الوظيفي،

وتساوى أهمية الميول الفردية وطبيعة الموقف في تفسير الانغماس الوظيفي، ونموذج الانغماس الوظيفي حسب نظرية التكامل كما هو موضح في الشكل رقم (28):



الشكل رقم 21 : يوضح نموذج الانغماس الوظيفي المتكامل.

( Rabinowitz & Hall.1977 p285)

من خلال ميول الفرد فإن الانغماس الوظيفي يركز على السمات الشخصية للفرد، ويتجلى ذلك في تأثيره في بعض المتغيرات الشخصية والاجتماعية كالعمر والجنس والحالة الاجتماعية، ومركز الرقابة الداخلي والخارجي وموقع السكن، والانغماس الوظيفي هو ميزة شخصية فلا يمكن تغييره بسهولة من خلال المنظمة، وفي المدخل الموقف يظهر الانغماس الوظيفي على أنه الاتجاهات الشخصية تجاه مميزات الوظيفة، ويتأثر بنمط الإشراف وفرص العمل، ومشاركته في اتخاذ القرارات، وبعض العوامل الاجتماعية، ومزايا الوظيفة وأيضاً قيم المنظمة، وفي التفاعل بين ميول الفرد والموقف توضح الخصائص الشخصية والبيئية اتجاهات العمل والسلوكيات، وعندما تتفاعل المميزات الشخصية للفرد مع الموقف سينتج من خلال هذا التفاعل درجة عالية من الانغماس الوظيفي. (Ho, 2006, p33).

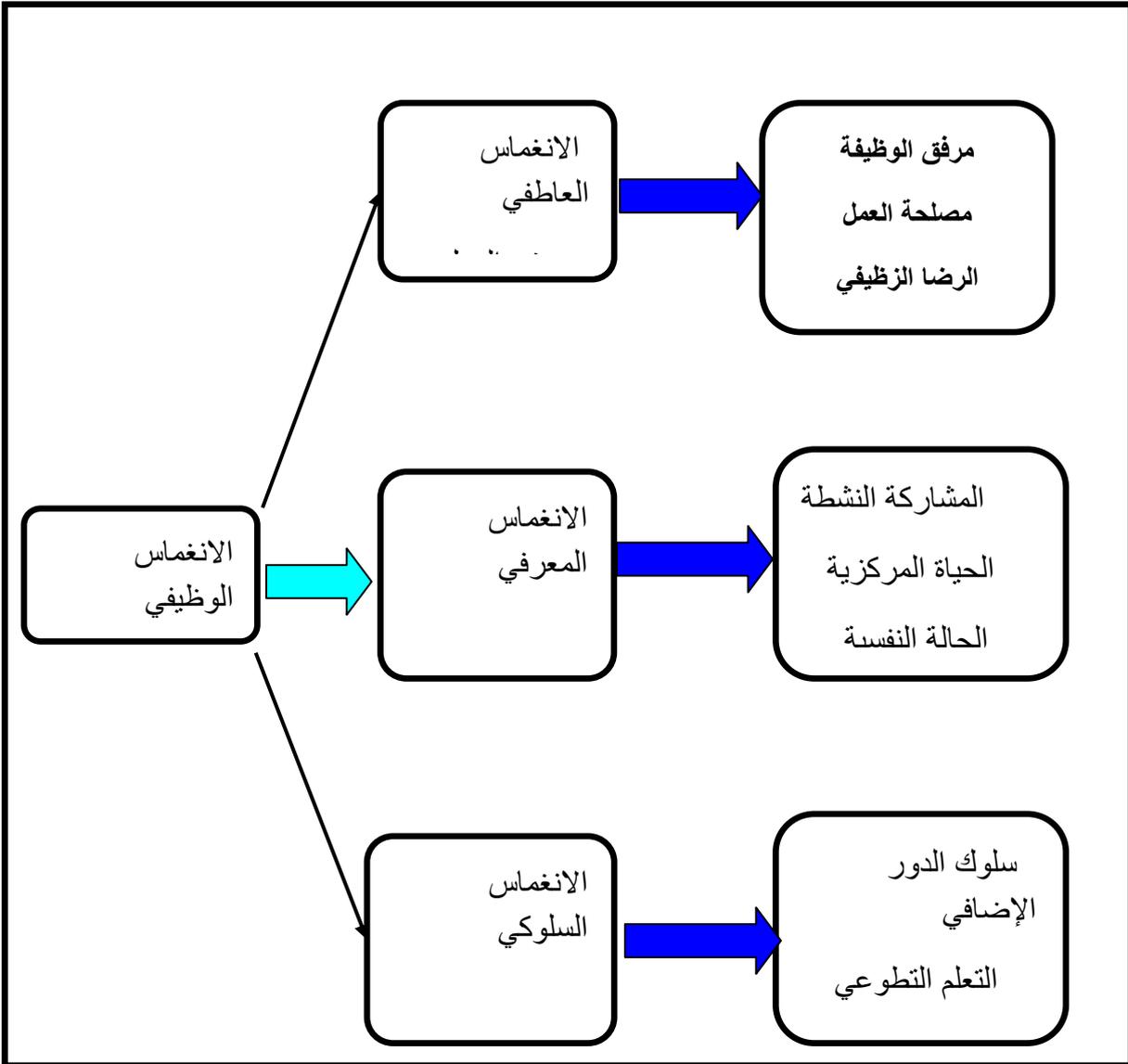
### 3-8- نموذج متعدد الأبعاد (يوشيمورا، 1996).

وقد قدم بواسطة (Yushimure, 1996) والذي أكد فيه أن الانغماس الوظيفي ليس

مفهوماً أحادي الأبعاد، وأنه يتكون من ثلاثة أبعاد هي:

- الانغماس العاطفي: ويشير إلى مدى قوة استمتاع الفرد بالعمل في وظيفته، أو مدى حبه لعمله.

- الانغماس المعرفي: ويشير إلى درجة قوة مشاركة الفرد في اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته، أو درجة أهمية الوظيفة في حياته.
- الانغماس السلوكي: ويشير إلى اتخاذ الفرد العامل دوراً إضافياً، كأن يأخذ المدة المسائية لتعزيز مهاراته المتعلقة بوظيفته، أو التفكير في العمل بعد مغادرته، (Akhtaf & Singh, 2010)، وقد أكدت هذه النظرية أهمية المتغيرات الشخصية ودورها التي ترتبط بالفرد (خبرة، شخصية)، وكذلك المتغيرات المرتبطة بالعمل (نوع العمل وخصائصه)، فضلاً عن الدور الفعال للمتغيرات غير التنظيمية (ظروف العائلة) وهي بدورها تعمل على خلق حالة من الانغماس. (صبار، 2016، ص183). والشكل رقم (29) أدناه يوضح ذلك:



الشكل رقم (29): نموذج الانغماس الوظيفي متعدد الأبعاد مع متغيراتها.

المصدر: تمت صياغتها من طرف الباحث بناء على يوشيمورا (1996).

## 4-8- النموذج التحفيزي (كانونجو، 1982):

طور النموذج التحفيزي من قبل العالم (Kanungo, 1982) والذي قام بدمج المداخل المختلفة للانغماس الوظيفي، بما في ذلك الخصائص النفسية والاجتماعية، بالاعتماد على المفهوم الذي ينص على أن الانغماس الوظيفي يتأثر بالخبرات الذاتية للفرد والظروف الاجتماعية الممكنة، وأيضا ظروف العمل التي يمكن أن تلبي وتحقق مستلزماته الشخصية، وافترض هذا النموذج أن تصورات الموظف المتعلقة باحتمالات أن تحقق له الوظيفة احتياجاته الشخصية هي الأكثر تأثيرا على انغماسه الوظيفي.

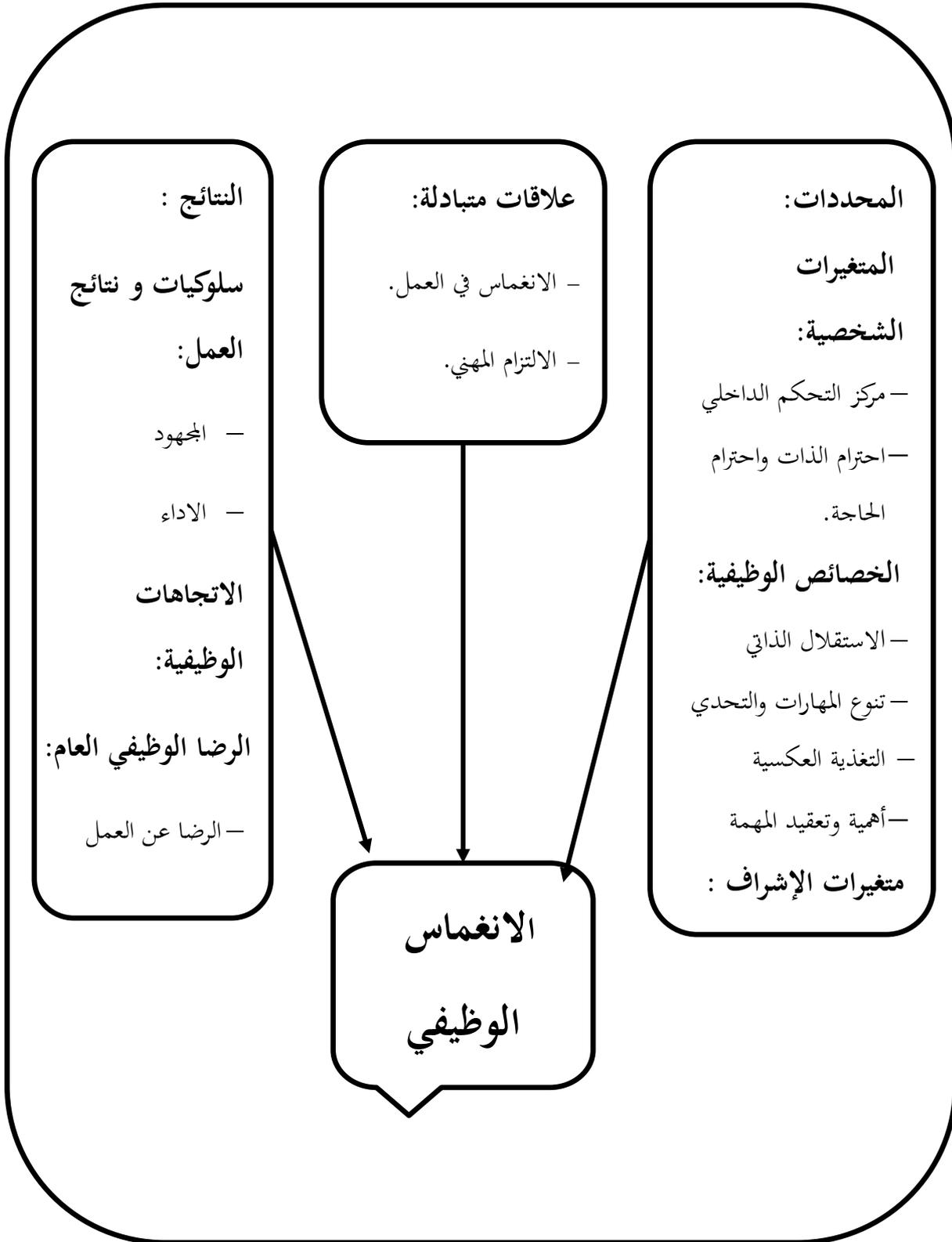
## 5-8- نموذج السبي (براون ، 1996):

قام الباحث (Brown,1966) بمراجعة الأدبيات التي تمت على الانغماس الوظيفي، وتوصل بعد المراجعة إلى نموذج يفصل محددات ونتائج الانغماس الوظيفي، والمتغيرات التي يرتبط بها بعلاقات تبادلية و يصف من خلال هذا النموذج الفرد المنغمس وظيفيا على الشكل التالي:

- من حيث الخصائص الشخصية: لديه إيمان شديد باختلافات العمل، وحافز داخلي مرتفع، وشعور عالي باحترام الذات، إلا أن الشخص المنغمس وظيفيا لا يمكن تمييزه من خلال الخصائص الديمغرافية.

- من حيث الخصائص الوظيفية وسلوكيات الانغماس: يهتم الشخص المنغمس وظيفيا بالأعمال ذات النتائج الهامة، والتي بها درجة عالية من التحدي، والأعمال ذات المهام المتعددة والتي تتطلب مجموعة من المهارات، ويهتم أيضا بالأعمال التي تمكنه من وضع تصور لنتائجه أثناء أداء العمل، كما أن هذا الشخص لديه القدرة على المشاركة في وضع معايير الأداء، ويرتبط بالعلاقات الإيجابية بالمشرف الذي يوفر له تغذية راجعة كافة عن أدائه، وهذه الخصائص الموقفية ذات تأثير مهم على الشخص المنغمس وظيفيا.

- من حيث الاتجاهات الوظيفية: يتميز الشخص المنغمس وظيفيا بأنه لديه درجة عالية من الرضا العام عن وظيفته، وبشكل خاص عن محتوى العمل وهو ما يسمى بالرضا الداخلي، ويظل محتفظا برضاه عن وظيفته حتى مع إدراكه لضعف اهتمام مشرفه أو مرؤوسيه، والشخص المنغمس وظيفيا لديه التزام عاطفي قوي بالمنظمة التي يعمل بها أكثر من منظمة أخرى يمكن أن يكون قد عمل بها فترة طويلة من قبل. والشكل رقم (30) يوضح النموذج السبي.



الشكل رقم 22 : يوضح نموذج الانغماس الوظيفي السببي

( المصدر قاسم ، 2012 )

## خلاصة:

تم التطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الانغماس الوظيفي الذي يعتبر عاملا من العوامل الأكثر تأثيرا في حياة الفرد في عالمنا المعاصر، ويرجع سبب الاهتمام المتزايد به إلى أهميته بالنسبة لإدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي للأفراد داخل البيئة التنظيمية.

فقد كان تطرقنا إلى تعريف هذا المفهوم من ناحية العديد من وجهات النظر المختلفة للباحثين والدارسين، إضافة إلى ذلك تم التعرّيج على مفهوم الانغماس الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الأخرى (الانغماس الوظيفي والتمكين والانغماس الوظيفي والالتزام التنظيمي، الانغماس الوظيفي والولاء التنظيمي، الانغماس الوظيفي والرضا الوظيفي، الانغماس الوظيفي والاندماج الوظيفي)، ثم التطرق إلى أهمية الانغماس الوظيفي في المؤسسات التعليمية، لما له من أهمية بالغة ومن آثار إيجابية على مخرجات العملية التعليمية والمعلم والمؤسسة التعليمية، لنتقل بعدها إلى خصائص الانغماس الوظيفي وعوامل الانغماس الوظيفي وأبعاد الانغماس الوظيفي، وفي الأخير تم طرح النظريات والنماذج المفسرة للانغماس الوظيفي، المتمثلة في ( النموذج المتكامل، النموذج التحفيزي، النموذج السببي، النموذج المتعدد الأبعاد الانغماس الوظيفي).

ومما سبق ذكره فإن الخلاصة من هذا الفصل تكمن في أهمية الدور الذي يعكسه الانغماس الوظيفي في حياة الفرد من جهة وأهميته بالنسبة للمؤسسة التعليمية والمنظمات بصفة عامة من جهة أخرى.

القسم الثاني

الجانب الميداني للدراسة

# الفصل السادس

## إجراءات الدراسة الميدانية

- تمهيد

1. المنهج المستخدم في الدراسة.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية.

1. عينة الدراسة الاستطلاعية.

2. أدوات الدراسة.

3. الخصائص السيكومترية لأدوات للدراسة.

ثانياً: الدراسة الأساسية.

1. مجتمع الدراسة الأساسية.

2. عينة الدراسة الأساسية.

3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

- خلاصة

**تمهيد:**

بعد أن تطرقنا في الفصول السابقة إلى التراث الأدبي والنظري لمتغيرات دراستنا، والتي تتمثل في (العبء الذهني، الثقة التنظيمية، الانغماس الوظيفي)، سنعمل في هذا الفصل على وصف مفصل للإجراءات المنهجية المتبعة، بدءًا بالتعرف على المنهج المتبع وتحديد مجتمع الدراسة الاستطلاعية وكذا الدراسة الأساسية، كما يتضمن كذلك شرحا مفصلا للأدوات المستعملة في الدراسة، والخطوات التي اتبعت في إعدادها وتحكمها، ثم إخضاع هذه الأدوات في الأخير إلى بعض الخصائص السيكموترية من أجل التأكد من صدقها وثباتها، والتأكد من صلاحية استعمالها في الدراسة الأساسية، وأخيرا ذكر وتحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة ومناقشة نتائج الدراسة.

**1. المنهج المستخدم في الدراسة:**

يرتبط منهج الدراسة ارتباطا وطيدا بإشكالية الدراسة وفرضياتها، فمن خلال الدراسة وأهدافها لا بد من اتباع منهج محدد، ذلك أن أهداف هذه الدراسة تتمثل في الكشف عن مستويات كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، وفيما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذه المتغيرات والمتغيرات الشخصية والتنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، ونظرا لطبيعة هذه الدراسة والبيانات المراد جمعها، فإن المنهج الأنسب لها هو المنهج الوصفي، الذي يعرف بأنه "الطريقة المنظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة، بهدف اكتشاف حقيقة جديدة، أو التأكد من حقيقة جديدة، أو التأكد من حقائق قديمة وآثارها والعلاقات المنبثقة عنها، وتفسيرها والكشف عن الجوانب التي تحكمها". (شفيق، 1985، ص 84).

**2. الدراسة الاستطلاعية:**

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف من خلالها على الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة والوقوف على جوانب النقص، في الإجراءات المتبعة في تطبيق أدوات جمع البيانات، والتأكد من خصائصها السيكو مترية (الصدق والثبات)، ومن خلالها يتم تحديد مدى صلاحية أدوات الدراسة المستعملة، والتأكد من إمكانية تطبيقها على عينة الدراسة الأساسية حيث "يتوقف العمل في مراحل البحث التي تلي الدراسة الاستطلاعية، على البداية الصحيحة والملائمة التي تخطوها هذه الدراسة". (بن عمارة، 2014، ص160).

فمن خلال الدراسة الاستطلاعية يمكن كذلك "معرفة مدى صلاحية أدوات البحث من خلال خصائصها السيكو مترية، أي ثباتها وصدقها والوقوف على مدى القصور فيها بهدف تعديلها إذا وجب الأمر بذلك". (عبدي، 2011، ص147).

وكما تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى مساعدة الباحث في:

- تعرف الباحث على الظاهرة التي يرغب في دراستها وجمع معلومات وبيانات عنها.
- استطلاع الظروف التي يجري فيها البحث والتعرف على العقبات التي تقف في طريق إجراءاته.
- صياغة مشكلة البحث صياغة دقيقة تمهيدا لدراستها دراسة معمقة.
- التعرف على أهم الفروض التي يمكن إخضاعها للتحقق العلمي وذلك استنباطها من البيانات والمعطيات التي يقوم الباحث بتأملها.
- توضيح مفاهيم المصطلحات العلمية وتحديد معانيها تحديدا دقيقا يمنع من الخلط بين ما هو متقارب منها، وترتيب الموضوعات حسب أهميتها، وإمداد الباحثين بأهميتها مما هو جدير بالدراسة. (ابراهيم، 2000، ص39)..

**3. عينة الدراسة الاستطلاعية:**

أجريت الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة بين جانفي و أفريل من عام (2021)، تتكون عينة الدراسة من (40) أستاذ وأستاذة تعليم ثانوي، من مختلف ثانويات ولاية ورقلة، موزعة

على 25 ثانوية، تم اختيارهم عشوائياً، من مجموع المجتمع الأصلي الذي يتكون من (1078) أستاذ وأستاذة، حيث كانت نسبة استرجاع الاستبيانات (100%) والجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب ثانويات ولاية ورقلة.

جدول (2) : يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب ثانويات ولاية ورقلة.

عدد الأساتذة	الثانوية	الدائرة	عدد الأساتذة	الثانوية	الدائرة
02	الشيخ محمد بلحاج عيسى	سيدي خويلد	02	- العقيد سي الشريف علي الملاح	دائرة ورقلة
01	علي قندوز		02	الشيخ محمد العيد آل خليفة	
01	شرودة عبيد		02	مالك بن نبي	
01	حبي عبد المالك	انقوسة	01	بالعربي سليمان	
01	مسعودي الطاهر		01	العربي قويدر	
02	سليمان محمد العيد	حاسي مسعود	02	أحمد توفيق المدني	
02	الجيلالي الياس		02	مولود قاسم نايت بلقاسم	
01	الشهيد بن سالم		02	الخوارزمي	
01	ثانوية البرمة		01	بن الشحم محمد	
المجموع الكلي لحجم العينة الاستطلاعية: 40 أستاذ تعليم ثانوي			02	مصطفى حفيان	
			02	مدقن عبد القادر	
			01	جواحلي حشود	
			02	عبيدلي احمد	
			02	عبد المجيد بومادة	
			02	الشيخ مبارك الميلي	
			02	المجاهد احمد خليل	

#### 4. أدوات الدراسة:

##### 1-4- أداة العبء الذهني:

من خلال المعلومات والبيانات المراد جمعها، وكذا المنهج المتبع في الدراسة، تبين لنا أن الأداة الأكثر ملائمة في تحقيق أهداف هذه الدراسة هي الاستبيان، الذي يعتبر "مجموعة من الأسئلة المكتوبة يتم توجيهها للمبحوثين، وأسئلتها على درجة عالية من التقين، ولا يتطلب الاستبيان وجود الباحث حيث يملأ المبحوث الاستبيان بنفسه". (أمين، 2017، ص 805).

وعلى هذا فقد قمنا ببناء هذا الاستبيان لقياس العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي، بالاعتماد على أدبيات الموضوع، والنظريات والنماذج المفسرة للعبء الذهني، إضافة إلى ذلك تم استلهم أبعاده من دراسة كل من: "عبادو 2018"، وهي حول علاقة تصميم العمل بالعبء الذهني للأطباء دراسة ميدانية بمستشفيات مدينة ورقلة، ودراسة: (سيبالوس وآخرون) " Paula Ceballos et al, 2015" حول العوامل النفسية والاجتماعية وعلاقتها بعبء العمل الذهني والواقع الذي يدركه ممرضو الإنعاش في وحدات العناية المركزة، حيث احتوى هذا الاستبيان في صورته الأولية على (42) بنداً وفق مقياس ليكرت الخماسي، مقسمة على (07) أبعاد وهي (تعقيد المهمة - خصائص المهمة - إدارة الوقت - وتيرة العمل - العواقب الصحية - الظروف الفيزيائية - سلوك التلاميذ).

جدول (3) : يوضح توزيع بنود العبء الذهني على أبعاد الاستبيان.

رقم البند	البعد
9-8-7-6-5-4-3-2-1	تعقيد المهمة
15-14-13-12-11-10	خصائص المهمة
20-19-18-17-16	إدارة الوقت
25-24-23-22-21	وتيرة العمل
32-31-30-29-28-27-26	العواقب الصحية
37-36-35-34-33	الظروف الفيزيائية
42-41-40-39-38	سلوك التلاميذ

واستعمل الباحث بدائل مقياس ليكرت الخماسي: (موافق تماما - موافق - غير متأكد - غير موافق - غير موافق تماما). أما تقديرات تصحيح المقياس فكانت (5-4-3-2-1) على التوالي، علما أن صياغة بنود المقياس كانت تقريرية في الاتجاه الموجب.

#### 4-1-1- الخصائص السيكو مترية لمقياس العبء الذهني:

- **صدق أداة الدراسة:** الصدق من الصفات الواجب توافرها في أدوات جمع البيانات، الصدق الذي يعتبر أهم خاصية من خواص القياس، ويشير مفهوم الصدق إلى الاستدلالات الخاصة التي تخرج بها من درجات المقياس؛ من حيث مناسبتها ومعناها وفائدتها وتحقيق صدق المقياس، معناه تجميع الأدلة التي تؤدي إلى مثل هذه الاستدلالات. (أبو علام، 2006، ص 413).

وللتأكد من صدق المقياس اعتمدنا في هذه الدراسة على الطرق التالية:

- **صدق المحكمين:** تم تقديم المقياس في صورته الأولية إلى مجموعة من الأساتذة داخل وخارج الوطن ينتمون إلى تخصصات مختلفة؛ من علم النفس وعلوم التربية وعلم الاجتماع من أجل تحكيمه، ويقدر عددهم (11) أستاذ. (قائمة المحكمين، أنظر الملحق رقم 02، ص 240). حيث كانت جل ملاحظات المحكمين تندرج في حذف البعد السابع (سلوك التلاميذ) الذي يحتوي على خمسة بنود، مع تحويل البند رقم (40) من البعد السابع إلى البعد الأول من المقياس إضافة إلى:

- حذف البند رقم (05) من البعد الأول تعقيد المهمة.

- حذف البند (19) من بعد وتيرة العمل.

- حذف البند رقم (32) من البعد العواقب الصحية.

مع تعديل بعض الفقرات، وفي الأخير أصبح المقياس يحتوي على (35) بندا، بعدما كان

يحتوي على (42) بندا.

- **صدق التمييزي:** تشير أبحاث كيلبي (T.Kelley) على أن معظم التقسيمات تميزا لمستويات الامتياز والضعف، هي التي تعتمد على تقسيم الميزات إلى طرفين: علوي وسفلي، حيث يتكون القسم العلوي من الدرجات التي تكون نسبة: (27%) من الطرف الممتاز، وفي مراجع أخرى نسبة: (33%) ويتألف القسم السفلي من الدرجات التي تكون نسبة: (27% أو 33%) من الطرف الضعيف. (فؤاد البهي السيد، 1978، ص 459).

ولحساب الصدق التمييزي قمنا بترتيب درجات المقياس تنازليا؛ من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33% من المستوى العلوي و 33% من المستوى السفلي، ثم طبق بعد ذلك اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول الموالي.

جدول (4) : يوضح صدق المقارنة الطرفية للاستبان

مستوي الدلالة	درجة الحرية	"ت"	الانحراف	المتوسط	ن	التقنية الإحصائية الدرجات
0.000	24	9.355	6.55	53.61	13	الدرجات العليا
			5.24	31.84	13	الدرجات الدنيا

استنادا إلى الجدول السابق يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (9.355) عند درجة الحرية (24) بمستوى الدلالة (0,000) الأمر الذي يدل على القدرة التمييزية للأداة وبالتالي الأداة تقيس ما وضعت لأجله.

✓ **صدق الاتساق الداخلي:** وهو حساب معامل الارتباط بين كل عبارة والمقياس ككل، وتبين هذه الطريقة مدى تماسك العبارات بالمقياس ككل، حيث تعتبر درجة المقياس الكلية هي المحك للصدق مع كل بعد من الأبعاد وكل عبارة.

والجدول التالي يوضح صدق الاتساق الداخلي لمقياس العبء الذهني.

جدول (5) : يوضح نتائج الاتساق الداخلي لمقياس العبء الذهني

رقم البند	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	النتيجة
01	0.698	0.000	دال
02	0.749	0.000	دال
03	0.678	0.000	دال
04	0.553	0.000	دال
05	0.681	0.000	دال
06	0.349	0.027	دال
07	0.682	0.000	دال
08	0.547	0.000	دال
09	0.600	0.000	دال
10	0.356	0.024	دال
11	0.633	0.000	دال
12	0.177	0.276	غير دال
13	0.651	0.000	دال
14	0.109	0.504	غير دال
15	0.422	0.007	دال
16	0.121	0.456	غير دال
17	0.382	0.015	دال
18	0.140	0.390	غير دال
19	0.480	0.002	دال
20	0.184	0.256	غير دال
21	0.539	0.000	دال
22	0.466	0.002	دال
23	0.478	0.002	دال
24	0.377	0.016	دال
25	0.516	0.001	دال

دال	0.000	0.568	26
دال	0.007	0.427	27
دال	0.011	0.399	28
دال	0.026	0.352	29
دال	0.004	0.443	30
دال	0.000	0.567	31
دال	0.039	0.328	32
غير دال	0.124	0.247	33
دال	0.002	0.470	34
دال	0.007	0.422	35

ومن خلال النتائج المبينة في الجدول؛ يتبين أن أغلب معاملات الارتباط المستخرجة بين بنود المقياس والدرجة الكلية دالة وهو ما يؤكد صدق المقياس، إلا ستة بنود كانت غير دالة وهي البنود التي تحمل الأرقام: ( 12، 14، 16، 18، 20، 33 وقد تم حذفها.

جدول (6): يوضح نتائج معاملات الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية لمقياس العبء الذهني

النتيجة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	الأبعاد
دال	0.000	0.826	المهمة تعقيد
دال	0.000	0.789	خصائص المهمة
دال	0.000	0.664	إدارة الوقت
دال	0.000	0.774	وتيرة العمل
دال	0.000	0.856	العواقب الصحية
دال	0.000	0.658	الظروف الفيزيائية

ومن خلال النتائج التي أسفر عنها هذا الجدول؛ يتبين أن أغلب معاملات الارتباط المستخرجة بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية دالة وهو ما يؤكد صدق المقياس.

✓ **ثبات أداة العبء الذهني** : "يقصد بالثبات دقة المقياس أو اتساقه، فإذا حصل نفس الفرد على الدرجة (أو درجة قريبة منها) في نفس الاختبار (أو مجموعة من الأسئلة المتكافئة أو المتماثلة) عند تطبيقه أكثر من مرة؛ فإننا نصف الاختبار أو المقياس بدرجة من الثبات". (أبو علام، 2006، ص420).

لقد اعتمدنا عند حساب ثبات مقياس العبء الذهني على الطرق التالية:

- **معادلة ألفا كرونباخ** : بلغت قيمة معامل الثبات الإجمالي للمقياس (0,90) وهي قيمة مطمئنة على ثبات المقياس، إذا ما أعيد استخدامها في الدراسة الأساسية، وهذا ما أكدده أحمد عبد الخالق: "بأنه بوجه عام يعد معامل الثبات الذي يساوي أو يزيد عن (0,70) مقبولاً في المقاييس الشخصية". (أحمد عبد الخالق، 1996، ص81).
- و الجدول التالي يوضح نتائج ألفا كرونباخ :

جدول (7) : يوضح نتائج ألفا كرونباخ لمقياس العبء الذهني

المتغير	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
العبء الذهني	35	0.90

- **طريقة التجزئة النصفية**: من خلال هذه الطريقة تم تجزئة مقياس العبء الذهني إلى قسمين، ويعطى لكل فرد في كل نصف درجة، حيث يضم القسم الأول مفردات فردية (5,3,1....) ويضم القسم الثاني مفردات زوجية (6,4,2....)، ولقياس معامل الارتباط بين قسمي المقياس اعتمدنا على معادلة: "سيبرمان - براون" التي تستعمل في تكافؤ القسمين؛ (تساوي المتوسطات والانحرافات المعيارية للقسمين).

حيث وصلت قيمة معامل الثبات الإجمالي للمقياس كله (0,82) بعد تصحيحها بمعادلة "سبرمان - براون"، ومنه يمكننا الاطمئنان على ثبات مقياس العبء الذهني إذا ما تم استخدامه في الدراسة الأساسية، والجدول التالي يوضح نتائج التجزئة النصفية:

جدول (8) : يوضح نتائج التجزئة النصفية لمقياس العبء الذهني

المتغير	عدد الفقرات	التجزئة النصفية (جيثمان)
العبء الذهني	35	0.82

نستنتج من النتائج المبينة في الجدولين أن قيم معاملات الثبات الخاصة بألفا كرونباخ والتجزئة النصفية (جيثمان)، كانت مرتفعة وتدل على ثبات المقياس، وهذا يدل على إمكانية تطبيقه في الدراسة الحالية بكل ثقة.

#### 2-1-4 أداة الثقة التنظيمية:

بعد الاطلاع على التراث النظري والدراسات السابقة ومجموعة من مقاييس الثقة التنظيمية، قمنا بتبني مقياس الثقة التنظيمية الذي اعتمده الباحث: (عبدالله محمد حمزة أمين) في دراسته المعنونة ب: الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي -دراسة ميدانية- بجامعة بني سويف، وهذا نظرا لتشابه بيئة الدراسة، حيث يتكون المقياس من (34) فقرة، مع استخدام مقياس ليكرت الخماسي في تقدير وتصحيح استجابة العينة، ونظرا لوجود بعض الاختلافات بين بيئة هذه الدراسة والدراسة الحالية قمنا بإعادة حساب الخصائص السيكومترية للمقياس المتمثلة في حساب الصدق والثبات.

✓ صدق الأداة:

✓ الصدق التمييزي:

بعد ترتيب درجات المقياس تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33% من المستوى العلوي مع 33% من المستوى السفلي، ثم طبق بعد ذلك اختبار "ت" لدلالة الفرق بين متوسطي العينتين وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول (9) : يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الثقة التنظيمية

مستوي الدلالة	درجة الحرية	"ت"	الانحراف	المتوسط	ن	التقنية الإحصائية الدرجات
0.000	24	8.059	3.09	45.53	13	الدرجات العليا
			5.95	30.53	13	الدرجات الدنيا

استناداً إلى الجدول يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (8.059) عند درجة الحرية (24) بمستوى الدلالة (0,000)، الأمر الذي يدل على القدرة التمييزية للأداة، وبالتالي الأداة تقيس ما وضعت لأجله.

## ✓ صدق الاتساق الداخلي:

جدول (10): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين بنود المقياس والدرجة الكلية

رقم البند	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	النتيجة
01	0.437	0.005	دال
02	0.499	0.001	دال
03	0.570	0.000	دال
04	0.195	0.228	غير دال
05	0.463	0.003	دال
06	0.381	0.015	دال
07	0.369	0.019	دال
08	0.669	0.000	دال
09	0.576	0.000	دال
10	0.500	0.001	دال
11	0.370	0.019	دال
12	0.494	0.001	دال
13	0.547	0.000	دال
14	0.514	0.001	دال
15	0.403	0.010	دال
16	0.416	0.008	دال
17	0.360	0.022	دال
18	0.563	0.000	دال
19	0.198	0.220	غير دال
20	0.502	0.001	دال
21	0.630	0.000	دال
22	0.563	0.000	دال
23	0.378	0.016	دال
24	0.665	0.000	دال

دال	0.039	0.328	25
دال	0.000	0.576	26
غير دال	0.411	0.134	27
دال	0.003	0.455	28
غير دال	0.073	0.287	29
دال	0.016	0.379	30
غير دال	0.098	0.266	31
دال	0.006	0.427	32
غير دال	0.079	0.281	33
دال	0.001	0.506	34

أسفرت نتائج الجدول أن أغلب معاملات الارتباط المستخرجة بين بنود المقياس والدرجة الكلية دالة وهو ما يؤكد صدق المقياس، إلا ستة بنود كانت غير دالة وهي البنود التي تحمل الأرقام: 4، 19، 27، 29، 31، 33 وقد تم حذفها.

✓ قياس الثبات لمقياس الثقة التنظيمية: لقد اعتمدنا عند حساب ثبات مقياس العبء الذهني على الطرق التالية:

✓ معادلة ألفا كرونباخ : بلغت قيمة معامل الثبات الإجمالي للمقياس كله (0,88)، وهي قيمة مطمئنة على ثبات المقياس، إذا ما أعيد استخدامها في الدراسة الأساسية.

والجدول التالي يوضح نتائج الفاكرومباخ:

جدول (11) : يوضح نتائج ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية للمقياس

ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المتغير
0.88	34	الثقة التنظيمية

✓ طريقة التجزئة النصفية: حيث وصلت قيمة معامل الثبات الإجمالي للمقياس ككل (0,91)؛ بعد تصحيحها بمعادلة "سبرمان - براون"، ومنه يمكننا الاطمئنان على ثبات مقياس العبء الذهني إذا ما تم استخدامه في الدراسة الأساسية. والجدول التالي يوضح نتائج التجزئة النصفية:

جدول (12) : يوضح نتائج التجزئة النصفية للمقياس

المتغير	عدد الفقرات	التجزئة النصفية (سبرمان بروان)
الثقة التنظيمية	34	0.91

نستنتج من النتائج المبينة في الجدولين أن قيم معاملات الثبات الخاصة بألفا كرونباخ والتجزئة النصفية (سبرمان، براون)، كانت مرتفعة وتدل على ثبات المقياس، وهذا يدل على إمكانية تطبيقه في الدراسة الحالية بكل ثقة.

### 3-1-4 أداة الانغماس الوظيفي:

بعد الاطلاع على التراث النظري والدراسات السابقة ومجموعة من مقاييس الانغماس الوظيفي، قمنا بتبني مقياس الثقة التنظيمية الذي اعتمده الباحث (عبدالله محمد حمزة أمين) في دراسته المعنونة ب: الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي - دراسة ميدانية - بجامعة بني سويف، وهذا نظرا لتشابه بيئة الدراسة، حيث يتكون المقياس من (20) فقرة مع استخدام مقياس ليكرت الخماسي في تقدير وتصحيح استجابة العينة، ونظرا لوجود بعض الاختلافات بين بيئة هذه الدراسة والدراسة الحالية قمنا بإعادة حساب الخصائص السيكومترية للمقياس المتمثلة في حساب الصدق والثبات.

- صدق مقياس الانغماس الوظيفي:

✓الصدق التمييزي:

بعد ترتيب درجات المقياس تنازليا من الأكبر إلى الأصغر؛ تمت المقارنة بين 33% من المستوى العلوي مع 33% من المستوى السفلي، ثم طبق بعد ذلك اختبار "ت" لدلالة الفرق بين متوسطي العينتين وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (13) : يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الانغماس الوظيفي

مستوي الدلالة	درجة الحرية	"ت"	الانحرا ف	المتوسط	ن	التقنية الإحصائية الدرجات
0.000	24	12.69 3	5.21	48.07	13	الدرجات العليا
			3.15	26.61	13	الدرجات الدنيا

يوضح الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (12.693) عند درجة الحرية (24) بمستوى الدلالة (0,000)، الأمر الذي يدل على القدرة التمييزية للأداة، وبالتالي الأداة تقيس ما وضعت لأجله.

✓صدق الاتساق الداخلي:

وهو حساب معامل الارتباط بين كل عبارة والمقياس ككل، وتبين هذه الطريقة مدى تماسك العبارات بالمقياس ككل، حيث تعتبر درجة المقياس الكلية هي المحك للصدق مع كل بعد من الأبعاد وكل عبارة، والجدول التالي يوضح صدق الاتساق الداخلي لمقياس الانغماس الوظيفي.

جدول (14): يوضح نتائج الاتساق الداخلي بين بنود المقياس والدرجة الكلية

رقم البند	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	النتيجة
01	0.388	0.013	دال
02	0.733	0.001	دال
03	0.425	0.006	دال
04	0.518	0.001	دال
05	0.755	0.000	دال
06	0.520	0.001	دال
07	0.624	0.000	دال
08	0.284	0.076	غير دال
09	0.687	0.000	دال
10	0.635	0.000	دال
11	0.631	0.000	دال
12	0.785	0.000	دال
13	0.438	0.005	دال
14	0.473	0.002	دال
15	0.168	0.299	غير دال
16	0.193	0.232	غير دال
17	0.047-	0.774	غير دال
18	0.491	0.001	دال
19	0.752	0.000	دال
20	0.561	0.000	دال

ومن خلال نتائج الجدول يتبين أن أغلب معاملات الارتباط المستخرجة بين بنود المقياس والدرجة الكلية دالة وهو ما يؤكد صدق المقياس، إلا أربعة بنود كانت غير دالة وهي البنود التي تحمل الأرقام: 8، 15، 16، 17 وقد تم حذفها.

#### ✓ قياس الثبات لمقياس الانغماس الوظيفي:

لقد اعتمدنا عند حساب ثبات مقياس العبء الذهني على الطرق التالية:

#### ✓ معادلة ألفا كرونباخ:

بلغت قيمة معامل الثبات الإجمالي للمقياس ككل (0,86)، وهي قيمة مطمئنة على ثبات المقياس، إذا ما أعيد استخدامها في الدراسة الأساسية.

جدول (15) : يوضح نتائج ألفا كرونباخ لمقياس الانغماس الوظيفي

المتغير	عدد الفقرات	التجزئة النصفية (سبيرمان بروان)
الانغماس الوظيفي	20	0.83

#### - طريقة التجزئة النصفية:

حيث وصلت قيمة معامل الثبات الإجمالي للمقياس ككل (0,83) بعد تصحيحها بمعادلة "سبيرمان - براون"، ومنه يمكننا الاطمئنان على ثبات مقياس العبء الذهني إذا ما تم استخدامه في الدراسة الأساسية.

والجدول التالي يوضح نتائج ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية:

جدول (16) : يوضح نتائج التجزئة النصفية لمقياس الانغماس الوظيفي

المتغير	عدد الفقرات	التجزئة النصفية (سبيرمان بروان)
الانغماس الوظيفي	20	0.83

نستنتج من النتائج المبينة في الجدولين أن قيم معاملات الثبات الخاصة بألفا كرونباخ والتجزئة النصفية (سبيرمان بروان)؛ كانت قيم مقبولة وتدل على ثبات الأداة، وهذا يدل على إمكانية تطبيقه في الدراسة الحالية بكل ثقة.

بعد الانتهاء من الدراسة الاستطلاعية، وتحديد منهج الدراسة وحساب الخصائص السيكمترية (الصدق والثبات) لأدوات الدراسة من أجل التأكد من مدى صلاحيتها حين استخدامها وتطبيقها على عينة الدراسة الأساسية، يأتي دور إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة من شهر جانفي إلى غاية أفريل 2021، وهذا بعد الموافقة الرسمية من الوصاية (مديرية التربية لولاية ورقلة) بالدخول إلى مختلف ثانويات الولاية بصفة قانونية، لإتمام إجراءات الدراسة الأساسية، حيث قمنا بالتوجه إلى كل ثانويات الولاية، وكلنا حرص على إنجاح هذه الدراسة، أين قمنا بتوزيع الاستبيانات بمساعدة شبكة من مستشاري التوجيه ومستشاري التربية المتواجدين في كل ثانويات الولاية والبالغ عددها (25) ثانوية، مع إعطاء الزمن الكافي لأستاذ التعليم الثانوي للإجابة على الاستبيانات المقدمة له.

### 5. عينة الدراسة الأساسية:

المجتمع الإحصائي هو المجال العام لكل الملاحظات الممكن التعرف عليها وفق شروط محددة، كما يمكن تعريف المجتمع العام على أنه كل وحدة تتوفر فيها الخصائص المدروسة مهما كان عددها كبير و يرمز له بالرمز N. (عبد الكريم بوحفص، 2005، ص18).

ويقصد بالمجتمع جميع الأفراد (أو الأشياء أو العناصر) الذين لهم خصائص واحدة يمكن ملاحظتها. (علام، 2007، ص160).

ويتمثل مجتمع الدراسة في عدد الأفراد الذين ستعمم عليهم نتائج الدراسة، ويتحدد مجتمع الدراسة الحالية بأساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة والمقدر عددهم (1078) أستاذ سنة (2021) موزعين على مستوى (25) ثانوية بمدينة ولاية ورقلة.

وتعرف العينة بأنها "مجموعة جزئية من المجتمع الإحصائي يتم جمع البيانات من خلالها بصورة مباشرة". (نجار، 2015، ص90).

وكما تعرف بأنها "مجموعة الوحدات المستخرجة من مجتمع بحثي واحد والتي تتوفر على تلك المتغيرات التي يريد الباحث أن يدرسها". (سعد الحاج، 2016، ص14).

ونظرا لأهمية هذه الدراسة توجب علينا اختيار عينة تحقق أهداف الدراسة الحالية وفروضها. كما يقترح المتخصصون في مجال البحث العلمي والتقييم منهم: ( Borg.& Gall,1979 ) و ( Numally,1978 ) و ( Gay,1980 ) أن يكون حجم العينة في الدراسات الوصفية (20%) من أفراد المجتمع إذا كان عدد أفراد بضع مئات: (10%) إذا كان حجم المجتمع بضع آلاف و(5%) إذا كان المجتمع عشرات الآلاف. (الشايب، 2018، ص114).

وفي دراستنا الحالية تم الاعتماد على الطريقة العشوائية الطبقية في اختيارنا لأفراد العينة "وتعني العشوائية هنا إتاحة فرص متساوية لكل مفردة أو فرد من أفراد المجتمع كي يقع أو يكون ضمن أفراد العينة المختارة" (زكريا، 2001، ص21).

وبما أن مجتمع الدراسة الحالية بلغ عدد أفرادها (1078) أستاذا بثانويات مدينة ورقلة موزعين على (25) ثانوية فإنه تم أخذ ما نسبته (30%)، وهذا يسهل علينا تعميم نتائج الدراسة على المجتمع الأصلي. والجدول الموالي يوضح توزيع عدد أفراد عينة الدراسة الأساسية.

جدول (17): يوضح توزيع افراد العينة الأساسية حسب ثانويات ولاية ورقلة

الرقم	المؤسسة	عدد الأساتذة	النسبة المئوية للعينة	حجم العينة
01	ثانوية العقيد سي الشريف علي ملاح	57	% 17,55	18
02	ثانوية الشهيد مبارك المبلي	33	% 10,16	10
03	ثانوية الخوارزمي	42	% 12,93	13
04	ثانوية المجاهد أحمد خليل	45	% 13,85	14
05	ثانوية العربي قويدر	41	% 12,62	13
06	ثانوية مولود قاسم نايت بلقاسم	39	% 12,01	12
07	ثانوية احمد توفيق المدني	51	% 15,70	16
08	ثانوية عبدلي احمد	54	% 16,63	17
09	ثانوية جواحي حشود	33	% 10,16	10
10	ثانوية مدقن عبد القادر	33	% 10,16	10
11	ثانوية مصطفى حفيان	52	% 16,01	16
12	ثانوية الشيخ محمد بالحاج عيسى	56	% 17,24	17
13	ثانوية شرودة عبيد	19	% 05,85	06
14	ثانوية علي قندوز ( سيدي خويلد )	43	% 13,24	13
15	ثانوية عبد المجيد بومادة	77	% 23,71	24
16	ثانوية محمد العيد ال الخليفة	68	% 20,94	21
17	ثانوية بلعربي سليمان	35	% 10,77	11
18	ثانوية بن الشحم محمد	33	% 10,16	10
19	ثانوية مالك بن نبي	42	% 12,93	13
20	ثانوية ( حبي عبد المالك ) أنقوسة	34	% 10,47	10
21	ثانوية مسعودي الطاهر (بور)	33	% 10,16	10
22	ثانوية الشهيد سليمان محمد العيد	50	% 15,39	15
23	ثانوية الجيلالي اليابس	55	% 16,93	17
24	ثانوية الشهيد بن سالم	33	% 10,16	10
25	ثانوية البرمة	20	% 06,15	06
	المجموع الكلي	1078	% 100	332

كما يوضح الجدول الموالي جمع الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمعالجة، حيث قمنا بتوزيع هذا الاستبيان يدويا عبر التنقل إلى الثانويات وبمساعدة شبكة من مستشاري التوجيه ومستشاري التربية.

جدول (18) : يوضح: الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والقابلة للمعالجة

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات القابلة للمعالجة	الاستبيانات المملغة
450	322	332	00
المجموع: 332			

واحتوت الدراسة على ثلاث متغيرات تصنيفية تصف خصائص عينة البحث؛ كما هي

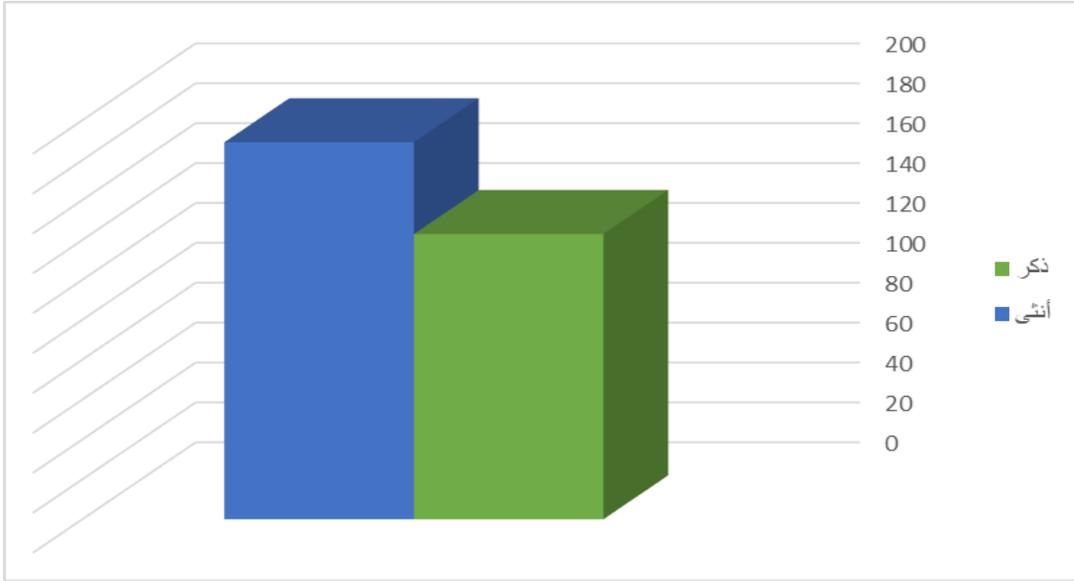
موضحة في الجدول رقم (19) التالي:

جدول (19): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والتنظيمية

المتغير	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المتغيرات الشخصية	الجنس	ذكر	143	43,07 %
		أنثى	189	56,92 %
المتغيرات التنظيمية	السن	أقل من 35 سنة	159	47,89 %
		36 سنة الى 48 سنة	111	33,43 %
		أكبر من 48 سنة	62	18,67 %
المتغيرات التنظيمية	سنوات العمل	أقل من 10 سنوات	195	58,73 %
		من 11 سنة الى 21 سنة	76	22,89 %
		أكثر من 22 سنة	61	18,37 %
المجموع الكلي للعينة			332	100 %

- المتغيرات الشخصية:

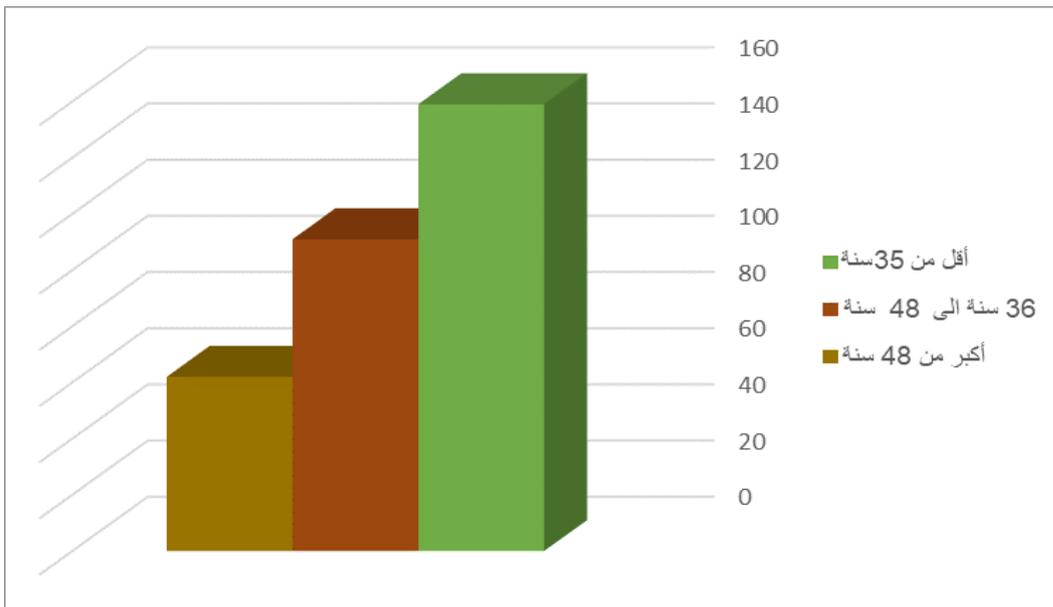
- متغير الجنس: الشكل الموالي يحدد توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.



الشكل رقم (31) : يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

من خلال الشكل رقم (31) نلاحظ أن عدد الأساتذة الإناث المقدر (189) أستاذ أي بنسبة ( 57 %) أكبر من عدد الأساتذة المقدر بـ ( 143 ) أستاذ أي بنسبة ( 43 % ).

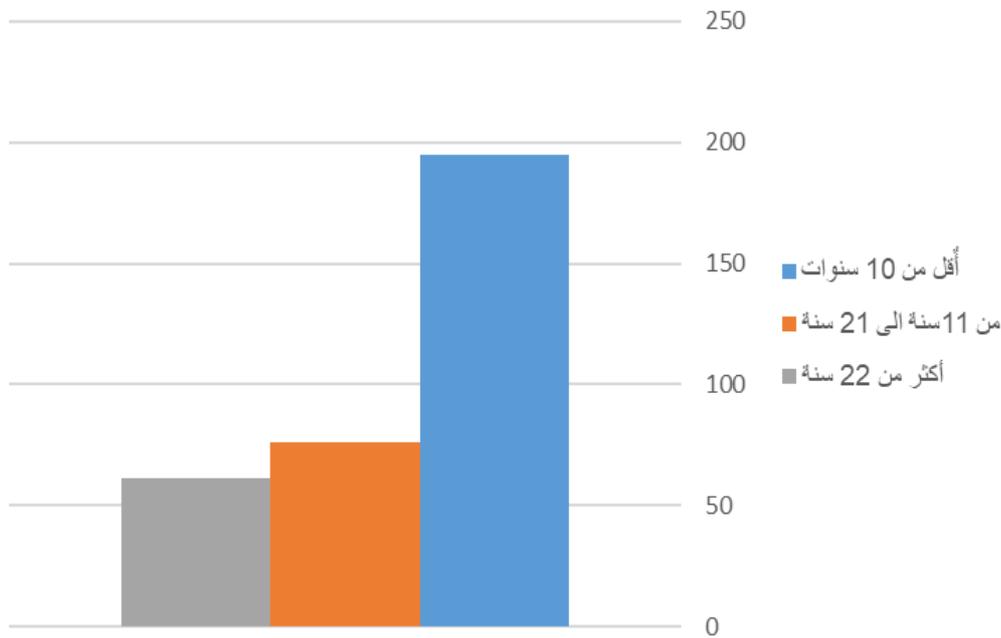
- متغير السن: الشكل الموالي يحدد توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.



الشكل رقم (32) : يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن .

من خلال الشكل رقم (32) نجد سن الأساتذة الأقل من (35) سنة والمقدر عددهم 159 أستاذ أي بنسبة 48 % أكبر من عدد الأساتذة الذين يبلغ سنهم ما بين (36 و 48 سنة) البالغ عددهم 111 أستاذ؛ أي بنسبة 33 % والأساتذة الذين سنهم أكبر من 48 سنة والمقدر عددهم 62 أستاذ أي بنسبة 19% هم الأقل عددا ونسبة.

- متغير سنوات العمل: الشكل الموالي يحدد توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات العمل.



الشكل رقم (33) : يوضح توزيع العينة حسب متغير سنوات العمل.

من خلال الشكل رقم (33) نلاحظ أن أقدمية الأساتذة الأقل من 10 سنوات؛ والمقدر عددهم 195 أستاذ أي بنسبة 59% هي الأكبر بالنسبة للأساتذة الذي عدد سنواتهم في سنوات العمل (11 إلى 21 سنة)، والبالغ عددهم 76 أستاذ، أي بنسبة 23 %، والأساتذة الذي عدد سنواتهم في أقدمية العمل أكثر من 22 سنة، والبالغ عددهم 61 أستاذ أي بنسبة تقدر ب 18%.

## 6. الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة:

إن الأساليب الإحصائية هي إحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها الطريقة العلمية في بحثنا في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ومن بين هذه الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في معالجة نتائج دراستنا هذه نذكر:

- النسب المئوية، التكرارات، الأعمدة البيانية.
- معامل الارتباط بيرسون، لقياس درجة الاتساق الداخلي ودرجة ارتباط بكل بعد والدرجة الكلية لأداة الدراسة.
- المدى الكلي للفئات وذلك للإجابة على تساؤلات الدراسة لمعرفة مستوى كل متغير (منخفض، متوسط، مرتفع).
- اختبار (كاي تربيع Chi-Square) لحسن المطابقة لكل عبارة من العبارات التي تحتويها تساؤلات الدراسة.
- معامل الارتباط الثنائي الذي يقيس العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة (العبء الذهني - الثقة التنظيمية - الانغماس الوظيفي).
- اختبارات لدلالة الفروق بين مجموعتين.
- اختبار "ف" لدلالة الفروق بين المجموعات لمتغيرات والسن وسنوات العمل في مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

## 7. إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية:

لقد تمت إجراءات التطبيق الميداني للدراسة بدءا باكتساب الصفة القانونية من الجهة الوصية (مديرية التربية لولاية ورقلة)؛ للدخول للمؤسسات التربوية على مستوى الولاية والممتثلة في مجتمع الدراسة (25 ثانوية على مستوى الولاية)، حيث تمت عملية توزيع الاستبيانات في الفترة الممتدة من 17 نوفمبر 2021 إلى غاية 31 مارس 2022، و كانت بمساعدة شبكة من مستشاري التوجيه ومستشاري التربية، موزعين على مختلف ثانويات ولاية ورقلة، علما أنه لإنجاز هذه الدراسة تم توزيع

(332) استمارة استبيان على عينة الدراسة التي تم اختيارها بطريقة عشوائية الطبقية، حيث تم استرجاع (332) استمارة، كلها قابلة للمعالجة الإحصائية، وكما أن عينة الدراسة تكونت من الإناث بنسبة (43,07%) والذكور بنسبة (56,92%)، هذا مع الحرص والمثابرة على دقة نتائج الدراسة.

**خلاصة:**

تم التطرق في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية و المتمثلة في منهج الدراسة والدراسة الاستطلاعية و تحديد أدوات جمع بيانات الدراسة و التأكد من خصائصها السيكمومترية ومدى قدرتها على قياس ما وضعت لأجله ،و تطبيقها على الدراسة الأساسية، كما تمت المعالجة الإحصائية للبيانات ،و سوف نعرض في الفصل الموالي على عرض و تحليل النتائج التي توصلت إليها دراستنا وفقا لتساؤلاتها و فرضياتها.

# الفصل السادس

## عرض وتحليل النتائج

- تمهيد

1. عرض وتحليل نتائج التساؤل الأول.
2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.
3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.
4. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة.
5. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة.

- خلاصة.

**تمهيد:**

بعد ما تم التطرق في الفصل السابق إلى ابرز الخطوات المنهجية للدراسة، فإننا في هذا الفصل سوف نتطرق إلى تحليل و عرض نتائج الدراسة بداية من تساؤلاتها بعرض نتائج مستوى كل من العبء الذهني و الثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، ثم عرض نتائج الفرضية الأولى التي تنص على العلاقة بين متغيرات الدراسة، و في الأخير عرض نتائج فرضيات الفروق لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة تعزى إلى المتغيرات الشخصية والتنظيمية .

**1- عرض وتحليل نتائج التساؤل الأول:**

ينص التساؤل الأول على ما يلي:

- ما مستوى كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم تحديد مستوى العبء الذهني: (منخفض - متوسط -

مرتفع) وبناء على ذلك كانت النتائج ملخصة في الجداول التالية:

- مستوى العبء الذهني:

جدول (20): يوضح مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي

مستوى الدلالة	ك <sup>2</sup>	درجة الحرية	النسبة المئوية	التكرار	مستوى العبء الذهني
0.000	226.795	2	13,25 %	44	منخفض
			72,28 %	240	متوسط
			14,75 %	48	مرتفع
			100 %	332	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن مستوى العبء الذهني المتوسط يمثل: (240) من أفراد العينة، وبلغ أكبر نسبة مئوية قدرت بـ (28, 72 %)، بينما كان مستوى العبء الذهني المرتفع يمثل: (48) من أفراد العينة بنسبة (14,75 %)، بينما مستوى العبء الذهني المنخفض يمثل (44) من أفراد العينة، وهي أدنى قيمة من نسبة التكرارات بنسبة (13,25 %)، كما يتبين من الجدول أن قيمة (ك<sup>2</sup>) لحسن المطابقة لتكرارات كل عبارة من العبارات التي يحتويها هذا السؤال قد بلغت (226,79)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، مما يدل على أن هناك فروق بين المستويات الثلاث للعبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي لصالح المتوسط.

## - مستوى الثقة التنظيمية:

جدول (21): يوضح مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup>	درجة الحرية	النسبة المئوية	التكرار	مستوى الثقة التنظيمية
0.000	319.560	2	12,08%	27	منخفض
			79,51%	264	متوسط
			12,34%	41	مرتفع
			% 100	332	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن مستوى الثقة التنظيمية المتوسط يمثل (264) من أفراد العينة، وبلغ أكبر نسبة مئوية قدرت بـ (79,51%)، بينما كان مستوى العبء الذهني المرتفع يمثل (41) من أفراد العينة بنسبة (12.34%)، بينما مستوى العبء الذهني المنخفض يمثل (27) من أفراد العينة، وهي أدنى قيمة من نسبة التكرارات بنسبة (08.12%)، كما يتبين من الجدول أن قيمة (كا<sup>2</sup>) لحسن المطابقة لتكرارات كل عبارة من العبارات التي يحتويها هذا السؤال قد بلغت: (319.560)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، مما يدل أن هناك فروقا بين المستويات الثلاث للثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي لصالح المتوسط.

## - مستوى الإنغماس الوظيفي:

جدول (22): يوضح مستوى الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي

مستوى الدلالة	ك <sup>2</sup>	درجة الحرية	النسبة المئوية	التكرار	مستوى الانغماس الوظيفي
0.000	142,994	2	41,86%	139	منخفض
			56,92%	189	متوسط
			03,31%	11	مرتفع
			% 100	332	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن مستوى الانغماس الوظيفي المتوسط يمثل (189) من أفراد العينة، و بلغ أكبر نسبة مئوية قدرت بـ (56,92%)، بينما كان مستوى الانغماس الوظيفي المنخفض يمثل (139) من أفراد العينة بنسبة (41,86%)، بينما مستوى الانغماس الوظيفي المرتفع يمثل (11) من أفراد العينة، وهي أدنى قيمة من نسبة التكرارات بنسبة (03,31%)، كما يتبين من الجدول أن قيمة (ك<sup>2</sup>) لحسن المطابقة لتكرارات كل عبارة من العبارات التي يحتويها هذا السؤال قد بلغت (142.994)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.000)، مما يدل أن هناك فروقا بين المستويات الثلاث للانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي لصالح المتوسط.

## 2- عرض نتائج وتحليل الفرضية الأولى:

وتنص الفرضية على ما يلي:

توجد علاقة بين كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

و لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط المتعدد الذي يكشف لنا عن العلاقة بين متغيرين. و جاءت النتائج على النحو التالي:

- العلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي (I2.3):

بعد المعالجة الإحصائية بمعامل الارتباط "بيرسون" تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول (23) : يوضح نتائج معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.01	0.31	الثقة التنظيمية
		الانغماس الوظيفي

من خلال نتائج هذا الجدول يتضح لنا أن هناك علاقة ارتباطية طردية موجبة ضعيفة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بورقلة، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بـ 0.31، وهي دالة إحصائياً عند 0.01، وعليه فإنه كلما كانت الثقة التنظيمية عالية أو مرتفعة زاد مستوى الانغماس الوظيفي، والعكس صحيح.

من خلال نتائج العلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي، يتبين لنا أن معامل الارتباط (0.31) وهو ارتباط موجب ضعيف، بمعنى آخر هناك علاقة طردية موجبة ضعيفة بين كل من الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي، فزيادة مستوى الثقة التنظيمية يزيد مستوى الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة بشكل ضعيف.

- العلاقة بين الانغماس الوظيفي والعبء الذهني (I1.2):

بعد المعالجة الإحصائية بمعامل الارتباط "بيرسون" تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول (24) : يوضح نتائج معامل الارتباط بين الانغماس الوظيفي و العبء الذهني.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.01	-0,36	الانغماس الوظيفي
		العبء الذهني

من خلال نتائج هذا الجدول يتضح لنا أن هناك علاقة ارتباطية عكسية ضعيفة بين الانغماس الوظيفي والعبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بورقلة، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بـ ( - 0,36 ) وهي دالة إحصائياً عند ( 0.01 ).

ونلاحظ من خلال النتائج المتوصل إليها من العلاقة بين الانغماس والعبء الذهني أن معامل الارتباط بين كل من الانغماس الوظيفي والعبء الذهني بلغ ( -0,36 )، وهو ارتباط عكسي سالب وضعيف جداً، بمعنى آخر هناك علاقة عكسية سالبة ضعيفة بين العبء الذهني والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، أي أنه كلما زاد مستوى العبء الذهني نقص الانغماس الوظيفي لدى عينة الدراسة بشكل ضعيف، وهو ما يعني أن ارتفاع مستوى العبء الذهني لدى الأستاذ يؤدي حتماً إلى قلة الانغماس الوظيفي في عمله بشكل ضعيف.

#### - العلاقة الارتباطية بين الثقة التنظيمية والعبء الذهني (1.3):

بعد المعالجة الإحصائية بمعامل الارتباط " بيرسون " تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول (25) : يوضح نتائج معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية و العبء الذهني

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.01	0,15	الثقة التنظيمية
		العبء الذهني

من خلال نتائج هذا الجدول يتضح لنا أن هناك علاقة ارتباطية طردية ضعيفة جداً بين الثقة التنظيمية والعبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بورقلة، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بـ ( 0,15 ) وهي دالة إحصائياً عند ( 0.01 ).

ونلاحظ من خلال النتائج المتوصل إليها، أن معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية والعبء الذهني لعينة الدراسة موجب وضعيف جدا يلامس الانعدام، بمعنى آخر انه هناك علاقة طردية موجبة ضعيفة بين الثقة التنظيمية والعبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة؛ بلغت (0,15) يلامس الانعدام، مما يعني أنه كلما زاد مستوى العبء الذهني لدى الأساتذة زاد مستوى الثقة التنظيمية لديهم بشكل ضعيف.

- حساب معامل الارتباط المتعدد بين العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي (R1.2.3):

بعد حساب معاملات الارتباط الثنائية بين كل من الثقة التنظيمية والانغماس وبين الانغماس والعبء الذهني والثقة التنظيمية والعبء الذهني، فإنه يمكننا حساب معامل الارتباط المتعدد من خلال المعادلة التالية:

$$r_{1.23} = \sqrt{\frac{r_{12}^2 + r_{13}^2 - 2r_{12} \cdot r_{13} \cdot r_{23}}{1 - r_{23}^2}} ; r_{23} \neq \pm 1 \dots (6.9)$$

المصدر: (الزيدي، 2013، ص170)

حيث:  $r_1 = 0,15$ ،  $r_2 = -0,36$ ،  $r_3 = 0,31$

$$R_{123} = \sqrt{\frac{((0,15)^2 + (-0,36)^2 - 2(0,15) \times (-0,36) \times (0,31))}{(1 - (0,31)^2)}}$$

$$R_{123} = \sqrt{0,18558/0,9039}$$

$$R_{123} = 0,453$$

وكانت النتيجة المتحصل عليها بعد التعويض في المعادلة هي:

$$R_{123} = 0.4531$$

من خلال نتائج الفرضية وبحساب معامل الارتباط المتعدد بين كل العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس لعينة الدراسة، تبين لنا أن معامل الارتباط المتعدد يساوي:  $R=0,4531$

وهو معامل ارتباط موجب متوسط، بمعنى آخر توجد علاقة طردية متوسطة بين كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة؛ تساوي:  $R=0,4531$ ، أي أنه كلما زاد مستوى العبء الذهني زاد مستوى الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي بشكل ضعيف لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

### 3- عرض نتائج وتحليل الفرضية الثانية:

وتنص الفرضية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، وجاءت النتائج على

النحو التالي:

جدول (26) : نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق باختلاف الجنس في مستوى العبء الذهني

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	الجنس
0.527	330	0.634	22,02037	103,0634	% 42,77	142	ذكر
			20,80608	101,5632	% 57.22	190	أنثى
					% 100	332	المجموع

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أن تكرار الذكور (142) بنسبة مئوية تقدر بـ(42,77%)، بينما قُدر متوسطهم بنسبة (103,0634)، أما الانحراف المعياري قُدر بـ (22,02037)، بينما بلغت نسبة تكرار الإناث (190)، بنسبة مئوية (57,22%)، ومتوسط حسابي (101,5632)، بينما بلغ الانحراف المعياري (20,80608)، بينما قدرت قيمة "ت"

ب (0,634) عند درجة الحرية (330)، وبمستوى دلالة قدره: (0.527)، ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى العبء الذهني وبالتالي الفرضية لم تتحقق.

#### 4- عرض نتائج وتحليل الفرضية الثالثة:

وتنص الفرضية الثالثة على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني؛ باختلاف السن لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وهذا بعد التأكد من تحقق التجانس بين المجموعات، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (27) : يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين الفئات العمرية في درجة العبء

#### الذهني

الدلالة الإحصائية	قيمة اختبار ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين العينة
,8640 غير دالة إحصائية	,1460	53,139	2	106,279	بين المجموعات
		363,248	329	119508,528	داخل المجموعات
			331	119614,807	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة نحو العبء الذهني بالنسبة لمتغير السن بين المجموعات قدر ب (106,279)، بينما قدر المتوسط الحسابي داخل المجموعات ب (119508,528)، وبما أن قيمة "ف" قدرت ب (0,146) عند مستوى الدلالة (0,05)، وبقيمة معنوية (0,864)، وهي قيمة غير دالة إحصائية، ومنه نقول أنه لا توجد فروق في مستوى العبء الذهني تعزى لمتغير السن، وبالتالي الفرضية لم تتحقق.

## 5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

وتنص الفرضية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني تعزى إلى الخبرة المهنية لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وهذا بعد التأكد من تحقق التجانس بين المجموعات، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (28) : يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للمقارنة بين فئات لمتغير سنوات العمل في درجة العبء الذهني

الدلالة الإحصائية	قيمة اختبار ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين العينة
,4590	,7800	282,088	2	564,175	بين المجموعات
غير دالة إحصائياً		361,856	329	119050,632	داخل المجموعات
			331	119614,807	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة نحو العبء الذهني بالنسبة لمتغير سنوات العمل بين المجموعات قدر ب (564,175)، بينما قدر المتوسط الحسابي داخل المجموعات ب (119050,632)، بما أن قيمة "ف" قدرت ب (0,780) عند مستوى الدلالة (0,05)، وبقية معنوية (0,459)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً، ومنه نقول أنه لا توجد فروق في مستوى العبء الذهني تعزى لمتغير السن، وبالتالي الفرضية لم تتحقق.

## خلاصة:

بعد ما تم التطرق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل نتائج هذه الدراسة بعد معالجتها الإحصائية وفقا لتسلسل تساؤلاتها التي تنص على مستوى كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة و عرض نتائج فرضياتها، سوف نتطرق في الفصل الموالي إلى تفسير و مناقشة نتائج هذه الدراسة بالتفصيل.

# الفصل السابع

## تفسير ومناقشة النتائج

- تمهيد.

1. تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الأول.

2. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.

3. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.

4. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.

5. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة.

- الاستنتاج العام.

- توصيات و اقتراحات.

## تمهيد:

يحتوي هذا الفصل على تفسير ومناقشة نتائج الدراسة التي تم عرضها في الفصل السابق وبعد معالجتها إحصائياً، تبعاً لتسلسل تساؤلات و فرضيات الدراسة، حيث تكون البداية بمستوى كل من العبء الذهني و الثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بورقلة، ثم الوقوف على العلاقة بين كل من العبء الذهني و الثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي لدى عين الدراسة،

وفي الأخير عرجنا على دلالة الفروق في مستوى العبء الذهني وفقاً للمتغيرات الشخصية و التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة. إضافة إلى ذلك مقارنة ما تم الوصول إليه من نتائج مع الدراسات والأبحاث السابقة بمدى مطابقتها أو مخالفتها لنتائج دراستنا هذه. وبما يتوافق مع الإطار النظري للدراسة. وفي الأخير يختم هذا الفصل بالاستنتاج العام والتوصيات.

## تفسير ومناقشة النتائج:

بعدما قمنا بعرض وتحليل النتائج التي أسفرت عنها دراستنا الأساسية هذه، وذلك وفقا لفرضيات الدراسة، نقوم فيما يلي بتفسير ومناقشة هذه النتائج تبعا للإطار النظري وخصائص مجتمع الدراسة وعلاقتها بالدراسات السابقة.

### 1. تفسير ومناقشة نتائج التساؤل الأول:

وينص التساؤل الأول على: ما مستوى كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة؟

- **مستوى العبء الذهني:** ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول رقم (19) الذي يبين قيمة الاختبار الإحصائي التي بلغت (226,795)، والتحليل الوصفي للبيانات من خلال التكرارات، أن هذه النتائج تدل على أن أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة يعانون من مستوى متوسط من العبء الذهني.

و يمكن أن يرجع الباحث تفسير ما يعانيه أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، من مستوى متوسط ومهم من العبء الذهني إلى عدة عوامل منها طبيعة المهمة التي يقوم بها أساتذة التعليم الثانوي، حيث تعتبر مهمة التدريس من المهام المعقدة، والتي تفرض على ممارسيها الكثير من الإرغامات، إذ هي مهمة ذهنية، ونظراً لمتطلباتهم الذهنية العالية، مثل المستويات العالية من اليقظة والتركيز، فضلاً عن الدقة والتركيز في أداء المهام، يمكن أن يؤدي هذا الأخير إلى انخفاض في مستويات نشاطهم الذهني، إذ تعتبر "المطالب المعرفية أحد المصادر الرئيسية للعبء الذهني، والتي تؤثر سلباً على الإدراك وتؤدي إلى إثارة ضارة على كل من صحة العمال وتحقيق أهداف المنظمة" (عبادو، 2018، ص241).

كما يتصف نظام العمل في البيئة التعليمية بالنمطية والتكرار، وزيادة على ذلك نجد حرص أستاذ التعليم الثانوي على تأدية مهامه على أكمل وجه، واستمراره على تقديم مخرجات ذات جودة عالية مما من شأنه أن يخلق ويولد لديه الشعور بمستوى من العبء الذهني معتبر، وهذا ما يؤكد "سبرا

نديو " بقوله: "إن تكرار الأنشطة الذهنية بالطريقة نفسها سيؤدي حتما إلى عبء ذهني".  
(Sparndio, 1988, p108).

ويرى الباحث أن مستوى العبء الذهني متوسط لدى أساتذة التعليم الثانوي، قد يتفق مع نتائج بعض الدراسات التي تركز على تأثير بُعد صعوبة المهمة على العبء الذهني، ففي دراسة "جون جاك" (1972)، الذي اهتم بدراسة تأثير تعقد مهمة مراقبي الملاحة الجوية على درجة عبء المعرفي ودور الاستراتيجيات في تعديل العبء المعرفي الناتج عن تنفيذ المهمة، توصل إلى نتيجة مفادها أن لمستوى صعوبة المهمة تأثير واضح على عبء العمل المعرفي، بحيث كلما زادت إرغامات المهمة كلما ارتفع مستوى عبء العمل المعرفي. (صنهاجي، 2019، ص319).

وفي دراسة ميدانية لـ "روفاست وتيري" (2001)، ركزت على مؤشر تأثير مستوى تعقيد المهمة على عبء العمل الذهني الذاتي، حيث أظهرت هذه الدراسة نتيجة مفادها أن تقدير عينة الدراسة للعبء الناتج عن أداء المهمة المزدوجة؛ (وهي مهمة معقدة لكونها تتكون من مهمتين تنجز في وقت واحد)، كان أكبر من تقديرهم للعبء الناتج عن إنجاز المهمة الواحدة، وذلك تبعا لأبعاد مقياس مؤشر عبء المهمة للوكالة الوطنية للفضاء والملاحة الجوية ناسا، وهذا ما يفسر أن لصعوبة المهمة تأثير على العبء الذهني.

كما توصلت دراسة "غالي ماري وآخرون" (2004) حول تعقيد المهمة، وضغط الوقت على العبء الذهني، إلى نتيجة مفادها أنه كلما زاد تعقيد المهمة زاد ضغط الوقت وارتفع مستوى العبء الذهني.

وبالإضافة إلى ما تفرضه طبيعة مهمة التدريس؛ فإن لضغوطات الوقت و إرغاماته تأثير بالغ الأهمية على أستاذ التعليم الثانوي، الأمر الذي يسبب زيادة في مستوى العبء الذهني الذي يعاني منه أستاذ التعليم الثانوي، حيث أثبتت دراسة "كاترين روجري وهامونشلت" (2000)، التي هدفت إلى تحديد ظروف العمل ومتطلباته، وتوصلت إلى نتيجة مفادها أن عوامل العبء الذهني تنشأ من خلال ضغط المهمة في المدة الزمنية المحددة، وتم إدراكهم أن عامل الوقت و إرغاماته من شأنه أن يزيد من مستوى العبء الذهني.

بالإضافة إلى ذلك اكتنظاظ الفصول الدراسية بعدد التلاميذ، فأحيانا يصل عدد التلاميذ في الفصل الواحد إلى (55) تلميذ، وهذا ما تم ملاحظته من خلال زيارتنا إلى مكان عمل عينة الدراسة، وهذا بسبب زيادة عدد المتدربين وقلة الإمكانيات في المؤسسات التربوية، حيث ينتج من خلال هذا الوضع شعور أستاذ التعليم الثانوي بمستوى من العبء الذهني.

كما أن للبيئة والظروف التي يتم فيها تنفيذ هذه المهمة قيود إضافية تفرضها المهمة نفسها، حيث يجب أن تحتوي هذه البيئة على ميزات معينة تجعل الأساتذة يشعرون بالراحة أثناء أداء وظائفهم، إذ قد تؤدي الوسائل الكلاسيكية القديمة (الكراسي والطاولات القديمة، السبورات وغيرها)، إلى زيادة العبء الذهني على الأستاذ وإعاقة أدائهم، إضافة إلى ذلك ممارسة المهام في بيئة عمل تفتقر إلى ظروف فيزيقية متكاملة من تهوية وإضاءة وتدفئة وتكييف.

إضافة إلى ما تم ذكره سابقا قام الباحث بعرض نتائج الدراسة في مقابلة مع مجموعة من أساتذة ذوي خبرة في الميدان، من بينهم مديرو مؤسسات تعليمية، حيث أرجعوا المستوى المتوسط للعبء الذهني الذي يعاني منه أساتذة التعليم الثانوي إلى:

- عدم إشراك أستاذ العليم الثانوي في القرارات المصيرية في القطاع.
- الإصلاحات التربوية الجديدة وعدم استقرار المنظومة في السنوات الأخيرة.
- كثافة البرامج الدراسية.
- ظهور ما يسمى بالمدارس المسائية، أو دروس الدعم في السنوات الأخيرة، والتي بالرغم من أنها تساعد الأستاذ في تحصيله المادي، إلا أنها تنهكه جسديا ونفسيا وتؤثر على مخرجاته وتحقيق أهدافه المنشودة.
- غياب ميزانية خاصة في تجديد وتطوير الأجهزة والبرامج التربوية التي من شأنها تحسين الظروف الفيزيقية في العمل، والأداء وتساعد الأستاذ في أداء مهامه في أحسن الظروف.
- الأسلوب التسلطي أحيانا للإدارة الوصية في تعاملها مع الأستاذ.
- قلة الطموح والضعف الذي يشوب العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة التربوية أحيانا.
- كما يمكن لنا إرجاع المستوى المتوسط للعبء الذهني الذي يعاني منه أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة إلى ضغوط العمل التي تواجه أساتذة التعليم الثانوي؛ الناجمة عن تحضير الدروس

وتصحيح الاختبارات والواجبات، وهذا يمكن أن يتسبب في شعورهم بعدم كفاية الوقت لإكمال المهام بشكل جيد.

إضافة إلى ذلك كمية العمل التي يتعين على أساتذة التعليم الثانوي التعامل معها والمتمثلة في الأعباء الكبيرة من الأعمال والمسؤوليات الإدارية، إضافة إلى مهمة التدريس، كما أن لتصاعد سقف المطالب لدى أساتذة التعليم الثانوي دور كذلك، فإنهم يتوقعون أن يكونوا أكثر من مجرد مدرسين، فهم يلعبون دورًا مهمًا في تطوير تفكير التلاميذ، والعمل على سقل مهاراتهم الاجتماعية، مما يزيد من حجم الضغوط لديهم.

في حين تعتبر التحديات التعليمية التي تواجه أستاذ التعليم الثانوي؛ وهي التحديات المتعلقة بالتلاميذ الذين يعانون من صعوبات تعلم، والمتأخرين دراسيا والتكيف مع تقنيات التعليم الحديثة، قد تعتبر عاملا من عوامل زيادة العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

ويعتبر الجانب الاجتماعي مصدرا من مصادر العبء الذهني، وهذا باعتبار أن أستاذ التعليم الثانوي جزء لا يتجزأ من المجتمع، فليس في منأى عن المشاكل الاجتماعية التي يعيشها المجتمع، خاصة تلك النابعة من الأهل والأصدقاء والإدارة المدرسية، مما تزيد من مستوى العبء الذهني الذي يشعرون به.

وإضافة إلى كل ما ذكر سابقا، هناك عوامل أخرى قد تكون من مصادر رفع مستوى العبء الذهني لدى أستاذ التعليم الثانوي، حيث تتمثل هذه المصادر في نقص الدعم من الإدارة المدرسية أو الجهات المختصة، سواء من حيث التوجيه أو الموارد أو التكوين، وعدم التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية خاصة بين أوقات العمل والحياة الشخصية مما يؤثر على صحتهم النفسية.

حيث تعتبر هذه العناصر من شأنها أن تزيد من رفع مستوى العبء الذهني لدى أستاذ التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

للتغلب على هذه المسببات، يجب على المدارس والأنظمة التعليمية تقديم الدعم اللازم لأساتذة التعليم الثانوي، من خلال توفير وسائل لتقليل الضغط وتحسين بيئة العمل وتقديم الدورات التدريبية لتطوير مهارات التدريس.

وتختلف نتيجة دراستنا هذه مع ما توصلت إليه كل من دراسة " تخة " (2020) التي توصلت إلى أن عمال بريد الجزائر بورقلة يعانون من مستوى مرتفع من العبء الذهني، ودراسة " عبادو" (2018) التي كانت نتائجها أن الأطباء بمستشفيات ولاية ورقلة يعانون من مستوى منخفض من العبء الذهني، ودراسة "الكسندر سفياتو سلاف - كوستنكو" ( Alexandre Sviatoslave Kostenko, 2017) ودراسة "باولا سيبالوس" ( Poula Cabellos et al, 2015) حيث جاءت نتائج هذه الدراسات أن أفراد عينات دراساتها تعاني من مستوى مرتفع من العبء الذهني.

- مستوى الثقة التنظيمية: ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول رقم (20)، الذي يبين قيمة الاختبار الإحصائي التي بلغت (319,560)، والتحليل الوصفي للبيانات من خلال التكرارات، أن هذه النتائج تدل على أن أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة يعانون من مستوى متوسط من الثقة التنظيمية.

وتتوافق نتائج دراستنا مع نتائج كل من دراسة: "عويبة طالب أبو سنيبة، 2016"، التي توصلت نتائجها إلى أن مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية العامة بمحافظة جرش من وجهة نظر المعلمين كان متوسطا، ودراسة: "ناصر عوض المحزوم 1985"، حيث أظهرت نتائج دراسته أن مستوى الثقة التنظيمية بين مدير المدرسة الثانوية ومعلميه في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين في ضوء بعض المتغيرات الشخصية كان متوسطا، وكذا دراسة: "هوي وموران" ( Hoy & Moran, 2003) التي أسفرت نتائجها عن أن مستوى ثقة المعلمين بالمدير كان متوسطا، ودراسة "زياد ومجدولين" (2014) التي توصلت إلى نتائج أن مستوى الثقة التنظيمية في المديرية التي أجريت عليها الدراسة كانت متوسطة بشكل عام، ودراسة "نسيم فلاح" (2017)، التي توصلت إلى أن درجة الثقة التنظيمية لمديري مدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين كانت متوسط.

ويمكننا أن نفسر نتيجة دراستنا هذه إلى عدم الاهتمام و العمل على تنمية العلاقات الإنسانية و تطوير بيئة عمل صحيحة بعيدة كل البعد عن الضغوط النفسية و المهنية مما ينجم عنها مزيدا من التعاون بين أفراد البيئة المدرسية.

إضافة إلى ذلك يعزو الباحثون المستوى المتوسط للثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي إلى غياب بعض عوامل ومصادر الثقة التنظيمية داخل المؤسسات التعليمية، سواء كانت هذه المصادر متعلقة بالفرد نفسه (أستاذ التعليم الثانوي)، أو الإدارة (إدارة المنظمة)، حيث "تتحكم العديد من العوامل في تجسيد الثقة التنظيمية، فكون الثقة التنظيمية هي علاقة بين الفرد والمنظمة فوجودها لا يكون منطلقا من فراغ، بل تساهم العديد من العوامل التنظيمية في بنائها وتواجدها، وإن كان لا يمكن القول أن عاملا بعينه هو المتحكم الرئيس في الثقة التنظيمية، ذلك أن لكل عامل درجة معينة من المساهمة، تبعا لمتغيرات كثيرة ترتبط بحجم المنظمة، وطبيعتها والنشاط الذي تقوم به، وطبيعة العلاقات بين أفرادها، والمناخ التنظيمي السائد وغيرها من العوامل التي تجعل من مصادر الثقة التنظيمية نسبية، لكنها موضوعية إلى حد ما، والتي يجب على منظمات العمل على توفيرها لتكوين الثقة بينها وبين أفرادها، خاصة وأن الثقة التنظيمية تلعب الدور الأساس والمتحكم البارز في العديد من السلوكيات الفردية والجماعية التي تحدث داخل المنظمة، والتي من شأنها المساس بالأداء، ومنه الكفاية الإنتاجية للمنظمة". (صابر بحري، منى خرموش، 2022، ص 1302).

وتتمثل هذه العوامل في شخصية الفرد، العلاقات المتبادلة، الثقة في المشرف، السياسات الإدارية، تدفق المعلومات في القنوات التنظيمية، الدعم المؤسسي، الاتصال الجيد والعدالة التنظيمية والشفافية، وأي خلل في هذه العوامل من شأنه أن ينتج عليه تذبذب في مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

وتعارض نتائج دراستنا هذه مع كل من دراسة "عبد المحسن الصقيير" (2014)، أكدت نتيجة الدراسة أن درجة توافر الثقة التنظيمية لدى مديري مدارس التعليم العام في رياض الخبراء بمنطقة قصيم من وجهة نظر المعلمين والمديرين ووكلائهم فيما يتعلق بمتغير الثقة التنظيمية كانت كبيرة بصفة عامة حيث بلغ المتوسط العام (3.8)، وهي نفس النتيجة التي توصلت إليها دراسة "نجوى دراوشة"

(2016) حيث جاء مستوى الثقة التنظيمية بدرجة مرتفعة، ودراسة أسماء زهري (2018)، والتي أشارت نتائج دراستها أن تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الثقة التنظيمية جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي قدره (3.79).

#### - مستوى الإنغماس الوظيفي:

وينص التساؤل الأول على التالي: ما مستوى الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة؟

ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي المبينة في الجدول رقم (21)، الذي يبين قيمة الاختبار الإحصائي التي بلغت (142,994)، والتحليل الوصفي للبيانات من خلال التكرارات، وتدل هذه النتائج أن أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة لديهم مستوى متوسط من الانغماس الوظيفي.

وتتفق نتائج دراستنا هذه مع كل من: "تهاني إبراهيم العلي" و "نجوى عبد الحميد الدراوشة" (2022)، و دراسة خليل (2017)، حيث توصلت دراساتهم إلى نتيجة أن درجة ممارسة الانغماس الوظيفي لدى المعلمين في مدارس مديرية التربية والتعليم في لواء بني كنانة من وجهة نظرهم كانت متوسطة، ودراسة الرواشدة (2016)، حيث كانت نتائجها بأن الاستغراق الوظيفي لدى المعلمين كان متوسطا، ودراسة "زند خالد عبدالله الشبل" (2019)، بعنوان مستوى الانغماس الوظيفي لدى معلمات المدارس الثانوية في محافظة عنيزة، حيث أفرزت نتائجها عن أن مستوى الانغماس الوظيفي لدى معلمات المدارس الثانوية كان بدرجة متوسطة كما اتفقت هذه النتائج مع دراسة "مؤنس" 2017 التي جاء فيها مستوى الانغماس الوظيفي لدى معلمي المرحلة الأساسية الأولى بمحافظة الوسطى بدرجة متوسطة.

وقد أرجعنا تفسير النتائج التي توصلت إليها دراستنا؛ إلى أن مستوى الانغماس كان متوسطا بسبب ضعف العلاقات الإنسانية داخل الوسط التربوي في المؤسسات التعليمية بين الإدارة والأستاذ وبين الأساتذة فيما بينهم، كما يمكن أن يكون غياب الدعم التنظيمي من طرف الإدارة المشرفة، لأن هذا الدعم يوفر لهم كل السبل لتكوين روابط قوية بعملهم ومهامهم وتهيئة وتنظيم بيئة عمل محفزة

لزيادة اهتمامهم بوظائفهم، إضافة إلى ذلك كان من الأسباب إرهاق الأستاذ بالمقررات الدراسية المكثفة وعدم ارتباط الأستاذ بمهنته لبذل كامل الجهد والطاقة لإنجاز عمله المنوط به على أكمل وجه، مما ينتج عنه عدم شعور الأستاذ بأن عمله جزء من مسؤوليته التربوية والاجتماعية والوطنية، لا سيما في الظروف التي مرت بها المنظومة التربوية من حالة اللاستقرار في السنوات الأخيرة، كما أن عدم الاهتمام بالأستاذ الذي يعتبر عنصرا أساسيا في العملية التعليمية، وعدم سعي الإدارة الوصية في تحقيق تطلعاته المهنية؛ كالأجور والمكافآت التي تلعب دورا أساسيا في الانعكاس على الانغماس الوظيفي لدى الفرد في عمله، فالراتب الذي يتقاضاه أستاذ التعليم الثانوي نظير ما يقدمه من عمل؛ قد لا يلي حاجياته ولا يكفي لجميع رغباته مما يؤثر عليه سلبا، وسينعكس ذلك كليا على تحقيق أهدافه الشخصية، والعامية وعلى بيئته المعيشية، وهو ما يفتح بابا للأزمات النفسية للفرد كما لا يمكن إهمال جانب أساسي ومهم في الحياة الوظيفية للفرد؛ ألا وهو الترقيات بجميع أنواعها (الرتبة - الدرجة)، وهذا لما يترتب عنها من الأمور سواء كانت في مدخوله المادي، وفي مساره الوظيفي، وكذا جوانبه النفسية والاجتماعية.

هذا وقد توصلت بعض الدراسات إلى وجود تأثير معنوي لعنصر الأجور و المكافآت على الانغماس الوظيفي، كدراسة: (عمار حمامة، 2019) و التي طبقت على عينة من أساتذة جامعة الوادي، حيث توصلت أن الأجور والمكافآت المالية وفرص الترقى والتقدم الوظيفي لها تأثير على الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة جامعة الوادي، ودراسة (المغربي، 2004)، والتي تم تطبيقها على عينة من المراكز الطبية بجامعة المنصورة بجمهورية مصر العربية، حيث توصلت نتائجها الى وجود تأثير معنوي لعنصر الأجور والمكافآت على الانغماس الوظيفي لدى عمال المراكز الطبية بجامعة المنصورة، وكذا دراسة (حويجي 2008) المطبقة على عينة من عمال اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، فقد أثبتت نتائجها وجود علاقة ارتباطية بين بين الراتب والخوف، ورغبة العاملين في الاستمرار في العمل مدة أطول داخل مؤسساتهم، إضافة إلى ذلك دراسة (Daud,2010) والتي أجريت على عينة من العاملين في الشركات الماليزية، حيث أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين أبعاد الحياة الوظيفية (الأجور والمكافآت) والالتزام التنظيمي الذي له تأثير على الانغماس الوظيفي.

كما أن عدم تحقيق رغبات الأستاذ الشخصية، وأهدافه التربوية؛ من شأنه أن يكون له تأثير سلبي كبير على الجانب النفسي، زد على ذلك يمكن إرجاع المستوى المتوسط للانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة إلى عدم مشاركة الأساتذة في اتخاذ القرارات المصيرية التي تخص الأستاذ، إلى عدم تقدير الجهود المبذولة، مما ينتج عن غياب كل هذا انخفاض في مستوى الانغماس الوظيفي عند أستاذ التعليم الثانوي.

وعلى عكس نتائج دراستنا هذه؛ جاء مستوى الانغماس مرتفعا في نتائج دراسة كل من: "عموش، (2018)، ودراسة (الزبيدي، 2017)، ودراس: "التلباري"، (2015)، ودراسة "محمد شفيق، (2015)، ودراسة (أمينة محمد سلمان، 2021)، ودراسة: (عبطة خلف أبوحميد، 2020)، ودراسة (محاسنة وآخرون، (2020)؛ الموسومة بالانغماس الوظيفي لدى المعلمين، وعلاقته بالمنح المدرسي، ودراسة (فريال أحمد حسن مقبول، (2021)، ودراسة (الشبرمي (2019)، ودراسة (أبو العينين، 2019)؛ حيث كشفت كل هذه الدراسات على أن مستوى الانغماس جاء مرتفعا.

## 2. تفسير و مناقشة الفرضية الأولى :

و تنص الفرضية على ما يلي:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العبء الذهني وكل من الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

وبعد المعالجة الإحصائية لهذه الفرضية بمعامل الارتباط تبين لنا ما يلي:

- العلاقة الارتباطية بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي:

من خلال نتائج هذا الجدول رقم (22)؛ يتضح لنا أن هناك علاقة ارتباطية طردية موجبة ضعيفة؛ بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بورقلة، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون بـ (0.31)، وهي دالة إحصائيا عند (0.01)، وعليه فإنه كلما كانت الثقة التنظيمية مرتفعة كلما زاد مستوى الانغماس الوظيفي والعكس صحيح.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة كل من (أحمد عبيد الرشيدى وكايد سلامة، 2015)، فقد كشفت على وجود تأثير الثقة التنظيمية على الدافعية للعمل.

وتتفق هذه النتيجة أيضا مع ما ورد في نظرية التوقع (فروم، 1964)، حيث تنص على أن الثقة التنظيمية هي حصول الفرد على ما يتوقعه من المنظمة، وكلما تحقق له ذلك أي حصوله على ما يتوقعه؛ فإنه ترتفع لديه درجة الانغماس الوظيفي في المنظمة.

كما يؤيد صحة النتيجة السابقة ما ورد في نظرية التبادل الاجتماعي، حيث تؤكد النظرية أن المعاملة العادلة من التنظيم ومن الرئيس المباشر تعد أحد أهم مدخلات التنظيم في عملية التبادل، وتتحول التصورات العادلة إلى مواقف وسلوكيات تنظيمية مرغوبة، لذا فإن ما يمنحه التنظيم للعامل والذي ينعكس بدوره على الثقة التنظيمية من العامل تجاه التنظيم، قد يؤدي بدوره إلى الانغماس الوظيفي للعامل باعتباره شكلا من العوائد المستقبلية التي يتوقعها التنظيم من العامل مقابل ما يمنحه له. (عبد الله، 2017، ص 817).

ويمكن تفسير العلاقة بين الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في ضوء نظرية العقد النفسي، باعتبار أن هذه العلاقة شكل من أشكال العقد النفسي، يسعى فيه العامل إلى تحقيق أهداف التنظيم من خلال الانغماس الوظيفي مقابل ما يشعر به العامل من مصداقية الإدارة، وما يحصل عليه العامل من دعم، و إشباع لاحتياجاته وتوقعاته، وهذه المصداقية والدعم و الإشباع تنعكس في درجة الثقة التنظيمية للعاملين والتي تؤثر بدورها في درجة الانغماس لديهم. (عبد الله، 2017، ص 817-818).

ويمكننا أن نفسر هذه النتيجة أيضا من خلال مدخل العلاقات الإنسانية الحديث، باعتبار أن الثقة التنظيمية تعتبر محركا دافعا لدوافع الأفراد، كما تعمل على جودة المخرجات التنظيمية، إذ تعتبر العلاقات الإنسانية أن الثقة التنظيمية والإنتاجية صنوان متلازمان.

كما يمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى بيئة العمل، والعلاقات الإنسانية المتبادلة بين زملاء العمل وبين الأستاذ والإدارة العليا، إضافة إلى ذلك العلاقات الإنسانية بين الأستاذ ومسؤوله المباشر، وهذا ما كشفت عليه دراسة (Eric, G, Lambert) وزملائه (2015)، فقد توصلت إلى أن

هناك علاقة بين أسلوب الإشراف المباشر والعلاقات الإنسانية مع الرئيس المباشر في العمل من ناحية، والانغماس الوظيفي من ناحية أخرى.

### - العلاقة الارتباطية بين العبء الذهني والانغماس الوظيفي:

من خلال نتائج الجدول رقم (23) يتضح لنا أن هناك علاقة ارتباطية عكسية ضعيفة بين الانغماس الوظيفي والعبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بورقلة، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون ب (-0,36)، وهي دالة إحصائياً عند (0.01)، ونستنتج من هذه النتيجة أن المستوى المتوسط للعبء الذهني الذي يشعر به أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، يؤثر تأثيراً سلبياً على الانغماس الوظيفي لديهم، وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى الشعور بالعبء الذهني لدى الأساتذة، فإن مستوى الانغماس يقل لدى الأساتذة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة؛ وهي شعور أساتذة التعليم الثانوي بمستوى متوسط من العبء الذهني؛ إلى تأثير عدة عوامل منها: تعقيد وصعوبة مهمة التدريس وإدارة الوقت، عبء العمل الإضافي الغير موزع بالتساوي على الأساتذة، والظروف الفيزيائية التي يعمل فيها الأستاذ، فهذا كله من شأنه أن ينتج عنه شعور بالعبء الذهني، إضافة إلى ذلك القيام ببعض المهام خارج الأوقات الرسمية للعمل كتحضير الدروس، والتكليف ببعض الأعمال، حيث أن النتيجة المتوقعة أنهم لا يكونون قادرين على تأدية مهامهم بشكل أفضل، والتي من شأنها أن تزيد في مستوى العبء الذهني، وبالتالي يقل مستوى الانغماس لدى الأساتذة في عملهم، وهذا ما توصلنا إليه من خلال معامل الارتباط بين العبء الذهني و الانغماس الوظيفي.

إضافة إلى ذلك يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى متطلبات العمل العالية والمسؤوليات المتعددة، بحيث يؤثر العبء الذهني على مستوى الانغماس الوظيفي عكسياً لدى الأساتذة، بشعورهم بالقدرة على عدم التحكم في عملهم والتوازن بين الحياة العملية والشخصية، زيادة على ذلك قلة الدعم والتقدير أحيانا، حيث يفتقر الأساتذة إلى الدعم الملائم من الإدارة والزملاء، وقد لا يتم تقدير الجهود التي يبذلها الأساتذة في العمل، كما يضطر الأساتذة إلى أداء مهام إدارية إضافية تفرضها الإدارة، وهذه الأعمال الإدارية الإضافية يمكن أن تقلل من الوقت والطاقة المتبقية لأداء مهامهم

التعليمية، مما ينتج عنه الشعور بمستوى من العبء الذهني الذي بدوره يؤثر بالسلب على حالة الانغماس الوظيفي للأستاذ.

### - العلاقة بين العبء الذهني والثقة التنظيمية:

من خلال نتائج الجدول رقم (24) يتضح لنا أن هناك علاقة ارتباطية طردية موجبة ضعيفة جدا بين الثقة التنظيمية والعبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بورقلة، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون ب (0,15)، وهي دالة إحصائياً عند (0,01)، نستنتج من هذه النتيجة أن هناك علاقة طردية موجبة بين الثقة التنظيمية والعبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، لكن هذا الارتباط جاء ضعيفا بحيث قد لا يكون له تأثير واضح، ويعني هذا أن أي زيادة في مستوى العبء الذهني لدى الأساتذة قد تترافق بزيادة قليلة في مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، حيث هذه الزيادة ليست بالمقدار المقبول، بعبارة أخرى يوجد ارتباط طردي موجب بين العبء الذهني والثقة التنظيمية لكنه ليس قويا بما يكفي للقول بأن أي زيادة في مستوى العبء الذهني يؤدي حتما بالضرورة إلى ارتفاع كبير في مستوى الثقة التنظيمية.

ومن الممكن أن يكون هناك مؤشر على أن هناك عوامل أخرى قد تؤثر في مستوى الثقة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة. فمن عوامل التي يمكن أن تؤثر على الثقة التنظيمية نجد الدعم الاجتماعي فعندما يشعر الأستاذ بأن لديه دعما اجتماعيا من قبل إدارته وزملائه فإنه عادة ما يتحسن مستوى الثقة التنظيمية لديه، وهذا الدعم الاجتماعي من شأنه أن يقلل من شعوره بالعبء الذهني.

كما أن للشفافية والتواصل الفعال داخل المنظمة يمكن أن يزيد من مستوى الثقة التنظيمية لدى الأساتذة وهذا يمكن أن يقلل من الضغط النفسي والشعور من العبء الذهني، إضافة إلى ذلك نجد كل من المرونة والتحسين المستمر وذلك بأن تشجع المؤسسة على الابتكار، ضف إلى ذلك العدالة التنظيمية داخل المؤسسة بين الأساتذة وتوفير موارد كافية لتأدية مهام الأساتذة بكفاءة عالية، وتكون الأهداف والرؤية واضحة، كل هذه من شأنها أن تولد ثقة تنظيمية قوية وتقلل من الشعور بالعبء الذهني والضغط النفسية والمهنية.

### ● تفسير ومناقشة نتائج العلاقة بين كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس

#### الوظيفي:

من خلال نتائج الفرضية يتضح لنا أن هناك علاقة طردية متوسطة بين كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.453)، مما يدل على أنه كلما زاد مستوى العبء الذهني لدى أفراد العينة زاد مستوى الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة بشكل ضعيف، وهذا ما يعني أن ارتفاع مستوى العبء الذهني لا يؤدي حتماً إلى الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي، حيث وجدنا ذلك في نتيجة العلاقة العكسية السالبة الضعيفة بين العبء الذهني والانغماس الوظيفي، فتبين حينها أنه كلما زاد مستوى العبء الذهني يؤدي ذلك إلى نقص مستوى الانغماس الوظيفي لدى الأساتذة.

كما يمكن أن تكون هناك عوامل أخرى قد تساهم في زيادة مستوى الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي؛ لا تتأثر بمستويات العبء الذهني داخل بيئة العمل، مثل إشباع رغبات العامل المختلفة من خلال العمل، حيث أشار إلى هذه النقطة (كامل محمد عويضة)، "من الضروري لتوافق العامل مع عمله أن يكون هذا العمل مشبعاً لحاجاته المختلفة، فكلما أمكن إشباع حاجات العامل الفسيولوجية والأمن وتقدير الذات وغيرها كلما أمكن تحقيق توافق العامل مع عمله" (كامل، 1996، ص166).

وتعتبر وظيفة التدريس من الوظائف المتعبة والمعقدة، وتسبب كثيراً من المتاعب المحققة لمستويات مختلفة من العبء الذهني، إلا أن ممتهنيها يجدون فيها ملاذاً آمناً لتحقيق ذواتهم وفرض أنفسهم في المجتمع.

كما يمكن أن يعزو الباحث نتيجة هذه الدراسة إلى رضا بعض الأساتذة عن عملهم وعلى ما يقومون به من جهد، حيث لا يؤثر مستوى العبء الذهني على ثقتهم التنظيمية وانهماكهم وتفانيهم في عملهم.

إضافة إلى ذلك يمكن إرجاع هذه النتيجة لعدة عوامل منها ما هو مرتبط بالأستاذ نفسه، كقوة الشخصية وما تتميز به من طرق التعامل مع ما يواجهه من مشاكل ومتاعب في بيئة العمل،

التي ينتج عنها زيادة في مستوى العبء الذهني، كما أن قيام الأستاذ بأداء عمله على أحسن صورة وتعوده على المهام الروتينية التي يقوم بها في المؤسسة والقسم، فإنه يجد متعة في عمله، مما يجعله يشعر بالرغبة في البقاء في عمله والاستمرار فيه والانغماس في وظيفته بشكل دائم، فكلما "زاد رضا الفرد عن عمله زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية" (محمد، عبيد، 2009، ص59).

ومنها ما هو مرتبط ببيئة العمل الداخلية والخارجية، إضافة إلى ذلك تعتبر العلاقات الإنسانية داخل المنظمة وخارجها عاملا أساسيا ومحددة لكثير من المتغيرات التنظيمية، كالثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في التعامل مع مستويات العبء الذهني، فالعلاقات الإنسانية من العناصر المهمة والمؤثرة في الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي للأفراد، فكلما كانت العلاقات الإنسانية جيدة في بيئة العمل كان لها تأثير إيجابي على الفرد والمنظمة ككل والعكس صحيح.

زيادة على ذلك يمكننا أن نعزو هذه النتيجة إلى الاختلافات الفردية بين الأفراد في التعامل مع العبء الذهني وتأثيره على الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي، فقد يعتبر العبء الذهني لبعض الأفراد عاملا إيجابيا ينمي لديهم إحساسا بالتحدي والتحفيز للتفاعل والانغماس في العمل وزيادة ثقتهم في المنظمة بشكل أكبر، في حين قد ينجم عنه لدى البعض الآخر إحساس بالارتباك و الريب و الشك في قدرتهم على التعامل والتفاعل مع هذا العبء.

كما يوجد عامل آخر لا يقل أهمية على ما تم ذكره سابقا، ألا وهو دعم المنظمة لموظفيها في تحقيق أهدافهم وتحفيزهم والاهتمام بهم من الجوانب المادية والمعنوية، وتقديم لهم كل ما هو إيجابي لتعزيز ثقتهم التنظيمية وانغماسهم الوظيفي، ومما يجعل لديهم القدرة على التعامل مع العبء الذهني والتفاعل معه بشكل إيجابي مع عملهم.

وفي نفس السياق يمكن أن يكون للعوامل المحيطة ببيئة العمل تأثير على العلاقة بين العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي، ومن هذه العوامل متطلبات المهمة وعامل الوقت وثقافة المنظمة والعلاقات بين الزملاء في العمل والإدارة العليا كلها تسهم في التأثير الذي يمكن أن يحدثه العبء الذهني على كل من الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي.

وبشكل عام عند دراسة العلاقة بين كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي؛ يجب مراعاة التفسيرات المختلفة لهذه العلاقة، كما يمكن أن تساعد إدارة العبء الذهني وتوفير بيئة عمل داعمة على تعزيز هذه العلاقة وتحقيق مستويات أفضل للثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي.

وعليه من خلال النتائج المتوصل إليها، فإننا نقبل الفرضية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة العليم الثانوي بولاية ورقلة، وتعتبر الفرضية محققة.

### 3. تفسير ومناقشة الفرضية الثانية:

وتنص الفرضية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العبء الذهني تعزى إلى متغير الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

وبعد المعالجة الإحصائية باختبار (ت) لعينتين مستقلتين، تبين لنا من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (25)؛ أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى العبء الذهني تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي، وبالتالي فإن الفرضية لم تتحقق.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (تحة، 2020)، والتي طبقت على عينة من عمال بريد الجزائر بورقلة، حيث توصلت نتائجها إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور و الإناث في مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة، ودراسة "أولاجوموك وآخرون، ( Olajumoke et al, 2013)، التي أسفرت إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى العبء الذهني.

ويمكن أن تعزى هذه النتائج؛ إلى أن العبء الذهني لا يتأثر بالمتغيرات الشخصية (الجنس) لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، إضافة إلى ذلك اتباع الوزارة الوصية نظام "الجنדרه"؛ الذي من خلاله يعتمد المساواة بين الجنسين (الذكور والإناث) في التوظيف، والتعامل أثناء فترة العمل، كما يشترك الجنسان في نفس البيئة الداخلية والخارجية، زد على ذلك فإن أساتذة التعليم الثانوي بولاية

ورقلة من كلا الجنسين عرضة لنفس العوامل الظروف النفسية والاجتماعية في بيئة العمل المرتبطون بها، ولديهم نفس المعاناة من عدم الاستقلالية والمشاركة في اتخاذ القرارات المصيرية التي تخصهم، كما أنهم معرضون لنفس الضغوط المهنية الناتجة عن البيئة الفيزيائية التي يعيشون بها، وهذا ينتج عنه حتما نفس المستوى من العبء الذهني للذكور والإناث .

ولا ننسى غي هذا المقام أن قانون الوظيفة العمومية يسري على الجميع (كلا الجنسين)، بنفس شروط التوظيف، ونفس الراتب في حال شغلهم لنفس المنصب و يستفيدون من نفس المزايا والحوافز.

في حين نجد العديد من الدراسات المنشورة في مجلة (Stansifeld) سنة (2006)؛ تؤكد أن هناك تباينا في مستوى العبء الذهني بين الذكور والإناث، حيث أن "متطلبات العمل (حجم العمل الكبير في فترة زمنية قصيرة) كشفت إلى أن اضطراب المزاج على سبيل المثال يزداد عند وجود عامل مشترك متعدد الخطر لطلب مرتفع وهامش قرار قليل، ونقص الدعم الاجتماعي يصل إلى نسبة (03) مرات عند الذكور و(06) مرات عند الإناث". (Askenazy et al, 2007, p87).

وبناء على هذه النتيجة فإننا نرفض هذه الفرضية التي تقر بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة التعليم الثانوي في مستوى العبء الذهني تعزى لمتغير الجنس.

#### 4. تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة:

وتنص الفرضية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني تعزى إلى متغير السن لدى

أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

وبعد المعالجة الإحصائية لهذه الفرضية باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وهذا بعد التأكد من تحقق التجانس بين المجموعات أقل من (36) سنة و من (36 - 48) سنة و أكثر من (48) سنة تبين لنا من خلال النتائج الموضحة الجدول رقم (26) أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين المجموعات في مستوى العبء الذهني تعزى لمتغير السن لدى أساتذة التعليم الثانوي، وبالتالي لم تتحقق الفرضية.

ويمكن أن يعزى عدم وجود فروق دالة إحصائية تبعا لمتغير السن في مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، إلى أن العبء الذهني لا يخضع لتأثير متغير السن لدى فئة أساتذة التعليم الثانوي بورقلة، فهم ينتمون إلى بيئة عمل واحدة، حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (تخة 2020) المطبقة على عينة من عمال بريد الجزائر بولاية ورقلة التي كشفت نتائجها بعدم وجود فروق دالة إحصائية بين الفئات العمرية لعينة الدراسة.

وكشفت دراسة أجريت بالولايات المتحدة الأمريكية على عينة من العمال، بأن السن ليس متغيرا مؤثرا للتعب المدرك (لإنجاز المهام عقلية)، كما كشفت لعدم وجود اختلاف بين السن والتعب وزيادة الإنتاج في العمل. (Absberg,1998, p 5-6).

حيث قادنا ذلك إلى أن المتغير الشخصي (السن) كان عاملا إضافيا ليس له أي تأثير في زيادة وتقليل مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي، وقد يعود ذلك إلى بيئة المؤسسات التعليمية (ثانويات الولاية) باعتبارها بيئة مشتركة بين جميع الفئات العمرية للأساتذة، كما أنهم باختلاف رتبهم وتخصصاتهم يدركون جيدا بنفس المستوى أهمية ما يقومون به من عمل، وما يقدمونه من رسالة في المجتمع.

كما يفسر شعور الأساتذة بمختلف فئاتهم العمرية بنفس المستوى المتوسط من العبء الذهني، إلى طبيعة العمل الذي يقومون به وحجم المسؤوليات الملقاة على عاتقهم بنفس القدر، زيادة على ذلك متطلبات مهنة التدريس وما تتطلبه من مطالب معرفية والانتباه والتركيز واليقظة، إضافة إلى ذلك كونهم يشتركون في بيئة عمل فيزيقية وتربوية واحدة. وحرصهم على القيام بمهامهم وجودة مخرجاتهم بشكل أفضل.

بناء على هذه النتيجة فإننا نرفض هذه الفرضية التي تقر بوجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة في مستوى العبء الذهني تعزى لمتغير السن.

## 5. تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة:

وتنص الفرضية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني تعزى إلى متغير سنوات العمل لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة.

وبعد المعالجة الإحصائية لهذه الفرضية باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، وهذا بعد التأكد من تحقق التجانس بين المجموعات، تبين لنا من خلال النتائج الموضحة الجدول رقم (27) أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين المجموعات أقل من (10) سنوات و من (11-21) سنة و أكثر من (22) سنة في مستوى العبء الذهني تعزى لمتغير سنوات العمل لدى أساتذة التعليم الثانوي. وبالتالي لم تتحقق الفرضية.

وتتفق نتيجة دراستنا هذه مع دراسة (تخة، 2020)، التي توصلت نتائجها لعدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة تعزى لمتغير سنوات العمل.

ويعزو الباحث نتيجة هذه الفرضية وهي عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى العبء الذهني تبعاً لمتغير سنوات العمل لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، إلى أن الأساتذة الذين تقل سنوات عملهم عن (10) سنوات والأساتذة الذين تكون سنوات عملهم ما بين (11-21) سنة، والأساتذة الذين تكون سنوات عملهم أكثر من (22) سنة عمل؛ لا يوجد بينهم فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني، بل يعانون من نفس المستوى المتوسط من العبء الذهني مع اختلاف سنوات عملهم في مهنة التدريس، إضافة إلى ذلك يمكن إرجاع نتائج هذه الفرضية إلى أن أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة يؤدون نفس المهمة (مهمة التدريس)، ويتعاملون مع نفس الفئة من التلاميذ، مع تحمل نفس الأعباء والمسؤوليات، زيادة على ذلك المطالب النفسية والمعرفية التي تفرضها مهنة التدريس طوال سنوات العمل في بيئة تعليمية تربية مشتركة.

هذا وتختلف نتيجة دراستنا هذه مع دراسة "عبادو (2018) التي كشفت نتائجها أنه توجد فروق دالة إحصائية في مستوى العبء الذهني لدى الأطباء بولاية ورقلة تعزى لمتغير مدة الخدمة، وتختلف أيضا مع دراسة: "كارولين مارتين" (Caroline Martin, 2013) التي كشفت نتائجها أن سنوات العمل والتدريب لدى عمال مراقبي الملاحاة الجوية لها أثر على أساليب إدارة الموارد المعرفية المستخدمة من قبلهم.

وترى (Young et al , 2014) أن العمال ذوي الخبرة المهنية أقل تعرضا لضغوطات العبء، لأن العمال الجدد حديثي التوظيف، لديهم مهارات أقل بسبب قلة الخبرة، ويشعرون بأعباء ذهنية مختلفة في نفس المهمة، وفي بعض الدراسات لتقييم العلاقة بين العبء الذهني مدة الخدمة عند الطيارين، كشفت أن هناك فروقا بين من لديهم خبرة طويلة والذين هم حديثي التوظيف أي لديهم خبرة أقل في مجال النقل الجوي. (Young et al:2014, p 06).

## • الاستنتاج العام :

دراسة العبء الذهني في العمل له أهمية كبيرة، حيث يشير العبء الذهني إلى الحمل العقلي والمجهود الذي يستنزف للتعامل مع متطلبات العمل والمهام المطلوبة من الفرد العامل، ومن المعروف أنه في بيئة العمل المعاصرة، ونظرا للتطور التكنولوجي المتسارع، يواجه العاملون تحديات متزايدة ومتنوعة، وهو ما يؤدي إلى زيادة الضغوط النفسية والعبء الذهني، وتساهم دراسة العبء الذهني في العمل في فهم طبيعة هذه الضغوط وتأثيرها على العاملين والمؤسسات، حيث يعد العبء الذهني المفرط في العمل عاملاً مؤثراً على صحة العاملين، ويمكن أن يؤدي الضغط النفسي المستمر والعبء الذهني إلى الإجهاد والاحتراق المهني والمشاكل الصحية النفسية والجسدية.

كما أنه بفهم العبء الذهني في العمل، يمكن للمؤسسات اتخاذ إجراءات عملية لتحسين بيئة العمل وتقليل تأثيراته السلبية على صحة العاملين، إضافة إلى ذلك يمكن أن يؤثر العبء الذهني المرتفع على أداء العاملين وإنتاجيتهم، لأن العبء الذهني الزائد يسهم في تراجع التركيز والانتباه والقدرة على اتخاذ القرارات السليمة، وهو ما يؤثر سلباً على جودة العمل وكفاءته، وبالتعرف على مستوى العبء الذهني في العمل يمكن للمنظمات تطوير استراتيجيات لتحسين الأداء وتعزيز الإنتاجية.

ولأهمية هذا الموضوع خصصت هذه الدراسة للكشف عن مستويات كل من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة، والتعرف على علاقة العبء الذهني بكل من الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بورقلة، لمعرفة إذا كان هناك فروق في مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن) والمتغيرات التنظيمية (سنوات العمل).

وبناء على ما توصلت إليه نتائج البحث؛ فإنه يمكننا القول أن أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة يعانون من مستوى متوسط من العبء الذهني والثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي، وهذا بحكم أن الأساتذة فئة من العاملين الذين يتعاملون مع تحديات فريدة في بيئة العمل، حيث يواجه الأساتذة العديد من المصادر المحتملة للعبء الذهني، والتي تشمل: الضغوط الوظيفية بيد أن الأساتذة

يضطلعون بمهام متعددة أهمها التدريس، وقد يواجهون ضغوطاً كبيرة لتلبية توقعات التلاميذ والإدارة والمجتمع، وهو يزيد من العبء الذهني.

كما يمكن أن تكون المسؤولية الكبيرة في تعليم التلاميذ، وتأثيرها على مستقبلهم وتحقيق النتائج البيداغوجية الجيدة مصدرًا للضغوط النفسية والعبء الذهني، يضاف إلى ذلك ساعات العمل الطويلة في الفصول الدراسية، وقد يطلب منهم القيام بأعمال إضافية خارج ساعات العمل الرسمية، مما يزيد من الضغط والعبء الذهني.

كما توصلت الدراسة فيما يخص كل من متغير الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي إلى مستوى متوسط، وقد يعود ذلك إلى نقص الدعم والموارد خاصة إذا كانت المدارس تعاني من نقص في الموارد وعدم وجود الدعم الكافي من إدارة المدرسة، فقد يؤدي ذلك إلى تقليل مستوى الثقة التنظيمية لدى الأساتذة، قد يشعرون بعدم الرضا عن الظروف العملية والتعاطي مع الإدارة، مما يؤثر على انغماسهم الوظيفي، زد على ذلك تكون فرص التطوير والترقية المحدودة في بعض الأحيان سببًا لمستوى متوسط للثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي، وإذا كان لدى الأساتذة شعور بعدم الحصول على تحسينات في مسارهم المهني أو فرص للترقية؛ فهو يؤثر على رغبتهم في الانغماس الوظيفي، والثقة في النظام التنظيمي المدرسي والوصاية بشكل عام، وكذلك توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين كل من العبء الذهني والانغماس الوظيفي والثقة التنظيمية، ويمكن أن يعود ذلك إلى أن العبء الذهني المتوسط يمكن أن يؤثر سلبيًا على مستوى الثقة التنظيمية لدى الأساتذة، وعندما يشعرون بضغط كبير وعبء نفسي نتيجة للمهام العديدة والتحديات التي يواجهونها في العمل، قد ينخفض مستوى ثقتهم في قدرتهم على التعامل مع تلك المتطلبات لاسيما مع نقص الدعم الذي يحصلون عليه من المؤسسة التعليمية، وبالتالي يمكن أن ينعكس ذلك على مستوى الثقة التنظيمية العامة لديهم، أما في ما يخص الانغماس الوظيفي فيمكن أن يؤثر العبء الذهني الزائد على مستوى الانغماس الوظيفي للأساتذة، عندما يواجهون تحديات كبيرة وضغوطات مستمرة في العمل، قد يكون من الصعب عليهم الانغماس بشكل كامل في مهامهم والتفاعل بإيجابية

مع بيئة العمل والزملاء. العبء الذهني الزائد قد يقلل من الحماس والارتباط العاطفي والشعور بالرضا في العمل، مما يؤثر سلبيًا على مستوى الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي.

كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، السن)، أو التنظيمية (سنوات العمل) فإن ذلك يعني أن هذه المتغيرات ليست لها تأثير قوي أو مباشر على مستوى العبء الذهني لدى أساتذة التعليم الثانوي، وهذا باختلاف جنسهم وسنهم وأقدميتهم في العمل فإنهم يدركون جيدًا صعوبة مهمتهم والأعباء المحيطة بهذه المهمة، بالإضافة إلى أنهم سواسية في مختلف الظروف الاجتماعية والنفسية والبيئية والفيزيائية.

## • التوصيات والاقتراحات:

استكمالاً لهذه الدراسة، وبناءً على ما توصلت إليه نتائجها لغرض الاستفادة منها مستقبلاً في قطاع التربية والتعليم وخاصة المؤسسات التعليمية، فإنه لا يسعنا إلا أن نخلص في ختام هذه الدراسة إلى التوصيات التالية:

- يعتبر فهم وإدارة العبء الذهني لدى الأساتذة أمراً مهماً، يمكن للمؤسسات التعليمية توفير برامج دعم الصحة النفسية وتقديم الدعم اللازم للأساتذة للتعامل مع الضغوط العملية.
- بما أن مستوى الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي كان متوسطاً، لذا يجب العمل على تعزيز الثقة في الوسط التربوي بصفة عامة، ولدى الأستاذ بصفه خاصة بما يحقق الانغماس الوظيفي.
- إتاحة الفرصة للأساتذة في تأدية مهامهم الموكلة لهم دون ضغط نفسي واعتماد أسلوب التخاطب لا سياسة الأمر والنهي من الإدارة.
- دعم الأساتذة، وذلك بتوفير الدعم العاطفي والمهني لأساتذة التعليم الثانوي، ويمكن تحقيق ذلك من خلال توفير برامج التدريب، وورشات العمل لتنمية مهاراتهم وتحسين أساليب التدريس وإدارة الوقت.
- ينبغي أيضاً توفير فرص للحوار والتواصل بين الأساتذة لتبادل الخبرات والمشاكل والحلول.
- توفير الدعم المؤسسي، بحيث يجب أن تكون الإدارة التعليمية ملتزمة بتوفير الموارد اللازمة والبيئة المناسبة والظروف الفيزيائية الملائمة للعمل الفعال.
- يجب تحسين بنية المدرسة والتنظيم الإداري والتواصل بين مختلف الفاعلين في الوسط التربوي.
- يمكن أيضاً توفير خدمات دعم إضافية مثل المستشارين التربويين أو المساعدين الإداريين لمساعدة الأساتذة في إدارة أعباء العمل.

- تشجيع الاستقلالية والمشاركة بحيث يشجع الأساتذة على اتخاذ المبادرة الشخصية في تنظيم وتخطيط عملهم، واتخاذ القرارات المهنية التي تخصهم.
- يجب أيضًا تقديم فرص للتدريب والتكوين المهني والتطوير المستمر لدعم تطوير مهارات الأساتذة وتحقيق نجاحهم المهني.
- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول العبء الذهني لفهم هذه الظاهرة، حيث يمكن أن تشمل هذه الدراسات ما يلي:
  - العوامل المؤثرة في حدوث العبء الذهني وأثارها على صحة العامل والمنظمات.
  - العمل على تطوير استراتيجيات إدارة العبء الذهني و التقليل من حدوثه في بيئة العمل التربوية.
  - تأثير ظروف العمل الفيزيائية على العبء الذهني والتزام العاملين في بيئة العمل.
- ضرورة إجراء دراسات حول أبعاد كل من الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في البيئة التعليمية وغيرها.
- إجراء العديد من الدراسات حول أبعاد العبء الذهني في البيئة التربوية.
- إجراء دراسات حول الانغماس الوظيفي وتأثيره على التوازن بين العمل والحياة الشخصية للفرد.
- المزيد من الدراسات حول أبعاد العبء الذهني وتأثيرها على كل من الثقة التنظيمية والانغماس الوظيفي في البيئة التربوية.

المراجع

## قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. إبراهيم, مروان عبد المجيد.(2000) أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1 ،مؤسسة الوراق، الأردن .
2. ابن منظور ،محمد مكرم ،(1978) ،لسان العرب ،ط3، دار صادر، بيروت ،لبنان .
3. احمد خيون هاشم ،ثامر حمادرجة،2020، واقع الانغماس الوظيفي لدى مشرفي التربية الرياضية في المديرية العامة للتربية بالعراق ،2020،مجلة التربية الرياضية المجلد 32 ، العدد 3، 2020.
4. أحمد عيسى الطويسي (2012)، أساسيات في التربية المهنية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة.
5. احمد، عبد الخالق ، (1996) ،قياس الشخصية ،مطبوعات جامعة الكويت ، مجلس النشر ، لجنة التعريب و التأليف و النشر .
6. إسماعيلي، عبد القادر، يامنة، قشوش صابر. الدماغ والعمليات العقلية (الانتباه). التفكير التعلم . . (الذاكرة). ط. 2 دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
7. باية ،حداد ،(2022)،العبء الفيزيقي في العمل دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية بتزي وزو ،مجلة مجتمع تربية عمل ،جامعة مولود معمري ، المجلد 7 ،العدد1، ص ص 135-149.
8. البدراني ،حمد بن سلمان ،(2010)،ادراك الثقة التنظيمية و علاقته بالثقة التنظيمية لدى العاملين في المنظمات الأمنية - دراسة ميدانية - للعاملين بالتفتيش الأمني بالمطارات الدولية في السعودية ، رسالة دكتوراة،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .

9. برهوم ، أحمد حمدان ،(2017)، واقع الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية بمحافظة رفح من وجهة نظر المعلمين مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات. مجلد. 7، عدد. 2، يونيو 2017، ص ص 92-124.
10. بن رحمون ، سهام ،(2004)، بيئة العمل و أثرها على الأداء الوظيفي ، أطروحة دكتوراة غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية ز الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر.
11. بن عمارة ، سمية ،(2014) ، الشعور بالاغتراب الاجتماعي لدى الشباب المدمن على الانترنت ، أطروحة دكتوراه ، غير منشورة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر .
12. بوعوده ، أسماء ، (2016) مطبوعة الدعم البيداغوجي في القياس: علم النفس الفيزيولوجي. جامعة سطيف. الجزائر.
13. -تحة ، خديجة ،(2020) ، محددات العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة في ظل بعض المتغيرات التنظيمية و الشخصية ، أطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر
14. تهابي إبراهيم العلي ، نجوى عبد الحميد دراوشة،(2022)، درجة الانغماس الوظيفي للمعلمين في مدارس مديرية التربية و التعليم في لواء بني كنانة من وجهة نظرهم ، مجلة جامعة سرت للعلوم الإنسانية ، العدد 12، المجلد 2 .
15. الجمالي ، علي مهدي ، 2016 قياس الفعالية الكهربائية للدماغ (القياسات الوظيفية و الكيمائية لنشاط الكهربائي للدماغ ( EEG ) رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة القادسية. العراق.
16. جمعة ، قاسم هاشم ، علي ، رزاق صياد العابدي ، 2010 ، أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة،(دراسة تطبيقية في الشركة العامة للاسمنت الجنوبية في الكوفة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية ، المجلد 12، العدد، 01.

17. حامد ،متعب،عامر العطوي ،(2008)،دور الثقة التنظيمية في تحسين مخرجات العمل الموقفية و السلوكية،مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية و الإدارية،المجلد 10، العدد 2.
18. الحسيني ،عزة وأحمد،إيمان،(2005)،الثقة التنظيمية و فعالية الأداء المدرسي بجمهورية مصر العربية،مجلة التربية،العدد 8 ، المجلد 17، ص18.
19. حمزة، معمري ،(2022)،واقع الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية -دراسة ميدانية - على عينة من أساتذة التعليم الثانوي بالمنطقة،مجلة أفق علمية،المجلد 14، العدد2،ص ص 123-144.
20. حمو،بوظيفة ،وأخرون ،(2008)،اتجاهات العاملين على الحاسوب نحو استعمال النظارات الطبية،دار الملكية للنشر و التوزيع ،جامعة الجزائر .
21. الحوامدة ،نضال صالح ،الكساسبة ،محمد مفضي ،(2000) ، اثر الثقة التنظيمية و أثرها في المشاركة في صنع القرارات على رضا هيئة التدريس،جامعة مؤتة للبحوث و الدراسات ،الكرك ،المجلد 15،العدد6 ،ص ص 141-196.
22. الحيايي ،و أخرون ،(2020)،اثر العلاقة بين الثقة التنظيمية بإدارة المنظمة في أساليب المحاسبة الإبداعية -دراسة ميدانية - في الشركة العامة للصناعات النسيجية بالحلة ،مجلة كلية الإدارة و الاقتصاد للدراسات الاقتصادية و الإدارية و المالية ،المجلد 12، العدد2، ص ص 128-156.
23. خديجة، عبادو،2018،علاقة تصميم العمل بالعبء الذهني لدى الأطباء، دراسة ميدانية بمستشفيات مدينة ورقلة، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة قاصدي مرباح.
24. خولة،الشايب ،(2018) ،الممارسة التدريسية الإبداعية للأساتذة وعلاقتها بقيم العمل و بالقيادة التحويلية لدى مديريهم،أطروحة دكتوراه ،غير منشورة ،كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ، الجزائر .

25. خيرة، شويطر، (2017)، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الأمهات على ضوء متغيري الصلابة النفسية و المساندة الاجتماعية -دراسة ميدانية - على عينة من ولاية وهران ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة وهران 2.
26. الراجحي ، محمد علي ، (2014) ، الشفافية و علاقتها بالثقة التنظيمية في المؤسسات الاكاديمية الأمنية السعودية من وجهة نظر العاملين فيها -دراسة مقارنة - أطروحة دكتوراه في العلوم الأمنية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، المملكة العربية السعودية .
27. رجاء ، محمود ابوعلام ، (2006) ، مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية ، ط5، دار النشر للجامعات ، القاهرة .
28. رميلة، لعمور، الهاشمي بعاج، (2020) ، تأثير الثقة التنظيمية على استبقاء العاملين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة ميدانية لبعض شركات التأمين في الاغواط، مجلة دراسات ، العدد الاقتصادي ، المجلد 11، العدد 1. ص ص 303-324.
29. زكريا ، أحمد الشريبي ، (2001)، الإحصاء اللابارامتري مع استخدام Spss في العلوم النفسية و التربوية و الاجتماعية ، ط1، مكتبة الانبار المصرية ، مصر .
30. زين الدين، امثال، (2007) علم النفس المعرفي. 1 دار المنهل اللبناني. لبنان
31. زينب ، هادي معيوف الشريفي ، و آخرون ، ( 2016 ) ، دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الانغماس الوظيفي -دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسي الكليات الاهلية بمحافظات الفرات الأوسط -مجلة الغزي ، جامعة الكوفة كلية الإدارة و الاقتصاد .
32. الساعدي ، مؤيد ، أرشد ، عبد الأمير جاسم الشمري، محمد ، ثابت فرعون الكرعوي، (2013)، علاقة الثقة التنظيمية بالجودة الشاملة في التعليم العالي ، بحث استطلاعي تحليلي في كلية إدارة الاقتصاد ، جامعة الكوفة .
33. سعد ، الحاج ، (2016) ، العينة و المعاينة مقدمة منهجية قصيرة جدا ، دار المستقبل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن .

34. سعودي، ملحة، (2021)، عبء العمل و صحة العامل، مجلة مجتمع تربية عمل، جامعة مولود معمري تيزي وزو، المجلد 6، العدد 1، ص ص 88-106.
35. سلمان، أحمد عزيز، دهبون فريد عبدالله، بلال عبد الله محمد، 2018، ممارسات القيادة الخادمة و دورها في تعزيز الثقة التنظيمية - دراسة تحليلية - لآراء عينة من العاملين في المعهد التقني في السلیمانية، مجلة التنمية البشرية المجلد 4 العدد 1 (2018) .
36. الشبرمي، لميس، (2019)، مستوى الانغماس الوظيفي لدى قائدات المدارس في مدينة بريدة، بحث منشور، مجلة البحث العلمي في التربية، المجلد 20، العدد 01، ص ص 571-602.
37. شذى، عبد الباقي محمد و مصطفى، محمد عيسى، (2011)، اتجاهات حديثة في علم النفس المعرفي، دار الميسرة للنشر و التوزيع، عمان الأردن .
38. شفيق، محمد، (1985)، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر .
39. صابر، مجري و منى، خرموش، (2022)، أهم المصادر التنظيمية في بناء الثقة التنظيمية لدى الافراد في المنظمة، مجلة الجامع للدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 7، العدد 1، ص ص 1287-1314.
40. صنهاجي، جمال، (2017) قياس عبء العمل المعرفي: تقنية المهمة الاضافية. مجلة دراسات في علم الاجتماع المنظمات. جامعة التكوين التواصل: مجلد رقم 06 العدد (1).
41. الطائي، علي حسون فندي و آخرون، (2012)، تأثير ابعاد تقويم الأداء في الثقة التنظيمية -دراسة وصفية تحليلية - لآراء عينة من القيادات الإدارية في وزارة النفط العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية، المجلد (18)، العدد (67)، ص ص 58-83، جامعة بغداد، كلية الإدارة و الاقتصاد .

42. الطجم ، عبدالله الغني ، و السواط ، طلق عوض الله ، ( 2003 ) ، السلوك التنظيمي ، ط 4 ، دار المحافظ للنشر و التوزيع ، المملكة العربية السعودية .
43. طه، حسين الزبيدي، 2013، مبادئ الإحصاء، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
44. عادل،(2018) ، مدى تأثير الفساد الإداري في مستوى الثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي في الدوائر الحكومية، مجلة الدراسات المحاسبية و الإدارية ، كلية العلوم و الآداب ، النماص ، جامعة بيشة ، المملكة العربية السعودية، لجلد 5 ، العدد 2.
45. عبد الكريم ،بوحفص ،(2005) ،الإحصاء المطبق في العلوم الاجتماعية و الإنسانية ،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
46. -عبد الله، محمد حمزة أمين، (2017)، الثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي، دراسة ميدانية بجامعة بني سويف جامعة طنطا، كلية الآداب، العدد30، المجلد 2، ص ص 735-839.
47. عبد الوهاب طعمة الهندال،2022، القيادة الريادة في تعزيز الثقة التنظيمية - دراسة تطبيقية - على المؤسسات التعليمية الكويتية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 13، العدد 3، (2022).
48. عبدي، سميرة ،(2011) الضغط النفسي و علاقته بسلوكات العنف و التحصيل الدراسي لدى المراهقين المتمدرسين (15- 17) سنة ،رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاداب و العلوم الإنسانية ،جامعة مولود معمري،تزي وزو ، الجزائر .
49. عبود ،عبد الأمير سهاد،(2013) ،فاعلية الاستراتيجية الشكلية المسندة لنظرية العبء المعرفي ،في تحصيل مادة الكيمياء و التفكير العلمي لدى طلبة الصف الأول المتوسط، مجلة كلية التربية الأساسية ،جامعة بابل ،العدد 11.

50. العتوم، عدنان يوسف، (2004)، علم النفس المعرفي ( النظرية و التطبيق )، ط1، دار الفكر، عمان. الاردن .
51. عزت، محمد بشار، (2005)، دليل العناية التمريضية في جراحة القلب المفتوح، الرابطة السورية لأمراض و جراحة القلب، ط1، سوريا.
52. عزيز، ديلمان أحمد وآخرون، (2018)، ممارسات القيادة الخادمة ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية -دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في المعهد التقني، السلیمانية، مجلة جامعة التنمية البشرية، المجلد 4، العدد 1.
53. علي، فهد فهد الفهر الشريف، (2017)، الثقة التنظيمية السائدة بالجامعات السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة العلوم التربوية و النفسية، جامعة القصيم، المجلد (11)، العدد(2) ص ص 587-624 .
54. علي حسون أفندي، فاضل طاهر حمد سلمان، 2012، تأثير ابعاد تقويم الأداء في الثقة التنظيمية - دراسة وصفية تحليلية - لآراء عينة من القيادات الإدارية، المجلد 18 العدد 67، ص ص 58-83 .
55. عليما، خالد عيادة، (2014) ضغوط العمل وأثرها على الأداء. د ط. دار الخليج للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.
56. عمار، حسيني، (2002)، أسباب و آثار نقص في عدد العمال -دراسة ميدانية - في مركب صنع النسيج بسيدي عيش ولاية بجاية، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة الجزائر .
57. العنزي، سعد علي، الساعدي، مؤيد يوسف نعمة، (2004)، الثقة بين الاطار الشخصي لها و المفهوم الحديث، المجلة العراقية للعلوم الإدارية كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة كربلاء العدد5.

58. عوينة ، ابوسنينة ، مستوى الثقة التنظيمية في المدارس الثانوية العامة في محافظة جرش من وجهة نظر المعلمين ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية المجلد الرابع - ع (14) نيسان 2016 : الأردن
59. الغامدي ، عبدالله ، (1990)، الثقة التنظيمية بالاجهزة الإدارية بالمملكة العربية السعودية ، المجلة العربية للإدارة ، المجلد 14 العدد 03.
60. فاروق، عبدة فيلة و السيد ، محمد عبد المجيد (2005)، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن .
61. كامل، محمد محمد عويضة ، 1996، علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار الكتب العلمية ، بيروت ، لبنان .
62. الكعبي، حميد سالم. (2013)، دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية- دراسة تحليل اراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة وزارة الأعمار والإسكان ، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، بغداد، العراق، العدد 32 ، ص ص 264-290
63. كهينة ، كحلوش ، و رشيد خلفان ، (2018)، ظروف العمل الفيزيائية و أثرها على صحة العامل - دراسة ميدانية - في المؤسسة الصناعية الجزائرية ، Route Education and Social Science Journal , 22, p. 909-923. Doi: 10.17121/ressjournal.1041
64. كهينة، كحلوش، (2020) ، أثر ظروف العمل الفيزيائية و العوامل النفسية - الاجتماعية في صحة العامل - دراسة ميدانية في المؤسسة الجزائرية للانسجة الصناعية و التقنية- ذراع بن خدة تزي وزو ، أطروحة دكتوراة علوم في علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة الجزائر .
65. لعمور رملية ، قشام إسماعيل ، بوزيدي فطوم (2020) ، اتجاهات العاملين في جامعة غرداية نحو درجة ممارسة العوامل المؤثرة في الثقة التنظيمية ، مجلة معهد العلوم الاجتماعية و الاقتصادية المجلد 23، العدد 02، ص ص 1031 - 1049 .

66. مازن ،فارس رشيد ،(2003)،الثقة التنظيمية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية - بعض المحددات و الاثار - مجلة الإدارة العامة ،السعودية ،المجلد 13،العدد3.
67. مازن ،فارس رشيد،(1993):الانغماس الوظيفي دراسة ميدانية لتأثير الصفات الشخصية و العوامل الظرفية ،مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد و الإدارة ،المجلد 6، العدد1، المملكة العربية السعودية .
68. مباركي ، بوحفص ، (2004) ، العمل البشري، ط2 ،دار اغرب للنشر و التوزيع .
69. مجاهد ، خالد جراد،(2022)،القيادة التشاركية و علاقتها بالثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية في مديرية تربية لواء القويسمية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية و النفسية ،الأردن، المجلد 30،العدد 4، ص ص 620-650.
70. محمد ،أسيل صبار ،( 2016) ،الانغماس الوظيفي و علاقته بالثقة بالنفس لدى المرشدين التربويين ، مجلة الأستاذ ، المجلد ، 02، العدد 217، ص ص 165 - 190 .
71. محمد ،مقداد ، (2019) ، البحث الارغونومي في البلدان النامية ،مجلة الوقاية و الارغونوميا ،المجلد 13، العدد1، ص ص 08 - 25 .
72. محمد ،يوسف الزعبي،2012، العيب المعرفي بين النظرية و التطبيق ،ط1، دار البازوري،عمان ،الأردن .
73. محمد بن سعد ،ابوحميد،(2020) ،أثر الحوافز المادية و المعنوية على أداء العاملين ،المجلة العربية النشر العلمي ،العدد 21 ، المجلد 2 ، 2020.
74. محمد جابر محمود ، فؤاد احمد منال ، محمد بكري حسن ،(2018)،الثقة التنظيمية في المؤسسات التعليمية ،مجلة العلوم التربوية ،كلية التربية بقنا ،ص ص 191-204.
75. محمد جودت ،محمد فارس ،2014، العلاقة بين الثقة التنظيمية و الالتزام التنظيمي - دراسة ميدانية - جامعة الازهر ،غزة ،مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية ،المجلد(22) العدد 2 ،ص ص 165-195 .

76. محمد، عبید هاشم الصعب ،2009، قيم العمل و علاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من المرشدين الليث و القنفذة، رسالة ماجستير في علم النفس، تخصص التوجيه التربوي و المهني، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى، الرياض، المملكة العربية السعودية .
77. محمد، يوسف الزعبي،(2012)،العبء المعرفي بين النظرية و التطبيق، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية و التوزيع، دار اليازوري، مصر.
78. محمد، جودت فارس ،(2014)،العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الثاني، ص 165-ص 195 .
79. محمد، شحاتة ربيع ،(2018)، علم النفس الاجتماعي، دار الميسرة للطباعة و النشر، ط2، عمان، الأردن .
80. محمد، شفيق سعيد المصري ،الانغماس الوظيفي و علاقته بسلوك المواطنة التنظيمية - دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في قطاع غزة - رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية جامعة الأزهر ، غزة.
81. مزباني، الوناس ،تحة خديجة ،(2019)،مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة في ظل المتغيرات، دراسة استكشافية على بعض مكاتب بريد الجزائر، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، المجلد 11، العدد2، ص ص 1-12، 12ص.
82. معاوية ،محمد ابوغزال ،(2015)،علم النفس العام، دار وائل للنشر و التوزيع ،ط2، عمان الاردن.
83. مفلح منصور القويعاني،(2008)،علاقة النمط الإداري لمديري المدارس الحكومية الثانوية بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين في منطقة تبوك التعليمية، ماجستير ،الإدارة التربوية ،جامعة مؤتة ،الأردن .

84. المنجد في اللغة العربية المعاصرة، (2000)، ط1، دار المشرق، س. م. م. ص. ب. لبنان.
85. منصور مفلح، الفويحاني البلوي، 2008، علاقة النمط الإداري لمديري المدارس الحكومية الثانوية من وجهة نظر المعلمين في منطقة تابوك التعليمية، رسالة ماجستير جامعة مؤتة، الأردن.
86. نادية، حسين العفون وحسن ماهر خليل، (2013)، التعلم المعرفي واستراتيجيات معالجة المعلومات، دار المناهج والنشر والتوزيع. عمان، الأردن.
87. ناصر، عوض الخزوم، 2007 مستوى الثقة التنظيمية بين مدير المدرسة الثانوية ومعلميه في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين في ضوء بعض المتغيرات الشخصية، رسالة ماجستير في التربية، تخصص إدارة تربوية، كلية الدراسات التربوية، جامعة عمان للدراسات العليا، 2007.
88. النجار، حميد محمد، (2010)، الثقة التنظيمية لتمكين العاملين - دراسة تطبيقية على الشركات في قطاع الاعمال العام بمحافظة الدهقالية - مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة جامعة طنطا، مصر، العدد 02.
89. النجار، فائز جمعة، (2015) معوقات تطور البحث العلمي في الجامعات الأردنية، مجلة المقال الاقتصادية و الإدارية، المجلد 1، العدد، 1.
90. نسرين، غانم ابوشاويش، (2013)، محددات الثقة التنظيمية واثارها : دراسة تطبيقية على العاملين في وكالة الغوث و تشغيل اللاجئين الانروا، رسالة ماجستير ،غزة ،فلسطين .
91. نضال، صالح الحوامدة، محمد مفضي الكساسبة، 2000، أثر الثقة التنظيمية والمشاركة في صنع القرارات على رضا هيئة التدريس في جامعة مؤتة مجلة للبحوث و الدراسات ، المجلد (15) العدد ( 6).

92. هاشم ،صبيحة قاسم و العابدي ،علي رزاق جياذ،(2010)،أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة، مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية و الإدارية.
93. الهاشمي ،بعاج ،(2022) ،أثر الثقة التنظيمية على مستويات الالتزام لدى العاملين - دراسة حالة - أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة غرداية.
94. وفاء ،صلاح الدين إبراهيم الدسوقي ،و سعودي ،صالح عبد المنعم حسن ،استراتيجية الأمثلة المحولة الرقمية: أثرها في التحصيل و التقليل العبء المعرفي الناتج عن تعلم البرمجة و رفع مستوى فاعلية الذات الاكاديمية لدى طلاب تكنولوجيا التعليم ذوي الخلفية الأدبية ،مجلة دراسات تربوية و اجتماعية ، دورية محكمة تصدر عن كلية التربية ،جامعة حلوان، المجلد 26، العدد أكتوبر .
95. ياسمين قاسم، الخفاجي ، 2014 ، دور الثقة التنظيمية في تعزيز الانغماس الوظيفي،، دراسة تحليلية لآراء عينة من الموظفين في (مديرية توزيع كهرباء كربلاء)رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة كربلاء وهي جزء من متطلبات نيل درجة ماجستير علوم في إدارة الأعمال.
96. يعقوب، تمارا،(2004) ،ثقة الموظف بالمدير و دورها في ادراكه للتمكين في القطاع الحكومي-دراسة ميدانية من وجهة نظر الموظفين في وزارة الصناعة و التجارة و المؤسسات التابعة لها ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة اليرموك ،اربد ، الأردن .

- ثانيا: المراجع الأجنبية:

97. Admas , s, (2004), the relationships among adult attachment, general. Self disclosure, and perceived, organization al trust , unqublished dissertation of doctor of human development , faculty of the Virginia poly technic. Institute and state university.
98. Aleinein, A. A. (2016). The Impact of Job involvement on Job Performance at UNRWA Gaza Field Office (Thesis Master) of Business

- Administration. Faculty of Commerce, Gaza: The Islamic University–Gaza
99. Absberg, E. (1998). Perceived fatigue related to work. Arbetslivsinstitute,91-7045-485 p05.
  100. Kelihier, C . Anderson, D. (1 December 2009). Doing more with less?: Flexible working practices and the intensification of work” Human Relations. SAGE, 63(1); 558.
  101. Kostenko , A. S .(2018). Évaluation multidimensionnelle et dynamique de la maîtrise de la situation par l’opérateur : création d’un indicateur temps réel de charge mentale pour l’activité de supervision de drones . thèse de doctorat . université de Bretagne Sud. Français .
  102. Mansour, S. (2012). L’influence des conditions de travail sur les tress professionnel du personnel en contact avec la clientèle : le cas du secteur hotelier en Syrie. Thèse de doctorat, sous la direction de Nathaile Commeiras, p07.
  103. Fournier (P.S).Sylvie (M) .Brun (J.P).(2010) . étud exploratoire des facteurs de la charge de travail ayant un impact sur la santé est sécurité , étude de cas le secteur des services. université laval . quebec ,p13.
  104. Martin, C. (20 Dec 2013). La gestion de le charge Mental des Contrôleurs aériens en route : apports de l’eye-tracking dans le Cadre des projets européen SESAR. Thèse de doctorat. sous la directeur de Marie Francoise .Volax et Julien. NNT : 2013TOU20055. Repère à <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00921212/document>
  105. Pierce , E.T. (2009).Mental Workload Measurement Using The Inter Saccadic Interval. Mémoire de Master. sous la direction de Dr.Robin Green et Dr. Greef Ferine. Repère à [https://tspace.library.utoronto.ca/bitstream/1807/17705/1/Pierce\\_Eldon\\_T\\_200903\\_MASc\\_thesis.Pdf](https://tspace.library.utoronto.ca/bitstream/1807/17705/1/Pierce_Eldon_T_200903_MASc_thesis.Pdf)
  106. Pereira da Silva, F.(2014). Mental workload, task demand and driving performance what relation?. ELSEVIER, 162(2014)310-319; p311; 317.
  107. SPP Intégration sociale. (2014). Analyse de la charge de travail des travailleurs sociaux dans les CPAS belges .Raport . Lutte contre la Pauvreté et Économie. P19.
  108. Sperandio.(J.C).(1988).L’ergonomome de travail mental ,2 édition , Masson , paris.
  109. Solc, M et Sutoova, A. (2009). Effect of stress and psychological overload at work on performance of employees. INTERNATIONAL JOURNAL

- OF MULTIDISCIPLINARY SCIENCES AND ENGINEERING, VOL. 5, NO. 8, p68, 73.
110. Theureau, J. (2002). La notion de charge mentale est-elle soluble dans l'analyse du travail, la conception ergonomique et la recherche neurophysiologique ?. in M. Jourdan & J. Theureau (coords), La charge de travail. concept flou et vrai problème, Octares, Toulouse, 41-p8
  111. Cain , B. (2007). A Review of the Mental Workload Literature. Technical Report. Defence Research and Development. Toronto, Canada, OMB No. 0704-0188 p01.
  112. Miller, S.(2001). LITERATURE REVIEW Workload Measures . université of Iowa. National Advanced Driving Simulator . N01-006
  113. Platten , F. (2011). Analysis of mental workload and operating behavior in secondary tasks while driving. Thèse de doctorat. 19838. Repère à <http://monarch.qucosa.de/api/qucosa%3A19838/attachment/ATT-0/>
  114. de Waard, D. (1996). The measurement of drivers' mental workload. (Doctoral dissertation). University of Groningen, Haren, Netherlands: Drukkerij Haasbeek, Alphen a/d Rijn .
  115. Dehal ,P. S. & Kumar ,R. (2017). Job involvement among college teachers. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development* ,4(6) ,502-505
  116. Sakovska, M. (2012). Importance of employee engagement in business environment: Measuring the engagement level of administrative personal in VUC Aarhus and detecting factors requiring improvement, Master thesis, Aarhus University
  117. Raymond, T., and Mjoli, T. (2013). The relationship between job involvement, job satisfaction and organizational commitment among lower-level employees at a motor-car manufacturing company in East London, South Africa. *J. Business Econ. Manag.* 6, 25–3
  118. Mayer, R. C. ;Davis, J. H. & Schoorman, F. D. (1995).An Integrative Model of Organizational Trust, *Academy of Integrative Model of Organizational Trust, Academy of Management*
  119. Review, 20 (3), 709-734
  120. Oxford, (2003) ,Worked power Dictionary, for Learner of English, Oxford, University press, New York

121. Ho, C. (2006). A Study of the relationship between work values, Job Involvement and organizational commitment among Taiwanese nurses, Queensland university of technology, Australia
122. Vroom, V. (1964). Ego-involvement, job satisfaction and job performance. *Personnel Psychology*, 15, 159-177..
123. Bakker, Arnold B., Albrecht, Simon L., & Leiter, Michael P., (2011), "Response to commentaries work engagement: Further reflections on the state of play", *European Journal of work and organizational psychology*, Vol. 20, No.1
124. Dalay, G. (2007). "The relationship between the variables of organizational trust,
125. job engagement, organizational commitment and job involvement, Istanbul
126. Clinebell, S., & Shadwick, G. (2005). The importance of organizational context on employees' attitude: an examination of working in main offices versus branch offices. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 11(2), 89-100. <http://dx.doi.org/10.1177/107179190501100209>
127. Hosmer, L. T. (1995). Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *The Academy of Management Review*, Vol 20(2), pp 379–403. <https://doi.org/10.2307/258851>
129. Starnes, B. J., Truhon, S. A. & McCarthy, V. (2010). "*Organizational Trust: Employee-Employer Relationships*": ASQ, the Human Development & Leadership Division.
130. Yoshimura, A. (1996). "A review and proposal of job involvement. *Keio Business Review*". 33: 175-184
131. Gan, Chia Seng & All ,(2012), Factors affecting employees' job involvement in fast food industry, A research project submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of bachelor of business administration (HONS), University TUNKU ABDUL RAHMAN
132. Rabinowitz & Hall. (1977). "Organizational research on job involvement". *Psychological Bulletin*. 84: 265-288.
133. Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A., and Werner, J. A., (1998) "Managers as initiators of trust: An exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior", *Academy of Management Review*, No.23, pp:513-530,
134. Rubio, S. S. Díaz, E. Martín, J. Puente, J. M. (2004). Evaluation of subjective mental workload: A comparison of SWAT, NASA-TLX, and

- workload profile methods. *Applied Psychology: An International Review*, 53(1), 61-86.
135. Gaillard. J – P. (1997). *Psychologie de l’homme au travail, relations homme-machine*. Paris : Dunod
136. Huey, B. M., & Wickens, C. D. (Eds.). (1993). *Workload transition: Implications for individual and team performance*. National Academy Press.
137. Djebo, S. Valléry, G . Lancy, A.(2006). Charge mental et régulation de systèmes compétences. Approche subjective des agents de régulation du métro parisien. @activités. 3 . p 117,122.
138. Poete, B. et Rousseau, T., 2003, *La charge de travail-De l’évaluation à la négociation*, Lyon, Editions ANACT.
139. Askenazy, P. Baudelot, Ch. Brochard, P. Brun , J-P. Cases, Ch. Davezies Ph. Falissard B. Gallie,D. Gollac, M. Griffiths,A (membre associée). Grignon ,M. Imbernon, E. Leclerc,A. Molinier, P. Niedhammer, I. Parent-Thirion, A. Verger, D. Vézina, M. Volkoff , S. Weill-Fassina , A. (2007). *Mesures les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*
140. Absberg, E. (1998). Perceived fatigue related to work. *Arbetslivsinstitute*,91-7045-485. p1. 17.
141. Young , M . Brookhuis, K . Wickens, C. Hancock, P. (2014). State of science: mental workload in ergonomics *Ergonomics*. 58. 1-17. 10.1080/00140139.2014.956151
142. Yilmaz,A &Atalay,C (2009),” Atheoretical analyzeon concept of trust in organizational life” *European Journal of Science, C-thesis and Distribution*,8 (2) ,p 44.

الملاحق

## الملاحق:

ملحق رقم 1 : إستمارة صدق المحكمين



جامعة غارداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية و الأطفونيا

مخبر الجنوب الجزائري للبحث في التاريخ والحضارة الإسلامية

### استمارة صدق المحكمين

الجامعة	الدرجة العلمية	التخصص	اسم و لقب الأستاذ

أستاذي الكريم...أستاذتي الكريمة :

بغرض التحضير لإنجاز أطروحة الدكتوراه في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية و الموسومة:

بالعبء الذهني و علاقته بكل من الثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة .

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا المقياس بهدف معرفة العبء الذهني الذي يعاني منه أساتذة التعليم الثانوي أثناء تأدية مهامهم بالمؤسسات التعليمية على مستوى مدينة ورقلة، وعلاقته بمتغيري الثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي و كذلك المتغيرات الشخصية ، لذا نرجوا من سيادتكم استاذي الكريم و استاذتي الكريمة منكم تصحيح و مراجعة و تقويم و تحكيم هذا المقياس من الجوانب التالية :

1 -مدى وضوح البنود من حيث الصياغة اللغوية.

2 - مدى قياس بنود المقياس لمستوى العبء الذهني.

3 -مدى تطابق البنود مع ابعاد المقياس .

4 -مدى ملائمة بدائل الأجوبة للبنود .

ولكم أساتذتي الكرام كامل الحرية و الصلاحية في حذف أو تعديل أو إضافة و اقتراح بنود أو ابعاد للمقياس ، كما أعيد تذكيركم بالهدف من المقياس و العينة المستهدفة حتى يتسنى لكم التحكيم الجيد للمقياس :

**الهدف من المقياس:** قياس مستوى العبء الذهني .

**العينة:** أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة .

**مفهوم العبء الذهني :**

" يرجع الى كمية الامكانيات الذهنية التي لا بد من استهلاكها عند انجاز عمل معين

"(Ahsberg ;1998 ;p07)

حيث يمثل العبء الذهني نشاط دماغ الفرد أو العامل أثناء تنفيذ مهمة ما : أي جميع الأنشطة الذهنية ( التركيز- الانتباه - الادراك - اليقظة.....) لمعالجة جميع المعلومات اللازمة لاداء هذه المهمة ، هذا العبء هو عبارة عن تفاعل عدة عوامل مع بعضها البعض : ضغط الوقت ، و تعقيد المهمة ، و حجم العمل ، والمسؤوليات ، وقدرة الشخص على أداء المهمة ، و انعدام الامن الوظيفي و غيرها. ( نخة خديجة،2020،ص43).

- **التعريف الاجرائي للعبء الذهني :** هو التفاعل بين المطالب المعرفية للمهمة كالتركيز و الانتباه و

الادراك ...و خصائص الأستاذ كالتخصص و مدة الخدمة و العمر و خصائص الوقت كضغط الوقت و

سلوك التلاميذ و بيئة العمل، فمن خلال تفاعل هذه العناصر و عدم التوازن فيما بينها يتشكل عبء

العمل الذهني و الذي يتحدد بمجموع استجابات الأساتذة عينة الدراسة للاداة التي من المفترض أن

تطبق عليهم .

- **المقياس :**

العدد	الرقم	العبارة	تفيس	لا تفيس	واضحة	غير واضحة	البديل
تعقيد المهمة	1	كمية العمل التي أقوم بها أكبر من استعداداتي الذهنية .					
	2	أشعر بأن مهنة التدريس معقدة .					
	3	يحتاج عملي الى قدرات ذهنية أعلى من قدراتي الحالية .					
	4	أعتقد انني أودي بعض النشاطات بطريقة غير صحيحة.					
	5	أواجه صعوبة في ممارسة عملي كمدرس .					
	6	تتطلب مهنتي جهدا ذهنيا كبيرا داخل القسم .					
	7	أعاني من عدم وضوح الدور الذي أقوم به في العمل .					
	8	تختلط علي الأمور أثناء أدائي لمهامي .					
	9	أجد صعوبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمهام الموكلة لي .					
خصائص المهمة	10	غالبا ما أصف مهمة التدريس بأنها روتينية .					
	11	تؤثر متطلبات عملي سلبا على حياتي الخاصة .					
	12	مهنتي تتطلب الكثير من التركيز.					
	13	بتطلب عملي بمهمة التدريس الكثير من الانتباه .					
	14	أعاني من التشتت و قلة التركيز أثناء ادائي لمهامي العملية .					
	15	يتطلب العمل المباشر مع التلاميذ مستوى عالي من اليقظة .					
إدارة الوقت	16	ضغط العمل المتواصل لا يعطيني الفرصة للراحة .					
	17	يساعدني نظام العمل المطبق في الثانوية على أداء عملي بأكمل وجه .					
	18	تؤثر عملية تحضير الدروس على قدراتي الذهنية .					
	19	يمكنني تنظيم أوقات عملي بحرية تامة .					
	20	أعاني من كثافة برنامج الحصص الأسبوعية.					
وتيرة العمل	21	اشعر باي اعمل في ظل منظومة تربوية غير مستقرة .					
	22	تشعرني كثرة الاعمال التي أقوم بها خارج أوقات العمل الرسمية بالانزعاج .					
	23	ترهقني أعباء العمل التي تفوق قدراتي و طاقاتي الذهنية.					
	24	تركز الإدارة في العمل على توزيع زمني غير مستقر غير مناسب لي .					
لغواقب	25	أشعر براحة كبيرة عند مغادرة مكان عملي .					
	26	يتطلب عملي جهدا كبيرا يؤدي الى استنفاد طاقتي الذهنية .					

					أعاني من بعض المشاكل الصحية كالصداع النصفي و ألم الرأس بسبب العمل .	27	
					أعاني من العجز و الكسل في الأداء بسبب الإرهاق .	28	
					أصبحت اعاني القرحة المعدية بسبب العمل .	29	
					يتسبب ارتفاع مستوى التركيز بالعمل بضعف حاستي البصر و السمع لدي.	30	
					أعاني من اضطرابات في النوم .	31	
					أعاني من الامراض المزمنة مثل السكر و ارتفاع ضغط الدم بسبب الضغوط الذهنية بالعمل	32	
					اعاني من نقص الوسائل البيداغوجية في القسم .	33	الظروف البيئية
					اعاني من عدم توفر وسائل الرقمنة التي من شأنها تسهيل عملي .	34	
					يؤثر نقص الإضاءة ووسائل التهوية والتكييف سلبا على أداء عملي .	35	
					تؤثر الضوضاء والضجيج في محيط عملي سلبا على أداء مهامي .	36	
					انعدام شبكة الانترنت والوسائل التعليمية يصعب تحقيق اهداف العملية التربوية	37	
					أحيانا أميل الى الملل الكلامية بسبب سلوكات بعض التلاميذ	38	سلوك التلاميذ
					ينتابني شعور بعدم القدرة على التحكم و ضبط التلاميذ داخل القسم .	39	
					أشعر بالإحساس بعدم القدرة في التحكم و ضبط التلاميذ داخل القسم	40	
					يضايقني كثيرا سلوك بعض التلاميذ المزعج و سوء اخلاقهم داخل القسم	41	

## ملحق رقم 2 : قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم و لقب الأستاذ المحكم	الصفة	المؤسسة الجامعية
01	لبوز عبدالله	أستاذ تعليم عالي	قاصدي مرباح ورقلة
02	الشايب الساسي	أستاذ تعليم عالي	قاصدي مرباح ورقلة
03	بقادير عبد الرحمان	أستاذ تعليم عالي	جامعة غرداية
04	مباركي بوحفص	أستاذ تعليم عالي	جامعة وهران
05	عبيد عبدالله العمري	أستاذ تعليم عالي	الملك سعود - الرياض
06	زينب هادي معيوف	أستاذ تعليم عالي	جامعة الكوفة/ العراق
07	محمد بن غربي	أستاذ محاضر - أ -	جامعة تلمسان
08	الهاشمي لقوقي	أستاذ محاضر - أ -	جامعة التكوين المتواصل
09	غربي صبرينة	أستاذ تعليم عالي	قاصدي مرباح ورقلة
10	خلادي يمينة	أستاذ تعليم عالي	قاصدي مرباح ورقلة
11	حجاج لمين	أستاذ تعليم عالي	المدرسة العليا للأساتذة ورقلة
12	قندوز أحمد	أستاذ تعليم عالي	قاصدي مرباح ورقلة
13	معمري حمزة	أستاذ تعليم عالي	جامعة غرداية

ملحق رقم 3: صورة الإمتييان النهائية بعد التحكيم لمقياس العبء الذهني



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غارداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية و الأطفونيا

مخبر الجنوب الجزائري للبحث في التاريخ والحضارة الإسلامية



## إستبيان العبء الذهني بعد التحكيم

الجنس :  ذكر  أنثى :  السن :

سنوات العمل :

الحالة الاجتماعية :  متزوج :  نعم  لا

أستاذي الكرم... أستاذي الكريمة تحية طيبة و بعد :

في إطار إنجاز أطروحة الدكتوراه الموسومة بـ " العبء الذهني و علاقته بكل من مستوى الثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة " يشرفني أن أضع بين أيديكم استمارة هذا الاستبيان، راجيا منكم التكرم و الإجابة على فقراته و ذلك بقراءة العبارات جيدا ثم اختيار البديل الذي تراه مناسبا و ذلك بوضع علامة (+) امام الفقرة ، علما أنه لا توجد إجابات صحيحة و إجابات خاطئة فالإجابة صحيحة طالما انها تعبر عن رأيك بصدق ، كما أعلمك أن اجابتك ستحظى بالسرية التامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .  
و في ما يلي مثال توضيحي يبين لك طريقة الإجابة :

موافق بشدة = 1 ، موافق = 2 ، محايد = 3 ، أعارض = 4 ، أعارض بشدة = 5

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	أوا فق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
01	أشاهد المباريات الرياضية				+		

درجة الموافقة					العبارة	الرقم	البعد
5	4	3	2	1			
					كمية العمل التي أقوم بها أكبر من استعداداتي الذهنية .	1	تفقيد المهمة
					ينتابني شعور بعدم القدرة على التحكم و ضبط التلاميذ داخل القسم .	2	
					يحتاج عملي الى قدرات ذهنية أعلى من قدراتي الحالية .	3	
					أعتقد اني أودي بعض النشاطات بطريقة غير صحيحة.	4	
					أواجه صعوبة في ممارسة عملي كمدرس .	5	
					تتطلب مهنتي جهدا ذهنيا كبيرا داخل القسم .	6	
					أعاني من عدم وضوح الدور الذي أقوم به في العمل .	7	
					تختلط علي الأمور أثناء أدائي لمهامي .	8	
					أجد صعوبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمهام الموكلة لي .	9	
					غالبا ما أصف مهمة التدريس بأنها روتينية .	10	خصائص المهمة
					تؤثر متطلبات عملي سلبا على حياتي الخاصة .	11	
					مهنتي تتطلب الكثير من التركيز.	12	
					أعاني من التشتت و قلة التركيز أثناء ادائي لمهامي العملية .	13	
					يتطلب العمل المباشر مع التلاميذ مستوى عالي من اليقظة .	14	
					ضغط العمل المتواصل لا يعطيني الفرصة للراحة .	15	إدارة الوقت
					يساعدني نظام العمل المطبق في الثانوية على أداء عملي بأكمل وجه .	16	
					تؤثر عملية تحضير الدروس على قدراتي الذهنية .	17	
					يمكنني تنظيم أوقات عملي بجرية تامة .	18	
					أعاني من كثافة برنامج الحصص الأسبوعية.	19	
					اشعر بانني اعمل في ظل منظومة تربوية غير مستقرة .	20	Rythme وتيرة العمل
					تشعري كثرة الاعمال التي أقوم بها خارج أوقات العمل الرسمية بالانزعاج .	21	
					ترهقني أعباء العمل التي تفوق قدراتي و طاقاتي الذهنية.	22	
					تركز الإدارة في العمل على توزيع زمني غير مستقر غير مناسب لي .	23	
					أشعر براحة كبيرة عند مغادرة مكان عملي .	24	
					يتطلب عملي جهدا كبيرا يؤدي الى استنفاد طاقتي الذهنية .	25	العوقب
					أعاني من بعض المشاكل الصحية كالصداع النصفي و ألم الرأس بسبب العمل .	26	

					أعاني من العجز و الكسل في الأداء بسبب الإرهاق .	27	
					أصبحت اعاني القرحة المعدية بسبب العمل .	28	
					يتسبب ارتفاع مستوى التركيز بالعمل بضعف حاسي البصر و السمع لدي.	29	
					أعاني من اضطرابات في النوم .	30	
					أعاني من الامراض المزمنة ( السكر،ارتفاع ضغط الدم) بسبب عملي كمدرس .	31	
					يؤثر نقص الإضاءة ووسائل التهوية والتكييف سلبا على أداء عملي.	32	الظروف البيئية
					تؤثر الضوضاء والضجيج في محيط عملي سلبا على أداء مهامي .	33	
					أعاني من عدم توفر وسائل الرقمنة التي من شأنها تسهيل عملي .	34	
					أعاني من نقص وسائل التدريس البيداغوجية في القسم.	35	

ملحق رقم 4 : إستبيان نهائي للعبء الذهني



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية و الأطفونيا

مخبر الجنوب الجزائري للبحث في التاريخ والحضارة الإسلامية

## إستبيان العبء الذهني بعد التحكيم

الجنس : ذكر  أنثى :  السن :  سنوات العمل :

الحالة الاجتماعية : متزوج :  لا

أستاذي الكريم...أستاذتي الكريمة تحية طيبة و بعد :

في إطار إنجاز أطروحة الدكتوراه الموسومة ب" العبء الذهني و علاقته بكل من مستوى الثقة التنظيمية و

الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة " يشرفني أن أضع بين أيديكم استمارة هذا

الاستبيان، راجيا منكم التكرم و الإجابة على فقراته و ذلك بقراءة العبارات جيدا ثم اختيار البديل الذي تراه

مناسبا و ذلك بوضع علامة (+) امام الفقرة ، علما أنه لا توجد إجابات صحيحة و إجابات خاطئة فالإجابة

صحيحة طالما انها تعبر عن رأيك بصدق ، كما أعلمك أن اجابتك ستحظى بالسرية التامة و لن تستخدم إلا

لأغراض البحث العلمي .

و في ما يلي مثال توضيحي يبين لك طريقة الإجابة :

موافق بشدة = 1 ، موافق = 2 ، محايد = 3 ، أعارض = 4 ، أعارض بشدة = 5

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
01	أشاهد المباريات الرياضية			+		

درجة الموافقة					العبارة	الرقم	البعد
5	4	3	2	1			
					كمية العمل التي أقوم بها أكبر من استعداداتي الذهنية .	1	تعقيد المهمة
					ينتابني شعور بعدم القدرة على التحكم و ضبط التلاميذ داخل القسم .	2	
					يحتاج عملي الى قدرات ذهنية أعلى من قدراتي الحالية .	3	
					أعتقد انني أودي بعض النشاطات بطريقة غير صحيحة.	4	
					أواجه صعوبة في ممارسة عملي كمدرس .	5	
					تتطلب مهنتي جهدا ذهنيا كبيرا داخل القسم .	6	
					أعاني من عدم وضوح الدور الذي أقوم به في العمل .	7	
					تختلط علي الأمور أثناء أدائي لمهامي .	8	
					أجد صعوبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمهام الموكلة لي .	9	
					غالبا ما أصف مهمة التدريس بأنها روتينية .	10	خصائص المهمة
					تؤثر متطلبات عملي سلبا على حياتي الخاصة .	11	
					أعاني من التشتت و قلة التركيز أثناء ادائي لمهامي العملية .	12	
					ضغط العمل المتواصل لا يعطيني الفرصة للراحة .	13	إدارة الوقت
					تؤثر عملية تحضير الدروس على قدراتي الذهنية .	14	
					أعاني من كثافة برنامج الحصص الأسبوعية.	15	
					تشعربي كثرة الاعمال التي أقوم بها خارج أوقات العمل الرسمية بالانزعاج .	16	
					ترهقني أعباء العمل التي تفوق قدراتي و طاقاتي الذهنية.	17	
					تركز الإدارة في العمل على توزيع زمني غير مستقر غير مناسب لي .	18	
					أشعر براحة كبيرة عند مغادرة مكان عملي .	19	
					يتطلب عملي جهدا كبيرا يؤدي الى استنفاد طاقتي الذهنية .	20	العواقب الصحية
					أعاني من بعض المشاكل الصحية كالصداع النصفي و ألم الرأس بسبب العمل .	21	
					أعاني من العجز و الكسل في الأداء بسبب الإرهاق .	22	
					أصبحت اعاني القرحة المعدية بسبب العمل .	23	
					يتسبب ارتفاع مستوى التركيز بالعمل بضعف حاستي البصر و السمع لدي.	24	
					أعاني من اضطرابات في النوم .	25	
					أعاني من الامراض المزمنة ( السكر،ارتفاع ضغط الدم) بسبب عملي كمدرس .	26	

					يؤثر نقص الإضاءة ووسائل التهوية والتكييف سلبا على أداء عملي.	27	الظروف الفيزيائية
					أعاني من عدم توفر وسائل الرقمنة التي من شأنها تسهيل عملي .	28	
					أعاني من نقص وسائل التدريس البيداغوجية في القسم.	29	

ملحق رقم 5 : مقياس الثقة التنظيمية

مقياس الثقة التنظيمية : موافق بشدة = 1، موافق = 2، محايد = 3، أعارض = 4، أعارض بشدة = 5 درجة الموافقة

الرقم	العبرة	درجة الموافقة				
		5	4	3	2	1
<b>أولا : الثقة في زملاء العمل</b>						
1	يستجيب زملائي بإهتمام عندما اطرح عليهم مشاكل في العمل.					
2	أشعر بالحرج عندما اطلب المساعدة من أحد من زملائي .					
3	أعتمد على زملائي لأني أعرف أنهم حريصون على مصالحتي .					
4	زملائي في العمل يقدمون لي العون بعيدا عن دافع الكسب المادي .					
5	لا توجد ثقة متبادلة بيني و بين زملائي في العمل .					
6	أبادل مع زملائي المعلومات التي تساعد على أداء العمل و حل المشكلات .					
7	لدي ثقة تامة بأن زملائي في العمل يتعاملون معي بشفافية .					
8	زملائي في العمل يقيمون معي اتصالات لزيادة الثقة المتبادلة بيننا .					
9	أشعر بأن زملائي في العمل يعتبرون المشاكل التي أوجهها و كأنها مشاكلهم الخاصة بهم.					
10	لدي قناعة بأن زملائي في العمل لن يضحوا من أجلي عندما أحتاج لهم .					
<b>ثانيا : الثقة في الرئيس المباشر ( مدير الثانوية )</b>						
11	لا أشعر بثقة كاملة في مهارات و اخلاقيات رئيسي المباشر .					
12	رئيسي المباشر جدير بالثقة و يتفاعل بسرعة مع زملاء العمل .					
13	رئيسي المباشر يتعامل مع مشاكل الاخرين و كأنها مشاكله .					
14	لا يهتم رئيسي المباشر باحتياجاتي الشخصية و الوظيفية .					
15	يسعى رئيسي المباشر دائما لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع و الابتعاد على نقاط الاختلاف.					
16	رئيسي المباشر شخص ودود و مقبول بين كافة العاملين .					
17	لا يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الزملاء .					
18	إذا ارتكبت أي خطأ فإن رئيسي المباشر يكون مستعد للمسامحة و النسيان .					
19	لا أشعر بالراحة تجاه قرارات رئيسي المباشر في العمل لكونه يتصرف بطريقة غير عادلة					

					20	ينظر رئيسي المباشر للعمل بإحترافية و تفاني .
					21	رئيسي المباشر يهتم دائما بسعادتي .
					22	معرفة رئيسي المباشر بتفاصيل عمله تجعلني أثق به .
					23	لا يهتم رئيسي المباشر دائما برفع روعي المعنوية .
<b>ثالثا : الثقة في الإدارة العليا</b>						
					24	أشعر بأن كافة العاملين في الثانوية يثقون ثقة كاملة في الإدارة العليا.
					25	أستطيع أن أحدد بوضوح ما تتوقعه الإدارة العليا مني و ما أتوقعه منها . لا
					26	إدارة الثانوية تنظر بعين الاعتبار لمصالح الأساتذة عند إتخاذها القرارات .
					27	لا تتسم إدارة الثانوية بالعدالة في التعامل مع كافة العاملين في الثانوية .
					28	الإدارة العليا تهتم كثيرا برغبات و احتياجات كافة العمال في الثانوية .
					29	تقدم الإدارة المساعدة و العون لجميع العاملين حتى و لو لم يطلبوا منها اية مساعدة .
					30	إدارة الثانوية تطالب بحقوق العمال اذا ما هدرت تلك الحقوق .
					31	إدارة الثانوية لا تقدر الجهود الاستثنائية و الأفكار الجديدة التي تأتي من الأستاذ .
					32	لا تطبق إدارة الثانوية الأنظمة و القوانين و اللوائح على جميع الأساتذة بعدالة و مهنية.
					33	تسعى إدارة الثانوية لإقامة و توسيع الاتصالات بين جميع الأساتذة سعيا للفهم المشترك .
					34	اختصاص إدارة الثانوية و معرفتها بتفاصيل العمل تجعلني أثق بها .

ملحق رقم 6 : إستبيان مقياس الثقة التنظيمية بعد حساب الخصائص السيكومترية

درجة الموافقة					العبارة	الرقم
5	4	3	2	1		
<b>أولا : الثقة في زملاء العمل</b>						
					يستجيب زملائي بإهتمام عندما اطرح عليهم مشاكل في العمل .	1
					أشعر بالحرج عندما اطلب المساعدة من أحد من زملائي .	2
					أعتمد على زملائي لأنني أعرف أنهم حريصون على مصالحتي .	3
					لا توجد ثقة متبادلة بيني و بين زملائي في العمل .	4
					أتبادل مع زملائي المعلومات التي تساعد على أداء العمل و حل المشكلات .	5
					لدي ثقة تامة بأن زملائي في العمل يتعاملون معي بشفافية .	6
					زملائي في العمل يقيمون معي اتصالات لزيادة الثقة المتبادلة بيننا .	7
					أشعر بأن زملائي في العمل يعتبرون المشاكل التي أوجهها و كأنها مشاكلهم الخاصة بهم .	8
					لدي قناعة بأن زملائي في العمل لن يضحوا من أجلي عندما أحتاج لهم .	9
<b>ثانيا : الثقة في الرئيس المباشر ( مدير الثانوية )</b>						
					لا أشعر بثقة كاملة في مهارات و اخلاقيات رئيسي المباشر .	10
					رئيسي المباشر جدير بالثقة و يتفاعل بسرعة مع زملاء العمل .	11
					رئيسي المباشر يتعامل مع مشاكل الاخرين و كأنها مشاكله .	12
					لا يهتم رئيسي المباشر باحتياجاتي الشخصية و الوظيفية .	13
					يسعى رئيسي المباشر دائما لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع و الابتعاد على نقاط الاختلاف .	14
					رئيسي المباشر شخص ودود و مقبول بين كافة العاملين .	15
					لا يتعامل رئيسي المباشر بعدالة مع كافة الزملاء .	16
					إذا ارتكبت أي خطأ فإن رئيسي المباشر يكون مستعد للمسامحة و النسيان .	17
					ينظر رئيسي المباشر للعمل بإحترافية و تفاني .	18

					رئيسي المباشر يهتم دائما بسعادتي .	19
					معرفة رئيسي المباشر بتفاصيل عمله تجعلني أثق به .	20
					لا يهتم رئيسي المباشر دائما برفع روعي المعنوية .	21
<b>ثالثا : الثقة في الإدارة العليا</b>						
					أشعر بأن كافة العاملين في الثانوية يتقنون ثقة كاملة في الإدارة العليا.	22
					أستطيع أن أحدد بوضوح ما أتوقعه الإدارة العليا مني و ما أتوقعه منها . لا	23
					إدارة الثانوية تنظر بعين الاعتبار لمصالح الأساتذة عند إتخاذها القرارات .	24
					لا تتسم إدارة الثانوية بالعدالة في التعامل مع كافة العاملين في الثانوية .	25
					الإدارة العليا تحتم كثيرا برغبات و احتياجات كافة العمال في الثانوية .	26
					إدارة الثانوية تطالب بحقوق العمال اذا ما هدرت تلك الحقوق .	27
					لا تطبق إدارة الثانوية الأنظمة و القوانين و اللوائح على جميع الأساتذة بعدالة و مهنية.	28
					اختصاص إدارة الثانوية و معرفتها بتفاصيل العمل تجعلني اثق بما .	29

ملحق رقم 7 : إستبيان مقياس الانغماس الوظيفي

موافق بشدة = 1، موافق = 2 ، محايد = 3، أعارض = 4، أعارض بشدة = 5

درجة الموافقة					العبارة	الرقم
5	4	3	2	1		
					أبقى في العمل وقتا إضافيا لإنهاء عملي حتى و ان لم يتم تعويضي ماديا .	1
					ان المصدر الرئيسي للرضا عن حياتي ينبع من عملي .	2
					أشعر بمرور الوقت بسرعة أثناء العمل .	3
					عادة ما اصل الى العمل مبكرا عن الوقت المحدد .	4
					إن معظم الأشياء المهمة التي تحدث لي متعلقة بعملي .	5
					يوجد توافق كبير بين قدراتي الشخصية و طبيعة عملي .	6
					أشعر بالاكئاب عندما لا انجح في تحقيق أي شيء متصل بعملي .	7
					كثيرا ما أشعر بالرغبة في البقاء في المنزل بدلا من الذهاب للعمل .	8
					يشكل العمل قيمة مهمة في حياتي .	9
					أحيانا أرغب في معاقبة نفسي على أخطاء ارتكبتها في عملي .	10
					سوف أستمر في عملي حتى و لم أكن محتاجا للعائد المادي .	11
					عملي هو كل شيء في حياتي .	12
					أتجنب القيام بواجبات و مسؤوليات إضافية في عملي .	13
					أنا شخصا أرتبط بعملي إرتباطا وثيقا .	14
					العمل بالنسبة لي مجرد جزء بسيط من حياتي .	15
					معظم الأشياء في الحياة أكثر أهمية من العمل .	16
					في السابق كنت أهتم أكثر بعملي ، أما الان فهناك أشياء أكثر أهمية .	17
					أفكر كثيرا في عملي و أنا متمدد على فراشي ليلا .	18
					شعر بأني أودي عملي على أكمل وجه .	19
					لا يمكن أن أتصور حياتي بدون عملي .	20

ملحق رقم 8 : مقياس الانغماس الوظيفي

مقياس الانغماس الوظيفي : في صورته النهائية

موافق بشدة = 1، موافق = 2، محايد = 3، أعارض = 4، أعارض بشدة = 5

درجة الموافقة					العبارة	الرقم
5	4	3	2	1		
					أبقى في العمل وقتنا إضافيا لإنهاء عملي حتى و ان لم يتم تعويضي ماديا .	1
					ان المصدر الرئيسي للرضا عن حياتي ينبع من عملي .	2
					أشعر بمرور الوقت بسرعة أثناء العمل .	3
					عادة ما اصل الى العمل مبكرا عن الوقت المحدد .	4
					إن معظم الأشياء المهمة التي تحدث لي متعلقة بعملي .	5
					يوجد توافق كبير بين قدراتي الشخصية و طبيعة عملي .	6
					أشعر بالاكئاب عندما لا انجح في تحقيق أي شيء متصل بعملي .	7
					يشكل العمل قيمة مهمة في حياتي .	8
					أحيانا أرغب في معاقبة نفسي على أخطاء ارتكبتها في عملي .	10
					سوف أستمر في عملي حتى و لم أكن محتاجا للعائد المادي .	11
					عملي هو كل شيء في حياتي .	12
					أتجنب القيام بواجبات و مسؤوليات إضافية في عملي .	13
					أنا شخصيا أرتبط بعملي إرتباطا وثيقا .	14
					أفكر كثيرا في عملي و أنا متمدد على فراشي ليلا .	15
					شعر بأنني أودي عملي على أكمل وجه .	16
					لا يمكن أن أتصور حياتي بدون عملي .	17

ملحق رقم 9 : رخصة القيام بدراسة ميدانية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية الوطنية

ورقلة في: 2021/11/18

مدير التربية

إلى السيد

بالغار علي

الباحث بجامعة غرداية

مديرية لولاية ورقلة

مصلحة التكوين و التفتيش

مكتب التكوين

sfi.edu.ouargla @ gmail.com

رقم الهاتف و الفاكس: 029.70.52.91

الرقم : 2021/2.6/ 743

الموضوع: رخصة القيام بدراسة ميدانية

المرجع : - وثيقة تسهيلات من قسم علم النفس و علوم التربية و الارطوفونيا في 2021/11/15

- رسالة الطلب الوارد لها بتاريخ 2021/11/17 .

تلبية للرسالتين المنوه بهما بالمرجع أعلاه ، يشرفني أن أبلغك الموافقة على إجراء الدراسة الميدانية استكمالاً لاطروحة دكتوراه ، بعنوان << العبء الذهني و علاقته بكل من الثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بولاية ورقلة >> وذلك وفق المعطيات الآتية:

- الفترة: - من 2021 /11/17 إلى 31 /12/ 2021 ، و من 2022/01/02 إلى 2022/03/31 ما عدا فترات العطل و الامتحانات الرسمية.

- المؤسسات المعنية ثانويات دوائر ورقلة ، انقوسه ، سيدي خويلد، حاسي مسعود ، البرمة  
- الوسيلة المستعملة في الدراسة الميدانية : (توزيع استبانات حول مقياسي الثقة التنظيمية و الانغماس الوظيفي).

\* ملاحظة:

- على الباحث الالتزام بإرسال المصلحة نسخة من منتج الدراسة بصيغة pdf عبر البريد الإلكتروني للمصلحة المدون أعلاه ، و بعد الإجازة النهائية للجامعة لرسالة البحث أو الأطروحة ، و شكراً.  
- على المعني بالاجراءات الصحية ضد فيروس كورونا (كوفيد 19) ، كارتداء القناع الصحي...

الجامعة الجزائرية  
وزارة التربية الوطنية  
مديرية لولاية ورقلة  
مكتب التكوين و التفتيش  
م. ر. ع. ب. 029.70.52.91  
www.sfi.edu.ouargla

هسام: سلّمت هذه الرخصة للمعني في حدود سياق البحث العلمي فقط ، و في إطار ما يسمح به القانون، و في ظل احترام القانون الداخلي للمؤسسة، وكذا البروتوكول الصحي فيها، و للاستظهار بها لدى المؤسسة المعنية.

- نسخة للإعلام إلى:

السادة و السيدات مديري المؤسسات المعنية.

## ملحق رقم 10 : نتائج مقياس العبء الذهني الصدق التمييزي

Group Statistics					
	المجموعة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العبء الذهني	العليا	13	53.6154	6.55157	1.81708
	الدنيا	13	31.8462	5.24160	1.45376
Levene's Test for Equality of Variances					
				F	Sig.
العبء الذهني	Equal variances assumed			1.442	.242
	Equal variances not assumed				

t-test for Equality of Means							
t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
					Lower	Upper	
9.355	24	.000	21.76923	2.32706	16.96642	26.57204	
9.355	22.897	.000	21.76923	2.32706	16.95415	26.58431	

ملحق رقم 11 : صدق الاتساق الداخلي لمقياس العبء الذهني

	الدرجة الكلية	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
Pearson Correlation	1	.698**	.749**	.678**	.553**	.681**	.349*	.682**	.547**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.027	.000	.000
N	40	40	40	39	40	40	40	40	40

VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018
.600**	.356*	.633**	.177	.651**	.109	.422**	.121	.382*	.140
.000	.024	.000	.276	.000	.504	.007	.456	.015	.390
40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027
.480**	.184	.539**	.466**	.478**	.377*	.516**	.568**	.427**
.002	.256	.000	.002	.002	.016	.001	.000	.007
40	40	40	40	40	40	40	40	39

VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034	VAR00035
.399*	.352*	.443**	.567**	.328*	.247	.470**	.422**
.011	.026	.004	.000	.039	.124	.002	.007
40	40	40	40	40	40	40	40

ملحق رقم 12 : الفاكرونباخ لمقياس العبء الذهني

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	35

التجزئة النصفية لمقياس العبء الذهني

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.822
		N of Items	18 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	.875
		N of Items	17 <sup>b</sup>
	Total N of Items		35
Correlation Between Forms			.707
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.828
	Unequal Length		.828
Guttman Split-Half Coefficient			.828

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018.

b. The items are: VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030, VAR00031, VAR00032, VAR00033, VAR00034, VAR00035.

## نتائج SPSS الثقة التنظيمية

ملحق رقم 13 : الصدق التمييزي لمقياس الثقة التنظيمية

## Group Statistics

	المجموعة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الثقة التنظيمية	العليا	13	45.5385	3.09880	.85945
	الدنيا	13	30.5385	5.95281	1.65101

## Levene's Test for Equality of Variances

		F	Sig.
الثقة التنظيمية	Equal variances assumed	10.580	.003
	Equal variances not assumed		

## t-test for Equality of Means

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
8.059	24	.000	15.00000	1.86132	11.15843	18.84157
8.059	18.059	.000	15.00000	1.86132	11.09043	18.90957

ملحق رقم 14 : صدق الاتساق الداخلي لمقياس الثقة التنظيمية

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
الدرجة الكلية	Pearson Correlation	.437**	.499**	.570**	.195	.463**	.381*	.369	.669**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.000	.228	.003	.015	.019	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018
.576**	.500**	.370*	.494**	.547**	.514**	.403**	.416**	.360*	.563**
.000	.001	.019	.001	.000	.001	.010	.008	.022	.000
40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028
.198	.502**	.630**	.563**	.378*	.665**	.328*	.576**	.134	.455**
.220	.001	.000	.000	.016	.000	.039	.000	.411	.003
40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034
.287	.379*	.266	.427**	.281	.506**
.073	.016	.098	.006	.079	.001
40	40	40	40	40	40

## ملحق رقم 15 : الفاكرونباخ لمقياس الثقة التنظيمية

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.889	34

## ملحق رقم 16 : التجزئة النصفية لمقياس الثقة التنظيمية

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.767
		N of Items	17 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	.820
		N of Items	17 <sup>b</sup>
	Total N of Items		34
Correlation Between Forms			.836
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.911
	Unequal Length		.911
Guttman Split-Half Coefficient			.907

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017.

b. The items are: VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030, VAR00031, VAR00032, VAR00033, VAR00034.

## نتائج spss الانغماس

ملحق رقم 17 : الصدق التمييزي لمقياس الإنغماس الوظيفي

Levene's Test for Equality of  
Variances

## Group Statistics

المجموعة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الانغماس العليا	13	48.0769	5.21954	1.44764
الانغماس الدنيا	13	26.6154	3.15009	.87368

	F	Sig.
الانغماس Equal variances assumed	14.224	.001
الانغماس Equal variances not assumed		

## t-test for Equality of Means

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
12.693	24	.000	21.46154	1.69085	17.97180	24.95128
12.693	19.718	.000	21.46154	1.69085	17.93125	24.99183

## ملحق رقم 18 : صدق الاتساق الداخلي لمقياس الانغماس الوظيفي

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
الدرجة الكلية										
Pearson Correlation	.388*	.733**	.425**	.518**	.755**	.520**	.624**	.284	.687**	.635**
Sig. (2-tailed)	.013	.000	.006	.001	.000	.001	.000	.076	.000	.000
N	40	40	40	40	40	38	40	40	40	40

VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
.631**	.785**	.438**	.473**	.168	.193	-.047-	.491**	.752**	.561**
.000	.000	.005	.002	.299	.232	.774	.001	.000	.000
40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

## ملحق رقم 19 : نتيجة الفا كرونباخ لمقياس الانغماس الوظيفي

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.866	20

## ملحق رقم 20 : التجزئة النصفية لمقياس الانغماس الوظيفي

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.793
		N of Items	10 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	.749
		N of Items	10 <sup>b</sup>
Total N of Items			20
Correlation Between Forms			.714
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.833
	Unequal Length		.833
Guttman Split-Half Coefficient			.827

a. The items are: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010.

b. The items are: VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020.

ملحق رقم 21 : نتائج Spss للتساؤل الأول ( العبء الذهني )

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
الاستجابات	332	2,0120	,52707	1,00	3,00

## الاستجابات

	Observed N	Expected N	Residual
منخفض	44	110,7	-66,7
متوسط	240	110,7	129,3
مرتفع	48	110,7	-62,7
Total	332		

## Test Statistics

	الاستجابات
Chi-Square	226,795 <sup>a</sup>
df	2
Asymp. Sig.	,000

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 110,7.

ملحق رقم 22 : نتائج Spss للسؤال الأول (مستوى الثقة التنظيمية)

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
الاستجابات	332	2,0422	,45128	1,00	3,00

الاستجابات

	Observed N	Expected N	Residual	الاستجابات
منخفض	27	110,7	-83,7	319,560*
متوسط	264	110,7	153,3	2
مرتفع	41	110,7	-69,7	,000
Total	332			pected

\* frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 110,7.

ملحق رقم 23 : نتائج SPSS للتساؤل الاول ( مستوى الانغماس الوظيفي )

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
الاستجابات	332	2,3855	,55143	1,00	3,00

## الاستجابات

	Observed N	Expected N	Residual
منخفض	11	110,7	-99,7
متوسط	182	110,7	71,3
مرتفع	139	110,7	28,3
Total	332		

## Test Statistics

	الاستجابات
Chi-Square	142,994 <sup>a</sup>
df	2
Asymp. Sig.	,000

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 110,7.

## ملحق رقم 24 : نتيجة الفرضية الأولى

## Correlations

	الوظيفي. الانغماس	التنظيمية. الثقة	الذهني. العبء
Pearson Correlation	1	,310**	-,036
Sig. (2-tailed)		,000	,517
N	332	332	332
Pearson Correlation	,310**	1	,15
Sig. (2-tailed)	,000		,791
N	332	332	332
Pearson Correlation	-,36	,015	1
Sig. (2-tailed)	,517	,791	
N	332	332	332

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

معامل الارتباط بين الانغماس والثقة التنظيمية = 0,310

معامل الارتباط بين الانغماس والعبء الذهني = -0,36

معامل الارتباط بين الثقة التنظيمية والعبء الذهني = 0,15

ملحق رقم 25 : نتيجة الفرضية الثانية

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ذكور	142	103,0634	22,02037	1,84791
انثى الذهني.العبء	190	101,5632	20,80608	1,50943

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الذهني.العبء	Equal variances assumed	,599	,439	,634	330	,527	1,50022	2,36651	-3,15512	6,15556
	Equal variances not assumed			,629	294,212	,530	1,50022	2,38603	-3,19563	6,19608

ملحق رقم 26 : نتيجة الفرضية الثالثة

ANOVA

الذهني.العبء	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	106,279	2	53,139	,146	,864
Within Groups	119508,528	329	363,248		
Total	119614,807	331			

ملحق رقم 27 : نتيجة الفرضية الرابعة

## ANOVA

الذهني.العبء

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	564,175	2	282,088	,780	,459
Within Groups	119050,632	329	361,856		
Total	119614,807	331			