المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات
International Journal of Research and Studies Publishing
ISSN: 2709-7064
المجلد الثالث - الإصدار السابع والعشرون
تأريخ الإصدار: 20 يناير 2022 م

الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية

(دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين بأمانة محافظة جدة)

Occupational burnout and its effect on job performance in Ministry of municipal and rural affairs (a cause study on administrative employees in Jeddah municipality)

إعداد الباحثة/ منار محمد الصبحي

ماجستير تنفيذي في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة جدة، المملكة العربية السعودية

Email: manaralsobhi46@gmail.com

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة، ومعرفة مدى اختلاف مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة باختلاف المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل وسنوات الخبرة) وطبقت أداة الدراسة على عينة قوامها (149) من إداري أمانة محافظة جدة تم اختيارها بالطريقة العشوائية واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى اهم النتائج التالية:أن العاملين في الوظائف الإدارية في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة يعانون بصفة عامة درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي على بعدي الإجهاد الانفعالي والإنجاز الشخصي، أما على البعد الثالث عدم الإنسانية فقد أظهرت النتائج انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لعينة الدراسة وهناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل و درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي حيث كانت العلاقة بين الضغوط والاحتراق من أقوى العلاقات في هذه الدراسة وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام من قبل الجهات المختصة في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة بهذه الظاهرة و تبني استراتيجيات تكسر الصرامة وضغط الأعمال وأهمية الاهتمام بالدورات الإدارية المركزة لجميع الموظفين خاصة في المستويات الإدارية العليا في فن الإدارة العلمية و فن التعامل مع موظفيهم و تفويض الصلاحيات و رفع معنويات موظفيهم من خلال تبني صنوف مختلفة من الحوافز المعنوية كشهادات الشكر والتقدير أو بالتعزيز القولي مما سيؤثر في نفسيات مرؤوسيهم وأهمية تطوير برامج للموظفين تعمل على تقديم خدمات طبية وعلاجية ومساعدة الموظفين في عملية الاندماج الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، الأداء الوظيفي، رؤية 2030.

المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات
International Journal of Research and Studies Publishing
ISSN: 2709-7064
المجلد الثالث - الإصدار السابع والعشرون
تأريخ الإصدار: 20 يناير 2022 م

Occupational burnout and its effect on job performance in Ministry of municipal and rural affairs (a cause study on administrative employees in Jeddah municipality)

Abstract:

The study aimed to know the level of job burnout and its impact on job performance among the administrative staff working in the Ministry of Municipal and Rural Affairs - Jeddah Municipality, and to know the extent of the difference in the level of job burnout among the sample members according to different demographic variables (gender, marital status, age, qualification and years of experience) and applied The study tool was based on a sample of (149) from the administrative staff of the Jeddah Municipality, which was chosen by random method. The researcher used the descriptive analytical method. After analyzing the data, the study reached the most important results: High degrees of job burnout on the dimensions of emotional stress and personal achievement. As for the third dimension, inhumanity, the results showed a low level of job burnout for the study sample, and there is a direct statistically significant relationship between the powers of work and the degree of job burnout in its three dimensions, and there is a statistically significant relationship between job stress. Work and the degree of job burnout, as the relationship between stress and burnout was one of the strongest relationships in these The study The study recommended the necessity of paying attention by the competent authorities in the Ministry of Municipal and Rural Affairs - the Municipality of Jeddah to this phenomenon and adopting strategies that break strictness and business pressure and the importance of paying attention to focused administrative courses for all employees, especially at the higher administrative levels in the art of scientific management and the art of dealing with their employees and delegating Powers and raise the morale of their employees by adopting different types of moral incentives such as certificates of thanks and appreciation or verbal reinforcement, which will affect the psychology of their subordinates and the importance of developing programs for employees that provide medical and treatment services and help employees in the process of job integration.

Keywords: Job burnout, Job performance, 2030 vision.

1. الإطار المنهجي للدراسة

1.1. المقدمة

مع التقدم التكنولوجي في شتى مجالات وجوانب الحياة ظهرت الكثير من الاضطرابات وأطلق الباحثين على هذا العصر بعصر الاحتراق الوظيفي الذي أصبح الإنسان مجبورا على التعامل والتأقلم معه بشكل يومي.

فالأحتراق الوظيفي هو حالة من الإرهاق العاطفي والبدني والعقلي الناجم عن الإجهاد المفرط والمطول. يحدث عندما يشعر الإنسان بالإرهاق، والاستنزاف عاطفيا، وأنه غير قادر على تلبية المطالب والأعمال المستمرة ومع استمرار الضغط، يبدأ الإنسان في فقدان الاهتمام والدافع الذي يدفعه إلى القيام بدور معين، ويؤثر الاحتراق الوظيفي سلباً ويقلل من الإنتاجية ويستنزف طاقة الإنسان، مما يجعله يشعر بالعجز المتزايد، واليأس، والسخرية، والاستياء. في نهاية المطاف، قد يشعر الإنسان وكأنه لا يملك شيئا أكثر لإعطائه تمتد الآثار السلبية للانتشار إلى كل مجال من مجالات الحياة -بما في ذلك المنزل والعمل والحياة الاجتماعية. ويمكن أن يسبب الاحتراق الوظيفي تغييرات طويلة الأجل في الجسم تجعل الإنسان عرضة للأمراض مثل نزلات البرد والإنفلونزا بسبب عواقبه العديدة، ومن المهم التعامل مع الاحتراق الوظيفي بشكل فعال على الفور.

غالباً ما ينبع الاحتراق الوظيفي من العمل، حيث أن تعرض أي شخص لأعباء العمل بشكل متفاقم مع التقليل من قيمة عملة المقدم يجعله عرضة للاحتراق الوظيفي، حيث أن العمل الشاق لعدة أيام وساعات طويلة بدون عطلة من اهم تلك العوامل، ولكن لا يحدث الاحتراق الوظيفي فقط عن طريق العمل المجهد أو المسؤوليات الكثيرة جداً، هناك عوامل أخرى تساهم في انتشار ظاهرة الاحتراق، بما في ذلك نمط الحياة والسمات الشخصية في الواقع إن ما يفعله الإنسان خارج أوقات العمل وكيفية نظرته إلى العالم يمكن أن تلعب دورًا كبيرًا في التسبب في إجهاد ساحق مثل متطلبات العمل.

وبناء عليه سوف تقوم الباحثة بتناول معلومات عن ظاهرة الاحتراق الوظيفي وسوف تكون مقسمة كالتالي:

مقدمة تحتوي على أهداف، أهمية، منهج وخطة البحث والفصل الأول يحتوي على تعريف ظاهرة الاحتراق الوظيفي، أداء العاملين، الإداريين، أسباب انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومدى انتشاره.

أما الفصل الثاني سوف يحتوي متغيرات البحث بشكل تفصيلي وهي الاحتراق الوظيفي أسبابه أنواعه، أثاره وكيفية التعامل معه ومدى انتشاره وتأثيره على الأداء، وسوف نتناول في الفصل الثالث منهج الدراسة وعينة الدراسة والأداة المستخدمة بمحاورها المختلفة، إلى جانب تحليل النتائج والفصل الرابع والنتائج ثم الملخص والمراجع والملحقات.

2.1. مشكلة الدراسة

ترجع مشكلة الدراسة إلى معاناة الكثير من العاملين الإداريين من بعض المشاكل في اثناء وبعد أداء مهامهم الوظيفية ويرجع ذلك إلى الضغوط الواقعة عليهم سواء خارج أو داخل بيئة العمل وخاصة الأوضاع المتغيرة التي تمر بها البلاد.

إن مؤشرات أداء الأمانات والبلديات لها أهمية قصوى في تنفيذ ومتابعة وتحقيق أهداف رؤية 2030 اقتصاد مزهر، مجتمع حيوي ووطن طموح من خلال هدفين رئيسين الارتقاء بجودة الخدمات في المدن والقرى وتحسين المشهد الحضري جاءت هذه

الدراسة مركزة على وزارة الشؤون البلدية والقروية لما لها من دور هام في الاقتصاد والرقي بالخدمات ودفع عجلة التنمية وتوفير البيئة الصحية والسليمة للمواطنين.

وتعتبر وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة من أكبر الوزارات في المملكة العربية السعودية ويحتك فيها العامليين الإداريين بشكل مباشر مع المستفيدين مما يؤدي إلى تولد هذا الضغط الشديد على الإداريين لذلك سيتم تطبيق هذه الدراسة على الإداريين العامليين بها ويمكننا صياغة مشكلة الدراسة بالسؤال التالي:

ما أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين بوزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة؟

3.1. أهمية الدراسة

ترجع أهمية الدراسة إلى النقاط التالية:

- تكمن في ندرتها حيث أنها من الدراسات القلائل من نوعها التي تبحث بشكل خاص عن معرفة مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة.
- تطرح الدراسة أفكار جديدة تساهم في تعزيز عملية التطوير الإداري وتطوير العنصر البشري وايجاد طرق جديدة للتعامل مع الأفراد والعوامل المؤثرة على نفسيتهم في بيئة العمل مما يؤدي إلى سلامة الصحة النفسية والسلوكية والفسيولوجية والذي ينعكس بشكل مباشر على ارتفاع الأداء وتحسين الإنتاج.

4.1. أهداف الدراسة

تهدف الدارسة إلى:

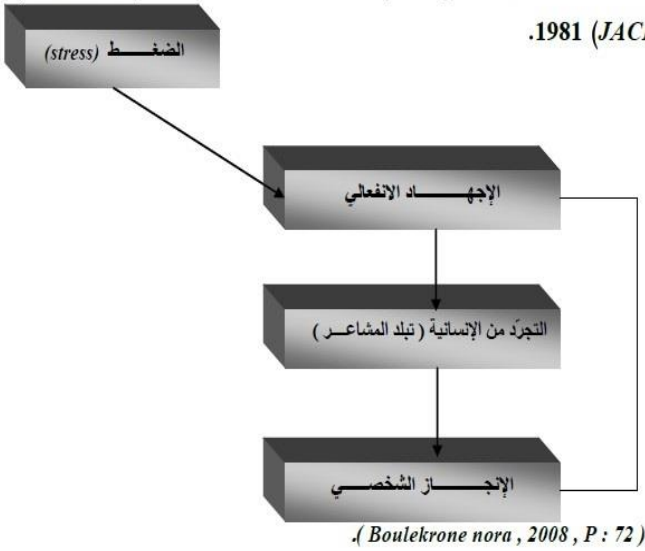
- التعرف على مدى وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي عند عينة البحث والتعرف على مستوى الاحتراق من خلال عينة الدراسة.
- التعرف على خطورة الدور الذي يلعبه الاحتراق الوظيفي في التأثير على أداء الموظفين الإداريين.
- التعرف على الأسباب المؤدية إلى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- وضع الأليات للحد من انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

5.1. متغيرات الدراسة

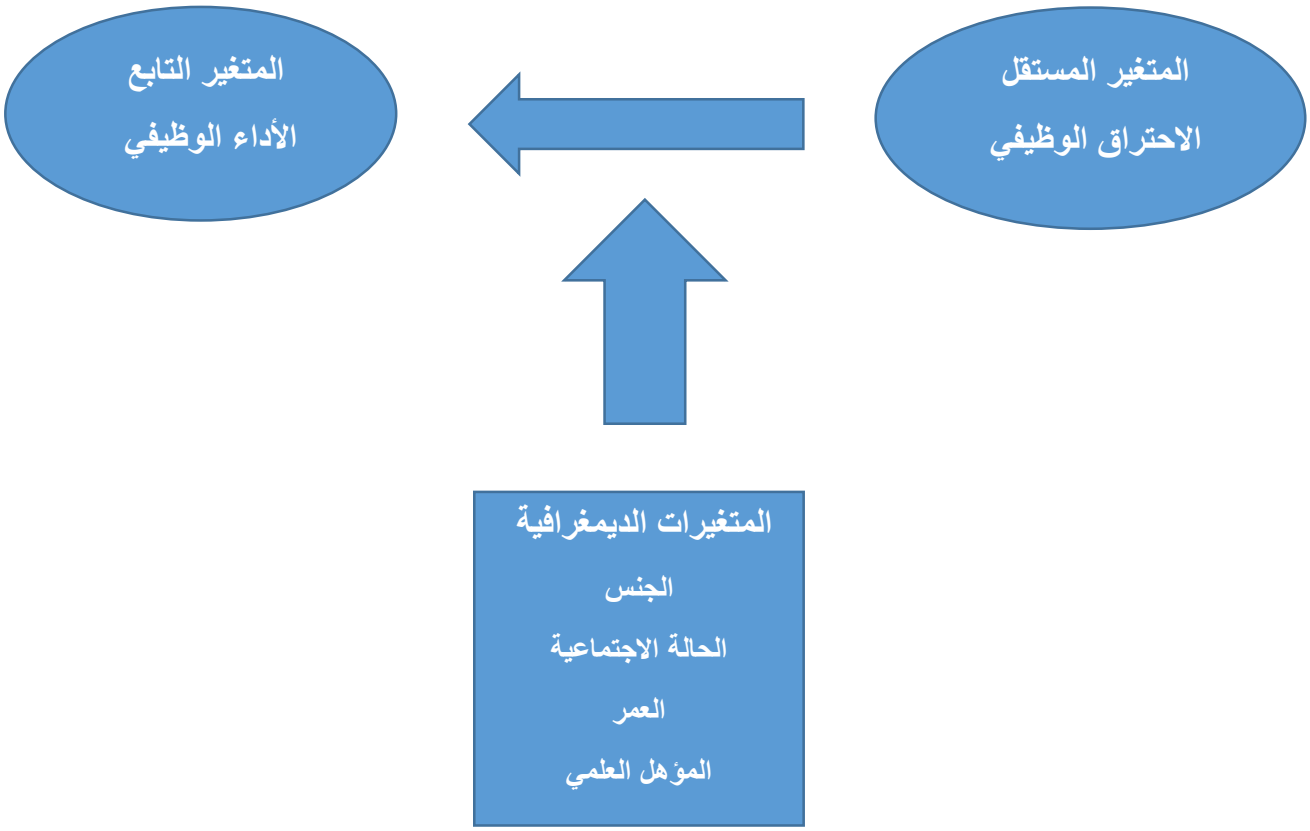
المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي – عدم الإنسانية والإنجاز الشخصي)

المتغير التابع: الأداء الوظيفي بأبعاده (الجهد المبذول في العمل -القدرات والخصائص الفردية)

النموذج الثلاثي لسيرورة الاحتراق من قبل (MASLACH) و(JACKSON) 1981.



- المصدر : (Boulekrone nora , 2008 , P : 72).



6.1. فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي – عدم الإنسانية - الإنجاز الشخصي) والأداء الوظيفي.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي ومتوسطات درجاتهم على مقياس الاحتراق الوظيفي.

الفرضية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي.

7.1. منهج الدراسة

ستقوم الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي للدراسة الحالية حيث يعتبر كلاً من المنهجين الأكثر ملائمة لهذه الدراسة، فالمنهج الوصفي مناسب لوصف الظواهر محل الدراسة والحصول على اراء العديد من المستجوبين، يليه استخدام المنهج التحليلي لتحليل وربط العلاقة بين المتغيرات والوصول إلى المسببات بعدها تحليل النتائج وتعميمها.

8.1. حدود الدراسة

تتحدد الدراسة الحالية على النحو التالي :

الحد الزماني: سوف تطبق الدراسة الحالية خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2020 م.

الحد المكاني: ستقتصر هذه الدراسة على وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة.

الحد الموضوعي: ستقتصر الدراسة الحالية إلى معرفة مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة.

الحد البشري: ستقتصر عينة الدراسة الحالية على الإداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة.

9.1. مصادر البيانات

تنوعت مصادر البحث ما بين مصادر أولية وثانوية لجمع البيانات وهي كالتالي:

المصادر الأولية: الموظفين الإداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة من خلال استبانة والتي تهدف إلى معرفة مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية - أمانة محافظة جدة.

المصادر الثانوية: اعتمدت الباحثة في استيفاء البيانات الثانوية من الدراسات السابقة التي تناولت جوانب موضوع البحث. المراجع والكتب العربية والأجنبية بالإضافة إلى المواقع الإلكترونية الحكومية والعلمية.

2. الدراسات والادبيات السابقة

من خلال مسح الدراسات السابقة تبين أن هناك عدة دراسات مست موضوع الاحتراق الوظيفي من عدة جوانب منها:

دراسات تناولت استراتيجيات الوقاية من الاحتراق:

1- محمد، معروف (2019)،" استراتيجيات الوقاية من الاحتراق الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي "

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وجود علاقة بين استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة والاحتراق الوظيفي ومعرفة الاستراتيجيات التي يتبناها الأساتذة في خفض الاحتراق الوظيفي ومعرفة مدى مساهمتها واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيق البحث على 353 من الأساتذة بولاية تلمسان غرب الجزائر باستخدام الباحث مقياس مأسلاك وكانت النتائج أن مساهمة الاستراتيجيات في حل المشاكل وتسير الانفعال في خفض الاحتراق الوظيفي عند الأساتذة بنسبة تقدر بحوالي 29% وعدم وجود أثر لإسهام استراتيجيتي (الترفيه والرياضة والمساندة الاجتماعية) في خفض الاحتراق الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي.

2- أبو سعود، سماهر (2010)" ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة – أسبابها وكيفية علاجها " هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة والتعرف على العوامل و الأسباب المؤدية لانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة والعمل على وضع مقترحات كفيلة بتحسين ظروف عمل الموظف الحكومي مما يقضي على ظاهرة الاحتراق النفسي و الوظيفي استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيق البحث على 258 موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية كما استخدمت الباحثة مقياس مأسلاك للاحتراق و الاستبيان وتوصلت إلى أن العاملين في الوظائف الإدارية في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة و المديريات التابعة لها يعانون بصفة عامة درجات متوسطة من الاحتراق الوظيفي على بعدي الإجهاد الانفعالي و عدم الإنسانية كما توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل و درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وتوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين انعدام العلاقات الاجتماعية و درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والعلاقات الاجتماعية موجودة و سائدة بين الموظفين عينة الدراسة وأظهرت عينة الدراسة عدم معناتهم من ضغوط العمل.

دراسات تناولت بيئة العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي:

1- العنزي، مشاعل (2018)" أثر بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت وكان الهدف من البحث التعرف على أثر العلاقات في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين و على أثر القيادة الإدارية في الاحتراق الوظيفي كما هدفت إلى معرفة أثر الحوافز و المكافآت على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت و التعرف على أثر الاتصال الإداري على الاحتراق الوظيفي وهل المكونات المادية لها اثر على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين وقد استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيق البحث على منسوبي وزارة الصحة 250 عينة وتم استخدام أداة الاستبيان وكانت من اهم نتائج البحث وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت ووجود أثر ذا دلالة

إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 لعلاقات العمل في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت كما تبين عدم وجود أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 للقيادة الإدارية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت و عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 للحوافز و المكافآت في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت.

دراسات تناولت العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء التنظيمي والرضا الوظيفي:

1- ذياب، حسان (2018)" مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية التربية و التعليم للواء الرصيفة "هدفت الدراسة البحثية إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية التربية و التعليم للواء الرصيفة لدى أفراد العينة وبيان الفروق في هذا المستوى والناتجة عن متغيرات الجنس المؤهل العلمي والخبرة الإدارية كما هدفت الدراسة كذلك إلى التعرف على مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيق البحث على 83 مدير ومديرة استخدم الباحثة الاستبانة و كانت نتائج البحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الاحتراق النفسي وجود علاقة عكسية بين هذين المتغيرين وضرورة وضع برامج تدريبية تتناسب مع احتياجات ورغبات مديري ومديرات المدارس.

2- الفليكاوي، بشاير (2018)" الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مضيفي الطيران الجوي في الخطوط الجوية الكويتية "وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الاحتراق الوظيفي بالرضا الوظيفي لدى مضيفي الطيران الجوي في الخطوط الجوية الكويتية واستخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي وقدتم تطبيق البحث على (124) 53 مضيف 71 مضيفة تم استخدام مقياس مأسلاك وجاكسون -مقياس الرضا الوظيفي كاري كوبر وتوصل البحث إلى النتائج التالية :وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي مع عدم وجود فروقٌ دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي وأبعاده والرضا الوظيفي وعدم وجود فروقٌ بين الأعمار والحالة الاجتماعية بمقياس الاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي كما توصل إلى عدم وجود فروق داله إحصائياً في الرضا الوظيفي من حيث الجنس والحالة الاجتماعية والعمر والخبرة ويوجد تفاعل دالة إحصائياً بين الجنس والحالة الاجتماعية والخبرة والعمر في الرضا الوظيفي.

3- Bayram, & others, (2010), "Burnout, Vigor and Job Satisfaction among Academic Staff"

دراسة بيروم وآخرون (2010) الإرهاق والحيوية والرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق الوظيفي لدى الأكاديميين والرضا الوظيفي، الكآبة، القلق، والضغط، وقد استخدم الباحثون الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوزيعها على العاملين الأكاديميين في المؤسسات الأكاديمية في تركيا، وكانت نسبة معدل الاحتراق الوظيفي 22% وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الأكاديميين والإجهاد العاطفي هو أكثر أبعاد الاحتراق الوظيفي انتشاراً كما أشارت إلى أن الأكاديميين المبتدئين أكثر عرضةً لخطر الاحتراق الوظيفي وأن الإناث أسرع تأثراً من الذكور وبالتالي أكثر عرضةً للاحتراق الوظيفي وتوصل

الباحثون إلى أن العمر والحالة الاجتماعية لا تؤثر في الاحتراق كما يرتبط الاكتئاب بالاحتراق الوظيفي بشكل مباشر، في حين يرتبط القلق والضغط بشكل غير مباشر بالاحتراق من خلال تأثير الاكتئاب.

دراسات تطرقت للاحتراق الوظيفي والانسحاب الوظيفي:

1- سليمان، بصير (2018)" أثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية على الانسحاب الوظيفي"

تهدف الدراسة إلى التعرف على الأثار المباشرة وغير المباشرة والعلاقة بين الخصائص الشخصية والتعليمية والتنظيمية في كل من الاحتراق الوظيفي والانسحاب الوظيفي وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج التجريبي كما تم تطبيق البحث على 224 باستخدام الاستبيان وتوصل إلى وجود اثار كلية لمحاور الاحتراق الوظيفي على الانسحاب الوظيفي كما أنه يوجد اختلافات معنوية بين مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنوك السعودية والأجنبية كما أنه يوجد اختلاف في مستوى الاحتراق الوظيفي يرجع لعامل الخبرة وعامل التدريب وعلاقة طردية بين ترك العمل والاحتراق.

دراسات تناولت الاحتراق الوظيفي في المجال الصحي:

1- العجمي، مي (2016) " ا لاحتراق الوظيفي وعلاقته بالصحة النفسية للباحثين النفسيين الكويتيين في دولة الكويت"

الهدف من البحث التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والصحة النفسية لدى الباحثين النفسيين، وكذلك التعرف على الفروق في الاحتراق الوظيفي والصحة النفسية بناءً على العوامل الديمغرافية مثل الجنس، وسنوات الخبرة، وتكون مجتمع الدراسة من الباحثين النفسيين الكويتيين والباحثات النفسيات الكويتيات واستخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي تم تطبيق البحث على 201 باحث وباحثة وقد استخدمت الباحثة مقياس مأسلاك لقياس مستويات الاحتراق الوظيفي.

مقياس أحمد عبد الخالق (2012) لقياس مستويات الصحة النفسية وكانت النتائج أن هناك علاقه عكسيه بين الاحتراق الوظيفي والصحة النفسية عند الباحثين النفسيين وعند المقارنة بين الفئات العمرية على متغير الصحة النفسية، تبين أن هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في الصحة النفسية، فالفئات العمرية الكبيرة تتمتع بصحة جيده أكبر اذا ما تم مقارنتها بالفئات العمرية الأصغر وكذلك عند المقارنة بين سنوات الخبرة لمتغيرات البحث، ولاحظت أن هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في الصحة النفسية حيث تبين أن الأفراد الذين لديهم خبرة كبيرة يتمتعون بصحة جيدة أكبر ممن خدموا سنوات أقل وعند المقارنة بين الجنسين تجاه محاور البحث، تبين أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في الصحة النفسية بين الذكور والإثاث.

2- داود، نسرين (2016) " الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مشفى الأسد الجامعي"

تهدف الدراسة إلى تقييم الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفى الأسد الجامعي واستخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي وقد تم تطبيق البحث على 135 ممرض باستخدام الباحثة استبيان الاحتراق الوظيفي وكانت درجة الاحتراق الوظيفي لدى التمريض بشكل عام مرتفعة، ووجدت مستوى عالي من الإجهاد الانفعالي لدى أفراد العينة في أقسام العناية المشددة والعمليات والإسعاف وعند حاملي الإجازة الجامعية،

أما تبلد الشخصية كان أعلى عند صغيري السن من الممرضين، وكانت درجة الإنجاز الشخصي منخفضه في المناوبة الليلية ولم يتأثر حدوث الاحتراق الوظيفي بكل من الجنس، والحالة الاجتماعية وعدد سنوات الخبرة في الوظيفة.

3- الشرعة، سامر (2016)" الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة الأردنية في عمان"

الهدف من البحث التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة الأردنية في عمان وماهي الأسباب والعوامل المؤدية لانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومدى الفروق بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي والمتغيرات الديموغرافية (الجنس -العمر-الحالة الاجتماعية -المستوى التعليمي) ومدى الفروق بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي والعوامل المرتبطة بالعمل (مدة الخدمة -مكان العمل-المستوى الوظيفي -نوعية اتخاذ القرار)استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي وتكونت العينة من 300 موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية استخدم الباحث مقياس مأسلاك وجاءت النتائج بوجود درجة عالية من الاحتراق الوظيفي بالنسبة لبعد الإنجازات الشخصية ووجود فروق دالة إحصائيا لصالح تقديرات أفراد العينة من ذوي الخدمة اكثر من 15 سنة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتقديرات أفراد العينة من العاملين في الطوارئ بنسبة احتراق اكبر وإن الممرضين يعانون من الاحتراق الوظيفي اكبر من بقية العاملين.

4- داود، نسرين (2016) " تأثير بيئة عمل التمريض على الاحتراق الوظيفي للمرضين في وحدات الرعاية المركزة "

تهدف الدراسة إلى التعرف على تأثير بيئة عمل التمريض على الاحتراق الوظيفي للمرضين في وحدات الرعاية المركزة وقد استخدمت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيق البحث على 128 ممرض تم كما تم استخدام استبيان مقياس الاحتراق الوظيفي وتوصل إلى أن بيئة عمل التمريض بيئة حادة وذلك حسب رأي طاقم التمريض وكان التواصل والعلاقات بين أطباء التمريض أكثر بعداً ووجود تأثير على بيئة عمل التمريض اتجاه الاحتراق الوظيفي ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التمريض والدعم من قبل الإدارة.

دراسات تناولت الاحتراق النفسي وعلاقته بالإرهاق والاكتئاب:

1- الزغير، عبد الكريم (2010)،" مستوى الاحتراق النفسي لدى مدربي اللياقة البدنية في دولة الإمارات العربية المتحدة "

الهدف من البحث معرفة وجود علاقة بين استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة والاحتراق الوظيفي ومعرفة الاستراتيجيات التي يتبناها الأساتذة في خفض الاحتراق الوظيفي ومعرفة مدى مساهمتها.

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيق البحث على 353 أستاذ بولاية تلمسان غرب الجزائر وقد استخدام الباحث مقياس مأسلاك وكانت النتائج وجود مساهمة لاستراتيجيات حل المشاكل وتسير الانفعال في خفض الاحتراق الوظيفي عند الأساتذة بنسبة تقدر بحوالي 29% وعدم وجود أثر لإسهام استراتيجيتي (الترفيه والرياضة والمساندة الاجتماعية) في خفض الاحتراق الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي.

2- Hogan & Mcknight, (2007), "Exploring Burnout among University Online Instructors: An Initial Investigation"

دراسة هوقن وماكنايت (2007) استكشاف الإرهاق بين مدربي الجامعة عبر الإنترنت

هدفت هذه الد راسة إلى تحديد ووصف ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى معلمي التعليم العالي على الإنترنت وقد اشتملت عينة الدراسة على (11 معلم) من المعلمين الذين يمارسون مهنة التعليم عبر الإنترنت في الولايات المتحدة، وقد تم إجراء الدراسة الاستقصائية باستخدام مقياس مأسلاك للاحتراق الوظيفي لتحقيق أغراض الدراسة وقد أشارت النتائج إلى أن المعلمين يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي و درجة متوسطة من الإجهاد العاطفي، درجة مرتفعة من تبلد الشخصية، درجة منخفضة من الإنجازات الشخصية كما توصلت الدراسة إلى أن هناك اختلاف واضح في درجة الاحتراق الوظيفي بين الجنسين،

حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن الإناث يعانون من درجة عالية من الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة مقارنةً بنظارهن من الرجال ويوصي الباحث بضرورة إجراء المزيد من البحوث حول العلاقة بين الجنس ودرجة الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين في التعليم العالي وأيضا إجراء المزيد من البحوث المتعلقة بمعرفة وتحديد العوامل التي يمكن أن تسهم في الاحتراق الوظيفي لدى معلمي التعليم العالي على الإنترنت، مثل :مستوى التعليم، فرص العمل، تصنيف الوظائف (معيد، أستاذ مساعد، أستاذ مشارك.)، الخبرة في مجال التدريس عبر الإنترنت، العبء التدريسي، والتدريب الأكاديمي للتعليم عن بعد.

3- Koutsimani, et al (2019) The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis

دراسة كوتسامينا واخرون (2019) بعنوان العلاقة بين الاحتراق الوظيفي، الاكتئاب و القلق: دراسة تحليلية

هدف هذه الدراسة هو التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والاكتئاب و القلق، بالنظر إلى أن الاحتراق الوظيفي هو نتيجة للإجهاد المزمن وأن بيئات العمل يمكن أن تؤدي في كثير من الأحيان إلى ردود فعل قلقة، أيضًا التحقيق في العلاقة بين الإرهاق والقلق، استخدم الباحث أسلوب المسح المقطعي لعدد من الدراسات حول الموضوع محل الدراسة بين عامي 2007-2018 وكشفت النتائج التي توصل إليها عن عدم وجود تداخل قاطع بين الاحتراق الوظيفي والاكتئاب والاحتراق الوظيفي والقلق، مما يشير إلى أنها بنى مختلفة وقوية وينبغي أن تركز الدراسات المقبلة على استخدام تصاميم طولية أكثر من أجل تقييم العلاقات السببية بين هذه المتغيرات.

دراسات تناولت الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي:

1- أبو موسى، أنور، كلاب، يحي (2012)،" الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين "

هدفت الدراسة إلى كشف العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية واستكشاف مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الموظفين الإداريين في جمعية إعمار التنمية و التأهيل ومعرفة أهمية الدور الذي يلعبه الاحتراق الوظيفي في التأثير على نفسية الموظف و أدائه والتوصل إلى الأسباب المؤدية إلى انتشار هذه الظاهرة استخدم الباحث في دراسته المنهج

الوصفي وتم تطبيق البحث على الإداريين في الجمعية بجميع الأعمار بلغ عدد أفراد العينة 30 موظف وتم استخدام أداة الاستبيان وكانت النتائج أن العاملون في الوظائف الإدارية في جمعية إعمار بصفة عامة يعانون بدرجات متوسطة من الاحتراق الوظيفي في بعدي الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية أما على صعيد الإنجاز الشخصي فمتوسط الاحتراق الوظيفي منخفض توجد علاقة طردية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والجهد المبذول في العمل حيث أنه كلما زادت درجة احتراق الفرد وظيفياً كلما زاد الجهد المبذول في العمل ويوجد ارتباط طردي قوي بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والقدرات والخصائص الفردية حيث أنه كلما زادت القدرات الشخصية للفرد زادت درجة الاحتراق الوظيفي لديه كما تبين وجود علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وإدراك الفرد لدوره الوظيفي وتبين من خلال النتائج وجود فروق بين المبحثين تعزى للجنس حيث أن درجة الاحتراق الوظيفي عند الإناث أعلى من الذكور ولا يوجد تباين بين المبحثين في درجات الاحتراق تعود للمستوى الإداري.

ثانياً: التعليق على الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة في مجال الاحتراق الوظيفي واثره على الأداء الوظيفي نلاحظ وجود صلة بين هذه الدراسات وخطة الدراسة الحالية وتناولت متغيرات الدراسة بوجه عام لايجاد علاقة ذات دلالات إحصائية بين متغيرات الدراسة ولكن لم تطبق في جدة وبيئة العمل الخاصة بأمانة جدة وزارة الشؤون البلدية والقروية، وهذا ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة القيام بمعالجة متغيرات الدراسة في بيئة عمل مختلفة خاصة بالمملكة العربية السعودية.

3. الإطار النظري للدراسة

1.3. الاحتراق الوظيفي

نحن بصدد الحديث عن نقلة شاملة في كافة المجالات الكائنة على أرض الواقع وهو ما اتسم به أو أصبح ما يميز القرن الواحد والعشرون ألا وهو الاحتراق الوظيفي، التطور السريع تلك الفترة تعد نقلة حقيقية في شتى المجالات وبالطبع وقع هذا التطور على كاهل الإنسان المعاصر الذي عانى الكثير من الضغوط لمواكبة هذا التطور ليعاني من كثير من الضغوط والارهاق العصبي والنفسي والبدني للتمكن من مواصلة العمل مع هذا التطور.

وهنا ظهر المصطلح الأكثر انتشاراً خلال تلك الفترة وهو الاحتراق الوظيفي[1]، وبالطبع ظهر هذا المصطلح كنتيجة مترتبة على ما يتعرض له الإنسان من كثير من الضغوط في مختلف جوانب الحياة، ولعل أول من أشار إلى ذلك المصطلح هو العالم النفسي " فرويد" وكان ذلك عام 1974 عند قيامه بدراسة حول التوتر الذي يظهر على بعض العمالة خلال أدائها لبعض المهام الوظيفية، وقد عرض من خلال مزاولة مهنته الأساسية كطبيب نفسي أن أكثر الشخصيات عرضةً لما يمسى بالاحتراق الوظيفي هم العاملون

[1] الرز، عماد، 2009 "، (الاحتراق النفسي وعلاقته ببعدي الشخصية (الانبساط والعصابية) لدى عينة من معلمي الثانويات التخصصية بشعبية الجبل الأخضر" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمر المختار، الجماهيرية العربية الليبية.

بالمجال الخدمي والاجتماعي نظراً لما يقوموا به من تفاعل مع عدد كبير من الناس في حين عدم قدرتهم على تقبل هذا العدد من التعاملات الإنسانية[2].

وقد كان من الأمور الملحوظة أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي لم تظهر على قطاع دون الأخر فقد شملت كلاً من القطاعين العام والخاص بل أنه من الواضح أن الأفراد الأكثر عرضه لهذا هم الأفراد الأكثر التزاماً وإخلاصاً في العمل ويظهر هذا أيضا بين عدد من الفئات الوظيفية المحددة من معلمون وأطباء ومحامون أو أنه يمكن القول أكثر الأشخاص احتكاكاً بالجمهور أثناء القيام بمهامهم الوظيفية، إضافة أنه خلال الآونة الأخيرة أظهر الكثير من الباحثون والدارسون اهتماماً ملحوظ حول دراسة هذه الظاهرة.

العنصر البشري هو عجلة الدفع الموجودة داخل أي منظمة خدمية بالطبع لأنه هو عنصر الإنتاج المتاح بها والقائم عليه نجاح تلك المنظمة من عدمه وبالنظر إلى التطور والترابط التكنولوجي الذي نعاصره نرى أننا بصدد الحصول دائماً على طاقات بشرية ذات قدرات خاصة على مواكبة هذا التطور ومزامنة العمل مع ما يحتاجه للوصول بتلك المنشأة لدرجة النجاح المنشودة، وإذا كان العنصر البشري هو حجر الأساس الذي تقوم عليه تلك المنشأة كان الاهتمام بتوفير كل وسائل العناية والراحة هو واحد من أهم الأمور التي يجب أن تحرص عليها تلك المنشأة بالطبع إلا أنه ومع ذلك نجد أن هناك عدد لا بأس به من تلك القوة البشرية تعاني من الضغط النفسي ويواجهون العديد من الأثار السلبية لما يسمى بالاحتراق الوظيفي[3].

وإذا كان الضغط أهم أسباب الاحتراق الوظيفي فيمكن تسمية عصرنا هذا " عصر الضغوط" أجل انها حقيقة للأسف فمن الملاحظ أن هناك ضغوط كثيرة يتعرض لها الفرد خلال تلك الحقبة من الزمن والتي تؤدي إلى ظهور ما نخشاه والمعروف بالاحتراق الوظيفي الذي يؤثر سلباً على أداء الموظفين بشكل خاص ومنه على أداء المنظمة التي يندرجون تحتها بشكل عام فحتى وإذا كانت تلك المؤسسة تحقق نجاحاً ملحوظاً فمع تراجع مستوى أداء موظفيها وانطفاء روح الحماسة بالعمل نجد أنها تقع فريسة هذا الأمر متراجعة عن ما وصلت إليه من نجاح سابق، كما يجب الإشارة إلى أن الاحتراق الوظيفي ليس وليد اللحظة وإنما هو أمر وارد يقع على الإداري خلال فترة أداء العمل الروتيني وخاصةً إذا كان هذا الموظف لا يحظى بأي نوع من التجديد خلال فترة عمله خلال حقبة معينة تتجاوز السبع سنوات نظراً لما يمر به من ضغوط خارجية وداخلية خلال أداء مهام عمله نجد أن هذا الأداء بدأ في التدني وبدأ منحدر عمله في الهبوط مؤثراً بالطبع على نفسه ومقر عمله.

أولاً: أعراض الاحتراق الوظيفي

تكلمنا من خلال السطور السابقة عن الاحتراق الوظيفي بشكل عام ولكن هناك بعض الأسئلة التي قد تطرأ فهل هناك عوامل يمكن من خلالها أن نجزم أن هذه الأمور هي أحد أعراض الاحتراق الوظيفي بالطبع توجد بعض الأمور التي يجب الوقوف عندها مثل:

- إذا كنت تجد نفسك بأنك شخص مختلف في مقر عملك كثير النقد.

[2] دردير، نشوة، 2007 " الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أو ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات"، جامعة الفيوم، رسالة ماجستير غير منشورة.
[3] الفريحات، عمار، والربضي وائل، " 2009"، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون"، كلية عجلون الجامعية، جامعة البلقاء التطبيقية.

- إذا انعدمت رغبتك في العمل.
- إذا كنت لا تستطيع التواصل مع زملاء العمل والمراجعين.
- إذا انعدم تركيزك.
- ليس لديك إحساس بالرضا.
- تواجه صعوبات في النوم.
- لديك الآم جسدية كثيرة.

إذا توافرت لديك كل هذه النقاط يجب عليك التوجه لاستشاري نفسي دون تردد لأنك الآن تعاني بعض الأعراض النفسية التي تحتاج استشارة، ولكن إذا كانت تلك هي الأعراض فما هي الأسباب التي أدت إلى ظهورها؟

ثانياً: أسباب الاحتراق الوظيفي[4]

يمكن الحديث عنها فيما يلي:

قد يحدث هذا الإنهاك كنتيجة طبيعية لعدم القدرة على العمل ضمن وتيرة تنظيمية تمكنك من السيطرة على أمور عملك وتُتيح لك السيطرة على جداول أعمالك لتكون ملماً بزمام الأمور، أن تقع تحت سقف التوقعات ألا محدودة من رؤساء العمل الأمر الذي يحملك مزيداً من الضغط النفسي بسبب القلق الدائم من عدم المقدرة على الوصول للهدف المنشود، المصطلح الجديد الذي طرأ على المجتمعات وهو التنمر الذي قد تكون أحد ضحاياه سواء على صعيد الزملاء أو حتى الرؤساء فذلك أحد أهم أسباب الضغط النفسي، إذا كان مستوى العمل يفتقد إلى النظامية في هذه الحالة تجد نفسك تستخدم طاقة أكبر بالطبع للبقاء على مستوى عالي من التركيز وهو الأمر الأكثر صعوبة في استهلاك الطاقة، فقدان الدعم يقصد هنا بالطبع الدعم الاجتماعي حينما لا يوجد من يكون بجانبك ويمد لك يد العون هنا تكون الأثار النفسية وخيمة، حين يستنزف عملك كل وقتك دون ترك مساحة لحياتك الاجتماعية والأسرية نجد أنك هنا تقع أيضاً في فخ الضغوط النفسية الغير مقبولة، يجب الحذر فهناك ناقوس خطر قد تكون بصدده دون أن تدري إذا كنت تعمل بإصرار على وتيرة لا تملك بها الموازنة بين حياتك العملية والاجتماعية، إذا كانت ساعات العمل لديك تتجاوز الساعات المحددة، إذا أرهقت نفسك بتقديم ما يزيد عن طاقتك لكافة الأفراد من حولك، إذا كنت تعمل دون الشعور بأي نوع من الحماسة ليتساوى لديك العمل من عدمه يجب أن تحذر في هذه الحالة وبشدة.

يمر الاحتراق الوظيفي كما صنفه العديد من الباحثون والدارسون النفسيون بأربعة مراحل:

عندما يظهر الشخص عدد من ردود الأفعال الغير متوقعة وعلى عكس طبيعته هنا نجد أننا أمام المرحلة الأولى التنبيه، حالة من السكون تطفو على السطح لنجد أن ردود الأفعال بدأت في التلاشي وبدأ الأمر في الاستقرار وتعرف هذه المرحلة بالمقاومة، ومع استمرار الضغط يلاحظ أن ردود الأفعال تلك بدأت أن تطفو على السطح مرة أخرى لتنذر بوجود الأعراض في مرحلة المواجهة، وعند تلك المرحلة نجد أن المريض أصبح دائم القلق بشكل ملحوظ جداً وهنا نكون قد وصلنا لنهاية المطاف وهي الإنهاك.

[4] كفافي، عبد الكافي،(2009) ، "***سلسلة الاحتراق الوظيفي*** " نسخة الكترونية، متوفر على alkafy.maktoobblog.com

2.3. الأداء الوظيفي

يقوم العمل داخل أي مؤسسة على أساس النشاط المهني لموظفيه، ولذلك فللحصول على الموظف المناسب في المكان أو الوظيفة المناسبة كان لابد من القيام بعملية تحليل العمل والتي تُمكن من إعداد الموظف بالشكل الذي يلائم الهيكل الوظيفي للوظيفة المقبلة وذلك بإعداده بشكل ملائم وتدريبه بما تناسب للحصول على الأداء الأمثل وبذلك يتم تحقيق الاستفادة المثلى من تحليل العمل، وعلى هذا المنوال يمكن القول بأن طبيعة الوظيفة تحدد نوعية الأفراد التي يمكن الاختيار من بينهم لشغل الوظيفة بما يتناسب مع قدراتهم وطبيعة الوظيفة، ويتضح من ذلك أن الأداء المهني يقوم على أساسين هامين هما البحث العلمي وأساليب القياس.

أولاً: تعريف الأداء الوظيفي

تكلمنا عن الأداء المهني خلال السطور السابقة ولكن هناك نقطة يجب الوقوف عليها أولاً وهي:

ما هو الأداء المهني؟ هناك دائماً خلط لدى البعض عند التحدث عن الأداء المهني فسريعاً ما يذهب التفكير إلى الجهد الذي يقوم به الشخص لتأدية مهامه الوظيفية، ولكن الحقيقة أنه المفهوم الخاطئ فالأداء الوظيفي لأحد الوظائف أبداً لا يقاس بمستوى جهد الفرد المبذول ولكن الهدف هنا هو قياس النتائج التي حققها هذا الشخص من خلال قيامه بأداء مهامه الوظيفية، وبذلك يمكن القول بأن الأداء هو قدرة الموظف على تطويع مخرجات وظيفته في شكل نتائج نهائية بأقل تكلفة ممكنة[5].

ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي [6]

وهنا سؤال آخر يطرح نفسه إذا كان هذا هو المفهوم الواضح عن الأداء فما هي أهميته؟

من المؤكد أن الهدف الرئيسي لقيام أي منظمة هو تحقيق عدد من الأهداف المنشودة وتعد هي الغاية الأساسية من قيام تلك المنظمة، ولذلك عند تقييم كلمة الأداء أو الوقوف على الأهمية التي يقدمها لتلك المؤسسة فإننا بصدد الحديث عن النتائج الفعلية التي قامت المؤسسة من أجلها بالفعل والتي تمكن من تحقيقها وهنا يكون الدور الفعلي للأداء في الظهور بل وتحديد مستوى هذا الأداء المهني للموظف ورسم خطوط مستقبله القادمة.

ولكن إذا كان الأداء المهني يحتل تلك المكانة الهامة ويلعب ذلك الدور الفعال، إذاً لا بد من الوقوف على المحددات الأساسية التي يقوم عليها، ويمكن اختصارها فيما يلي:

- مستوى كفاءة الفرد المهنية والتي تجعل الموظف أهل لاكتساب تلك المكانة الوظيفية وتحقيق النتائج المثلي بها وللوصول لذلك فهناك ثلاث أمور تتحكم في كفاءة الفرد، وهي قدرات الفرد التي تؤهله لاستخدام تلك القدرات بالمهارة اللازمة لتطبيقها على أرض الواقع، إضافة إلى مدى استجابة الفرد واستعداده لتحقيق أفضل النتائج في حال توافر الظروف المثالية لذلك.

---

[5] عدنان ماشي والي (2011)، تقييم الأداء الوظيفي، صفحة 20. بتصرّف.
[6] موسى أبو حطب (2009)، فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين (حالة دراسية)، غزة - فلسطين: الجامعة الإسلامية، صفحة 18. بتصرّف.

- إذا كانت كل المؤسسات تهدف إلى تحقيق الأهداف الأساسية بها فلا خلاف أنها دائمة السعي وراء ما هو أفضل وعند ذلك نجد أن الاختيار دائماً يكون لأفضل الموظفين الأكفأ بالطبع أصحاب القدرات والمهارات العالية للوصول للنتائج المطلوبة ولكن ومع ذلك فهناك دائماً اختلاف لمستوى أداء هؤلاء الموظفين حتى لو كانوا على نفس درجة المهارة بشكل حرفي إلا أن الأداء الفعلي هو الفاصل في هذه المرحلة وهنا يأتي دور المؤسسة للّعب على تلك النقطة والعمل على تحفيز أداء الموظفين بمراعاة القوة الدافعية للموظفين لأداء العمل بالشكل المطلوب وهو ما يجعل بين كل هؤلاء الفروق الفردية في تحقيق النتائج.
- كما يجب أن يكون الفرد ملماً بمكانته داخل إطار المنظمة المهنية للتمكن من استغلال كافة الجهود المقدمة بالشكل الأمثل وإتمام المهمة المنشودة بكافة جوانبها دون إغفال لأي جزء منها.

وبعد عرض كل تلك الجوانب ومعرفة هذا الدور الفعال الذي يلعبه الأداء المهني في كل الجوانب على أرض الواقع بكافة المؤسسات ليتسع النطاق ويشمل أداء الدولة ككل بالطبع، فالموضوع لا يقتصر على مؤسسة بعينها وإنما يغطي كافة المؤسسات التي تدور داخل إطار العمل بالدولة الواحدة والتي تحركها القرارات الاقتصادية التي تصدرها بالفعل، وهنا يمكن الجزم بأن الأداء المهني عند تقييمه لا يقتصر على أداء فئة معينة بل أنه يشمل بداية من العامل إلى نهاية الهرم الوظيفي نظراً لكون السلسلة الوظيفية هي مهام تكميلية لبعضها لخروج نتائج حقيقية بنهاية المطاف على أرض الواقع وتأتي هنا أهمية التقييم الوظيفي

على الصعيد الفردي نجد أن مستوى أداء الفرد ما هو إلا انعكاس واضح لما تقوم به المؤسسة التي ينتمي إليها، وبالطبع هو انعكاس لقدراته الفردية للتأثير داخل مؤسسته، كما أن مستوى الأداء الفردي يحدد مستوى الأداء الذي يمكن أن يقدمه الفرد بشكل واضح خلال الفترات القادمة حتى مع تغير طبيعة العمل، لذا نجد دائماً أن التطور الوظيفي للفرد ما هو إلا نتاج لأدائه خلال فترة العمل.

وإذا كان هذا هو الجزء الهام بالفرد فلا يمكن إغفال المؤسسات أيضاً فلها النصيب الأكبر بالفعل لأنها تبرز مدى كفاءة العاملين عليها والجهات الإدارية بها وبذلك فاهتمام المسئولين بالعمالة دائماً لا يكون بدافع العمالة ذاتها وكفاءتها الفعلية وإنما هي من أجل الحصول على التقييم الفعلي لأداء الإدارة التي تتولى المسئولية وتحقق النجاح.

ثالثاً: تقييم الأداء الوظيفي[7]

كما يمكن تلخيص أهمية تقييم الأداء السابق ذكرها في عدة نقاط هي:

- إلحاق نتائج العاملين بمستوى أدائهم والاطلاع عليه لمعرفة نقاط القوة والضعف ومحاولة التغلب عليها والمضي قدماً.
- تقديم نوع من الدعم المادي للعاملين ذوي المستويات المرتفعة من كفاءة الأداء وهو ما يكون دافعة حماس تدفع بهم لتقديم المزيد وتحفز المتأخرين نسبياً للالتحاق بهم.

[7] صالحي عبد القادر (2012 -2013)، تقييم أداء العاملين باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، صفحة 14.

- تحديد مدى الأداء الوظيفي للعاملين والنتائج التي تم تحقيقها ومعرفة هل بإمكان العاملين في مجال معين تحقيق النتائج أم من الأفضل ترك المجال والانتقال لمجال أخر أو بمعنى آخر هل بالفعل يستطيعون التقدم بالمجال من عدمه؟
- الوقوف على النقاط التي تحتاج إلى مزيد من التدريب، والمكافأة على الأداء بالمستوى المطلوب.
- التقييم يجعل العامل دائماً في موضع الاختبار مما يعد حافز يضعه نصب عينيه لتخطي المرحلة واثبات الكفاءة التي تؤهله للاستمرار بالعمل مع الحصول على الترقي الوظيفي الملائم للكفاءة التي استطاع أن يحققها.

وبذلك نجد أن التقييم لعب دوراً فعال في عملية تقييم كل من الأفراد والمؤسسات ليس هذا فقط بل أنه أتاح الفرصة لتسهيل عملية التواصل بين العمال والمرؤوسين مع توفير نوع من روح العدالة والتي تأتي كتابع للثقة المكتسبة من التقييم المستمر لمستوى الأداء، التقييم الفعلي للسياسات المتبعة داخل المنظمات والتصدي لنقاط ضعفها.

وذلك لأن التقييم كان قائماً بالفعل على عدد من الأدوات التي لا تحتوي الشك فهو يبرز العمل بشكل يعتمد كلياً على المصداقية المتبادلة، يشمل جميع جوانب المؤسسات بتدرجها الوظيفي، يتعامل في إطار موضوعي، يحل الأمور المتاحة على أرض العمل بسلاسة ودقة دون تعقيد ومن خلال ما سبق نكون قد حاولنا سرد النقاط الأساسية بشكل يتلاءم مع أهمية الدور الذي يلعبه الأداء المهني على الصعيد التنفيذي.

4. منهجية الدراسة

في هذا الفصل سوف نستعرض شرحاً مفصلًا للمنهج واجراته التي اتبعتها الباحثة اثناء البحث المسحي والذي يدور حول الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية

دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين بأمانة محافظة جدة.

وزارة الشؤون البلدية والقروية: أنشئت في عام 1395هـ/1975م بموجب الأمر الملكي رقم (أ/266) واسند إليها مسؤولية التخطيط العمراني لمدن المملكة وما ينطوي على ذلك من توفير الطرق والتجهيزات الأساسية[8].

أمانة محافظة جدة: هي أحد الإدارات الحكومية المسؤولة عن تطوير مدينة جدة وضواحيها في كافة مرافقها من التخطيط العمراني وتوفير الطرق والإنارة والتجهيزات الأساسية والاهتمام بالتحسين والتجميل بالإضافة إلى الخدمات الأساسية للحفاظ على نظافة وصحة البيئة[9].

[8] https://www.momra.gov.sa/
[9] https://www.jeddah.gov.sa/Amanah/About/index.php

1.4. منهج الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي للدراسة الحالية حيث يعتبر هذا المنهج الأكثر ملائمه لهذه الدراسة. فالمنهج الوصفي التحليلي مناسب لوصف الظواهر محل الدراسة والحصول على اراء العديد من المستجوبين واختبارها عن طريق الأسلوب التحليلي لربط العلاقة بين المتغيرات والوصول إلى المسببات بعدها تحليل النتائج وتعميمها.

2.4. مجتمع وعينة الدراسة:

اقتصرت عينة الدراسة على الموظفين الإداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة وذلك لأهمية دورهم في الإدارة التنفيذية والتعاون مع المراجعين بشكل مستمر ومباشر، وبلغ حجم مجتمع الدراسة 700 موظف وتقرر اجراء الدراسة على عينة حجمها 175 موظف، تم اختيار عينة الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، هذا و قد تم توزيع عينة استطلاعية حجمها 50 إستبانة لاختبار الاتساق الداخلي وثبات الإستبانة، وبعد التأكد من صدق وسلامة الإستبانة للاختبار تم توزيع 175 إستبانة على عينة الدراسة وتم الحصول على 149 استبانة بنسبة استرداد 95%.

3.4. أداة البحث

استخدام الاستبيان باعتباره أكثر واهم الوسائل المستخدمة لجمع المعلومات والبيانات، واحتوى الاستبيان على مجموعة من الأسئلة المطورة من الدراسات السابقة، وتم التعديل عليها لتناسب الدراسة الحالية وتتكون الاستبانة من أربعة أجزاء رئيسيه كالتالي:

القسم الأول: (المعلومات والبيانات الشخصية)

وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب

(الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل الجامعي، سنوات الخبرة)

القسم الثاني: (مقياس الاحتراق الوظيفي)

تتكون من ثلاثة ابعاد كالتالي:

البعد	عدد العبارات
البعد الأول الاجهاد الانفعالي	3 فقرات
البعد الثاني عدم الإنسانية	3 فقرات
البعد الثالث الإنجاز الشخصي	3 فقرات

القسم الثالث: (مصادر الاحتراق الوظيفي)

ويتكون من خمسة ابعاد كالتالي:

البعد	عدد العبارات
البعد الأول صلاحيات العمل	3 فقرات
البعد الثاني العلاقات الاجتماعية	3 فقرات
البعد الثالث ضغط العمل	3 فقرات
البعد الرابع صراع القيم	3 فقرات
البعد الخامس قلة التعزيز الإيجابي	3 فقرات

القسم الرابع: (قياس الأداء الوظيفي)

ويتكون من بعدين كالتالي:

البعد	عدد العبارات
البعد الأول الجهد المبذول في العمل	3 فقرات
البعد الثاني القدرات والخصائص الفردية	3 فقرات

وبلغ عدد فقرات إجمالي الاستبيان 30 فقرة

واستخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجات الاستجابة كما هو موضح بالشكل

مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجات الاستجابات

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

<u>خطوات تقنين أداة الدراسة:</u>

أولاً: صدق الاستبانة

يقصد بصدق الاختبار صحته في قياس ما يدعى أنه يقيسه، والاختبار الصادق يقيس ما وضع لقياسه[10]. للتحقق من صدق المقياس تم الاعتماد على ثلاثة طرق مختلفة وهي: الصدق المنطقي، الصدق الظاهري أو صدق المحكمين، صدق الاتساق الداخلي.

أ- الصدق المنطقي (صدق المحتوى)

اعتمدت الباحثة في بناء هذا الاستبيان واختيار العبارات المكونة لأبعاده على الدراسات السابقة التي اتخذت من إدارة وتنمية الموارد البشرية موضوعاً لها، وكذلك اشتقت بعض عبارات الاستبيان من بعض الاستبيانات الخاصة

(10) السيد محمد خيري: **الإحصاء النفسي والتربوي**، الرياض، مطبعة جامعة الرياض، 1975، ص 43.

بالدراسات السابقة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، واستكملت باقي عبارات الاستبيان من الدراسات التي تناولت أحد جوانب أو أبعاد الدراسة، ويشير هذا الاعتماد على المصادر السابقة إلى تمتع الاستبيان والمقاييس الفرعية المكونة له بقدر مقبول ومعقول من الصدق المنطقي وأن الاستبيان صالح للتطبيق.

ب- الصدق الظاهري أو صدق المحكمين

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال جامعة جدة، وذلك بغرض دراسة مفردات كل مجال في ضوء التعريف الإجرائي له، وكذلك الهدف من الاستبيان، وقد أقر المحكمون صلاحية الاستبيان بشكل عام بعد إجراء بعض التعديلات التي اقترحها المحكمون، وقد تم الإبقاء على المفردات التي جاءت نسبة اتفاق المحكمين عليها 90٪ فأكثر، وتم حذف بعض العبارات وتعديل بعضها في ضوء الملاحظات التي أبداها المحكمون -انظر الملحق رقم (1)

جـ- صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان، وذلك لمعرفة مدى ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان، ولهدف التحقق من مدى صدق الاستبيان، ويتضح ذلك من خلال جدول التالي:

جدول (1) معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل مقياس فرعى والدرجة الكلية للاستبيان

المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المحور الأول	**0.429	دالة عند 0.001
المحور الثاني	*0.254	دالة عند 0.05
المحور الثالث	**0.707	دالة عند 0.001

يتبين من الجدول السابق أن أبعاد الاستبيان تتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0.05، وقد تراوحت معاملات الارتباط لمجالات الاستبيان بين (0.254، 0.707) وهذا دليل كافٍ على أن المقاييس المكونة لأداة الدراسة تتمتع بمعامل صدق عالي.

ثانياً: ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات الاستبيان عادة أن يكون على درجة عالية من الدقة والإتقان والاتساق فيما تزودنا به من بيانات عن سلوك المبحوثين[11]، والاختبار الثابت هو الذي يعطي نفس النتائج (تقريبا) إذا طبق على نفس الأشخاص في فرصتين مختلفتين[12]، وتم استخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات.

جدول (2) معامل ثبات أداة الدراسة ومحاورها المختلفة باستخدام ألفا كرونباخ

المحاور	عدد المحاور	معامل ألفا
المقياس ككل	3	0.737

يتضح من الجدول السابق ارتفاع معامل الثبات بين بين أبعاد الاستبيان، حيث بلغ (0.737) وهو معامل ثبات مرتفع، ويوحي بالثقة في صلاحية الاستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة.

4.4. الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

قامت الباحثة بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي، SPSS استخدمت الاختبارات الإحصائية، الغير معملية، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرار ت حيث يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة.
- اختبار ألفا كرو نباخ وطريقة التجزئة النصفية لمعرفة ثبات الاستبيان.(Cronbach's Alpha)
- تحليل التباين ذو البعد الواحد (One-way Analysis of Variance) المعروف اختصاراً باسم ANOVA لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لأكثر من مجموعتين من المبحوثين في أحد المتغيرات من نوع المسافة أو النسبة (Interval Or Ratio).
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من مستوى المسافة أو النسبة.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة قوة العلاقة بين متغيرين عدديين حيث أن إذا قام الباحث بدراسة أثر متغير واحد مستقل على متغير تابع أو أراد التنبؤ بقيمة متغير تابع بناءً على قيمة متغير مستقل فأنه يستخدم في هذه الحالة تحليل الانحدار الخطي البسيط.
- الوزن النسبي.

(11) فؤاد أبو حطب، سيد عثمان: **التقويم النفسي**، القاهرة، الأنجلو المصرية، 1973، ص770 .
(12) السيد محمد خيري: الإحصاء النفسي والتربوي، **مرجع سابق**، ص41.

5. عرض وتحليل بيانات الدراسة

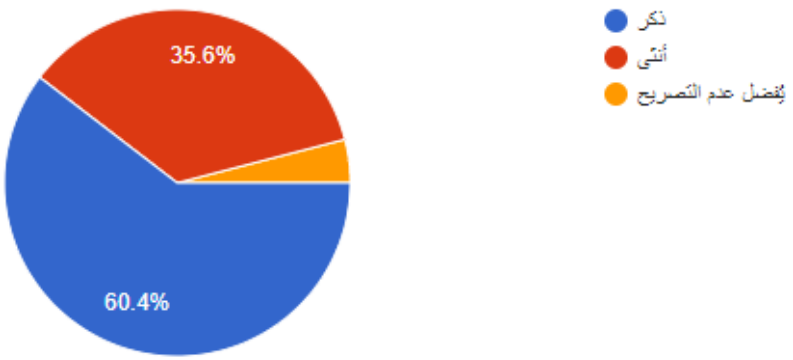
الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

جدول (3) توزيع عينة الدراسة على حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	90	%60.4
انثي	53	%35.6
يفضل عدم التصريح	6	%4
المجموع	149	%100

توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يبين جدول (3) أن ما نسبته 60.4% من عينة الدراسة من الذكور و35.6% من الإناث .ويعكس هذا واقع الموظفين الإداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة التابعة لها حيث عدد الموظفين الذكور أكبر من عدد الموظفات الإناث العاملات.



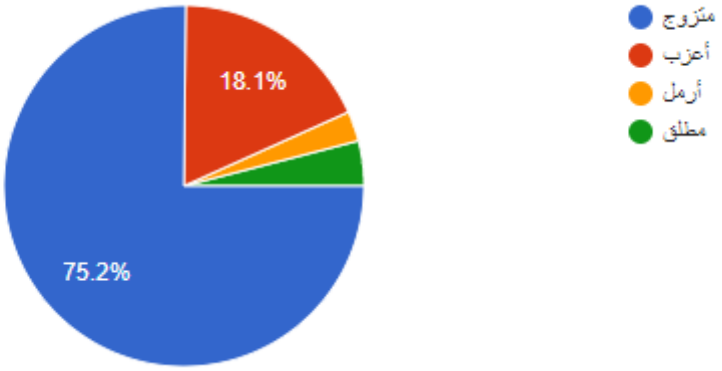
رسم توضيحي (1) توزيع عينة الدراسة على حسب الجنس

- توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

جدول (4) توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة
متزوج	**112**	**%75.2**
أعزب	**27**	**%18.1**
أرمل	**4**	**%2.7**
مطلق	**6**	**%4**
المجموع	**149**	**%100**

يتضح من جدول (4) أن معظم عينة الدراسة من فئة متزوج ونسبتهم 75.2%، وأن 18.1% هم من فئة أعزب، وأن 2.7% من فئة أرمل، وتوضح النتائج أيضاً أن ما نسبته 4 % من فئة مطلق.



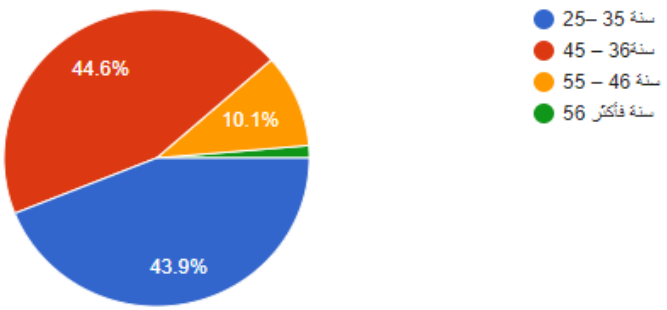
رسم توضيحي (2) توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

- توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول 5 توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
من 25- 35 عام	65	%43.9
من 36-45 عام	66	%44.6
من 46 – 55 عام	15	%10.1
50 فأكثر	2	%1.4

يتبين من جدول (5) أن ما نسبته 43.9% من عينة الدارسة أعمارهم تتراوح بين 25 و 35 عام، 44.6% أعمارهم تتراوح بين 36 و 45 عام، 10.1% أعمارهم تتراوح بين 46 و 55 عام وأن ما نسبته 1.4% أعمارهم 50 سنة فأكثر.



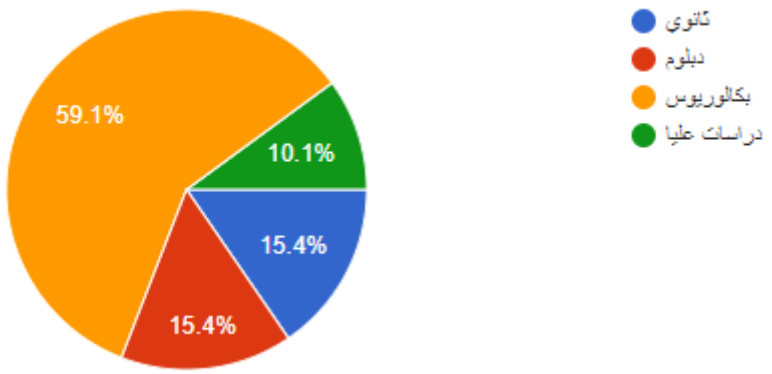
رسم توضيحي (3) توزيع أفراد العينة حسب العمر

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

جدول (6) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل	العدد	النسبة
ثانوي	23	%15.4
دبلوم	23	%15.4
بكالوريوس	88	%59.1
دراسات عليا	15	%10.1

يتضح من جدول (6) أن معظم عينة الدراسة من حملة البكالوريوس ونسبتهم 59.1% وأن 15.4% هم من حملة الدبلوم، وأن 15.4% من حملة الثانوية وان 15.4 % من حملة الدراسات العليا.



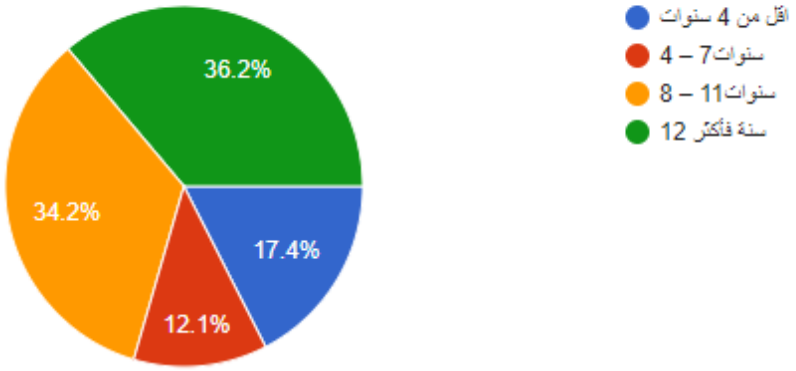
رسم توضيحي (4) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل

توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

جدول (7) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
اقل من 4 سنوات	26	%17.4
4-7 سنوات	18	%12.1
8-11 سنوات	51	%34.2
12 سنه فاكثر	54	%36.2

يتبين من جدول (7) أن ما نسبته 17.4% من عينة الدارسة عدد سنوات الخبرة لهم اقل من 4 سنوات، 12.1% تتراوح ما بين 4 إلى 7 سنوات، 34.2% تتراوح ما بين 8 إلى11 سنوات، 36.2% عدد سنوات الخبرة لهم 12سنة فأكثر.



رسم توضيحي (5) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

وبعد الاطلاع على الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية ترى الباحثة أن هذه العينة مناسبة لإجراء هذه الدراسة من حيث تنوعها وكفايتها فيما يتعلق بتمثيل الفئات المختلفة من ذكور وإناث واختلاف مستويات العمر والخبرة والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي.

التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة

المحور الأول: استجابات أفراد العينة على مقياس الاحتراف الوظيفي:

جدول (8) استجابات أفراد العينة على مقياس الاحتراق الوظيفي

عبارات المقياس		الاستجابة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
الإجهاد الانفعالي	اشعر باستنفاذ كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي اقضيه في عملي	ك	7	35	21	63	23	3.4	1.14	68
		%	4.70	23.50	14.10	42.30	15.40			
	اشعر بالإرهاق حينما اصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل اخر	ك	24	57	29	25	14	2.65	1.2	53
		%	16.10	38.30	19.50	16.80	9.40			

	التعامل مع الزملاء والمراجعين طوال اليوم يسبب لي التوتر	ك	23	55	31	32	8	2.64	1.13	52.8
		%	15.40	36.90	20.80	21.50	5.40			
عدم الإنسانية	اشعر بالقلق في ان يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلد في مشاعري	ك	35	62	15	26	11	2.43	1.23	48.6
		%	23.50	41.60	10.10	17.40	7.40			
	اشعر بأنني اعامل بعض فئات المراجعين بدون حماس	ك	45	68	17	16	3	2.08	1.01	41.6
		%	30.20	45.60	11.40	10.70	2.00			
	انني في الواقع لا ابالي بما يحدث للأخرين	ك	61	69	8	9	2	1.8	0.89	36
		%	40.90	46.30	5.40	6.00	1.30			
الإنجاز الشخصي	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لإداء عملي على أكمل وجه	ك	2	11	11	62	63	4.16	0.74	83.2
		%	1.30	7.40	7.40	41.60	42.30			
	اشعر انني من خلال عملي أؤثر إيجابيا في حياة الاخرين	ك	2	6	18	69	54	4.12	0.86	82.4
		%	1.30	4.00	12.10	46.30	36.20			
	اتعامل في عملي بهدوء تام مع المشاكل النفسية	ك	4	8	17	75	45	4	0.93	80
		%	2.70	5.40	11.40	50.30	30.20			
	جملة من سئلوا		149							

تشير بيانات الجدول السابق إلى استجابات أفراد العينة على مقياس الاحتراق الوظيفي، وجاءت كالتالي:

- **بالنسبة لبعد (الإجهاد الانفعالي):** حيث جاءت (اشعر باستنفاذ كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي اقضيه في عملي) في المقدمة بوزن نسبي 68%، وجاءت (اشعر بالإرهاق حينما اصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل اخر) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 53%، وجاء (التعامل مع الزملاء والمراجعين طوال اليوم يسبب لي التوتر) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 52.8%.
- **بالنسبة لبعد (عدم الإنسانية):** حيث جاءت (اشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلد في مشاعري) في المقدمة بوزن نسبي 48.6%، وجاءت (اشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين بدون حماس) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 41.6%، وجاء (إنني في الواقع لا أبالي بما يحدث للأخرين) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 36%.
- **بالنسبة لبعد (الإنجاز الشخصي):** حيث جاءت (أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه) في المقدمة بوزن نسبي 83.2%، وجاءت (اشعر إنني من خلال عملي أؤثر إيجابياً في حياة الأخرين) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 82.4%، وجاءت (أتعامل في عملي بهدوء تام مع المشاكل النفسية) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 80%.

ولبيان الفروق على هذا المقياس تبعاً لمتغيرات الدراسة يمكن توضيحها كالتالي:

جدول (9) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)

المتغيرات	مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
النوع	بين المجموعات	44.346	2	22.173	1.173	0.312
	داخل المجموعات	2759.452	146	18.9		
	المجموع	2803.799	148			
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	47.364	3	15.788	0.831	0.479
	داخل المجموعات	2756.434	145	19.01		
	المجموع	2803.799	148			
العمر	بين المجموعات	128.714	3	42.905	2.326	0.077
	داخل المجموعات	2675.085	145	18.449		
	المجموع	2803.799	148			
المؤهل التعليمي	بين المجموعات	90.513	3	30.171	1.612	0.189

	داخل المجموعات	2713.286	145	18.712		
	المجموع	2803.799	148			
سنوات الخدمة	بين المجموعات	30.838	3	10.279	0.538	0.657
	داخل المجموعات	2772.961	145	19.124		
	المجموع	2803.799	148			

تشير بيانات الجدول السابق إلى:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق الوظيفي تبعاً للنوع، حيث بلغت قيمة ف 0.538 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق الوظيفي تبعاً للحالة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة ف 1.173 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق الوظيفي تبعاً للعمر، حيث بلغت قيمة ف 0.831 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق الوظيفي تبعاً للمؤهل التعليمي، حيث بلغت قيمة ف 2.326 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 1.612 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.

المحور الثاني: استجابات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي:

جدول (10) استجابات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي

عبارات المقياس / الاستجابة			لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
صلاحيات العمل	حجم الأعمال التي أقوم بها تتناسب مع قدراتي وطموحاتي ومهاراتي	ك	8	14	22	58	47	3.82	1.14	76.38
		%	5.40	9.40	14.80	38.90	31.50			

	فوضني رئيسي لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل	ك	8	16	31	64	30	3.62	1.09	72.35
		%	5.40	10.70	20.80	43.00	20.10			
	لدي مجالات كافية من السلطة والصلاحيات لإداء مهام وظيفتي	ك	7	29	30	57	26	3.44	1.13	68.86
		%	4.70	19.50	20.10	38.30	17.40			
العلاقات الاجتماعية	تحول الصراعات الشخصية دون انسجام العاملين	ك	9	18	21	49	52	3.79	1.22	75.70
		%	6.00	12.10	14.10	32.90	34.90			
	لا أشعر بأنني منتمي اجتماعيا لزملائي ومكان عملي	ك	48	47	27	16	11	2.30	1.23	45.91
		%	32.20	31.50	18.10	10.70	7.40			
	أجد صعوبة في التوجه الى رئيسي في العمل عندما توجهني مشكلة ما	ك	46	62	12	20	9	2.22	1.20	44.43
		%	30.90	41.60	8.10	13.40	6.00			
ضغط العمل	أحيانا تكون المهام المسندة لي معقدة او صعبة	ك	19	67	25	30	8	2.60	1.11	52.08
		%	12.80	45.00	16.80	20.10	5.40			
	أواجه صعوبة في الحصول على إجازة	ك	34	58	26	20	11	2.44	1.19	48.72
		%	22.80	38.90	17.40	13.40	7.40			
	اشعر بالاكتئاب وضيق الصدر أثناء أدائي لمهام عملي	ك	50	62	20	13	4	2.05	1.03	41.07
		%	33.60	41.60	13.40	8.70	2.70			
صراع القيم	تنطوي وظيفتي على أداء أعمال قد ترضي بعضهم ولا ترضي البعض الآخر	ك	9	29	23	58	30	3.48	1.19	69.53
		%	6.00	19.50	15.40	38.90	20.10			
		ك	15	57	30	27	20	2.87	1.22	57.32

	الثقافة السائدة في عملي لا تشعرني بالراحة والانتماء لعملي	%	10.10	38.30	20.10	18.10	13.40				
	يطلب مني أداء اعمال تتناقض مع مبادئ العمل	ك	43	63	23	12	8	2.19	1.11	43.76	
		%	28.90	42.30	15.40	8.10	5.40				
قلة التعزيز الإيجابي	يوجد فرص للحصول على حوافز معنوية (شهادة شكر، تقدير، الخ) في عملي	ك	29	36	26	37	21	2.90	1.35	57.99	
		%	19.50	24.20	17.40	24.80	14.10				
	يتناسب راتبي مع حجم أدائي في عملي وهو محفز لي	ك	32	39	39	29	10	2.64	1.21	52.75	
		%	21.50	26.20	26.20	19.50	6.70				
	تتم الترقية في عملي بعدالة وموضوعية وهي مرتبطة بالأداء ومحفزة	ك	47	26	35	30	11	2.54	1.32	50.87	
		%	31.50	17.40	23.50	20.10	7.40				
	جملة من سئلوا		149								

تشير بيانات الجدول السابق إلى استجابات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي، وجاءت كالتالي:

- **بالنسبة لبعد (صلاحيات العمل)**: حيث جاءت (حجم الأعمال التي أقوم بها تتناسب مع قدراتي وطموحاتي ومهاراتي) في المقدمة بوزن نسبي 76.38%، وجاءت (فوضني رئيسي لاتخاذ قرارات تتعلق بالعمل) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 72.35%، وجاء ت (لدي مجالات كافية من السلطة والصلاحيات لأداء مهام وظيفتي) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 68.86%.
- **بالنسبة لبعد (العلاقات الاجتماعية)**: حيث جاءت (تحول الصراعات الشخصية دون انسجام العاملين) في المقدمة بوزن نسبي 75.70%، وجاءت (لا أشعر بأنني منتمي اجتماعياً لزملائي ومكان عملي) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 45.91%، وجاء ت (أجد صعوبة في التوجه إلى رئيسي في العمل عندما توجهني مشكلة ما) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 44.43%.

- **بالنسبة لبعد (ضغط العمل):** حيث جاءت (أحياناً تكون المهام المسندة لي معقدة أو صعبة) في المقدمة بوزن نسبي 52.08%، وجاءت (أواجه صعوبة في الحصول على إجازة) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 48.72%، وجاء ت (اشعر بالاكتئاب وضيق الصدر أثناء أدائي لمهام عملي) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 41.07%.
- **بالنسبة لبعد (صراع القيم):** حيث جاءت (تنطوي وظيفتي على أداء أعمال قد ترضي بعضهم ولا ترضي البعض الآخر) في المقدمة بوزن نسبي 69.53%، وجاءت (الثقافة السائدة في عملي لا تشعرني بالراحة والانتماء لعملي) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 57.32%، وجاء ت (يطلب مني أداء أعمال تتناقض مع مبادئ العمل) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 43.76%.
- **بالنسبة لبعد (قلة التعزيز الإيجابي):** حيث جاءت (يوجد فرص للحصول على حوافز معنوية (شهادة شكر، تقدير، الخ) في عملي) في المقدمة بوزن نسبي 57.99%، وجاءت (يتناسب راتبي مع حجم أدائي في عملي وهو محفز لي) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 52.75%، وجاء ت (تتم الترقية في عملي بعدالة وموضوعية وهي مرتبطة بالأداء ومحفزة) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 50.87%.

ولبيان الفروق على هذا المقياس تبعاً لمتغيرات الدراسة يمكن توضيحها كالتالي:

جدول (11) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)

المتغيرات	مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
النوع	بين المجموعات	323.285	2	161.643	3.838	0.024 دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	6149.775	146	42.122		
	المجموع	6473.06	148			
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	36.542	3	12.181	0.274	0.844
	داخل المجموعات	6436.519	145	44.39		
	المجموع	6473.06	148			
العمر	بين المجموعات	47.203	3	15.734	0.355	0.786
	داخل المجموعات	6425.858	145	44.316		
	المجموع	6473.06	148			
المؤهل التعليمي	بين المجموعات	367.039	3	122.346	2.905	0.037 دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	6106.021	145	42.11		
	المجموع	6473.06	148			

سنوات الخدمة	بين المجموعات	131.39	3	43.797	1.001	0.394
	داخل المجموعات	6341.671	145	43.736		
	المجموع	6473.06	148			

تشير بيانات الجدول السابق إلى:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للنوع، حيث بلغت قيمة ف 8.383 وهذه القيمة دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للحالة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة ف 0.355 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للعمر، حيث بلغت قيمة ف 2.905 وهذه القيمة دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للمؤهل التعليمي، حيث بلغت قيمة ف 1.001 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 1.612 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.

المحور الثالث: استجابات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي:

جدول (12) استجابات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي

عبارات المقياس	الاستجابة		لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
الجهد المبذول في العمل	ذاتيا لإنجاز الاعمال الموكلة لي بدرجة عالية من الدقة والاتقان	ك	1	2	10	61	75	4.39	0.73	87.79
		%	0.70	1.30	6.70	40.90	50.30			
		ك	1	6	7	60	75	4.36	0.81	87.11

	اعمل لساعات إضافية إن تطلب الامر	%	0.70	4.00	4.70	40.30	50.30			
	انجز العمل والمهام الموكلة لي وفقا للوائح والتعليمات والأنظمة	ك	3	5	9	60	72	4.30	0.88	85.91
		%	2.00	3.40	6.00	40.30	48.30			
القدرات والخصائص الفردية	ساهمت في تحقيق الكثير من الانجازات في عملي الحالي	ك	1	8	18	56	66	4.19	0.90	83.89
		%	0.70	5.40	12.10	37.60	44.30			
	زادت البرامج التدريبية من مهاراتي	ك	8	15	34	55	37	3.66	1.12	73.15
		%	5.40	10.10	22.80	36.90	24.80			
	يتناسب عملي مع دراستي وخبراتي السابقة	ك	13	22	19	61	34	3.54	1.24	70.87
		%	8.70	14.80	12.80	40.90	22.80			
جملة من سئلوا			149							

تشير بيانات الجدول السابق إلى استجابات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي، وجاءت كالتالي:

- **بالنسبة لبعد (الجهد المبذول في العمل):** حيث جاءت (اندفع ذاتيا لإنجاز الأعمال الموكلة لي بدرجة عالية من الدقة والإتقان) في المقدمة بوزن نسبي 87.79%، وجاءت (اعمل لساعات إضافية إن تطلب الأمر) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 87.11%، وجاءت (انجز العمل والمهام الموكلة لي وفقا للوائح والتعليمات والأنظمة) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 85.91%.
- **بالنسبة لبعد (القدرات والخصائص الفردية):** حيث جاءت (ساهمت في تحقيق الكثير من الإنجازات في عملي الحالي) في المقدمة بوزن نسبي 83.89%، وجاءت (زادت البرامج التدريبية من مهاراتي) في المرتبة الثانية بوزن نسبي 73.15%، وجاءت (يتناسب عملي مع دراستي وخبراتي السابقة) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 70.84%.

<u>ولبيان الفروق على هذا المقياس تبعاً لمتغيرات الدراسة يمكن توضيحها كالتالي:</u>

جدول (13) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)

المتغيرات	مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
النوع	بين المجموعات	14.128	2	7.064	0.491	0.613
	داخل المجموعات	2102.516	146	14.401		
	المجموع	2116.644	148			
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	107.118	3	35.706	2.576	0.056
	داخل المجموعات	2009.527	145	13.859		
	المجموع	2116.644	148			
العمر	بين المجموعات	52.184	3	17.395	1.222	0.304
	داخل المجموعات	2064.461	145	14.238		
	المجموع	2116.644	148			
المؤهل التعليمي	بين المجموعات	74.098	3	24.699	1.753	0.159
	داخل المجموعات	2042.546	145	14.087		
	المجموع	2116.644	148			
سنوات الخدمة	بين المجموعات	32.811	3	10.937	0.761	0.518
	داخل المجموعات	2083.833	145	14.371		
	المجموع	2116.644	148			

- تشير بيانات الجدول السابق إلى:
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للنوع، حيث بلغت قيمة ف 0.491 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للحالة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة ف 2.576 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للعمر، حيث بلغت قيمة ف 1.222 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً للمؤهل التعليمي، حيث بلغت قيمة ف 1.753 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 0.761 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.

سادساً: اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي.

جدول (14) معامل الارتباط بين الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي

المتغيرات	الأداء الوظيفي	
	معامل الارتباط	الدلالة
الاحتراق الوظيفي	*0.054	0.01

يتضح من الجدول السابق: وجود علاقة دالة احصائيا بين الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.054)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01).

جدول (15) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	216.9	16	13.556	0.692	0.798
داخل المجموعات	2586.899	132	19.598		
المجموع	2803.799	148			

تشير بيانات الجدول السابق: إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف 0.692 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.

جدول (16) معاملات دالة الانحدار الخطي بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي

	معامل (β)	مستوى الدلالة (Sig.)
الثابت (β0)	25.723	0.000
الميل (β1)	0.047	0.511

يوضح الجدول السابق: الانحدار الخطي لمتوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث أن معاملات الانحدار لديهم دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.001.

الفرضية الثانية: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة الإجهاد الانفعالي-عدم الإنسانية - الإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي.

جدول (17) معامل الارتباط بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة الإجهاد الانفعالي-عدم الإنسانية -الإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي

المتغيرات	الأداء الوظيفي	
	معامل الارتباط	الدلالة
الإجهاد الانفعالي	**0.251	0.001
عدم الإنسانية	**0.353	0.001
الإنجاز الشخصي	**0.593	0.001

يتضح من الجدول السابق:

- وجود علاقة دالة احصائيا بين الإجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.251)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.001).
- وجود علاقة دالة احصائيا بين عدم الإنسانية والأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.353)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.001).
- وجود علاقة دالة احصائيا بين الإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.054)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.01).

جدول (18) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة الإجهاد الانفعالي-عدم الإنسانية -الإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي

المتغيرات	مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
الإجهاد الانفعالي	بين المجموعات	173.979	16	10.874	1.499	0.109
	داخل المجموعات	957.431	132	7.253		
	المجموع	1131.409	148			
عدم الإنسانية	بين المجموعات	179.174	16	11.198	1.993	0.018 دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	741.712	132	5.619		
	المجموع	920.886	148			
الإنجاز الشخصي	بين المجموعات	334.471	16	20.904	6.544	0.000 داله عند 0.001
	داخل المجموعات	421.69	132	3.195		
	المجموع	756.161	148			

تشير بيانات الجدول السابق إلى:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على بعد (الإجهاد الانفعالي) على مقياس الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف 1.449 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على بعد (عدم الإنسانية) على مقياس الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف 1.993 وهذه القيمة دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على بعد (الإنجاز الشخصي) على مقياس الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف 6.544 وهذه القيمة دالة عند مستوى دلالة = 0.05.

جدول (19) معاملات دالة الانحدار الخطي بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي

المتغيرات	البيان	معامل (β)	مستوي الدلالة (Sig.)
الإجهاد الانفعالي	الثابت (β0)	14.490	0.000
	الميل (β1)	0.059	0.614
عدم الإنسانية	الثابت (β0)	14.490	0.000
	الميل (β1)	0.266	0.043
الإنجاز الشخصي	الثابت (β0)	14.490	0.000
	الميل (β1)	0.905	0.000

يوضح الجدول السابق الانحدار الخطي بين:

- الإجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي، حيث أن معاملات الانحدار لديهم ليست ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.05.
- عدم الإنسانية والأداء الوظيفي، حيث أن معاملات الانحدار لديهم ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.001.
- الإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي، حيث أن معاملات الانحدار ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة 0.001.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي ومتوسطات درجاتهم على مقياس الاحتراق الوظيفي.

جدول (20) معامل ارتباط بيرسون لقياس الارتباط بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي ومتوسطات درجاتهم على مقياس الاحتراق الوظيفي

المتغيرات	الاحتراق الوظيفي	
	معامل الارتباط	الدلالة
صلاحيات العمل	*0.260	0.05
العلاقات الاجتماعية	**0.370	0.001
ضغط العمل	**0.534	0.001
صراع القيم	**0.407	0.001
قلة التعزيز الإيجابي	*0.166	0.05

يتضح من الجدول السابق:

- وجود علاقة دالة احصائيا بين صلاحيات العمل ودرجات الاحتراق الوظيفي، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.260)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.05).
- وجود علاقة دالة احصائيا بين العلاقات الاجتماعية ودرجات الاحتراق الوظيفي، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.370)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.001).
- وجود علاقة دالة احصائيا بين ضغط العمل ودرجات الاحتراق الوظيفي، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.534)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.001).
- وجود علاقة دالة احصائيا بين صراع القيم ودرجات الاحتراق الوظيفي، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.407)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.001).
- وجود علاقة دالة احصائيا بين قلة التعزيز الإيجابي ودرجات الاحتراق الوظيفي، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.166)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (0.05).

الفرضية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي.

جدول (21) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي

المتغيرات	مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
صلاحيات العمل	**بين المجموعات**	307.288	16	19.205	3.548	0.000 دالة عند 0.001
	داخل المجموعات	714.538	132	5.413		

	المجموع	1021.826	148			
العلاقات الاجتماعية	بين المجموعات	218.829	16	13.677	2.249	0.006 دالة عن 0.01
	داخل المجموعات	802.58	132	6.08		
	المجموع	1021.409	148			
ضغط العمل	بين المجموعات	138.648	16	8.666	1.227	0.256
	داخل المجموعات	932.036	132	7.061		
	المجموع	1070.685	148			
صراع القيم	بين المجموعات	197.589	16	12.349	2.009	0.017 دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	811.525	132	6.148		
	المجموع	1009.114	148			
قلة التعزيز الإيجابي	بين المجموعات	415.527	16	25.97	3.444	0.000 دالة عند 0.001
	داخل المجموعات	995.507	132	7.542		
	المجموع	1411.034	148			
المقياس ككل	بين المجموعات	951.785	16	59.487	1.422	0.141
	داخل المجموعات	5521.276	132	41.828		
	المجموع	6473.06	148			

تشير بيانات الجدول السابق إلى:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف 0.141 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على بعد (صلاحيات العمل) على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف 3.548 وهذه القيمة دالة عند مستوى دلالة = 0.001.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على بعد (العلاقات الاجتماعية) على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف 2.249 وهذه القيمة دالة عند مستوى دلالة = 0.01.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على بعد (ضغط العمل) على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف 1.227 وهذه القيمة غير دالة عند مستوى دلالة = 0.05.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على بعد (صراع القيم) على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف 2.009 وهذه القيمة دالة عند مستوى دلالة = 0.05.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على بعد (قلة التعزيز الإيجابي) على مقياس مصادر الاحتراق الوظيفي تبعاً للأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة ف 3.444 وهذه القيمة دالة عند مستوى دلالة = 0.001.

5. النتائج والتوصيات:

1.5. النتائج

بناء على الدراسة الميدانية التي قامت بها الباحثة حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة، توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- العاملين في الوظائف الإدارية في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة يعانون بصفة عامة درجات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي على بعدي الإجهاد الانفعالي والانجاز الشخصي، أما على البعد الثالث عدم الإنسانية فقد أظهرت النتائج انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لعينة الدراسة.
- هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين انعدام العلاقات الاجتماعية ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة مما يعني أنه كلما زاد انعدام العلاقات الاجتماعية السائدة بين العاملين كلما زاد الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة فالعلاقات الإيجابية حتماً تنعكس على الموظفين سواء مع المراجعين أو المدراء.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي حيث كانت العلاقة بين الضغوط والاحتراق من أقوى العلاقات في هذه الدراسة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة فكلما زادت حدة صراع القيم بين الموظفين كلما زادت درجة الاحتراق على أبعاده الثلاثة فكلما كان هناك تعارض في قيم الموظف وقيم من حوله فإن ذلك سيؤثر حتماً على نفسيته ويؤدي إلى زيادة احتراقه.
- هناك علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين قلة التعزيز الإيجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة فكلما قل التعزيز زاد الاحتراق الوظيفي حيث أن الموظف يحتاج دائماً إلى التعزيز بطرق مختلفة.

2.5. الخاتمة والتوصيات

للاحتراق الوظيفي آثار سلبية عديدة على المنظمات والمؤسسات وينبغي أن تأخذ بعين الاعتبار الأسباب الرئيسة والأثار السلبية الناتجة من وجود هذه الظاهرة والعمل على تقليل نسبتها قدر المستطاع والتي أشارت لها الدراسة ومنها :ضغط العمل، صراع القيم، العلاقات الاجتماعية والعديد من العوامل، عليه توصي الباحثة بما يلي:

- الاهتمام من قبل الجهات المختصة في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جده بهذه الظاهرة وتبني استراتيجيات تكسر الصرامة وضغط العمل والروتين السائد في الاعمال الحكومية
- الاهتمام بالجانب الاجتماعي وتقوية العلاقات مع الموظفين لكسر الجمود والصرامة في تأدية أعمالهم واستحداث برامج ترفيهية من شأنها تجديد طاقات الموظفين ومشاركتهم جميع المناسبات العامة والخاصة.

- الاهتمام بالدورات الإدارية لجميع الموظفين في المستويات الإدارية المختلفة وخاصة العليا منها في فن الإدارة العلمية وفن التعامل مع موظفيهم وتفويض الصلاحيات ورفع المعنويات من خلال تبني التنوع في الحوافز المعنوية كشهادات الشكر والتقدير أو بالتعزيز القولي مما سيؤثر في نفسيات الموظفين.
- تطوير برامج للموظفين تعمل على تقديم الخدمات الطبية والعلاجية لهم وتقديم المشورات الوقائية المناسبة، والاهتمام بالموظفين حديثي التوظيف ومساعدتهم في عملية الاندماج في العمل وتحقيق مستوى من التوازن ما بين طموحاتهم وواقع عملهم.
- ضرورة زرع روح التعاون بين الموظفين حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ما بين العلاقات الاجتماعية السائدة ما بين الموظفين ومستوى الاحتراق الوظيفي.
- السعي بشكل أكبر لتطوير مهارات وقدرات الموظفين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -أمانة محافظة جدة من خلال عقد الدورات التدريبية الشاملة والدورية طبقاً لاحتياجات الموظفين مما يعطي الموظفين شعوراً بأنهم من اولويات الإدارة.

6. المراجع:

1.6. المراجع العربية:

1- أبو سعود، سماهر (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة – أسبابها وكيفية علاجها. رسالة ماجستير: فلسطين.

2- أبو حطب، سيد عثمان (1973). التقويم النفسي. الأنجلو المصرية: القاهرة.

3- أبو موسى، أنور كلاب، يحي (2012). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين. رسالة ماجستير. جامعة فلسطين: فلسطين.

4- البتال، زيد محمد (2000). الاحتراق النفسي (ضغوط العمل النفسية) لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة الرياض.أكاديمية التربية الخاصة: الرياض.

5- حاكم، أسماء (2017). مساهمة أخلاقيات الإدارة في رفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة مع الإشارة إلى جامعة طاهري محمد -بشار. رسالة ماجستير: الجزائر.

6- الحجاج، ريهام (2019). مستوى التمكين الإداري لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة بمحافظة العاصمة عمان وعلاقته بالأداء الوظيفي لمعلميهم. رسالة ماجستير. جامعة عمان: الأردن.

7- الخطيب،محمد جواد(2007). الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأداء، المكتبة الإلكترونية.

8- خيري، محمد (1975). الإحصاء النفسي والتربوي. مطبعة جامعة الرياض: الرياض.

9- داود، نسرين (2016). الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مشفى الأسد الجامعي. رسالة ماجستير: سوريا.

10- داود، نسرين (2016). تأثير بيئة عمل التمريض على الاحتراق الوظيفي للمرضين في وحدات الرعاية المركزة. رسالة ماجستير): سوريا.

11- دردير، نشوة (2007). الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الفيوم: الفيوم.

12- ديدوني، يوسف (2020). التمكين النفسي وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة حالة المركز الجامعي بأفلو. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال.مج6،ع46: 2-59.

13- ذياب، حسان (2018). مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في مديرية التربية والتعليم للواء الرصيفة. رسالة ماجستير، جامعة ال بيت.

14- الرز، عماد، (2009). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعدي الشخصية (الانبساط والعصابية) لدى عينة من معلمي الثانويات التخصصية بشعبية الجبل الأخضر" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمر المختار: الجماهيرية العربية الليبية.

15- الرشيدي، بشير صالح (2000). مناهج البحث التربوي. دار الكتب الحديث،الطبعة الأولى: بيروت.

16- الزغير، عبد الكريم (2010). مستوى الاحتراق النفسي لدى مدربي اللياقة البدنية في دولة الامارات العربية المتحدة. رسالة ماجستير): الإمارات العربية المتحدة.

17- الزيود، محمد (2007). مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق، المجلد 23، العد د 2: سوريا.

18- سليمان، بصير (2018). أثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية على الانسحاب الوظيفي. رسالة ماجستير جامعة عين شمس.

19- الشرعة، سامر (2016). الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة الأردنية في عمان رسالة ماجستير. جامعة عمان: الأردن.

20- الشيبان، إبراهيم (2020). خمسة عوامل تقود للاحتراق الوظيفي. مقال منشور. المكتبة الرقمية.

21- صالحي، عبد القادر (2012 - 2013). تقييم أداء العاملين باستخدام بطاقة الأداء المتوازن. جامعة قاصدي مرباح ورقلة: الجزائر.

22- العجمي، مي (2016). ا لاحتراق الوظيفي وعلاقته بالصحة النفسية للباحثين النفسيين الكويتيين في دولة الكويت. رسالة ماجستير. جامعة الكويت: الكويت.

23- عدنان، ماشي والي (2011). تقييم الأداء الوظيفي، جامعة الرافدين: العراق

24- العزيزي، محمود عبده (2020). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي. بحوث ومقالات. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية. ع27:6-34.

25- العميان، محمود (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، الجامعة الأردنية، الأردن: دار وائل للنشر.

26- العنزي، مشاعل (2018). أثر بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت رسالة ماجستير. جامعة الكويت: الكويت.

27- الفرماني، عبد الله (2009). الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة. طبعة1، دار الصفا: عمان.

28- الفريحات، عمار، والربضي وائل، (2009). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون. رسالة ماجستير. كلية عجلون الجامعية: جامعة البلقاء التطبيقية.

29- الفليكاوي، بشاير (2018). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مضيفي الطيران الجوي في الخطوط الجوية الكويتية. رسالة ماجستير، جامعة الكويت: الكويت.

30- كفافي، عبد الكافي (2009). ***سلسلة الاحتراق الوظيفي.*** نسخة الكترونيةalkafy.maktoobblog.com

31- محمد، معروف (2019). استراتيجيات الوقاية من الاحتراق الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي. رسالة ماجستير، جامعة وهران: الجزائر.

32- موسى، أبو حطب (2009). فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين (حالة دراسية)، غزة، الجامعة الإسلامية: فلسطين.

33- هيجان، عبد الرحمن (1997). ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة: الرياض.

2.6. المراجع الإنجليزية:

1- Job Satisfaction and Burnout among Iraqi Physicians: Insight from University Hospital Surveys 2018

2- Koutsimani, et al (2019) The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis

3- Hogan & Mcknight, (2007), "Exploring Burnout among University Online Instructors: An Initial Investigation"

3.6. المواقع الإلكترونية:

https://www.momra.gov.sa/

https://www.jeddah.gov.sa/Amanah/About/index.php

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.27.15