

العنوان

الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء المؤسسي وكيفية الحد منه بالتطبيق على
القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية

**Job burnout and its impact on institutional performance and how to
reduce it by applying it to the banking sector in the Kingdom of
Saudi Arabia**

إعداد الطالب/

فهد بن راشد العنزي

العام الدراسي:

2023

في ظل القرن الحالي الذي جاء مثقلاً بالثورات النظرية المختلفة في جميع أنشطة ومجالات الحياة المعيشية المتصلة ومتراصة بالتقنيات والاتصالات والصناعات المتعددة في القرن الماضي الذي ساهم في ظهور بعض العقد والمخاطر الوظيفية والتي تتمثل في الاحتراقات النفسية والضغوط النفسية التي تظهر من الاحتراق النفسي بالمؤسسات مما يؤدي ذلك إلى الوصول للاحتراق الوظيفي الذي يرتبط بجميع المخاطر والعوائق والمشكلات التي يمكن أن تواجه المؤسسات، بناءً على ذلك تم العثور على الطرق المناسبة للتعایش معها وتطويرها بالمهارات اللازمة للتعامل معها والتعرف عليها وإدراكها بصورة واضحة. (1)

فالاحتراق الوظيفي يعتبر من العوائق الشائعة في المجالات والأنشطة الحياتية الحديثة والتي تؤدي إلى حدوث النتائج الصعبة وهي ما تعرف (بالاحتراق الوظيفي)، ومن ثم تم تسليط الضوء والاهتمام بتعريف الاحتراق الوظيفي بصفته مجموعة من الانفعالات والاستشارات النفسية التي أجريت على الموظفين بالمؤسسات بهدف التعامل معها والحد منها بأكثر من طريقة.

لهذا فقط حظي موضوع الاحتراق الوظيفي باهتمام كبير من قبل العلماء والدارسين في العصر الحالي وذلك بسبب الخطورة والمعوقات التي تؤدي إلى وجود أثار سلبية مدمرة للنظام الهيكلي لأداء المؤسسات، ولذلك فنتج عنها الكثير من المشاكل التي ممكن أن تؤدي إلى ظهور الاحتراق الوظيفي مما يؤدي عدم التعامل معها إلى الفشل الوظيفي مستقبلاً مما يشكل الفاعليات السلبية للعاملين والعمل والمؤسسة.

ووفقاً لذلك؛ فسوف يتم التعرف على المشكلة الخاصة بالدراسة في إطار الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء المؤسسي ومن ثم تحديد أهدافه وتساؤلاته والأهمية الخاصة به والدراسات التي سبقت لها وتحديد ابعادها وفروضها ذات الدلالة الإحصائية، وذلك في مضمون الدراسة وسوف يتم التعرف على ذلك بشكل تفصيلي في ضوء الآتي.

(1) جيهان أحمد محمد دغيم، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي-دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، مج42، ع3، مصر، 2017.

1- مشكلة الدراسة:

بالرغم من أن العالم في الوقت الحالي يعتمد على السرعة والمنافسة وسوق العمل المتفتح والفرص القوية بالمؤسسات، إلا إنه ينتج عن ذلك عدة مشكلات تتمثل في عدم الرضا الوظيفي الذي يتم من خلال العلاقة المتوترة بين المدير والموظف مما يؤدي إلى زعزعه ثقة الموظف بنفسه، كما أن سقف التوقعات المرتفع يؤدي أيضاً إلى الاحتراق الوظيفي وذلك للتغيرات التي يحدثها في الحياة الشخصية والاضطرابات والعمل الروتيني الذي يؤد إلى إحساس الضيق النفسي لدي العاملين بالمؤسسات مما تؤدي هذه المشكلات إلى زعزعه وتدهور الأداء المؤسسي.

ومن خلال هذه المشكلات السابقة ينتج عنها تساؤل رئيسي يؤخذ به في الدراسة بشكل عام ويمكن أن يتمثل هذا التساؤل فيما يلي:-

ما هو أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء المؤسسي وكيف يتم الحد منه؟

2- أهمية الدراسة:

تسهم أهمية الدراسة في شقين أساسيين يمكن تناولهم في الآتي:

أ- الأهمية العلمية:

✓ تسهم أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء حول تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء المؤسسي والزيادة العلمية التي يقدمها البحث من نتائج وبيانات معاصرة تم جمعها حول مشكلة الدراسة السابق ذكرها وبالتالي الوصول إلى دراسات ومعلومات لم يتم الحديث عنها والأخذ بها والوصول إليها من قبل، ومن ثم يقوم الدارس على تقييمها وتحليلها وجعلها ملحق أساسي يؤخذ به ومن ثم يتم إضافته في المكتبات والهيئات التعليمية لمساعدة الباحثين الآخرين والدارسين في الرجوع إليه في المعلومات العلمية المطلوبة.

ب- الأهمية العملية:

✓ تسهم أهمية هذه الدراسة في إيجاد الحلول الخاصة بالمخاطر والمشكلات الناتجة عن الاحتراق الوظيفي الذي تواجههم والجانب العملي أو التطبيقي في العلاقة التطبيقية للاحتراق الوظيفي في الأداء المؤسسي، حيث تكون على قدر كبير من الكفاءة والنظام وتطبيق الأساليب الإدارية المناسبة للمعرفة التامة بالطرق والعلاقة التطبيقية.

3- تساؤلات الدراسة:

يمكن أن يتفرع من التساؤل الرئيسي بالمشكلة الدراسية مجموعة من التساؤلات الفرعية، والتي تتمثل في الآتي:-

- 1- ما هي ماهية الاحتراق الوظيفي؟
- 2- كيف يتم تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء المؤسسي؟
- 3- كيف يتم الكشف عن الطرق اللازمة لمعالجة الاحتراق الوظيفي؟

4- أهداف الدراسة:

يمكن أن يتجزأ من الهدف الرئيسي وهو الحد من الاحتراق الوظيفي عدة أهداف فرعية والتي تتمثل في الآتي:-

- 1- التعرف على ماهية الاحتراق الوظيفي.
- 2- تسليط الضوء حول تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء المؤسسي.
- 3- الكشف عن الطرق اللازمة لمعالجة الاحتراق الوظيفي.

4- الدراسات السابقة:

✚ الدراسة الأولى: دراسة خاصة بالمتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي):-

" أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تخفيف الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على

مدارس التعليم ما قبل الجامعي بإدارة شرق بالإسكندرية"

✓ دراسة (محمد عبد السلام راغب، 2023)

وفقاً لدراسة الباحث في الوصول إلى تخفيف الاحتراق الوظيفي، يري في دراسته أن: إدارة الموارد البشرية لها تأثير كبير في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي على العاملين والمدرسين في الهيئات التعليمية ولقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على أداة الاستبيان لجمع المعلومات المبدئية، حيث تم الاستناد على عدد عينات تقدر (500) مفردة، ويبلغ عدد الاستمارات الورقية المستخدمة (420) استمارة بهدف تنفيذ الاطلاع على الدراسة والتأكد من صدق الأداة البحثية.

ويري أيضاً أن الدراسة تهدف على عدة أبعاد مستقبلية خاصة بالاحتراق الوظيفي وتتمثل في الإجهاد الانفعالي والنفسي وتبلد الشعور وتوصل في دراسته إلى عدة نتائج منها وجود تأثيرات لإدارة الموارد البشرية تساعد على الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي ولقد أوصي إلى ضرورة تنمية الدور الخاص بإدارة الموارد لتعزيز التخفيف الأمثل لعملية الاحتراق الوظيفي لتوفير ثقة العاملين والأمان والسلامة الوظيفية.⁽²⁾

🚦 الدراسة الثانية: دراسة خاصة بالمتغير التابع (الأداء المؤسسي): -

"تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة"

✓ دراسة (أمل سعيد حباكة، 2017)

تري الباحثة أن المجال التعليمي يتفاعل ويتأثر بالقوي الدولية والتي تؤثر تأثير علمي وأيديولوجي ومن أهم هذه القوي (المعرفية والاقتصادية والسياسية والثقافية) وتجبر هذه القوي على وجود آثار عميقة وكثيرة على النظام المؤسسي وهو ما ينمي من قدرة المؤسسات على استخدام جميع الموارد بمهارة.

ولذلك تري الباحثة أن الأداء المؤسسي يعتمد اعتماد كلي على المخرجات المؤثرة على التنافس في الزمن المعلوماتي حيث يتطلب وجود ميزة تنافسية من أجل التطور والبقاء والاستمرار وتفاعل العناصر النقدية

(2) محمد عبد السلام راغب، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تخفيف الاحتراق الوظيفي دراسة تطبيقية على مدارس التعليم ما قبل الجامعي بإدارة شرق بالإسكندرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية، مج 15، ع2، مصر، 2023.

مع العناصر البشرية وذلك لبناء الأسس الفكرية للأداء المؤسسي وتحقيق أفضل قيمة للميزة التنافسية المستدامة ومواجهة المخاطر التي يمكن أن تواجه المؤسسات. (3)

الدراسة الثالثة: دراسة خاصة بالمتغيرين معاً (الاحتراق الوظيفي وأثره على

الأداء المؤسسي)

❖ دراسة (Hamida Abd-Elsamie Mohamed، 2020)

"The impact of job Burnout on Employees- commitment in tourism "

" enterprises

يري الباحث أن الاحتراق الوظيفي هو الاضطراب الذي يتم عندما يكون المورد البشري في حالة من الإرهاق العقلي والجسدي لاحتياجاته، ويرى إن هذه الدراسة البحثية الخاصة به تسعى إلى إدراك تفاعل الوظيفة مع الاحتراق النفسي للعاملين والطلبة مما يساعد على تحديد مشاعر الإرهاق لدى الموظفين وطرقهم التنظيمية، لذلك من خلال ذلك يمكن تعريق الاحتراق الوظيفي من وجه نظر الباحث بأنه الطريقة التي ترتبط ارتباطاً جوهرياً وثيقاً بالموارد البشرية ومقياس الالتزام. (4)

التعقيب على الدراسات السابقة

يوجد عدم فروف في هذه الدراسات والتي تتمثل في مضمون المتغيرات التابع والمستقل أي مضمون الدراسة (الاحتراق الوظيفي وأثره على الأداء المؤسسي)، ولقد اتفقت الدراسات في اتباع المنهجية والأسلوب الوصفي التحليلي بالدراسة، حيث اتفقت أيضاً في التأثير الواضح للاحتراق الوظيفي بالمجتمعات

(3) أمل سعيد حباكة، تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة بكليتي التربية بجامعة عين شمس والمجموعة) دراسة مقارنة، مجلة الإدارة التربوية، ع16، مصر، 2017.

(4) Hamida Abd-Elsamie Mohamed, The impact of job Burnout on Employees- commitment in tourism enterprises, Minia Journal of Tourism and Hospitality Research, Vol10, No1, Egypt, 2020.

يوجد بعض الفروق في الدراسات السابقة من خلال عدم تشابه العينة المستخدمة في جميع الدراسات وذلك لاختلاف الأماكن المطبق عليها الدراسات السابقة بالموظفين والعمال المستند عليهم، كما اختلف أيضاً في الدراسة التطبيقية والمؤسسات المختلفة بكل دراسة.

5- المنطلقات النظرية للدراسة:

نظرية الاحتراق الوظيفي

تعتبر هذه النظرية من النظريات المهنية التي أخذت اهتماماً خاصاً في الوقت الحالي، وتركز هذه النظرية بشكل أو بآخر على الإرهاق النفسي الناتج عن التوتر المزمن في مكان العمل إذا كان هذا التوتر عن طريق الموظفين أو المدراء حيث إنه لم يسلط الضوء حول فرد بعينه بل تعتبر نظرية تشتمل إلى كل المخاطر النفسية التي يمكن أن تصيب أي مؤسسة أو منظمة بهدف تحليل حدوث الإرهاق وأبعاده المتنوعة وذلك من خلال عدة أساسيات تكمن في وصف الطرق التي يمكن أن تؤدي إلى الإرهاق والطرق الفردية المقترحة وتحديد التفاعلات التي يولدها الإرهاق والدرجات الخاصة به، ومن ثم الكشف عن الإجراءات الأساسية المستخدمة في الحد من الإرهاق النفسي الناتج عن النظرية العامة للاحتراق الوظيفي.⁽⁵⁾

6- فروض ومنهجية الدراسة

1- فرضيات البحث:

وفقاً لما جاء مع مشكلة البحث وأهدافه تتمثل فرضيات البحث فيما يلي:

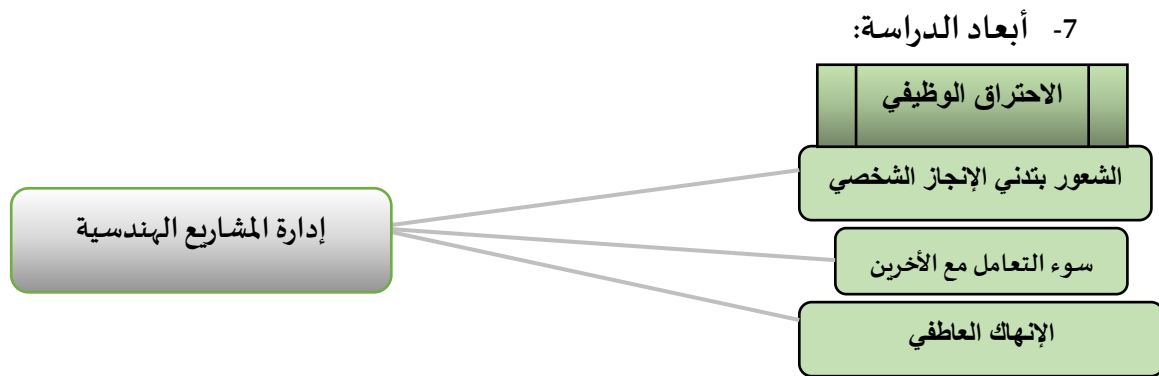
الفرضية الرئيسية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وبين الأداء المؤسسي"

ويتفرع من تلك الفرضية عدة فروض أخرى فيما يلي:-

(5) Sergio Edú-Valsania, Burnout: A Review of Theory and Measurement, International Journal of Environmental Research and Public Health, Vo20, iss19, the State University of New York, 2023.

- الفرض الأول: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي ببعده (الشعور بتدني الإنجاز الشخصي)، وبين الأداء المؤسسي.
- الفرض الثاني: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي ببعده (سوء التعامل مع الآخرين)، وبين الأداء المؤسسي.
- الفرض الثالث: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي ببعده (الإنهاك العاطفي)، وبين الأداء المؤسسي.



شكل رقم (1): أبعاد الدراسة

المصدر: إعداد الباحث، وفقاً للدراسات السابقة

المنهجية:

يعتمد الباحث في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتتمثل في الآتي:-

- المنهج الوصفي: يقوم هذا المنهج على الإدراك الكامن بالبحث وذلك للبحث عن المشكلات والمخاطر التطبيقية والعملية وذلك لأنه يصف الدراسة واقعياً للظواهر الخاصة بالاحتراق الوظيفي كما يسهم الوصف بطريقة منطقية للوصول إلى التفسير اللازم التي تعطي الباحث القدرة على وضع المشكلة في جانب يساعده على صياغة الجانب النظري للبحث.

- **المنهج التحليلي:** يقوم هذا المنهج على استبيان المشكلات التي تواجه المؤسسات والتي تتمثل في الاحتراق الوظيفي وتقييمها وتحديدها ضمن الدراسة الميدانية واختيار الفروض الخاصة بالدراسة وذلك للاستخدام الأمثل لأداة الاستبيان المعتمد عليها في جمع البيانات والمعلومات وتفسيرها عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي.

8- الأساليب الإحصائية:

تتم هذه الطرق الإحصائية من خلال ما يتماشى مع العينة الخاصة بالدراسة وتحليلها وتقييمها بالطرق الإحصائية الملائمة وهذا باستقصاء البرامج الإحصائية وتتم طبقاً للطرق الوصفية والتحليلية التي تستخدم في تحليل البيانات الخاصة بالدراسة وتتمثل فيما يلي:-

1-معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

2-معامل الارتباط سبيرمان براون (Spearman-Brown) للتجزئة النصفية المتساوية، ومعامل ألفا كرونباخ: للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

3-المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من العبارات المتغيرة في الدراسة الأساسية.

4-استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة ولكل بُعد من أبعادها الرئيسية عن متوسطها الحسابي.

5-استخدام اختبار T لمتوسط عينة واحدة (One sample test).

6-تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression analysis) لمعرفة أثر كل بُعد من الأبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

7-تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Multiple Regression Stepwise) لمعرفة فاعلية أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

9- مجتمع وعينة البحث:

- أ- مجتمع البحث: يتضمن مجتمع البحث بالقطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية.
- ب- عينة البحث: نظراً إلى حجم المجتمع الكبير بالمملكة العربية السعودية فإنه يمكن أن تبلغ حجم العينة بلغ عدد موظفين القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية حوالي 200 ألف موظف في عام 2023 ويشكل هؤلاء الموظفون حوالي 1٪ من إجمالي قوة العمل في المملكة العربية السعودية.
- ويتكون القطاع المصرفي السعودي من 24 بنكاً، منها 12 بنكاً تجارياً و12 بنكاً إسلامياً. يعمل معظم موظفين القطاع المصرفي في البنوك التجارية، حيث يعمل حوالي 150 ألف موظف في البنوك التجارية يعمل حوالي 50 ألف موظف في البنوك الإسلامية.

10- أدوات الدراسة:

بالنظر إلى تعدد الأدوات المستخدمة في الدراسة سوف يتم الاستناد على الاستبانة في هذه الدراسة من حيث جمع البيانات والمعلومات وتحديد المفردات الخاصة بالموظفين كعينة الدراسة وتتضمن هذه الاستبانة بناءً على ثلاث محاور رئيسية وسوف يتم تناولهم في الآتي:

- المحور الأول: يكمن هذا المحور في المعاني النظرية للاحتراق الوظيفي وقياسها على الافراد والمؤسسات كعينه تتمثل في العنصر الاجتماعي، السن، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة، المنصب...
- المحور الثاني: يتبلور هذا المحور في المخاطر التي تنتج من الاحتراق الوظيفي وبعدها، أي (المتغير المستقل).
- المحور الثالث: يتبلور هذا المحور في استهداف الخصائص التي تخص الأداء المؤسسي وابعادها، أي (المتغير التابع).

11- صدق أداة البحث: يقصد بصدق الأداة هو كل فقرة من فقرات الاستبانة بمستوي

الكلّي للبعد والاستبانة وذلك من خلال تحليلها وتفسيرها والتأكد منها بالطرق الإحصائية

بعد التطبيق العملي للاستبانة على عينة صغيرة من المقاولين، وحساب معامل ارتباطهم لتتم الاستبانة على أعلى مستوى.

12- ثبات الأداة: يتم معرفة مدى الاستقرار في الدراسة من خلال تكرار عملية قياس العينة وتطبيق الاختبار الصحيح وعدم تناقض المقياس مع نفسه لإعطاء أفضل النتائج ومن ثم إعادة الإجراء بصورة فعالة ومتكافئة لتباين المفردات الخاصة بالعينة لإثبات الصدق.

13- مجالات الدراسة:

تتبلور المجالات الخاصة بالدراسة في عدة محاور رئيسية والتي تتحدد من خلال الآتي:

- الحدود الموضوعية: تتمثل هذه الحدود في الاحتراق الوظيفي وأثره على أداء المؤسسات.

- الحدود المكانية: القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية.

- الحدود البشرية: حيث طبقت الدراسة على عينه خاصة بالمدراء العاملين في القطاع المصرفي بالمملكة.

- الحدود الزمنية: إجراء الدراسة الميدانية في خلال الفترة الزمنية من العام الدراسي 2023 – 2024.

10- تحديد البحث المقترح:

﴿ الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة.

﴿ الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة.

﴿ الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.

﴿ الفصل الرابع: إدراك النتائج.

قائمة المراجع العربية:

- 1- جيهان أحمد محمد دغيم، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي-دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، مج42، ع3، مصر، 2017.
- 2- محمد عبد السلام راغب، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تخفيف الاحتراق الوظيفي دراسة تطبيقية على مدارس التعليم ما قبل الجامعي بإدارة شرق بالإسكندرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية، مج 15، ع2، مصر، 2023.
- 3- محمد عبد السلام راغب، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تخفيف الاحتراق الوظيفي دراسة تطبيقية على مدارس التعليم ما قبل الجامعي بإدارة شرق بالإسكندرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية، مج 15، ع2، مصر، 2023.
- 4- امل سعيد حباكة، تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة بكليتي التربية بجامعتي عين شمس والمجموعة) دراسة مقارنة (، مجلة الإدارة التربوية، ع16، مصر، 2017.

قائمة المراجع الأجنبية

- 5- Hamida Abd-Elsamie Mohamed, The impact of job Burnout on Employees- commitment in tourism enterprises, Minia Journal of Tourism and Hospitality Research, Vol10, No1, Egypt,2020.
- 6- Sergio Edú-Valsania, Burnout: A Review of Theory and Measurement, International Journal of Environmental Research and Public Health, Vo20, iss19, the State University of New York, 2023.