

تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين
في القطاع الخاص في مدينة الرياض

Impact of Job Burnout on workers performance
in private sector in Riyadh city

إعداد الباحث

أحمد بن محفوظ (باحث ماجستير إدارة مشاريع) 20212005084

خالد العبيدي (باحث ماجستير إدارة مشاريع) 221000610

إشراف

د. وليد سليمان

العام الدراسي 2022-2023

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة أهم الأسباب الكامنة وراء ظاهرة الاحتراق الوظيفي ، وستتبنى الدراسة المنهج الاستنتاجي وسوف تجمع الاستبيانات من عينة من العاملين بالقطاع الخاص في مدينة الرياض، باستخدام الفرضيات وعلاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفية ومدى تأثيرها.

المقدمة:

على الرغم من أن التطور في العلوم والتكنولوجيا في العصر الحالي يتأثر بها العالم اليوم ، وتؤثر على كثير من الناس ومن ضمنها الضغوط النفسية وظاهرة الاحتراق الوظيفي، وظاهرة الاحتراق الوظيفي من بين الظواهر التي يتطلب من الشخص أن يتعايش معها ويطور قدرة معينة على التعامل معها، حظيت مشكلة الاحتراق الوظيفي باهتمام كبير من الكتاب والباحثين في البلدان المتقدمة على مدى العقود الثلاثة الماضية ، ليس فقط في مجالات السلوك التنظيمي والعلوم الطبية ، ولكن أيضاً في مجال التنمية الإداري الذي يواجه العاملين في العالم اليوم.(أبو مسعود، 2010).

مشكلة البحث:

استناداً إلى تجربة العملية للباحث، حيث عمل في إحدى الشركات الخاصة لفترة تزيد عن اربع سنوات، لاحظ الباحث أن مستوى الاحتراق الوظيفي يختلف من شخص لآخر، وإن مصدر هذه الاختلافات يعود للسّمات الشخصية والوظيفية للعاملين أنفسهم، وكذلك تختلف باختلاف اسلوب الادارة بالمنظمة، وبشكل عام فان هذا البحث يحاول الإجابة عن التساؤلات التالية :

أ- ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الشركات الخاصة ؟

ب- ما تأثير عدد ساعات العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الشركات الخاصة ؟

أهمية البحث:

تقترح الدراسة إطار عمل للقائمين على إدارة الشركات الخاصة يتم من خلاله تصور الأبعاد التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي بين الموظفين للحد من هذه الظاهرة ومحاولة الوصول على أعلى إنتاجية للموظف والشعور بالإنجاز والرضا للموظفين والشركات.

فرضيات البحث :

بناءً على أهمية واهداف البحث التي تم ذكرها، وعلى ضوء الدراسات السابقة -والتي تمت في ظروف مختلفة- فإن الدراسة الحالية تتضمن عدد من الفرضيات:

الفرضية الاولى: والهدف من هذا الفرضية هو قياس الشعور بعدم الانجاز الشخصي وتأثيره على ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

الفرضية الثانية: والهدف من هذا الفرضية هو قياس اعباء العمل ومحاولة الحد من تأثيره على ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

الفرضية الثالثة: والهدف من هذا الفرضية هو قياس عدد ساعات العمل وتأثيره على ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

الفرضية الرابعة: والهدف من هذا الفرضية هو قياس أثر التدريب والتطوير للعاملين للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

الفرضية الخامسة : والهدف من هذا الفرضية هو قياس أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

حدود البحث:

الحد الزمني : 20-07-2023 الى 09-09-2023

الحدود المكانية : مدينة الرياض.

الحدود الموضوعية: أبعاد الاحتراق الوظيفي.

الحدود البشرية: عينة من العاملين بالقطاع الخاص في مدينة الرياض.

الدراسات السابقة:

تعريف ويرى شرينس (1980 wiri chrins) :

إنّ الاحتراق الوظيفي ظاهرة تتصف بالقلق والتوتر والإنهاك الجسدي والانفعالي كالاستجابة للضغوط المرتبطة بالعمل وتحدث في النهاية تغيرات سلوكية وتتعلق بالاتجاهات نتيجة لذلك.

تعريف كيريكون (7891 Kyricon) :

الاحتراق الوظيفي هو مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد في مجال العمل ولفترة طويلة.

تعريف لازاريوس (lazaryos) :

الاحتراق الوظيفي حالة من الإنهاك التي تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقة على عاتق الأفراد بما هو أكثر من طاقتهم وقدراتهم ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة من الاعراض النفسية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من شخص لآخر.

و قد جاءت دراسة التساؤل (Jenaro and Arias (2004 لكي تحاول الاجابة عن المتعلق بماهية الاستراتيجيات الملائمة للتخفيف من الضغوط في العمل والاحتراق الوظيفي ؟ ما هي الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لتنمية المنظمة وتحسين نوعية الحياة العملية؟ لقد توصل الاستنتاج الى انه لا يوجد استراتيجيات خاصة يمكنها القضاء على الاحتراق الوظيفي كما تظهر نتائج هذه الدراسة، إن الوظائف التي تتمتع بجودة عالية في الحياة العملية مع ارتفاع الأجر المادي والرضا الوظيفي، بينما وجد ان الوظائف التي تتمتع بجودة متدنية في الحياة العملية مع تدني الأجر المادي تكون عرضة اكثر للاستنزاف العاطفي أو النفسي.

وتعرف الباحثة (فاطمة الزهراء بن سمارة 2021) ضعف الإنجاز الشخصي بأنه :

وهو يعبر عن التقييم الذاتي للاحتراق ويمثل شعور الفرد بعدم الكفاءة والفعالية وفقدان الدافعية للإنجاز وانخفاض الإنتاجية في العمل وانحدار المشاعر ويميل الفرد إلى تقييم إنجازاته الشخصية بطريقة سلبية والميل للاكتئاب وعدم القدرة على مواجهة الضغوط للتكيف معها والشعور بالفشل وضعف تقدير الذات.

ويذكر أسامة رجب في بحثه "ويعد الاستقرار النفسي من أهم جوانب الشخصية والتي يبدأ تكوينها عند الفرد من بداية نشأته الأولى خلال خبرات الطفولة التي يمر بها، وهذا المتغير الهام كثيرا ما يصير مهددا في أية مرحلة من مراحل العمر اذا ما تعرض الانسان لضغوط نفسية او اجتماعية او فكرية لا طاقة له بها، ان فقدان الشعور بالاستقرار النفسي قد يشعر المرء بعدم الاطمئنان والخوف والشعور بالنقص وضعف الثقة والذي يؤدي بدوره الى حدوث خلل في مستوى الأداء. "

منهجية البحث:

المنهج الاستنتاجي الوصفي.

ملخص النتائج:

- لم يتم تجميع النتائج بعد

توصيات البحث:

- لم يتم تجميع النتائج بعد

مراجع البحث:

- أبو مسعود، سماهر مسلم عياد (2010): "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة -أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير، مسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة- فلسطين.
- مأمون علي عقلان (2022): دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي-مجلة جامعة الرازي للعلوم الادارية والانسانية.

مراجع باللغة الانجليزية :

- Jenaro ،Flores ،and Arias،(2004):Burnout and coping in Human Service practitioners ،Professional psychology: Research and Practice ،Vol. 38 ،No. 1 ،PP. 80-87.