

الإحتراق الوظيفي ودوره في التأثير على إنتاجية الموظفين في شركة صفا في مدينة الرياض "دراسة حالة"

أسم الطالب : أحمد يوسف الكحلوت

الرقم الجامعي : 2021205125

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

المستخلص

هدف البحث إلى تحديد أهم الأسباب التي تقف وراء ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، أعتمد البحث على المنهج الوصفي الاستنتاجي ، وتم استخدام الاستبانات في تجميع البيانات على عينة من العاملين بشركة صفا حجمها 384 مفردة ، وباستخدام تحليل الارتباط وتحليل الانحدار وتحليل التباين الاحادى توصلت نتائج تحليل البيانات إلى أن لغموض الدور ولعباء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإنهاك العاطفي، و سوء التعامل مع الآخرين ، و الشعور بتدنى الإنجاز). أما صراع الدور فكان له تأثيراً معنوياً إيجابياً على كل من بُعد الإنهاك العاطفي ، وبُعد الشعور بتدنى الإنجاز، و لم يثبت وجود تأثير معنوي له على بُعد سوء التعامل مع الآخرين. كما أثبتت نتائج تحليل البيانات أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة البحث حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر ، النوع ، المستوى التعليمي ، الخبرة) وتلخصت توصيات البحث في أنه يجب على المسؤولين عن إدارة الموارد البشرية في الإمارة مراعاة الدقة في التوصيف الوظيفي للعاملين بالإمارة بالتحديد الواضح للسلطة والمسئولية والواجبات ووحدة الأمر للتقليل من غموض الدور لديهم لما له من أثر على الشعور بالإحترق الوظيفي.

جدول المحتويات

م	العنوان	رقم الصفحة
1	المستخلص / ملخص الدراسة	1
3	جدول المحتويات	2
4	مشكلة البحث	6
5	أسئلة البحث	5
6	أهمية البحث	8
7	اهداف البحث	10
8	فرضية البحث	11
9	حدود البحث	13
	تعريف	14
13	الاحترق الوظيفي	15
14	تاريخ الاحترق الوظيفي	16
15	الاحترق الوظيفي في المملكة	17
16	ابعاد الاحترق الوظيفي	18
17	مصدر الاحترق الوظيفي	19
18	تعريف ضغوط العمل	21
19	أنواع ضغوط العمل	21
20	ابعاد ضغوط العمل	22
22	العوامل المتعلقة بالنظريات النفسية للضغوط المهنية	24
23	الوقاية / التدخل	25

28	منهجية البحث	24
30	المتغيرات المستقلة في البحث وكيفية قياسها	25
32	اختبار الاستبيان	26
33	ملخص النتائج	27
38	توصيات البحث	28
39	الخاتمة	29
41	المراجع	30

المقدمة

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد الموجودة في أي منظمة، فهو الذي تسير من خلاله عجلة العمل من تخطيط وتنفيذ وإدارة ورقابة، بل هو المسيطر على بقية الموارد الأخرى داخل الشركة، كما يعد مصدرا مهما لتحقيق الميزة التنافسية للشركات وأصبح الاستخدام الأمثل للعنصر البشري يعتمد علي التدابير التي يمكن اتخاذها لحماية العاملين بدنيا، وعلى الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست علي كثير من جوانب الحياة المختلفة،

إلا أن كثيرا من الباحثين في الإدارة والسلوك التنظيمي قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، والذي يتطلب من الإنسان تطوير قدراته ومهاراته للتعامل مع ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

وقد حظي موضوع الاحتراق الوظيفي بأهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين خلال العقود الثلاثة الماضية، باعتباره من المشكلات الإدارية الهامة التي تواجه العاملين في المؤسسات، وكذلك تعد مؤشرا على مرور المؤسسات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التقليل من كفاءتها وفعاليتها وانخفاض أدائها وذلك لأثارها السلبية على المؤسسات والعاملين بها

ويعود الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين بموضوع الاحتراق الوظيفي نظرا لما ينتج عنه من آثار نفسية وجسدية ضارة مما يسبب انعكاسات سلبية على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي وسلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم بالعمل، متمثلاً في انخفاض الشعور بالانتماء للمؤسسة وارتفاع معدل الغياب، وإلى ما يسببه من آثار سلبية على أداء المؤسسات نتيجة لغياب العاملين وانخفاض الإنتاجية.

وقد اكتسب الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة في مجال التطوير الإداري، لأنه من المشاكل الإدارية المهمة التي تواجه العاملين في المنظمات في عالمنا المعاصر، وبعد مؤشر على وجود أزمة تواجه المنظمات قد تؤدي إلى

ويمكن حدوث أثر للاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق الوظيفي الذي يواجه الموظف في مكان عمله، وقد تتداخل ظاهرة الاحتراق مع ظواهر أخرى متشابكة منها اتجاهات الفرد نحو المهنة، والرضا الوظيفي، وكفايات الموظف، والتفاعل الاجتماعي، والسلطة الإدارية، وربما يعد اتجاه الفرد نحو المهنة هو المحدد الأساسي لمدى تحمله المهنة وضغوطها النفسية والجسدية، وبالتالي لحالة الاحتراق الوظيفي التي يواجهها.

لذلك حظي موضوع الاحتراق الوظيفي باهتمام واسع في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي لما له من أثر وعلاقة ارتباطية في العديد من الظواهر السلوكية مثل دوران العمل، والرضا والأداء، إذ كلما كان مستوى الرضا الوظيفي مرتفعاً كلما ارتفع مستوى الأداء والإنتاجية، وكلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي كلما أدى إلى ارتفاع نسبة الغياب والرغبة في ترك العمل وعدم قبول أهداف المنظمة، لذلك تعمل المنظمات باستمرار إلى تقصي سلوك

العاملين في ظل تزايد تعقد العمل وتشابكه من أجل إيجاد وزيادة الرضا الوظيفي وذلك من خلال رضا العاملين الذي يؤدي إلى تحفزهم والحد من الصراع والغياب والدوران الوظيفي، وتحسين جودة العمل وعدم تعرض العاملين لحالة من الاحتراق الوظيفي، لأن الرضا الوظيفي ما هو إلا انعكاس لاتجاهات الأفراد وأنماطهم السلوكية في بيئة العمل.

وتحاول المنظمات الناجحة دوماً إلي أن يكون لديها موارد تتسم بالروح المعنوية العالية، واتجاهات ايجابية نحو أعمالهم والمنظمات التي يعملون بها بما يضمن حفاظ المنظمة على العاملين وصيانتهم ضد حالات الإحباط واليأس والشعور بالعجز وتجنب تعرضهم لإغراءات المنظمات المنافسة التي قد تسعى لإجتذاب المواهب الموجودة لدى المنافسين، وأصبح الاحتراق الوظيفي من الظواهر السلبية التي لها نتائج وخيمة يمكن أن تصل إلى انفصال الفرد عن منظمته وقبول أي إغراءات للتوظيف من الشركات، وتسعى المنظمات في تحري العوامل التي يمكن أن تقف وراء هذه الظاهرة الخطيرة في محاولة منها للحد من تلك الظاهرة (Bozkurt et al ,2017).

مشكلة البحث

يهدف هذا البحث على التركيز على مشكلة الإحترق الوظيفي في شركة صفا في مدينة الرياض وتأثيره المباشر والواضح على إنتاجية الموظفين، حيث يعتبر الإحترق الوظيفي من أكبر المسببات لتأخر الإنتاجية، بالإضافة الى احساس الموظفين بعدم الرضا عن الوضع العام، ونشوء مشاكل صحية ونفسية للموظف وانعكاس ذلك على الحياة الشخصية للموظف خارج أوقات العمل وداخل بيئة العمل، و تسعى جميع الشركات بشكل عام، وشركة صفا في مدينة الرياض بشكل خاص إلى الاهتمام بالعنصر البشري لكونه أحد المقومات الأساسية لنجاح أي شركة في تطوير أدائها وإنتاجيتها، كما يمثل أحد أن الأفراد ذوي المعرفة المؤثرات القوية التي تكسبها ميزة تنافسية خاصة والتي ترتكز على اقتصاد المعرفة معتبرالأفراد و المهارات هم القوة الدافعة لبقاء واستمرار الشركات، وبالتالي فإن أي تأثيرات سلبية على العنصر البشري قد تنعكس سلبا على أداء الشركة ، وتعد ظاهرة الإحترق الوظيفي من الظواهر التي لها تأثير سلبي على العاملين ويظهر هذا التأثير في انخفاض الأداء وعلى إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي وذلك لكثرة الغياب عن العمل والسلبية في التعامل مع الآخرين، وبناء على ما تقدم يمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالآتي:

1. ما مدي أثر الإحترق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي ؟
2. ما أثر الإحترق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي؟
3. ما ابعاد الإحترق الوظيفي والطرق والأساليب المناسبة لمواجهة ظاهرة الإحترق الوظيفي داخل شركة صفا؟
4. ما العوامل التي يمكن أن تؤثر على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي داخل شركة صفا؟

ومن خلال الإطلاع على بعض الدراسات السابقة ومن خلال المقابلات التي أمكن للباحث عقدها مع بعض العاملين بهدف الحصول على بيانات استكشافية حول الإحترق الوظيفي من ناحية ومدى وضوح ذلك المفهوم لدي العاملين بشركة صفا ومستوي وجود تلك الظاهرة لديهم، بالإضافة إلى مساعدة الباحث في تحديد وبلورة مشكلة البحث وتساولاته وصياغة فروضة على نحو يتسم بالدقة، تبين عدم الإدراك الكافي للعاملين بالإمارة لمفهوم الإحترق الوظيفي والأسباب التي يمكن أن تسببه. وكشفت نتائج تلك المقابلات أيضاً عن ارتفاع مستوي الإحترق الوظيفي لديهم، كما وأن الدراسات السابقة أشارت إلى أهمية أن تبحث المنظمات عن العوامل التي يمكن أن تكون سبباً في ارتفاع مستوي الإحترق الوظيفي، وأن هناك نتائج وخيمة للإحترق الوظيفي على

مختلف الجوانب سواء النفسية أو الفسيولوجية أو السلوكية التي تقلل من قدرة الأفراد على الانجاز أو الإبداع، ويمكن أن يكون أحد تلك النتائج انخفاض مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين (النفيعي، 2000)

أسئلة البحث

تحاول الدراسة الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا ؟

تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:-

ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا ؟

هل للخصائص الديموجرافية - على وجه التحديد؛ العمر، والنوع، ومدة الخدمة، والمستوى التعليمي، - تأثيراً معنوياً على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا، وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

هل لغموض الدور تأثيراً معنوياً على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا، وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

هل لصراع الدور تأثيراً معنوياً على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا، وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

هل لعبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا، وما هي طبيعة هذا التأثير في حالة وجوده؟

أهمية البحث

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الإعتبارات العلمية والعملية التالية:

- أهمية موضوع الاحتراق الوظيفي، والذي حظى باهتمام العديد من الباحثين خلال السنوات الأخيرة، لما له من آثار عديدة علي القطاعات التعليمية، مما يؤدي إلى التقليل من فعالية القطاعات وكفاءتها وانخفاض أدائها وإنتاجيتها، الأمر الذي يكلف المؤسسات الكثير من الوقت والجهد، كما أن له تأثير كبير على العاملين بها، خاصة فيما يتعلق بصحتهم النفسية والبدنية والسلوكية، وانخفاض أدائهم ورضاهم الوظيفي وكثرة الغياب والسلبية في التعامل مع الآخرين.
- من مجالات السلوك التنظيمي وهو الاحتراق الوظيفي إنها تناولت موضوعا ، حيث القضاء عليه والحد مهما منه له دور حيوي في التأثير على العديد من المتغيرات الأخرى ذات الصلة بالأفراد داخل المؤسسة.
- تسهم في إثراء البحوث والدراسات الخاصة بالاحتراق الوظيفي مما يرجع بالنفع على الباحثين في هذا المجال.
- كون هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت الاحتراق الوظيفي في شركة صفا بمدينة الرياض.
- تقديم التوصيات والمقترحات التي تساهم في التغلب على اثر الاحتراق الوظيفي على إنتاجية الموظف ورضاه الوظيفي لدى شركة صفا بمدينة الرياض
- تساعد نتائج الدراسة العاملين داخل شركة صفا بمدينة الرياض لمعرفة التدابير والطرق المناسبة لمواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي
- يمثل امتلاك موارد البشرية ذات طاقة إيجابية لا تعاني من أية نواحي نفسية سلبية كالإحتراق الوظيفي أحد المزايا التنافسية للمنظمات, وتستمد الدراسة أهميتها من تناولها لمتغيرات هامة في هذا الشأن (و ضغوط العمل و الاحتراق الوظيفي), وبشكل أكثر تفصيلاً يمكن بيان أهمية الدراسة في الآتي:-

وتلقت الدراسة الانتباه إلى أهمية أن يكون تصميم الوظائف بشكل خال من تضارب في الأدوار أو وغموضها أو زيادتها عن الحد المعقول ، هذه العوامل إن لم يتم مراعاتها يمكن يصل العاملون إلى حالة من الاحتراق الوظيفي، حيث أن طبيعة عمل الموظف العام وما بها من تعامل مباشر مع الجمهور تجعلهم أكثر عرضة للإصابة بالاحتراق الوظيفي.

أنه على الرغم من الاهتمام الواضح والمتزايد بأسباب الاحتراق الوظيفي بصفة عامة, إلا أن هناك قلة في الدراسات الميدانية على حد علم الباحثان التي تتناول علاقة الاحتراق الوظيفي بضغوط العمل في بيئة العمل السعودية.

يستمد هذا البحث بعض من أهميته من خلال محاولته تحديد الأسباب التي يمكن أن تؤثر على مستوى الاحتراق الوظيفي, والتي تفيد القائمين على إدارة الأفراد مراعاة التصميم المناسب للوظائف لتجنب الوصول لحالة الاحتراق الوظيفي لدى شاغليها.

يتطلب التشخيص السليم لظاهرة الاحتراق التنظيمي الوقوف على الأسباب الكامنة وراء تلك الظاهرة أو العوامل المؤثرة عليها لمساعدة المسؤولين في الإمارة على تحجيمها من تصميم الوظائف بشكل مناسب.

أهداف البحث

يسعى هذا البحث بصفة أساسية إلى فحص العلاقة بين غموض الدور وصراع الدور وعبء الدور الزائد من جانب ومستوى الاحتراق الوظيفي من جانب آخر, وعلى وجه التفصيل يهدف هذا البحث إلى:

تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا .

تحديد مستوى غموض الدور وصراع الدور وعبء الدور الزائد لدى العاملين بشركة صفا

قياس تأثير صراع الدور على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا

قياس تأثير غموض الدور على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا

قياس تأثير عبء الدور الزائد على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا

الخروج بعدد من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة سواء للباحثين المهتمين بموضوع هذا البحث أو للمديرين في إمارة منطقة عسير للتعرف على بعض العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي ومن ثم الحد من تلك الظاهرة والمساهمة في محاولة لعلاجها.

فرضيات البحث

بناءً على نتائج الدراسات السابقة - والتي تمت في بيئات مختلفة - فإن الدراسة الحالية تتضمن عدد من الفرضيات التي تم تطويرها وصياغتها بهدف اختبارها لتحقيق أهداف البحث, ويقوم على فرضية عامة وهي "يؤثر غموض وصراع الدور وعبء الدور الزائد وبعض الخصائص الديموجرافية تأثيراً معنوياً على الاحتراق الوظيفي".

وينبثق من الفرضية العامة عدة فرضيات رئيسية وفرعية - والتي سعي البحث إلى اختبار مدى صحتها وهي:-

الفرضية الأولى (1/6) " يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد الاحتراق الوظيفي".

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

" يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الإنهاك العاطفي"

" يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على سوء التعامل مع الآخرين "

" يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الشعور بتدني الإنجاز"

الفرضية الثانية " يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد الإحتراق الوظيفي".

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

" يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الإنهاك العاطفي "

" يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على سوء التعامل مع الآخرين "

" يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الشعور بتدني الإنجاز "

الفرضية الثالثة) " يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد الإحترق الوظيفي".

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

" يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الإنهاك العاطفي "

" يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على سوء التعامل مع الآخرين "

" يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الشعور بتدني الإنجاز "

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة البحث حول سلوكيات العمل السلبية لدى العاملين بشركة صفا تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع ، العمر ، المستوى التعليمي ، سنوات الخبرة)

حدود البحث

اقتصرت البحث على العاملين بشركة صفا .

هناك الكثير من العوامل التي يمكن أن تؤثر على الاحتراق الوظيفي , وقد أقتصرت البحث على تناول عوامل (وغموض الدور - وصراع الدور، وعبء الدور الزائد- وأربع خصائص ديموجرافية وهي: (النوع والعمر والمستوى التعليمي ومدة الخدمة).

اهتم البحث بدراسة بعض العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي دون التعرض للنتائج الإيجابية له والتي تستحق أن تكون موضوعاً لبحث مستقل.

تحدد النطاق الجغرافي للدراسة في منطقة عسير, نظراً لإعتبارات الوقت والتكلفة.

تعريف

إن جودة الحياة الوظيفية تمثل منظومة متكاملة من متطلبات ومقومات ومعايير فنية وإنسانية، بهدف تحقيق حياة وظيفية لائقة للعاملين، وصيانتهم من أي مهددات أو مؤثرات تؤثر بصورة سلبية على أدائهم وإنتاجيتهم وعلاقة بعضهم ببعض، وكذلك علاقاتهم بمنظمتهم. ومن تلك المؤثرات ما يعرف بالاحتراق الوظيفي Job Burnout الذي يعد أحد العوامل المؤثرة على العاملين، ويحول دون قيامهم بمسؤولياتهم على الوجه المطلوب، مما يمنع ذلك من وصول المنظمات لأهدافها المرجوة. (الهداب، المخلافي، 2020).

إن تأثير الاحتراق الوظيفي في التكاليف الصحية والوفيات في أمريكا يكلف الكثير، حيث يتم إنفاق ما يقارب 190 مليار أي ما يقارب 8% من نفقات الرعاية الصحية الأولية، ويتسبب في 120 ألف حالة وفاة سنوياً، ويجعل 615 مليوناً في جميع أنحاء العالم يعانون من القلق والاكتئاب، ومن أكثر الفئات عرضة للاحتراق المهني هم الأطباء والممرضات، وتعتبر معدلات الانتحار بين مقدمي الرعاية الصحية أعلى من باقي المهن، حيث تتراوح الزيادة بينهم من 40 إلى 130%، كما أن معدل الاستقالة والتسرب الوظيفي أعلى بكثير في تلك المؤسسات التي تعاني من ضعف الأنظمة المعنية برعاية الموظف. (التقرير السنوي لمنظمة الصحة العالمية، 2022).

بدأ الاهتمام بموضوع الاحتراق الوظيفي في منتصف السبعينيات من القرن الماضي، وكان (Freudenberger, 1974) أول من نبه إلى تلك الظاهرة؛ بعد أن قام بمتابعة مجموعة من المتطوعين الذين يعملون معه في إحدى مؤسسات العناية الصحية، حيث لاحظ أن لديهم درجة عالية من الإنهاك العاطفي وانخفاض مستوى الدافعية والالتزام نحو العمل مصحوباً بأعراض جسمانية وذهنية سيئة وتبعه العديد من الباحثين الذين تناولوا تلك الأعراض بالدراسة تحت مسمى الاحتراق الوظيفي (Yea-Wen Lin, 2013).

أولاً : الاحتراق الوظيفي:

يعد الاحتراق الوظيفي ظاهرة من الظواهر النفسية التي لطالما نالت اهتمام الباحثين، وذلك لتأثيراتها المتعددة على أفراد المجتمع ككل، فهو إحدى نتائج الأزمات النفسية الخطيرة على الكوادر البشرية العاملة في جميع المؤسسات بشكل عام، والذي يؤثر سلباً على الجانب الاجتماعي والصحي والنفسي للأفراد الذين يعانون منه،

ويأتي نتيجة الإستجابة للمتطلبات التي تقع على عاتق الفرد العامل التي تمثل عوامل توتر بالنسبة له، والتي تعمل بدورها على زيادة التزاماته ومسؤولياته الشخصية حيث أنه وبسبب المسؤوليات التي تحدثها هذه المتطلبات؛ فإن الفرد يبدأ الشعور بالإرهاك النفسي عند مواجهة هذه المتطلبات، وخاصة عندما يعمل في بيئة لا توفر له قدرأ كافياً من التغذية الراجعة والمكافآت على عمله (القضاة، 2018؛ نقلا عن :الوائلي، 2017).

تاريخ الاحتراق الوظيفي

بدأ الاهتمام بمفهوم الاحتراق الوظيفي نتيجة للدراسات التي أجريت على الانفعالات والاستثارات النفسية، ويعتبر (فريدنبرجر) (Freudenberger) المحلل النفسي الأمريكي هو أول من أدخل مصطلح الاحتراق إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974م، ولكن أعمال أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية «كرستينا ماساك Maslach» عام 1982م مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفهوم الاحتراق الوظيفي. (الهداب، المخلافي، 2020).

وقد أدرجت منظمة الصحة العالمية (الإجهاد النفسي الوظيفي) أو (الاحتراق النفسي المهني) Occupational Burnout، ضمن قائمة التصنيف الإحصائي الدولي للأمراض، حيث تم الاعتراف بهذه المتلازمة عالمياً في العام 2022. (منظمة الصحة العالمية، 2022).

مفهوم الاحتراق الوظيفي:

يمكن تعريف الاحتراق الوظيفي بأنه بمثابة تلك الحالة التي يصل إليها الفرد ويفقد فيها الرغبة في العمل، علاوة على تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله، وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير مدة طويلة من الزمن أو نتيجة للعديد من الضغوط (المسعودي، 2016).

ويمثل الاحتراق الوظيفي مجموعة الأعراض النفسية التي تشمل الإجهاد العاطفي والاستجابة العدائية تجاه الآخرين، والشعور بانخفاض الانجاز الشخصي، والتي تحدث بين الأفراد الذين يتضمن عملهم تفاعلا مع الآخرين) عاشور وعبدالوهاب ، 2017).

ويرى (هواري ، 2014) أن الاحتراق الوظيفي هو "حالة نفسية يفقد فيها الفرد الاهتمام بنفسه وبعمله، ويشعر بالقلق، والتوتر، والإجهاد، والضغط، نتيجة أعباء العمل، وعدم قدرته علي مواجهة متطلباته". وأشار (محمد، 2016) أنه "تغير سلبى واضح لسلوك الفرد تجاه نفسه وتجاه الآخرين، وينتج عنه تقلب في المشاعر، والميول، والرغبات، وصولاً إلى حالة متدهورة من الإعياء، والاكتئاب، كرد فعل لعدم قدرته علي التكيف مع ضغوط العمل، وعبء الحياة الزائدة عن طاقته، وعدم قدرته علي تحسين وضعه الحالي في ظل بيئة عمل سريعة التغير".

ومن منطلق تزايد الاهتمام بموضوع الاحتراق الوظيفي خلال العقود الثلاث الأخيرة الماضية؛ ظهر في الأفق تعريفات عدة له ، فقد عرفه (Schaufeli et al, 2008) على أنه حالة الاستنزاف والإنهاك التي يشعر خلالها الفرد بالتشاؤم والسخرية Cynical من قيمة العمل لديه، والتشكك في قدرته على أداء عمله.

وهناك تعريفاً لاقى قبولاً واسعاً من الباحثين ؛ ذلك التعريف الذى قدمه (Maslach, 1996) اللذان عرفا الاحتراق الوظيفي على الحالة التي يصاحبها ظهور أعراض نفسية سيئة تتمثل في الإستنزاف العاطفي Emotional Exhaustion ، والتعامل الجاف مع الآخرين Depersonalization ، وتدنى الشعور بالإنجاز. والتي تظهر بين العاملين اللذين تنطوى أعمالهم على نوع من الاحتكاك المباشر والكثيف مع الغير.

وينظر البعض إلى الاحتراق الوظيفي على أنه بمثابة الأعراض المرضية المرتبطة بالعمل ومن بينها الشعور بالإنهاك من العمل وعدم الاندماج فيه (Jonker, & Joubert, 2009).

ويتفق (Rothmann, 2004) فى رأى بارتباط الاحتراق بالعمل؛ فعرف الاحتراق الوظيفي بأنه تلك الحالة السلبية والمزمنة المرتبطة بالعمل فى أذهان "الأفراد العاديين" والتي تتصف بصفة أساسية بالإنهاك ويصاحبها الشعور بالقلق والضيق وانخفاض الكفاءة الذاتية وانخفاض الدافعية وتكوين اتجاهات وسلوكيات سلبية تجاه العمل.

وأشار (Cooper & Schindler, 2001) بأن الاحتراق الوظيفي يمثل المرحلة النهائية لتعرض الفرد للضغط المزمن فى العمل، وكونه يمثل نتيجة لاستمرارية الضغط وعدم استطاعة الفرد السيطرة عليه.

وتوصل (Jonker & Joubert, 2009) إلى أن الدراسات التي أجريت عبر العقدين الماضيين تبين أن الاحتراق الوظيفي لا يقتصر تأثيره السلبى على الفرد وحسب بل أمتد ليؤثر سلبياً على المنظمة مثل ارتفاع معدلات دوران العمالة والغياب وانخفاض الإنتاجية.

وتوصل (Maslach, et al., 2001) إلى أن هناك خمسة عناصر هامة في الاحتراق الوظيفي:-

درجة عالية من أعراض عدم الارتياح Dysphoric symptoms مثل الانهك المشاعري والعقلي، والشعور بالإعياء والإحباط.

يصاحب الاحتراق الوظيفي أعراض سيكولوجية وسلوكية أكثر من الأعراض العضوية.

ترتبط الأعراض المصاحبة للإحتراق الوظيفي بالعمل.

عند الحديث عن تلك الأعراض لدى الأفراد فالمقصود بهم الأفراد العاديين الذين لا يعانون من أية أمراض نفسية من قبل.

تتكون الاتجاهات وتمارس السلوكيات السلبية بسبب انخفاض مستوى كفاءة الفرد في أداء وظيفته.

أما (العمرى ونصر، 2016) فد عرفا الإحتراق الوظيفي على أنه حالة من الإجهاد الإنفعالي مصحوبا بنقص الكفاءة الشخصية، وضعف الإهتمام بالبعد الإنساني في التعامل، والذي يتعرض له العاملون في المهن والوظائف التي تتطلب التواصل والتعامل المباشر مع الناس.

وأضاف المسعودي (2016) بأن الإحتراق الوظيفي في حالة عاطفية نفسية سماتها التعب وفقدان الإهتمام والإحباط الذي يتداخل مع العمل الوظيفي، ويكون نتيجة التعرض للضغوطات لفترات زمنية طويلة.

الاحتراق الوظيفي في المملكة

أجريت دراسة في الرياض بالقطاع الصحي على عينة من (الأطباء، والمرضى والأخصائيين، والصيادلة) بلغ عددها (1174) فرداً من الجنسين، وأظهرت نتائجها أن 80% من العاملين في القطاع الصحي يعانون من الاحتراق الوظيفي بدرجات متفاوتة، كما أظهرت الدراسة أن الإناث أكثر عرضة من الذكور في الإصابة بالاحتراق الوظيفي، وأن 33% من الأفراد المشاركين في الدراسة فكروا في الانسحاب من القطاع الصحي. (الحري ، 2022).

وفي دراسة أخرى أجريت على موظفي البنك الأهلي بمدينة الرياض، أظهرت أن الاحتراق الوظيفي كان بدرجة كبيرة وصلت إلى 70% بين موظفي التحصيل وهم من يتعامل مع الجمهور، وأن تقدير الذات عند معظم الموظفين جاء بدرجة متوسطة بلغت 27% من العاملين، وأن عدم الرضا عن الوضع الوظيفي نتيجة أعباء العمل جاء بنسبة 33% من أفراد الدراسة. (الغامدي ، 2023).

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

حدد Maslach, et al (2001) ثلاثة أبعاد رئيسية تكون مفهوم الاحتراق الوظيفي:-

البعد الأول: الإنهاك العاطفي Emotional exhaustion :-

يمثل هذا البعد محور طبيعة مفهوم الاحتراق الوظيفي والعرض الأكثر وضوحاً لمجموعة الأعراض؛ بمعنى آخر؛ أنه بمثابة البعد الرئيسي أو المحوري في الاحتراق الوظيفي، وعادةً ما يكون أول رد فعل يتكون لدى الفرد في طريقه للاحتراق الوظيفي. (Visser & Rothmann, 009)

وأوضح (Schaufeli, 2003) أن الإنهاك العاطفي يشير إلى تلك الحقيقة بأن الفرد لم يعد قادراً على أداء المطلوب منه بسبب أن كل طاقاته العقلية والعضوية والنفسية قد استنزفت، فحينما يشعر الفرد بأن منابع مشاعره قد جفت لن يكون قادراً على المساهمة في الوظيفة من الناحية السيكلوجية، وهذا ما يأخذ الفرد لمسافة بعيدة عن عمله من الناحية الوجدانية والعقلية.

في ضوء التعريفات السابقة يمكن للباحث تعريف الإنهاك العاطفي بأنه بُعد من أبعاد الإحتراق الوظيفي يُظهر الشعور بالاستنزاف العاطفي والجسدي للفرد العامل، وشعوره بإنخفاض طاقته، مع عدم قدرته على أداء عمله بشكل جيد، وذلك من خلال شعوره بالإحباط واليأس والشد النفسي والاكتئاب والرهبة والتبذل تجاه العمل.

ويتمثل الانهاك العاطفي بشكل عام بفقدان الفرد العامل للثقة بالذات، وضعف الروح المعنوية، وكذلك فقدانه للإهتمام والعناية بمتلقي خدمات المنظمة، واستنفاده كل ما لديه من طاقة وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفه وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، خاصة عند شعور الفرد العامل بأنه لم يعد قادراً على الإستمرار في العطاء، ولا يستطيع تأدية مسؤولياته بنفس المستوى الأداء الذي كان يقدمه من قبل.

البعد الثاني : سوء التعامل مع الآخرين Depersonalization

يشير هذا البعد إلى ميل الفرد للبعد عن الآخرين والانفصال عنهم، والتعامل اللإنساني معهم، فقد تكونت لديه اتجاهات ومشاعر سلبية تجاه زملاءه ومتلقى الخدمة منه، فيراهم ويعاملهم على أنهم أشياء وليسوا آدميين، فيظهر منه الجفاء وافتقار الجوانب الإنسانية التي كانت تتوافر لديه من قبل، وتحدث تلك الفجوة الإنسانية كتطور لما لحق به من قبل من الإنهاك العاطفي، ويظهر هذا البعد من الاحتراق الوظيفي بوضوح في العاملين في المهام التي تتطلب احتكاك مباشر بالآخرين كالأطباء والمدرسين وغيرهم، ويكمن السبب في سوء التعامل هذا إلى طبيعة العلاقات مع الآخرين التي تتصف بتعدد المطالب وتعقدها والعلاقة المباشرة مع طالبي الخدمة.

البعد الثالث : الشعور بتدنى الإنجاز Reduced personal accomplishment

يعتبر الشعور بتدنى الإنجاز الشخصي بمثابة تقييم الفرد لذاته تقيماً سلبياً حيث يشعر بعدم الجدوى ونقص الإنجاز وعدم الرضاء عن نفسه وعن مستوى انجازه في أداء وظيفته (Sadien, 2010)

ويرى (Brand,2007) أن هذا البعد الثالث للإحتراق الوظيفي يحدث كنتيجة للإنهاك العاطفي أو لسوء التعامل مع الآخرين أو لكليهما.

ويُنظر إلى الاحتراق الوظيفي بصفة عامة على أنه عملية تتطور عبر الزمن؛ تبدأ عند أى مرحلة أو أى بعد من أبعاده الثلاث والذي بدوره يؤدي إلى تولد البعد الثاني ثم حدوث البعد الثالث. (Mohammadi & Nikbakht,2014)

فطبقاً للنموذج الذي قدمه (Golembiewski, et al 1986) فإن المستوى المرتفع من الإنهاك العاطفي (البعد الأول) يمكن أن يؤدي إلى مستويات عالية من سوء التعامل مع الآخرين (البعد الثاني) والذي بدوره يؤدي إلى مستويات منخفضة من الشعور بتدنى الإنجاز الشخصي). وقد تبدأ عملية الاحتراق الوظيفي بالتأثير المباشر للإنهاك العاطفي على كلاً من تدنى الإنجاز الشخصي وسوء التعامل مع الآخرين (Lee & Ashforth,1990).

وتختلف الأبعاد الثلاثة الاحتراق الوظيفي حول مسببات كل منها فقد يحدث الإنهاك العاطفي عادةً نتيجة لزيادة أعباء العمل والصراع بين الأفراد في حين يحدث الشعور بتدني الإنجاز الشخصي بسبب نقص الموارد في العمل أو انخفاض مستوى الدعم من الآخرين في مكان العمل، وقد يحدث سوء التعامل مع الآخرين لطبيعة العلاقة بين الفرد والآخرين كاتصافها بالاحتكاك المباشر وتنوع المطالب وتعدد أهدافها منهم. (Brand , 2007)

ويعتقد الكثيرون خطأً أن الاحتراق الوظيفي أحد صور الضغوط؛ فعلى الرغم من ارتباطهما ببعض إلا أنهما مختلفان؛ فيمكن تعريف ضغوط العمل على أنها حالة التوتر والانزعاج النفسي الناجم عن التعرض لعدد من العوامل المسببة له stressors , وعلى العكس من الاحتراق الوظيفي - الذي له دوماً نتائج سلبية - ليس كل الضغوط ذات نتائج سلبية؛ فالمستوى المعقول من الضغوط يمكن أن يدفع العاملين للأداء وتحسين مستوى إنتاجيتهم، فالضغط المعقول بمثابة جرس الإنذار للفرد لشد انتباهه وتركيزه نحو الأداء، ويمكن اعتبار الاحتراق الوظيفي على أنه بمثابة الناتج غير المرغوب فيه للإدارة السيئة للضغوط (Garland, et al. , 2014) .

مصادر الاحتراق الوظيفي

تتعدد وتتداخل مصادر الاحتراق الوظيفي، وهي ترتبط في السياق الخاص بحدوثها، كما أنها تختلف من شخص إلى آخر. (بن منيع، 2009، ص 33).

ويمكن تصنيف مصادر الاحتراق إلى مستويين رئيسيين، هما:

المستوى التنظيمي والوظيفي: وهو العامل الرئيس المسبب للاحتراق الوظيفي، ويضم بيئة العمل المادية (الحرارة والهواء والضوضاء) والتنظيمية (الهيكل التنظيمي، والسياسات والإجراءات، ووضوح الأهداف)، وأيضاً جو العمل والعلاقات مع الآخرين، وطبيعة عمل الموظف وما يتضمن من صراع وتضارب الدور وغموضه، والعبء الوظيفي وضغط العمل.

المستوى الفردي: يرتبط بسمات الفرد الشخصية المتمثلة في الخصائص العقلية والعاطفية والجسدية والديموغرافية.

وفقاً لتقرير صدر سنة 2018 عن مؤسسة (جالوب) للتحليلات والاستشارات الإدارية (Gallup company)، فإن للاحتراق الوظيفي عدة أسباب رئيسية؛ أولها ضغط الوقت غير المعقول، ويمثل نسبة 70%. السبب الثاني

قلة التواصل والدعم من المدير، ويعتبر الموظفون الذين يشعرون بدعم قوي من مديرهم أقل عرضة للاحتراق بنسبة 72%. ثالثاً عدم وضوح الدور وغياب الهدف لدى الموظف. (الهداب، المخلافي، 2020).

تعريف ضغوط العمل:

تعرف بأنها "تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل الضغط اختلالاً نفسياً كالتوتر أو القلق أو الاحباط أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه وتؤثر بدورها على أدائها للعمل مما يستلزم إدارة هذه الآثار بطريقة سليمة، كما تعرف بأنها "مجمّل التأثيرات التي تقع على الشخص بسبب عمله وقد تؤدي إلى معاناته جسمياً أو نفسياً وتتطلب منه تكيفاً (حسين وخالد، 2015).

وتعرف ضغوط العمل: بأنها عبارة عن مثيرات يتعرض لها الفرد ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤثر على سلوكه جسمياً ونفسياً، وهذا التأثير قد يكون سلبياً أو إيجابياً (السعودي، 2006).

أنواع ضغوط العمل:

يميز بعض الباحثين في أنواع ضغوط العمل بين أربعة أنواع رئيسية من الضغوط هي الضغوط الحادة جداً، والضغوط القليلة جداً، والضغوط المفيدة، والضغوط الضارة، وتصنف الضغوط أيضاً إلى أربعة أنواع من الضغوط هي الضغوط الطبيعية، والاصطناعية، والإيجابية، والسلبية. كما يمكن تقسيم ضغوط العمل وفقاً لمصدرها إلى نوعين من الضغوط، هما الضغوط المرتبطة بالعمل أو الوظيفة وتشمل المتغيرات الأساسية في سياسات المنظمة ومتطلبات إنجاز العمل والتغيرات المهمة في مستويات الأنشطة الإدارية فضلاً عن إعادة التنظيم. أما النوع الثاني فهي الضغوط التي ليس لها علاقة بالعمل الناجم عن إعادة البيئة الاجتماعية أو إحداث تغييرات عائلية وغيرها من الضغوط (المغربي ، 2016)

بينما يصنف البعض الآخر من الباحثين أنواع ضغوط العمل حسب مسبباتها وهي: ضغوط ناتجة عن الأدوار وتشمل عدم وضوح الدور للموظف والآخرين وتعدد وتضارب الأدوار وعدم التأييد من جانب الإدارة. وضغوط ناتجة عن طبيعة وظروف العمل وتشمل عدم ملاءمة طبيعة العمل ومكانه والصراع على الحوافز والترقيات ونوع الوظيفة ومتطلباتها ، وضغوط ناتجة عن العلاقات مع المرؤسين والرؤساء وزملاء العمل والعملاء. وضغوط ناتجة عن الجانب التنظيمي، وتشمل عدم وضوح العلاقات التنظيمية والمسار الوظيفي وتداخل الاختصاصات وعدم التوازن في توزيع السلطات والمركزية وغياب المشاركة وسوء الاتصالات وعبء ساعات العمل. أما الضغوط الأخرى فتتمثل في الضغوط الناتجة عن التغيير على المستوى التنظيمي والمستوى الفردي وضغوط الوقت وضغوط البيئة الخارجية والضغوط الرقابية والضغوط الشخصية كدافع الفرد واتجاهاته وشخصيته(عبدالفتاح، 2013).

أبعاد ضغوط العمل:

غموض الدور

يشير مصطلح الدور إلى مجموعة خاصة من الأنشطة المترابطة التي يقوم بتنفيذها فرد معين، ويُعرّف غموض الدور بأنه حالة بمقتضاها يشعر شاغل الوظيفة بأن المعلومات المتاحة له واللازمة لأداء مهام وظيفته بنجاح غير واضحة أو ناقصة. ويرى كون Kahn (1964) أن غموض الدور يشير إلى النقص في المعلومات المتعلقة بالتعريف الدقيق لوظيفة الفرد أو أهدافها أو طريقة أدائها، ويتعلق غموض الدور بالآتي:

*الغموض فيما يتعلق بما هو مطلوب أي عدم تأكد الفرد من مسؤولياته.

*الغموض فيما يتعلق بكيفية أداء المسؤوليات، أي عدم تأكد الفرد من السلوك اللازم لإنجاز مسؤولياته([1]).

وقد عرف(Bersamin, 2006) غموض الدور بأنه نقص المعلومات التي يتلقاها الفرد عن واجبات الوظيفة والتوقعات المطلوبة منه فيها لأدائها على نحو مرضى"

ويشير غموض الدور إلى النقص في المعلومات المتعلقة بالتعريف الدقيق لوظيفة الفرد أو أهدافها أو طريقة أدائها، ويتعلق غموض الدور بالآتي:

*الغموض فيما يتعلق بما هو مطلوب أى عدم تأكد الفرد من مسؤولياته.

*الغموض فيما يتعلق بكيفية أداء المسؤوليات، أى عدم تأكد الفرد من السلوك اللازم لإنجاز مسؤولياته.

صراع الدور:

صراع الدور: هو تلك الحالة التي تنشأ إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور الذي يقوم به الفرد، فصراع الدور يحدث عندما يواجه الفرد متطلبات وظيفية متناقضة. أو عندما يكون مطلوب منه القيام بأعمال لا يرغب في أدائها ولا يعتقد أنها جزء من عمله، ويمكن تقسيم صراع الدور إلى ثلاثة أنواع هي: الصراع داخل الدور، والصراع بين الفرد والدور، والصراع بين الأدوار (Atmadja & Saputra, 2018).

يبدأ الشعور بصراع الدور عندما تتعارض متطلبات العمل التي يقوم بها العامل مع الاتجاهات والمطالب الأخرى، مما يعني تناقض القناعات الشخصية داخل بيئة العمل.

فإذا صراع الدور له علاقة بمعرفة الفرد ما هو متوقع منه من إنجاز، وما هي الأهداف التي يجب عليه تحقيقها، أو تعرض الفرد إلى مجموعتين متعارضتين من الاتجاهات في آن واحد (Huat, et al, 2018).

كيفية التعامل مع ضغط العمل

1- تتبع مصادر الضغوطات

أول شئ عليك أن تتبع مصادر الضغط لكي تعرف ما هو السبب في شعورك هذا، هل كثرة المهام والأعباء هي السبب أم السهر لساعات طويلة في الشغل؟ هل معاملة مديرك أو زميلك تضغطك أم أنك فقط لم تأخذ إجازة منذ وقت طويل وتحتاج إلى بعض الراحة حتى تتخلص من ذلك الشعور بأنه لا يوجد وقت للاستمتاع بالحياة إلى جانب العمل.

فيما يلي أشهر مصادر ضغوط العمل :

- ❖ الأولويات الكثيرة والأجر المنخفض.
- ❖ الخوف من التسريح خصوصاً في ظل تدهور الأوضاع الاقتصادية الذي نشهده.
- ❖ رئيس العمل السيئ.
- ❖ انعدام الرضا الوظيفي.
- ❖ لا يوجد أي مساحة للإبداع والحرية.
- ❖ وجود الكثير من التحديات في العمل مع انعدام التوجيه.

2- استمر في التركيز على ما يجب إنجازه

نعم نعرف أن هذه الخطوة صعبة بل إنها أحياناً قد تبدو مستحيلة مع الضغط والمشاعر السلبية التي تصاحب ضغوط العمل لكن حاول ترتيب أولوياتك حتى تتمكن من إنجاز ما تريد، لأنه صدقنا ضغط العمل مع الكثير من المهام غير المنجزة لن يكون في صفك بالمرّة.

3- ساعد الآخرين على تجاوز ضغوطاتهم

إظهار بعض التعاطف أحياناً أو مشاركة الآخرين في مشاكلهم قد يساعد بشكل كبير في التعامل مع الموقف بحكمة، لأنه سيجعلك تشعر أنك لست الوحيد الذي تمر بهذه المشاعر السلبية هنالك الكثير من زملائك يعانون من ضغوطات العمل أيضاً.

4- حدد أولوياتك ونظم وقتك

5- تحدث مع زملائك الذين يعانون من الضغوط مثلك

العوامل المتعلقة بالنظريات النفسية للضغوط المهنية

لأن الإجهاد ينتج من التفاعلات المعقدة بين نظام كبير من المتغيرات المترابطة، لذا فهناك العديد من النظريات النفسية والنماذج التي تعالج الإجهاد المهني. هناك عدد من النظريات النفسية تشرح جزئياً على الأقل حدوث الإجهاد المهني. تشمل النظريات نموذج دعم التحكم في الطلب، ونموذج عدم التوازن بين الجهد والمكافأة، ونموذج ملاءمة بيئة الشخص، ونموذج خصائص الوظيفة، ونموذج الإجهاد اللاهوتي، ونموذج موارد متطلبات العمل.

صراع الأدوار ينطوي على العامل الذي يواجه مطالب غير متوافقة. يتم جذب العمال في اتجاهات متضاربة في محاولة للاستجابة لتلك المطالب.

يشير غموض الدور إلى الافتقار إلى الوضوح المعلوماتي فيما يتعلق بالواجبات التي يتطلبها دور العامل في المنظمة. مثل تضارب الدور، يعد غموض الدور مصدر توتر.

يشير التأقلم إلى جهود الفرد إما لمنع حدوث ضغوط أو تخفيف الضيق الذي من المحتمل أن يسببه تأثير هذا العامل. البحث عن قدرة الموظفين على التعامل مع ضغوط مكان العمل المحدد ملتبس ؛ قد يؤدي التأقلم في مكان العمل إلى نتائج عكسية. قدم بيرلين وسولر وجهة النظر القائلة بأنه نظرًا لأن أدوار العمل، على عكس الأدوار المنظمة شخصيًا مثل الوالد والزوج، تميل إلى أن تكون منظمة بشكل غير شخصي، فإن أدوار العمل ليست سياتًا يفضي إلى التعامل الناجح. اقترح بيرلين وسولر أن عدم الشخصية في أماكن العمل قد يؤدي حتى إلى جهود المواجهة المهنية التي تجعل الظروف أسوأ بالنسبة للموظف.

يشير المناخ التنظيمي إلى تقييم الموظفين الجماعي أو الإجماعي لبيئة العمل التنظيمي. يأخذ المناخ التنظيمي في الاعتبار العديد من أبعاد بيئة العمل (على سبيل المثال، مناخ السلامة، مناخ سوء المعاملة، مناخ العمل والأسرة). يعد الاتصال وأسلوب الإدارة ومدى مشاركة العمال في صنع القرار من العوامل التي تساهم في نوع أو آخر من المناخ التنظيمي.

الوقاية / التدخل

يمكن أن يكون الجمع بين التغيير التنظيمي وإدارة الإجهاد نهجًا مفيدًا لتخفيف أو منع الإجهاد في العمل. يمكن لكل من المنظمات والموظفين استخدام الاستراتيجيات على المستويين التنظيمي والفردية. بشكل عام، تتضمن استراتيجيات المستوى التنظيمي تعديل إجراءات العمل وبرامج مساعدة الموظفين (EAP). وجد التحليل التلوي للدراسات التجريبية أن التدخلات السلوكية المعرفية، بالمقارنة مع الاسترخاء والتدخلات التنظيمية، قدمت التأثير الأكبر فيما يتعلق بتحسين أعراض العمال للضيق النفسي. وجدت مراجعة منهجية لتقنيات الحد من التوتر بين العاملين في الرعاية الصحية أن التدريب السلوكي المعرفي قلل من الإرهاق العاطفي والشعور بعدم الإنجاز الشخصي.

من الضغوطات المهنية التي يجب معالجتها مشكلة عدم التوازن بين العمل والحياة خارج العمل. كانت دراسة العمل والأسرة والصحة عبارة عن دراسة تدخل على نطاق واسع، والغرض منها هو المساعدة في ضمان أن يحقق الموظفون مقياسًا للتوازن بين العمل والحياة. تضمنت استراتيجيات التدخل تدريب المشرفين على الانخراط في المزيد من السلوكيات الداعمة للأسرة. قدم مكون دراسة آخر للموظفين مع سيطرة متزايدة على وقت ومكان عملهم. أدى التدخل إلى تحسين الحياة المنزلية، وتحسين نوعية النوم، وامتثال أفضل للسلامة، خاصة للموظفين ذوي الأجور الأقل.

تدير العديد من المنظمات الضغوطات المهنية المرتبطة بالصحة والسلامة بطريقة مجزأة ؛ على سبيل المثال، قد يستضيف قسم ما برنامج مساعدة الموظفين بينما يتولى قسم آخر التعرض للمواد الكيميائية السامة. توفر فكرة

Total Worker Health (TWH)، التي بدأها المعهد الوطني للسلامة والصحة المهنية (NIOSH)، استراتيجية يتم فيها دمج مستويات مختلفة من نشاط تعزيز صحة العمال بشكل برمجي. تدمج التدخلات من نوع TWH مكونات حماية الصحة وتعزيز الصحة. عادة ما تكون مكونات الحماية الصحية على مستوى الوحدة أو المنظمة، على سبيل المثال، تقليل التعرض للهباء الجوي. تكون مكونات تعزيز الصحة موجهة بشكل أكبر بشكل فردي، بمعنى آخر، موجهة نحو عافية و / أو رفاهية العمال الأفراد، على سبيل المثال، برامج الإقلاع عن التدخين. أشارت مراجعة لـ 17 تدخلاً من نوع TWH، أي التدخلات التي تدمج مكونات السلامة / الصحة المهنية على المستوى التنظيمي ومكونات تعزيز صحة الموظفين الفردية، إلى أن البرامج المتكاملة يمكن أن تحسن صحة العمال وسلامتهم.

أوصى خبراء من NIOSH بعدد من الطرق العملية لتقليل الإجهاد المهني. وتشمل ما يلي:

- ❖ تأكد من أن عبء العمل يتماشى مع قدرات العاملين ومواردهم.
- ❖ تصميم الوظائف لتوفير المعنى والتحفيز والفرص للعمال لاستخدام مهاراتهم.
- ❖ حدد بوضوح أدوار ومسؤوليات الموظف.
- ❖ لتقليل الإجهاد في مكان العمل، يمكن للمديرين مراقبة عبء العمل الممنوح للموظفين. أيضاً أثناء تدريبهم، يجب عليهم السماح للموظفين بفهم الوعي بالتوتر وإخطارهم بذلك.
- ❖ منح الموظف فرصاً للمشاركة في القرارات والإجراءات التي تؤثر على وظائفهم.
- ❖ تحسين الاتصالات - تقليل عدم اليقين بشأن التطوير الوظيفي وآفاق العمل المستقبلية.
- ❖ توفير فرص للتفاعل الاجتماعي بين الموظفين.
- ❖ ضع جداول عمل متوافقة مع المتطلبات والمسؤوليات خارج الوظيفة.
- ❖ تقديم أسلوب القيادة التشاركية لإشراك أكبر عدد ممكن من الأشخاص لحل المشكلات المسببة للتوتر.
- ❖ تشجيع التوازن بين العمل والحياة من خلال المزايا والسياسات الملائمة للأسرة.

أجرت إحدى شركات التأمين عدة دراسات حول آثار برامج الوقاية من الإجهاد في المستشفيات. تضمنت أنشطة البرنامج تثقيف الموظفين والإدارة حول ضغوط العمل، (2) تغييرات في سياسات وإجراءات المستشفى لتقليل مصادر الإجهاد التنظيمية، و (3) إنشاء برامج مساعدة الموظفين. في إحدى الدراسات، انخفض تكرار الأخطاء الدوائية بنسبة 50٪ بعد تنفيذ أنشطة الوقاية في مستشفى بسعة 700 سرير. في دراسة ثانية، كان هناك انخفاض بنسبة 70٪ في ادعاءات سوء الممارسة في 22 مستشفى نفذت أنشطة الوقاية من الإجهاد. في المقابل، لم يكن هناك انخفاض في المطالبات في مجموعة مطابقة من 22 مستشفى لم تنفذ أنشطة الوقاية من الإجهاد.

هناك دليل على أن العمل عن بعد يمكن أن يقلل من ضغوط العمل. أحد الأسباب هو أنه يوفر للموظفين مزيداً من التحكم في كيفية إكمال عملهم. أبلغ موظفين عن بعد عن رضا وظيفي أكبر ورغبة أقل في العثور على وظيفة جديدة، وضغط أقل، وتوازن أفضل بين العمل والحياة، وتقييم أداء أعلى من قبل مديرهم.

وفقًا لمراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها، فقد جعل علم / نفس الصحة المهنية (OHP) الإجهاد المهني أحد مجالات التركيز البحثية الرئيسية. يسعى علماء نفس الصحة المهنية إلى تقليل الإجهاد المهني من خلال العمل مع الأفراد وتغيير مكان العمل لجعله أقل إرهاقًا. يمتلك علماء النفس الصناعي والتنظيمي أيضًا مهارات تؤثر على الإجهاد المهني (على سبيل المثال، تصميم الوظائف)، ويمكنهم أيضًا المساهمة في تخفيف ضغوط العمل.

الإجهاد المهني في المملكة المتحدة

يقال ما يقدر بنحو 440 ألف شخص في المملكة المتحدة إنهم يعانون من ضغوط مرتبطة بالعمل، مما أدى إلى خسارة ما يقرب من 9.9 مليون يوم عمل من 2014 إلى 2015. وهذا يجعله أحد أهم أسباب ضياع أيام العمل في المملكة المتحدة. للحد من انتشار الإجهاد المهني، نشر مسؤول الصحة والسلامة (HSE) معايير الإدارة، والتي تستخدمها أماكن العمل لتقييم مخاطر الإجهاد المرتبط بالعمل. من الأساليب الأخرى المستخدمة من قبل HSE لتقليل الإجهاد المهني في المملكة المتحدة "الحفاظ على ملف الإنفاذ وتعزيزه على اعتلال الصحة المرتبطة بالعمل لتسليط الضوء على عواقب الفشل، ومحاسبة المسؤولين".

الإجهاد المهني في الولايات المتحدة

تقدر إدارة السلامة والصحة المهنية (OSHA) أن 83٪ من العمال الأمريكيين يعانون من ضغوط مرتبطة بالعمل، حيث أفاد 65٪ من العمال الأمريكيين أن العمل كان "مصدرًا مهمًا جدًا أو مهمًا إلى حد ما للتوتر في كل عام من 2019-2021". يقدر أن 120,000 حالة وفاة سنويًا ناتجة عن الإجهاد المهني في الولايات المتحدة. تم إنشاء عدد من البرامج للبحث وتنفيذ التدخلات للحد من الإجهاد المهني من قبل الوكالات الحكومية الأمريكية، مثل المعهد الوطني للسلامة والصحة المهنية (NIOSH) و OSHA، بما في ذلك برنامج تصميم العمل الصحي والرفاهية عبر القطاعات.

الإجهاد المهني في اليابان

عبر 12 صناعة، أظهر 10.2 - 27.6٪ من الموظفين اليابانيين مستويات شديدة من الإجهاد المهني. يؤدي الانتشار المرتفع للضغوط المهنية الشديدة بين العمال في اليابان إلى خسارة مئات الآلاف في رأس المال البشري لكل موظف طوال حياتهم المهنية. يشير المصطلح الياباني "كاروشي" إلى "الموت الزائد عن العمل"، وهي حالة يكون فيها الموت المفاجئ ناتجًا عن عامل متعلق بمهنة، مثل الإجهاد المهني. تزايدت المخاوف بشأن الإجهاد المهني في اليابان على مر السنين، بسبب عوامل مجتمعية مثل ساعات العمل الطويلة. تتم معالجة هذه المخاوف من خلال عدد من البرامج الوطنية مثل برنامج فحص الإجهاد الذي فرضته الحكومة، والذي يتطلب من جميع الشركات التي تضم أكثر من 50 موظفًا تقييم ضغط موظفيها مرة واحدة على الأقل سنويًا.

الإجهاد المهني في جنوب إفريقيا

في جنوب إفريقيا، أكثر من 40٪ من جميع الأمراض المرتبطة بالعمل ناتجة عن الإجهاد المهني، مما يؤدي إلى خسارة مليارات الراند سنوياً. بينما يتزايد الضغط المهني على مستوى العالم، كانت دول إفريقيا جنوب الصحراء من بين أكثر المناطق تضرراً في العالم. وضع قانون الصحة والسلامة المهنية لعام 1993 سياسة قانونية لتشجيع صحة العمال في جنوب إفريقيا، لكنه تضمن إجراءات قليلة لإدارة الإجهاد بين عمال جنوب إفريقيا. تساهم ساعات العمل الطويلة وعدم القدرة على التحكم في أوضاع العمل في ارتفاع معدلات الإجهاد المهني بين العديد من مواطني جنوب إفريقيا الذين يعملون في مهن البناء والعمالة.

منهجية البحث

مجتمع البحث

تحدد مجتمع البحث بجميع العاملين بشركة صفا بمدينة الرياض والبالغ عددهم 120 موظف حسب افادة ادارة الموارد البشرية.

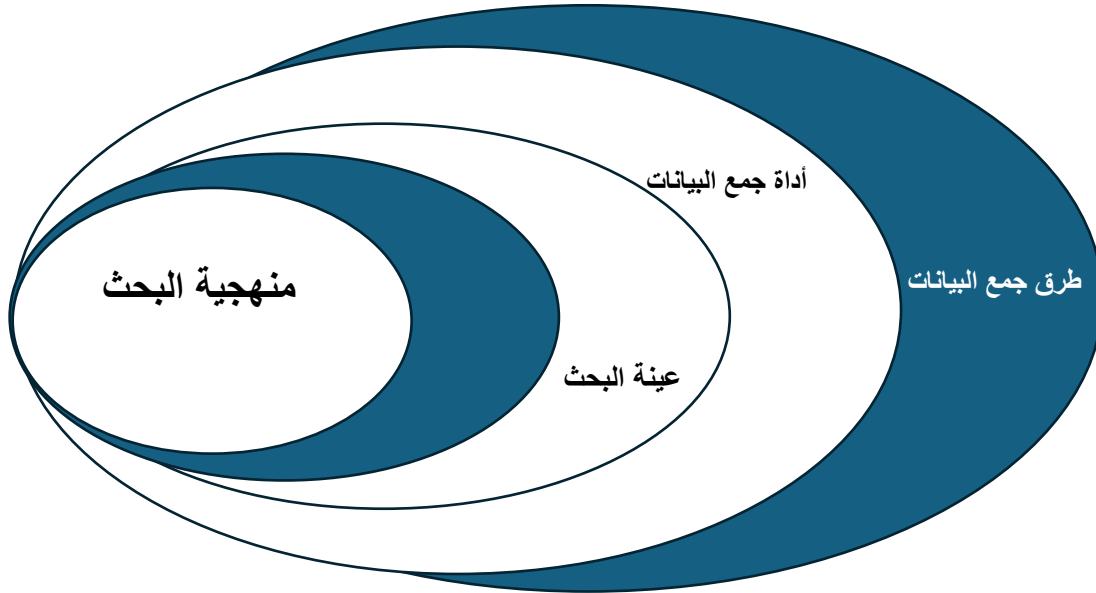
عينة البحث

لتحديد حجم العينة تم استخدام الجداول الإحصائية (بازرعة, 1989), حيث أن مجتمع البحث هو 120 عامل .

أما بالنسبة لنوع العينة؛ فحيث أن الهدف من الدراسة هو تقدير لظاهرة معينة في مجتمع الدراسة من واقع بيانات العينة, لذلك فمن الأفضل الاعتماد على عينة احتمالية بازرعة (1989) فتم سحب عينة عشوائية بسيطة.

أداة وطريقة جمع البيانات

تمثلت اداة الدراسة في تصميم استبيان الكتروني يمثل المتغير المستقل اسباب الاحتراق الوظيفي والمتمثلة في ضغوط العمل بأبعادها الثلاث (غموض الدور ، وصراع الدور ، وعبء الدور الزائد) و المتغير التابع المتمثل في الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإنهاك العاطفي، و سوء التعامل مع الآخرين، و الشعور بتدنى الإنجاز) ، وقد تم توزيع الاستبيان على العاملين بالامارة من خلال رابط لغرض جمع البيانات بشكل أسرع.



المتغيرات المستقلة في البحث وكيفية قياسها

مقياس غموض الدور

ولقياس هذا المتغير قام الباحثان باستخدام مقياس غموض الدور لريزو وآخرين (Rizzo et al 1970) والمطبق في دراسة ماكينزي وآخرين (Mackenzie et al 2001) والذي يتكون من ست عبارات (العبارات أرقام من 1 حتى 6 في الجزء ثالثاً من قائمة الاستقصاء) تعكس مدى وضوح الأهداف المطلوب تحقيقها من الفرد، وكذلك حدود سلطاته ومسئوليته (مثلاً، وظيفتي ذات أهداف واضحة ومخطط لها مقدماً، أعلم مسؤولياتي الوظيفية على وجه محدد وقاطع)، يقاس كل منها على مقياس من نوع ليكرت ذي خمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة، ويرمز لها بواحد صحيح، وأوافق بشدة ويرمز لها بخمسة، وتم اختيار هذا المقياس لكونه الأكثر انتشاراً واستخداماً في الدراسات الإدارية، وأثبتت الدراسات السابقة تمتع هذا المقياس بدرجة عالية من الثبات والصدق، وبينما أكد ماكينزي وآخرون (Mackenzie et al 2001) أن معدل ثبات مقياس غموض الدور قد وصل إلى 0.81 فإن معدل ثبات المقياس المذكور قد وصل إلى 0.84 عند تطبيقه على عينة الدراسة الحالية.

مقياس صراع الدور

أعتمد الباحثان على مقياس Rizzo et al (1970) والمطبق في دراسة (Moss, 2014) ويتكون المقياس من ثمان عبارات (العبارات أرقام من 7 حتى 14 في الجزء ثالثاً من قائمة الاستقصاء) تعكس حالة التوتر التي تنشأ نتيجة ما تتضمنه الوظيفة من أدوار تتعارض مع بعضها البعض والمطالب والتوجيهات المتضاربة والصراع بين قدرات وموارد ووقت الفرد وبين السلوك المتوقع منه) مثلاً؛ أتسلم طلبات متعارضة من شخصين أو أكثر، و يطلب من انجاز مهمة ما دون الحصول على الموارد المادية والمالية الكافية لإنجازها)، يقاس كل منها على مقياس من نوع ليكرت ذي خمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة، ويرمز لها بواحد صحيح، وأوافق بشدة ويرمز لها بخمسة، وبينما أكد (Moss, 2014) أن معدل ثبات مقياس صراع الدور قد وصل إلى 0.78 فإن معدل ثبات المقياس المذكور قد وصل إلى 0.82 عند تطبيقه على عينة الدراسة الحالية.

مقياس عبء الدور الزائد

يعرف عبء الدور الزائد بأنه ادراك الفرد أن متطلبات الدور المطلوب منه تفوق الموارد التي يملكها الفرد (المهارات والوقت والطاقة وما إلى ذلك)، ولقياس هذا المتغير قام الباحث باستخدام مقياس (Karasek, Brisson, Kawakami, Bongers, & Amick, 1998)، ويتكون المقياس من أربع عبارات (العبارات أرقام من 61 حتى 64 في قائمة الاستقصاء) (مثلاً: أحتاج إلى ساعات أكثر في اليوم لأفعل كل الأشياء المتوقعة مني)، يقاس كل منها على أداة ليكرت ذات الخمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة، = 1، وأوافق بشدة = 5.

المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي) وكيفية قياسه

لقياس هذا المتغير استخدم الباحثان المقياس الذي أعده وأختبر ثباته وصدقته Maslach and Jackson (1996) والمطبق في دراسة كلاً من (Clayford, 2010; Tsigilis et al. (2005 ; Bosman et al. (2004)، والتي أثبتت أن معامل كرونباخ ألفا كمقياس لثبات المقياس يتراوح بين 0.73 و 0.89 ويتكون هذا المقياس من اثنتين وعشرين عبارة لتقييم مدى أو درجة الاحتراق الوظيفي موزعة على ثلاث مقاييس فرعية على النحو التالي: تسع عبارات لقياس بُعد "الإنهاك العاطفي" (مثلاً، أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي) وخمس عبارات لقياس بُعد "سوء التعامل مع الآخرين" (مثلاً، أصبحت شخصاً قاسياً على الناس منذ بدأت هذا العمل)، وثمان عبارات لقياس بُعد "الشعور بتدنّي الإنجاز" (مثلاً، أتعامل بفعالية عالية مع متاعب ومشاكل مرضاي) يُقاس كل منها على مقياس من نوع ليكرت ذي الخمس نقاط تتراوح ما بين أعترض بشدة، ويرمز لها بواحد صحيح، وأوافق بشدة ويرمز لها بخمسة.

وقد وصل معامل كرونباخ ألفا كمقياس لثبات المقياس إلى 0.85 عند تطبيقه على عينة الدراسة الحالية.

اختبار الاستبيان

اختبار الثبات

وتم اختبار الثبات لها من خلال حساب معامل الثبات ألفا لكرونباخ Cronbach's coefficient alpha ولقد سبق وأشار الباحث إلى أن معظم المقاييس التي تتضمنها قائمة الاستقصاء قد تم تأسيسها على مقاييس أستخدمت في دراسات سابقة قامت بالتأكد من توافر معيار الثبات، وحيث أن قائمة الاستقصاء في البحث الحالي تطبق على مجتمع مختلف عن المجتمعات التي طبقت فيها الدراسات السابقة، وكذلك فإنها تطبق في فترة زمنية وظروف مختلفة؛ لذلك قام الباحث باختبار ثبات المقاييس التي تضمنتها الإستبيان، ويتضمن جدول رقم () معامل كرونباخ ألفا للمقاييس المختلفة في الدراسة.

معامل كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة

المقياس	عدد العبارات	قياس معامل الفا
مقياس الاحتراق الوظيفي :	22	0.85
مقياس بعد الإنهاك العاطفي"	9	0.74
مقياس بُعد "سؤ التعامل مع الآخرين"	5	0.76
- مقياس بُعد "الشعور بتدنى الإنجاز"	8	0.81
مقياس غموض الدور	6	0.79
مقياس صراع الدور	5	0.85
مقياس عبء الدور الزائد	4	0.83

ملخص النتائج

لتحقيق أهداف الدراسة تمت مراجعة الدراسات السابقة في هذا المجال وتم اعداد استبانة وزعت على عينة حجمها 384 مفردة من العاملين بشركة صفا , ولقد كان تنبؤ الفرضية الأولي: " يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد الاحتراق الوظيفي".

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

الفرضية الفرعية الأولي " يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الإنهاك العاطفي"

الفرضية الفرعية الثانية " يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على سؤ التعامل مع الآخرين "

الفرضية الفرعية الثالثة " يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الشعور بتدنى الإنجاز "

وكان تنبؤ الفرضية الثانية : " يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد الإحترق الوظيفي ".

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

الفرضية الفرعية الأولى " يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الإنهاك العاطفي "

الفرضية الفرعية الثانية " يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على سؤ التعامل مع الآخرين "

الفرضية الفرعية الثالثة " يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الشعور بتدنى الإنجاز "

وكان تنبؤ الفرضية الثالثة : يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على أبعاد الإحترق الوظيفي ".

وينبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية هي:

الفرضية الفرعية الأولى " يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الإنهاك العاطفي "

الفرضية الفرعية الثانية " يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على سؤ التعامل مع الآخرين "

الفرضية الفرعية الثالثة " يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الشعور بتدني الإنجاز "

وكان تنبؤ الفرضية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة البحث حول سلوكيات العمل السلبية لدى العاملين بشركة صفا تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع ، العمر ، المستوى التعليمي ، سنوات الخبرة)

نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي لمتوسطات إجابات المبحوثين محاور الدراسة بحسب النوع.

القرار	مستوى الدلالة	t المحسوبة	المتوسطات الحسابية حسب النوع	النوع	المحور
لا توجد فروق جوهرية	.083	0.306	3.4153	ذكر	الاحتراق الوظيفي
			1.0300	انثى	

نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي لمتوسطات إجابات المبحوثين محاور الدراسة بحسب العمر

القرار	مستوى الدلالة	F المحسوبة	المتوسطات الحسابية	العمر	المحور
--------	---------------	------------	--------------------	-------	--------

		حسب العمر			
الاحتراق الوظيفي	أقل من 30 سنة	3.1548	1.320	0.314	لا توجد فروق جوهرية
	من 30 سنة الى أقل من 40 سنة	3.2369			
	من 40 سنة الى أقل من 50 سنة	3.1865			
	50 سنة فأكثر	2.6532			

نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي لمتوسطات إجابات المبحوثين محاور الدراسة بحسب سنوات الخبرة

المحور	سنوات الخبرة	المتوسطات الحسابية حسب سنوات الخبرة	F المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
الاحتراق الوظيفي	1- 5 سنوات	2.5986	1.145	.365	لا توجد فروق جوهرية
	6- 10 سنوات	3.3652			
	11- 15 سنة	3.1452			
	أكثر من 15 سنة	3.5684			

نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي لمتوسطات إجابات المبحوثين محاور الدراسة بحسب المؤهل العلمي.

المحور	المؤهل العلمي	المتوسطات الحسابية حسب المؤهل	F المحسوبة	مستوى الدلالة	القرار
الاحترق الوظيفي	دبلوم	3.6532	1.028	.132	لا توجد فروق جوهرية
	بكالوريوس	3.4875			
	ماجستير	3.3652			
	دكتورة	2.7125			

و أثبتت نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه صدق الفرضية الرابعة وتم قبول فرضية العدم بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة البحث حول الاحترق الوظيفي لدى العاملين بشركة صفا تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر ، النوع ، المستوى التعليمي ، الخبرة)

ولقد أثبتت نتائج كل من تحليل الارتباط والانحدار الخطي صدق الفرضية الأولى بشكل تام ، فقد ثبت أن لغموض الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على الاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإنهاك العاطفي، و سوء التعامل مع الآخرين ، و الشعور بتدني الإنجاز).

إلا أن نتائج كل من تحليل الارتباط والانحدار الخطي أثبتت صدق الفرضية الثانية ولكن بشكل جزئي ، فقد ثبت أن لصراع الدور تأثيراً معنوياً إيجابياً على كل من بُعد الإنهاك العاطفي ، وبُعد الشعور بتدني الإنجاز، إلا أنه لم يثبت وجود تأثير معنوي على بُعد سوء التعامل مع الآخرين.

ولقد أثبتت نتائج كل من تحليل الارتباط والانحدار الخطي صدق الفرضية الثالثة بشكل تام ، فقد ثبت أن لعبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً إيجابياً على الاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاث (الإنهاك العاطفي، و سوء التعامل مع الآخرين ، و الشعور بتدني الإنجاز).

توصيات البحث

بناء على نتائج البحث الميدانية ، وبعد ما أمكن من الوقوف على بعض الأسباب الكامنة وراء ظاهرة الاحتراق الوظيفي والتي أفترضها الباحث في بداية بحثه ثم ثبت صحة ذلك الافتراض يمكن تقديم مجموعة من التوصيات تكون بمثابة محاولة من الباحث في علاج تلك الظاهرة السلبية أو على الأقل في الحد منها على النحو التالي :-

مراعاة الدقة في التوصيف الوظيفي للعاملين بالإمارة بالتحديد الواضح للسلطات والمسؤوليات والواجبات ووحدة الأمر للتقليل من غموض الدور لديهم لما له من أثر على الشعور بالاحتراق الوظيفي وفقاً لم أثبتته نتائج البحث.

الاهتمام بالبرامج التدريبية للعاملين بالإمارة لمساعدتهم على كيفية تحقيق الموائمة بين المسؤوليات الوظيفية والمسؤوليات الاجتماعية للتقليل من صراع الدور لديهم لما له من أثر على الشعور بالإحتراق الوظيفي وكذلك التدريب على كيفية التعامل مع الجمهور متلقي الخدمة.

عدم تحميل الموظف بأعباء وظيفية أكثر من اللازم ؛ سواء من ناحية كم العمل أو تحميله بمهام تفوق مهاراته.

الخاتمة

يتبين لنا مما سبق أن الاحتراق الوظيفي يعتبر من متلازمات العصر الحالي كما أشارت إليه منظمة الأمم المتحدة، وفي رأينا أن من أفضل وسائل العلاج:

1- تشجيع الموظف على أداء عمله من خلال تقديم التعزيز بأنواعه، يساعد على تقليل الشعور بالاحتراق الوظيفي ويعزز المنافسة العلمية لديه.

- 2- تغيير اتجاه الموظف نحو عمله وجعله أكثر تقبلاً له، مما يؤدي إلى مضاعفة جهده والإبداع في عمله.
- 3- الاهتمام بالموظف من جميع الجوانب المحيطة به، لأن إحساسه بالاهتمام والمساندة يقلل من الاحتراق النفسي لديه.
- 4- فهم الضغوط المهنية التي يعاني منها الموظف ومساعدته في التغلب عليها لكي يؤدي وظيفته بالشكل المطلوب.
- 5- إقامة دورات تثقيفية تأهيلية بصورة مستمرة للموظف لغرض الوقوف على آخر المستجدات في وظيفته، مما يشجعه ويساعده في أداء عمله بصورة أكثر إيجابية.

وفي النهاية نوصي بما يلي:

- 1- اعتماد نظام للحوافز يقوم على المنافسة بين الموظفين، ويقلل من الاحتراق الوظيفي.
- 2- النظر إلى العمل من زاوية جديدة.
- 3- أن ينظر الموظف إلى القيمة التي يضيفها العمل لديه أو لغيره.
- 4- البحث عن السعادة الخاصة في جوانب الحياة الأخرى التي تسبب الراحة النفسية والسعادة، مثل العائلة، والأصدقاء، والهوايات، والعمل التطوعي.
- 5- الاستجمام والراحة والبعد عن التفكير في العمل بفترات إجازة نهاية الأسبوع.
- 6- إقامة علاقات اجتماعية جيدة داخل العمل وتمتد إلى خارجه.

قائمة المراجع

DOI: <https://doi.org/10.52133/ijrsp.v3.25.5>

DOI: doi.org/10.52133/ijrsp.v3.25.5

أولاً : المواقع العربية

- ❖ أبو رمان، محمد عبدالرازق(2016) أثر ضغوط العمل في مستوى الإغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى الإسراء : دراسة حالة، مجلة العلوم الإدارية، مجلد43، ملحق ، ص: 4750495.
- ❖ أبو مسعود ، سماهر . (2010) . ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة - فلسطين .
- ❖ الدويش، ريم (2017) الاحترق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدي الأطباء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- ❖ السبيعي، عبدالله (2014) الاحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدي معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- ❖ الغفيلي، مها صالح عبدالله (2019) مستوى الاحترق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، مجلد 35 ، عدد 10 ، ص: 475-441.
- ❖ النفيعي، ضيف الله عبدالله(2000)، الاحترق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز ،مجلد14، عدد1، ص: 88-55.
- ❖ إمام، محود السيد محمود (2018)الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوي الاحترق الوظيفي لدي العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال ، عدد 8، ص: 338-317.
- ❖ حسين، علياء محمد فكري، وخالد، محمد الحجازي (2015) : "القائد الصغير ومهارات تخطيط الوقت وإدارة الذات"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ص 8.
- ❖ حمي، سليم (2019) الاحترق المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي: دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات مدينة الوادي، مجلة دراسات في علم نفس الصحة، عدد10، ص: 109-89.
- ❖ وعواع ، صلاح الدين(2017) ، علاقة الضغوط وأنماط الشخصية والصحة العامة : دراسة ميدانية بمؤسسات إنتاج الطاقة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد31، ص: 564-555.
- ❖ الهداب، تغريد بنت حمد، المخلافي عبد الملك بن طاهر (2020) أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحترق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، المجلة العربية للإدارة، مجلد (40)، عدد (3) سبتمبر.

- ❖ عياصرة، محمد نايف، وحمدانة، برهان محمود. (2021) مفاهيم ودراسات في علم النفس التربوي. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- ❖ أبو مسعود، سماهر. (2020) ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة... أسبابها وكيفية علاجها. رسالة ماجستير، غزة: الجامعة الإسلامية.
- ❖ النفيعي، ضيف هلال. (2020) الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، مجلد (14) العدد (1) ص 55-88.
- ❖ التقرير السنوي لمنظمة الصحة العالمية، 2022.
- ❖ لغامدي، مريم (2023) واقع الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنك الأهلي بالمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد (7) العدد (5).
- ❖ بن منيع، محمد بن سليمان (2009) الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ❖ الحربي، عبدالله محمد (2022) الاحتراق الوظيفي، والمرونة النفسية والدعم الإشرافي في القطاع الصحي بالمملكة، المجلة الدولية للبحوث البينية والصحة العامة.

ثانيا : المراجع باللغة الإنجليزية:

- ❖ Atmadja & Saputra (2018),The influence of role conflict, complexity of assignment, role obscurity and locus of control on internal auditor performance, Academy of Accounting and Financial Studies Journal, Vol.22, Issue 5,, p:1-6.
- ❖ Bazami, et al, (2019), Job Burnout and Related Factors among Health Sector Employees, Iran Journal of Psychiatry, vol.,14,No.4, p:309-316.
- ❖ Huat, et al (2018), The Relationship between Role Conflict and Burnout among Secondary School Counselors in Sarawak, Global Business and Management Research: An International Journal, Vol. 10, No. 2 , Special Issue, p: 10-21.
- ❖ Jonker, C. S., & Joubert, S. (2009).,"Emotion work and well-being of client service workers within small and medium sized enterprises., " Management Dynamics, Vol. 18, No. 2, PP: 35-48.

- ❖ "WHO | Stress at the workplace". www.who.int-2019 مؤرشف من الأصل في 23-05. اطلع عليه بتاريخ 29-05-2018.
- ❖ "Occupational health: Stress at the workplace (بالإنجليزية)". Archived from the original on 2023-03-31. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Stress at work (بالإنجليزية الأمريكية)". Archived from the original on 2023-03-19. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Global, regional, and national burdens of ischemic heart disease and stroke attributable to exposure to long working hours for 194 countries, 2000-2016: A systematic analysis اطلع مؤرشف من الأصل في 06-03-2023. عليه بتاريخ 10-04-2023.
- ❖ "Occupational Health Psychology (OHP) / NIOSH / CDC (بالإنجليزية الأمريكية)". Archived from the original on 2023-04-05. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Occupational Stress (بالإنجليزية)". Archived from the original on 2023-04-10. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Theories of Job Stress (بالإنجليزية البريطانية)". Archived from the original on 2023-02-06. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Coping with Occupational Problems: The Limits of Individual Efforts ." مؤرشف من الأصل في 05-04-2023. اطلع عليه بتاريخ 10-04-2023.
- ❖ <https://www.semanticscholar.org/paper/The-structure-of-coping.-Pearlin-Schooler/0f3ab8e9e0126d6ddcf32d1b3e118902a7b5482f> نسخة محفوظة 05-04-2023 على موقع واي باك مشين.
- ❖ "APA PsycNet (بالإنجليزية)". Archived from the original on 2023-03-11. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Understanding the stress response (بالإنجليزية)". Archived from the original on 2023-01-14. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Work stress and health risk behavior .07-04-2023 مؤرشف من الأصل في 10-04-2023. اطلع عليه بتاريخ 10-04-2023.
- ❖ <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6718215> نسخة محفوظة 07-03-2023 على موقع واي باك مشين.

- ❖ https://repository.uel.ac.uk/download/832d2bf35e2a373744b7a66a6a2106c5c65767f4959d2146a8616d52d78844d2/905773/Naghieh_et_al-2015-Cochrane_Database_of_Systematic_Reviews.pdf نسخة محفوظة 05-04-2023 على موقع واي باك مشين.
- ❖ "APA PsycNet (بالإنجليزية). Archived from the original on 2020-09-01. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Workplace Stress-04-2023 اطلع عليه بتاريخ 23-10-2022. مؤرشف من الأصل في 23-10-2022. 10.
- ❖ "Stress at work (بالإنجليزية الأمريكية). Archived from the original on 2023-04-08. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "The Relationship Between Modifiable Health Risks and Health Care Expenditures: An Analysis of the Multi-Employer HERO Health Risk and Cost Database (بالإنجليزية الأمريكية). Archived from the original on 2022-12-06. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Alleviating Job Stress in Nurses (بالإنجليزية). Archived from the original on 2023-04-07. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "Burnout and career (un)sustainability: Looking into the Blackbox of burnout triggered career turnover intentions (بالإنجليزية). Archived from the original on 2023-04-12. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ <https://academic.oup.com/occmed/article/67/1/52/2445871?login=false> نسخة محفوظة 10-04-2023 على موقع واي باك مشين.
- ❖ "Why Women Feel More Stress at Work. 05-04-2023. مؤرشف من الأصل في 05-04-2023. اطلع عليه بتاريخ 10-04-2023.
- ❖ <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9105254> / نسخة محفوظة 10-04-2023 على موقع واي باك مشين.
- ❖ "Stereotype Threat / SWD at NIH (بالإنجليزية). Archived from the original on 2023-03-22. Retrieved 2023-04-10.
- ❖ "The gender pay gap situation in the EU (بالإنجليزية). Archived from the original on 2023-04-08. Retrieved 2023-04-10.