

الإحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين

إعداد الطالبة/ اروى محمد الجعفر

إشراف/ Dr. Asma Abuanzeh

العام الدراسي:

٢٠٢٤

الشكر و التقدير

إلى كل من كان لي عوناً حين صعب المسير

والداي .. منسوبي الجامعة

شكراً لكم

ب.....	الشكر و التقدير
خ.....	Abstract: المستخلص
١.....	الفصل الأول :.....
١.....	الإطار العام للدراسة.....
٢.....	المقدمة:.....
٣.....	مشكلة الدراسة :.....
٣.....	أهمية الدراسة :.....
٣.....	أهداف الدراسة:.....
٣.....	تساؤلات الدراسة :.....
٤.....	فروض الدراسة :.....
٤.....	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث :.....
٦.....	الفصل الثاني.....
٦.....	الدراسات السابقة.....
٧.....	مقدمة.....
٨.....	الدراسات السابقة:.....
١٢.....	الإطار النظري :.....
١٢.....	اولاً : الاحتراق الوظيفي :.....
١٢.....	نشأة مفهوم الاحتراق الوظيفي وتطوره :.....
١٣.....	مفهوم الاحتراق الوظيفي :.....
١٣.....	أهمية الاحتراق الوظيفي:.....
١٤.....	مراحل الإحتراق الوظيفي :.....

١٥	مصادر الإحترق الوظيفي وأسبابه :
١٦	ثانياً : أداء العاملين
١٦	مفهوم الأداء :
١٧	أهمية الأداء :
١٧	عناصر الأداء :
١٨	العوامل المؤثرة في الأداء :
١٩	فوائد تقييم أداء العاملين :
٢١	الفصل الثالث
٢١	منهجية الدراسة
٢٢	مقدمة :
٢٣	المنهجية وطرق البحث :
٢٣	مجتمع البحث :
٢٣	حدود البحث :
٢٤	الفصل الرابع
٢٤	النتائج والتوصيات
٢٥	مقدمة :
٢٦	تحليل البيانات :
٣٧	النتائج :
٣٧	التوصيات :
٣٨	المراجع
٣٩	المراجع العربية :
٤١	المراجع الأجنبية
٤٢	الملاحق

قائمة الجداول :

الجدول	رقم الصفحة
جدول ١	٣٥

فهرس الأشكال:

الشكل	رقم الصفحة
رسم توضيحي ١	٢٦
رسم توضيحي ٢	٢٦
سم توضيحي ٣	٢٧
رسم توضيحي ٤	٢٧
رسم توضيحي ٥	٢٨
رسم توضيحي ٦	٢٩
رسم توضيحي ٧	٢٩
رسم توضيحي ٨	٣٠
رسم توضيحي ٩	٣٠
رسم توضيحي ١٠	٣١
رسم توضيحي ١١	٣١
رسم توضيحي ١٢	٣٢
رسم توضيحي ١٣	٣٢
رسم توضيحي ١٤	٣٣
رسم توضيحي ١٥	٣٣
رسم توضيحي ١٦	٣٤
رسم توضيحي ١٧	٣٤
رسم توضيحي ١٨	٣٥

المستخلص : Abstract

هدف البحث الحالي إلى بيان أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين , و تتمثل مشكلته الأساسية في تساؤل وحيد ألا وهو, ما مدى تأثير الإحتراق الوظيفي على أداء العاملين ؟

و لقياس ذلك تم إعداد استبانة خصيصا من قبل الباحثة على عينة شملت ٣٢ من الموظفين مابين الموظف حديثاً ومنذ سنوات , و توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن هناك علاقة طردية مابين الاحتراق الوظيفي و سلبية الأداء , و هناك علاقة سلبية مابين الاحتراق الوظيفي و الحياة الشخصية للموظف , و قدمت الباحثة عدد من التوصيات , و منها لابد من العمل على اليات معينة موحدة للحد من انتشار الاحتراق الوظيفي , كما لابد أن يكون هناك مرونة في العمل و مشاركة الموظف بشكل فعال .

الفصل الأول :
الإطار العام للدراسة

المقدمة:

يفرض مصطلح الاحتراق الوظيفي Burnout نفسه على الساحة بوصفه ظاهرة تحتاج إلى مزيد من الدراسة من منظور نفسي وزوايا إدارية وقيادية وتنظيمية.

وقد أشار (النفيعي، ١٤٢١هـ) إلى أهمية هذا الموضوع بالقول: «اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الطبية، ولكن أيضًا في مجال التطوير الإداري؛ لأنه من المشكلات الإدارية المهمة في عالمنا المعاصر التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية، ويعد مؤشرًا على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدهور والانحدار، ويصيبها الفشل على المدى الطويل للآثار السلبية على المنظمات والعاملين بها»

مشكلة الدراسة :

للعامل دور فعال في الإنتاجية والأداء على حد سواء، وبالتالي فإن أي تأثيرات سلبية على العامل قد تنعكس سلباً على العملية الأدائية بأكملها. ولعل أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي تعد من بين الظواهر ذات التأثيرات السلبية على العامل، حيث يظهر هذا التأثير خاصة في انخفاض الأداء والإصابة بالإجهاد، كثرة الغياب والسلبية في التعامل مع الآخرين. هذا إلى جانب شخصية العامل بمقوماتها وسماتها وخصائصها تقف حائلاً في إصابته بالاحتراق النفسي، إضافة إلى أن لكل عمل طبيعته وخصوصياته التي تميزه عن غيره من الأعمال التي يقوم بها العامل. وضمن هذا السياق تسعى هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي والأداء .

أهمية الدراسة :

تعد هذه الدراسة إضافة علمية لموضوع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين ، حيث تسلط الضوء على ماهية هذه الظاهرة وأسبابها وأعراضها ونماذجها وسبل الوقاية منها ومعالجتها . كما يمكن توظيف النتائج التي يتوصل إليها البحث للتعامل مستقبلاً مع موضوع الاحتراق الوظيفي من جانب و أداء العاملين من جانب آخر .

أهداف الدراسة:

١. الكشف عن ماهية الاحتراق الوظيفي
٢. التوصل لمفهوم أداء العاملين و العوامل المؤثرة عليه
٣. معرفة ما تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين

تساؤلات الدراسة :

١. ماهو الاحتراق الوظيفي ؟
٢. مامفهوم أداء العاملين و العوامل المؤثرة عليه ؟

٣. ماهو تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين .

فروض الدراسة :

١. هناك علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي و أداء العاملين .
٢. الاحتراق الوظيفي له تأثير مباشر على الأداء من جانب و الحياة الشخصية للفرد من جانب اخر .

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث :

١. النظرية السلوكية

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق النفسي . في ضوء عملية التعلم- بأنه: سلوك غير سوي قد يتعلمه الفرد نتيجة العوامل البيئية غير المناسبة، وفي حالة عدم تعلم الفرد سلوكيات تكيفية مقبولة، فإنه قد يحدث الاحتراق النفسي، وترفض النظرية السلوكية أن يُعزى الاحتراق النفسي إلى تعامل الفرد مع الآخرين فحسب، بل يضاف إلى ذلك العوامل البيئية، أو الضغوط التي يتعرض لها الفرد (القحطاني، ١٤٣٦هـ).

٢. نظرية التحليل النفسي

فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، ما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف لل رغبات غير المقبولة، بل المتعارضة في مكونات الشخصية، ما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات يؤدي إلى أقصى مراحل الاحتراق الوظيفي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها و حدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي

تعلقت به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق الوظيفي كالتنفيس الانفعالي (أبو مسعود ١٤٣١هـ).

٣. النظرية المعرفية

ترى النظرية المعرفية أن مصدر سلوك الإنسان داخلي معرفي، كالعلاقات العقلية التي يدرك من خلالها الفرد الموقف، ليستجيب ويحقق الهدف المحدد، فإذا كان إدراكه للموقف إيجابياً، فسينتج عنه الرضا، وارتفاع المعنويات، أما إذا كان إدراكه للموقف سلبياً، فقد يؤدي ذلك إلى أعراض الاحتراق النفسي (القحطاني، ١٤٣٦هـ).

٤. النظرية الوجودية

تركز في تفسيرها للاحتراق على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعاً من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه، ما يعرضه للاحتراق الوظيفي، لذلك فالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لنا القول؛ إذ إن الاحتراق الوظيفي يؤدي إلى فقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

ومع هذا فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء، فنقول: إن الاحتراق الوظيفي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج من تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به؛ إذ تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة استعداد الفرد للإصابة بالاحتراق النفسي (أبو مسعود، ١٤٣١هـ).

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة

جاء القرن الواحد والعشرين محملاً بالثورات العلمية المتنوعة في شتى جوانب الحياة منها ما يتصل بالتكنولوجيا والطب والاتصالات والصناعة، وذلك عقب الإرهاصات الكثيرة في القرن الماضي مما ساهم في تعقيد الحياة وظهور كثير من الاضطرابات حتى أطلق بعض الباحثين عليها عصر القلق والضغط النفسي والاحتراق الوظيفي، لذلك عدت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها

ويعتبر الاحتراق الوظيفي مرض عصري شائع فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة وإلا ونراه يحمل تناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي حتما في حال استمرارها إلى النتيجة المأساوية وهي " الاحتراق الوظيفي " (أبو مسعود، ٢٠١٠)

الدراسات السابقة:

١-دراسة (علي , ٢٠٢٢) بعنوان : أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين بالمنشآت

الصحية بمنطقة نجران :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق بأبعاده (الاجهاد النفسي، تبدل المشاعر، انخفاض الشعور بالإنجاز) على أداء العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران في المملكة العربية السعودية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة تكونت من (٣٦١) من العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران، وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج؛ من أهمها وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي، ودرجة تقدير مرتفعة من أداء العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران، كما أشارت النتائج إلى وجود أثر للاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجتهاد النفسي، وتبدل المشاعر، وانخفاض الشعور بالإنجاز) على أداء العاملين في المنشآت الصحية في منطقة نجران، وعلى ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة العمل على إيجاد الطرق والأنظمة التي تحسن من مستوى أداء العاملين في المنشآت الصحية، وزيادة الاهتمام بإيلاء تحسين جودة حياة العمل داخل المنشآت الصحية للحفاظ على المستوى المنخفض من الاحتراق الوظيفي، وزيادة الإثاء المستمر على أداء العاملين الأمر الذي يشجعهم على بذل المزيد من الجهود وزيادة إنتاجيتهم.

٢-دراسة (نوال , ٢٠٢٣) بعنوان : أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين :

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة، ومعرفة الفروق في وجهات نظر الأطباء وفقا للمتغيرات الديموغرافية. باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية ضعيفة جدا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتراق الوظيفي وأبعاده (الإنهاك الانفعالي، تلبد المشاعر الإنسانية، نقص الإنجاز الشخصي) والأداء الإبداعي للأطباء، إضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في وجهات نظر العاملين (الأطباء) في المؤسسة محل الدراسة وفقا للمتغيرات الديموغرافية.

٣-دراسة (فهد , ٢٠١٦) بعنوان : مواجهة الاحتراق الوظيفي :نحو نموذج مقترح لمسؤولية

الفرد والقيادة :

على الرغم مما يشهده العالم المعاصر من تطورات علمية وتكنولوجية، فإن كثيرًا من على الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي .

وقد سعت هذه الدراسة إلى محاولة التعريف بالاحتراق الوظيفي كظاهرة نفسية إدارية، والتعرف على طبيعتها وأسبابها وأعراضها وآثارها، ومحاولة تحديد مسؤولية التعامل معها في الجانب الفردي والقيادي , وقد تحددت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

هل مواجهة الاحتراق الوظيفي مسؤولية فردية أم مسؤولية قيادية؟ وقد تم تطبيق المنهج التحليلي ومن ذلك توصل للنتائج التالية:

- تقف وراء حالة الاحتراق الوظيفي العديد من الأسباب، يتعلق بعضها بالمنظمة وظروفها وأسلوب تعاملها مع الموظفين وضغط العمل وغياب الدور وعدم المشاركة في اتخاذ القرار وانعدام التدوير الوظيفي.

- للاحتراق الوظيفي أعراض تبدو على الموظف كالعزلة وضعف الاتصال والقيام بالعمل بالحدود الدنيا، إضافة إلى التذمر والنظرة الدونية للإنجاز.

- هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الاحتراق الوظيفي كالنظرية السلوكية والنظرية المعرفية ونظرية التحليل النفسي والنظرية الوجودية.

- هناك العديد من مقاييس الاحتراق الوظيفي صممها بعض العلماء ويمكن استخدامها في قياس درجة الاحتراق الوظيفي للعاملين في المنظمات، ومنها مقاييس (ماسلاك) و(بانيز) و(شايروم ميلاميد) و(بريزي)، ويفترض مراعاة طبيعة المنظمة والعاملين فيها عند اختيار المقياس للتطبيق.

- المسؤولية في الاحتراق الوظيفي ليست محصورة في المنظمة، وإنما تنحصر في المسؤولية القيادية، والمسؤولية الفردية، والمسؤولية المشتركة بين القيادة والفرد.

٤- دراسة (أسماء ، ٢٠٢٣) بعنوان : أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي: دراسة

تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير بالسعودية - ١٤٤٤ هـ.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي بأنه يهتم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، عن طريق جمع المعلومات والبيانات عنها وتصنيفها وتنظيمها والتعبير عنها بهدف الوصول إلى استنتاجات أو تعميمات تساعد في تطوير الواقع الذي تتم دراسته، ويتكون مجتمع الدراسة

من جميع العاملين في القطاع الصحي بمنطقة عسير، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٤٠٠) موظفا ممن ينتمون مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على أن هناك شعور بالإرهاك العاطفي بدرجة كبيرة، كما أكد أفراد العينة على أن الإنسانية داخل القطاع الصحي جاءت بدرجة ضعيفة، وتبين أن الإنجاز الشخصي كان بدرجة ضعيفة، وتبين أن الاستقرار الوظيفي في القطاع الصحي بمنطقة عسير كان بدرجة متوسطة، وأخيرا بين أن هناك علاقة بين (الإرهاك العاطفي، الإنسانية، الإنجاز الشخصي) والاستقرار الوظيفي. وقد أفضت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات تحسين رواتب العاملين في القطاع الصحي، وتوظيف المزيد من الموظفين العاملين خاصة الممارسين، وتحفيز الموظفين ماديا ومعنويا، وعمل لجنة خاصة تهتم بالعلاقات العامة بين العاملين، وتخفيف العبء العمل على العاملين وخاصة الممارسين مرونة في العمل، بما لا يتعارض مع سير العمل.

الإطار النظري :

اولاً : الاحتراق الوظيفي :

نشأة مفهوم الاحتراق الوظيفي وتطوره :

حظيت ظاهرة الاحتراق الوظيفي في الآونة الاخيرة بإهتمام كبير من الباحثين ، وذلك على

الرغم من حداثة المصطلح ، إلا أن المفهوم يعود بجزوة إلى مصطلحات مشابهة تم استخدامها في

الدراسات السيكولوجية من قبل مثل (التوتر - الضغط) لوصف الكثير من الأعراض المشابهة

للاحتراق الوظيفي ، والذي يعتبر مرض العصر حيث لا تخلو كافة مجالات حياتنا منه خاصة تلك

المجالات التي يكون هناك تعامل مباشر مع الجمهور .

قبل السبعينيات من القرن الماضي لم يكن اصطلاح «الاحتراق الوظيفي» موجوداً في الدراسات

السيكولوجية، فقد استخدمت مصطلحات مثل: «الضغط» و«التوتر» لوصف الكثير من الأعراض

المشابهة، ولكن هذه المصطلحات يمكن أن تكون مضللة، ذلك أن الضغط والتوتر قد يكون لهما آثار

إيجابية، مثل: زيادة الحافز والنمو الشخصي، كما يمكن أن تسبب آثاراً سلبية، وعلى الرغم من أن

(كريستينا ماسلاك)) قدمت عرضاً عن الإجهاد العاطفي لدى مقدمي الخدمات الإنسانية إلى الجمعية

السيكولوجية الأمريكية في عام ١٩٧٣م، فإن مصطلح «الاحتراق الوظيفي» برز عام ١٩٧٤م عندما

كتب (هيربرت فرودنبيرجر) مقالاً يسمى:

«احتراق الموظفين» لمجلة القضايا الاجتماعية، وفي هذا المقال بحث (فرويدنبيرجر) مدى حساسية

عمال الرعاية ووصف العملية التي أدت بهم إلى الاحتراق، حيث قال: «إن الاحتراق مختلف تماماً

عن الاكتئاب، أو زيادة العمل، أو الإجهاد الذهني، إنه عملية عميقة يحاصر فيها الشخص نفسياً

ويستنفد الطاقة كلياً» (ابن منيع ١٤٣٠هـ، ص ١٧).

وقد طرأ في الآونة الأخيرة تقدم ملحوظ على فهم طبيعة الاحتراق الوظيفي، ولكن تعريف الاحتراق في الواقع لا يزال محيرًا إلى حد ما

مفهوم الاحتراق الوظيفي :

المفهوم اللغوي للالتزام : الالتزام في اللغة يعني : العهد ، ويلزم الشيء لا يفارقه ، والملازم للشيء المداوم عليه

عرفه (Smith,1982) على أنه الرغبة الفردية في بذل مستوى عالي من الجهد لصالح المنظمة والرغبة الشديدة للبقاء فيها ومن ثم قبول أهدافها.

ومن أشهر التعريفات للالتزام التنظيمي تعريف (Mowday, et, al., 1982) والذي عرفه بأنه إعتقاد قوي وقبول من جانب الأفراد لأهداف المنظمة وقيمها ورغبتهم في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل بها الفرد ، مع رغبة قوية في الإستمرار في عضويتها.

كما عرفه (عطالله النويقة ، ٢٠١٣) بأنه " أحد المفاهيم التي استعملت بطرق مختلفة لتشير إلى الفرد الملتزم الذي يحرص على أن يظهر نماذج سلوكية معينة كالدفء عن المنظمة والشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء لها والرغبة في البقاء فيها لأطول مدة"

أهمية الاحتراق الوظيفي:

ترجع أهمية الاحتراق الوظيفي إلى قدرته على عكس ما يعانيه الأفراد في العمل، وهو ما زاد

من الاهتمام بدراسة مفهوم الاحتراق الوظيفي على مدار الأعوام السابقة ويدور هذا المفهوم حول المشاكل والتعقيدات التي تحدث في العلاقة بين الفرد والعمل كما يسبب الاحتراق الوظيفي الشعور السلبي للموظف نحو احترام الذات ، وقد يؤدي إلى مشاعر العجز واليأس لديه ويترتب على حدوثه

في المنظمات مخاطر اقتصادية تنشأ عن ارتفاع معدلات الغياب وترك العمل وانخفاض جودة الخدمة وزيادة شكاوى العملاء، ويعتبر الاحتراق ضارا ليس فقط بالموظف ولكن يكون ضارا أيضا بالزملاء في العمل والأصدقاء والعملاء وأفراد الأسرة (عبدالوهاب، ٢٠١٤)

مراحل الإحتراق الوظيفي :

يمر الإحتراق الوظيفي بعدة مراحل ، فهو حالة تشتمل على مجموعة الأحاسيس والمشاعر التي

ترتبط بالعمل (بدرا، ١٩٩٧: ٣٥) ، وتأخذ هذه الحالة ثلاثة مستويات :

- ١- يكون إحتراق معتدل حيث نوبات قصيرة من التعب ، والقلق ، والإحباط .
- ٢- مستوى إحتراق متوسط ويأخذ نفس الأعراض السابقة ، إلا أنها تستمر لمدة أطول
- ٣- الإحتراق الوظيفي الشديد ويكون على هيئة أعراض بدنية ، مثل القرحة ، وآلام الظهر ، والصداع .

كما أن الفرد يمر بعدة مراحل متتالية حتى يصل إلى حالة الإحتراق (الجمال ، ٢٠١٢: ٤٢) ، فيبدأ بمرحلة الإستغراق حيث يكون الرضا الوظيفي لدى الفرد مرتفع ، ثم ينخفض للفشل في توقعاته الشخصية ومع قلة الدعم المقدم له ؛ حتى يدخل الفرد المرحلة التالية وهي التبدل حيث يستمر انخفاض الرضا وتقل كفاءته إلى أن يشعر بالتعب والمرض ، ويدخل الفرد بعد ذلك مرحلة الانفصال بالإنسحاب النفسى فيزيد الإجهاد البدنى والنفسى ، حتى يصل مرحلة الأزمة حيث تزداد الأعراض السابقة سوءاً ، إلى أن يفكر الفرد فى ترك العمل وقد يصل الأمر به إلى أكثر من ذلك (على ، ٢٠٠٩: ٤٢)

مصادر الإحترق الوظيفي وأسبابه :

لجأت العديد من الدراسات إلى دمج مصادر الاحتراق مع أعراضه باعتبارهما متلازمين

ومتداخلين

فظاهرة الاحتراق الوظيفي محكومة بعوامل تتعلق بالاستعدادات وبخبرات سابقة لدى الموظف ، ولا

تعزى في المقام الأول إلى الوظيفة ذاتها وقد حددت (ماسلاك) وزملاؤها مجموعة عوامل تنظيمية

مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات

على النحو الآتي (منصور ، والببلاوي ، ١٩٨٩)

• ضغط العمل :

يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منوطة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدًا، ومن خلال

إمكانات محدودة وشحيحة .

• محدودية صلاحيات العمل :

عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل ، نتيجة وجود سياسات وأنظمة صارمة

لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراء المناسبة من قبل الموظف.

• قلة التعزيز الإيجابي :

عندما يبذل الموظف جهدًا كبيراً بالعمل ، من دون مقابل مادي أو معنوي، يكون ذلك مصدرًا للمعاناة

والاحتراق الذي يعيشه الموظف .

• انعدام العلاقات الاجتماعية :

يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة الآخرين في همومهم وأفراحهم، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلاً مادياً في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين.

• عدم الإنصاف والعدل :

خاصة عند تحميل الموظف مسؤوليات فوق طاقتة، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعساً من الموظف، ولكن بسبب نقص الإمكانيات ومحدودية الموارد.

• صراع القيم :

قد يتطلب من الموظف القيام بشيء غير متوافق مع قيمه ومبادئه ، فمثلاً قد يضطر الموظف أن يكذب من أجل أن يتخلص من أحد المراجعين ، أو غير ذلك من الظروف. (جيهان ، ٢٠١٧)

ثانياً : أداء العاملين

مفهوم الأداء :

يعرف الأداء بأنه "تحقيق الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة ،أو مجموعة نتائج معينة

لسلوك شخص معين ،أو مجموعة أشخاص " كما يعرف بأنه " تفاعل بين السلوك والإنجاز أو أنه

السلوك والنتائج التي تحققت معاً، مع الميل الى إبراز الإنجاز أو النتائج، وذلك لصعوبة الفصل بين

السلوك من ناحية و بين الإنجاز والنتائج من ناحية أخرى " (درة ، ٢٠٠٣)

كما يعرف الأداء بأنه قدرة الفرد على تحقيق ما هو متوقع منه من نواحي مختلفة مثل كمية الإنتاج

وجودته والتعاون والاعتماد على الذات وبذل الجهد والاهتمام بالعمل والابتكار (باري ، ٢٠٠٦ : ٢٢٤

(

ويعرف أيضاً بأنه "مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة، والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه، وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء و حسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية " (نضال ، ٢٠٠٢ : ٤٥)

أهمية الأداء :

١. ربط كل شيء نعمله بالنتيجة النهائية للتنظيم.
٢. كيف نحافظ على استثمارنا في التدريب كأحد مدخلات تحسين جودة الأداء .
٣. كيف نزود عملاءنا الداخليين حسب نظرية الجودة الشاملة للعمل بالأداء المرغوب الذي يحتاجونه لتحقيق أهدافهم في العمل، وفي نفس الوقت تحقيق أهدافهم الخاصة، والمرتبطة بأهداف المنظمة التي يعملون فيها.
٤. ان الأداء يعد مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الوقت الحاضر، وأعمال أخرى في المستقبل، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.
٥. ارتباط نظام الحوافز بأداء الفرد، وهذا ما يزيد اهتمام الفرد بأدائه .
٦. ارتباط الأداء بالاستقرار الوظيفي، لدى العاملين، حيث أن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونوا دائماً مهددين بالاستغناء عن خدماتهم .

عناصر الأداء :

عندما يتم وصف الأداء بأنه النتائج التي يحققها الموظف ، تتضح الكثير من العوامل المساهمة أو المؤثرة في الأداء، منها ما يخضع لسيطرة الموظف ، ومنها ما يخرج عن سيطرته ومن أبرز هذه العوامل ما يلي:

١. الموظف : ما يمتلك من معرفة ومهارات و اهتمامات ،وقيم واتجاهات، ودوافع.
 ٢. الوظيفة : ما تتصف به من متطلبات ،وتحديات ،وما تقدمه من فرص عمل ممتعه ، فيها تحد ويحتوي على عنصر التغذية الراجعة كجزء منه .
 ٣. الموقف : ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة ،والتي تتضمن مناخ العمل ،والإشراف ،ووفرة الموارد ،والأنظمة الإدارية ،والهيكل التنظيمي .
- أما محددات الأداء فتعتبر من المواضيع التي جذبت انتباه الكثير من الباحثين ،
- لمعرفة ما هي العوامل التي تحدد مستوى الأداء الفردي وهي:

١. الدافعية الفردية : بحيث يجب أن يتوفر الدافع لكل فرد على العمل وقد يكون الدافع قويا أو ضعيفا.
٢. مناخ أو بيئة العمل : يجب أن يتم تهيئة بيئة ،ومناخ العمل ،على كافة المستويات (التنظيم، الإدارة، القسم) لتكون محفزة للفرد في أدائه لعمله .
٣. القدرة على أداء العمل المعين : فالفرد يجب أن تتوفر لديه القدرة على أداء العمل المحدد له (فايز ، ٢٠٠٦)

العوامل المؤثرة في الأداء :

١. التوقعات :
- هل يعرف العاملون ما هو متوقع منهم؟ هل تم تحديد أهداف واضحة وبشكل واضح وتم تعميمها على الجميع؟
٢. الدوافع :

هل هناك دوافع محببة و جذابة لدى العاملين تشجع وتدعم

الوصول إلى الأداء المرغوب فيه؟ هل هناك عقبات بالدوافع تعيق الوصول الى الأداء

المرغوب فيه؟

٣. المصادر Resources :

هل يمتلك العاملون الأدوات والمصادر التي يحتاجونها لتنفيذ الاداء

٤. المهارات والمعارف Skills and knowledge :

هل يعرف العاملون كيفية تنفيذ جميع عناصر عملهم

٥. التغذية الراجعة Feed back:

هل يتم إيصال نتائج الأداء للعاملين وإبلاغهم عنها ؟ هل يتم إبلاغ الإدارة باستمرار بنتائج

الأداء

٦. القدرات Capacity :

هل يمتلك العاملون القدرات الفكرية والجسدية والنفسية.

٧. تصميم العمل Jop Design:

هل هناك أية عقبات أمام الأداء؟ هل هناك تداخل بين الأعمال المختلفة؟ هل إجراءات العمل

وأسلوب تدفقه منطقيان ؟

فوائد تقييم أداء العاملين :

١. رفع الروح المعنوية:

إن جوا من التفاهم ، والعلاقات الحسنة يسود العاملين ، ورؤسائهم عندما يشعرون

أن جهودهم وطاقاتهم في تأديتهم لأعمالهم هي موضع تقدير واهتمام من قبل الإدارة، مما يدفع

الفرد الى القيام بعمله راضيا وباستعداد وجداني . وما الروح المعنوية الا ذلك الاستعداد لوجداني نحو العمل الذي يساعد العاملين على زيادة الإنتاج وإجادته دون مزيد من الجهد والتعب.

٢. إشعار العاملين بمسؤولياتهم:

عندما يشعر الفرد أن نشاطه وأداءه أثناء العمل هو موضع تقييم من قبل رؤوسائه المباشرين، وأن نتائج هذا التقييم سيترتب عليها اتخاذ قرارات هامة تؤثر على مستقبله في العمل، فإنه سوف يشعر بمسؤوليته تجاه نفسه والعمل معا ، وسوف يبذل جل جهده وطاقته التي يمتلكها لتأديته عمله بأحسن حال لكسب رضا رؤوسائه .

٣. وسيلة لضمان عدالة المعاملة:

حيث تضمن الإدارة عند استخدامها أسلوبا موضوعيا لتقييم الأداء أن ينال الفرد ما يستحقه من ترقية، أو علاوة، أو مكافأة على أساس جهده وكفاءته في العمل ، كما تضمن الإدارة معاملة عادلة ومتساوية لكافة العاملين.

٤. الرقابة على الرؤساء:

أن تقييم الأداء يجعل الإدارة العليا في التنظيم قادرة على مراقبة وتقييم جهود الرؤساء وقدراتهم الإشرافية والتوجيهية ، من خلال نتائج تقارير الكفاءة المرفوعة من قبلهم لتحليلها ومراجعتها، ومن خلال ذلك يتسنى للإدارة العليا تحديد طبيعة معاملة الرؤساء للمرؤوسين، ومدى استفادتهم من التوجيهات المقدمة لهم من قبل رؤوسائهم.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة :

يشير أداء العاملين إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، و هو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع بها متطلبات الوظيفة ، فغالباً ما يحدث تداخل بين الأداء و الجهد و على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية و تكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة إلا أن كثيرا من الباحثين قد وصفوا العصر الحالي بأنه عصر الضغوط وبالتالي سيتم قياس مدى تأثير الاحتراق على الأداء وفق منهجية معنية .

المنهجية وطرق البحث :

يتبع البحث المنهج التحليلي و الذي يعرف بأنه تفكيك للمشكلة ودراسة الجزئيات بدقة، من

خلال التحليل والنقد، وبعد ذلك استعادة الهيئة الكلية الجدية مرة أخرى، واستنباط الأحكام، ومن ثم

التعميم، ويُعتبر من أهم أنواع مناهج البحث العلمي

مجتمع البحث :

تكون مجتمع الدراسة من عينة من الموظفين حديثاً , و تم اختيار مايقارب الـ ٥٠ شخص و تم

الرد من قبل ٣٢ شخص .

حدود البحث :

الزمانية : الفصل الدراسي الأول . ٢٠٢٤

المكانية : شركة طاقات .

البشرية : الموظفين حديثاً من شركة طاقات .

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

مقدمة :

من منطلق اختيار اداة البحث الاستبيان تم نشرها على العينة المختارة و تم الرد من قبل

٣٢ شخص , وذلك لقياس مدى اثر الاحتراق على الأداء , و في هذا الفصل نبين أهم النتائج التي تم

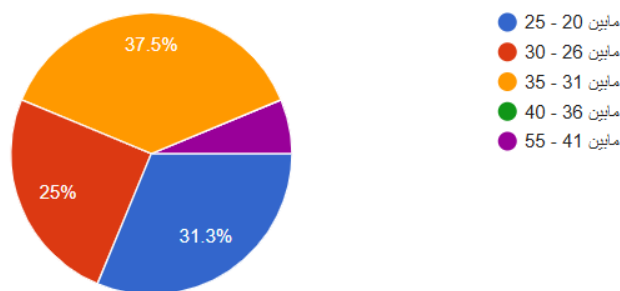
التوصل إليها من خلال تحليل النتائج .

تحليل البيانات :

البيانات الأولية :

العمر :

32 ردًا

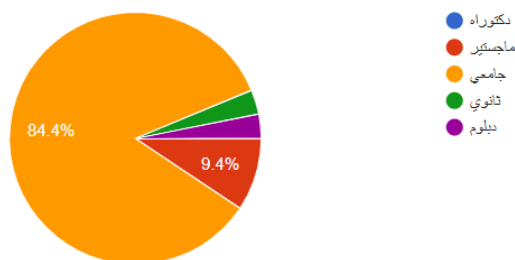


رسم توضيحي ١

فيما يخص العمر نلاحظ أن الغالبية كانت لمن هم ما بين ال ٣١ - ٣٥ حيث شكلوا نسبة ٣٧.٥ من إجمالي عينة البحث .

المؤهل :

32 ردًا

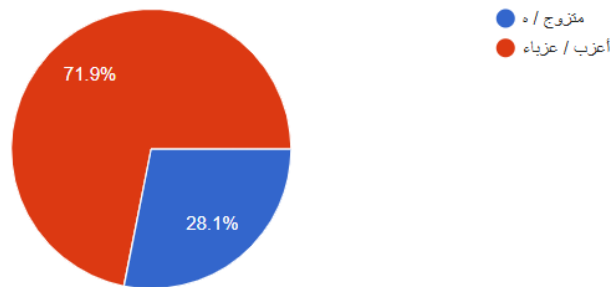


رسم توضيحي ٢

أما فيما يخص المؤهل فنلاحظ أن الغالبية كانت من فئة الجامعيين بنسبة ٨٤.٤٪

الوضع الاجتماعي :

32 ردًا

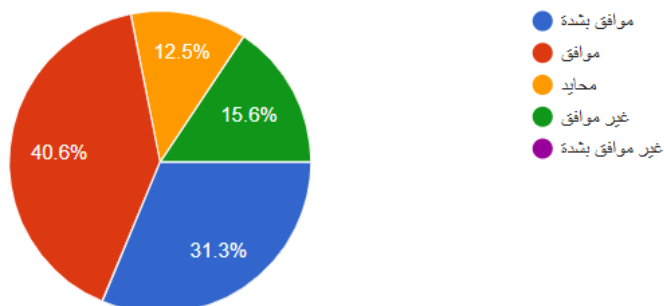


رسم توضيحي ٣

بينما نلاحظ أن العزاب كانوا الغالبية بنسبة كبيرة و هي ٧١.٩٪ من إجمالي عينة البحث .

عبارات الإستبيان :

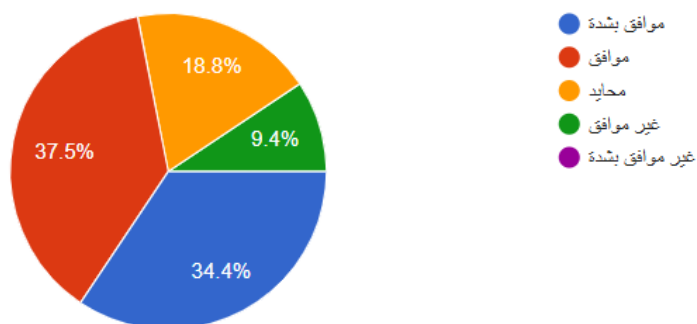
١. أشعر بإستفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي اقضيه في وظيفتي



رسم توضيحي ٤

نلاحظ هنا أن النسبة الغالبة كانت للموافقين بنسبة ٤٠.٦٪

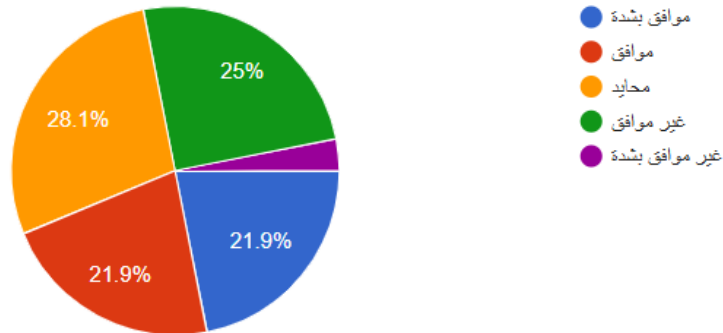
٢. أشعر بأنني أبذل كل جهدي في وظيفتي



رسم توضيحي ٥

نلاحظ هنا أن النسبة الغالبة كانت للموافقين بنسبة ٣٧.٥٪ بينما الأقل كانت لغير الموافق بنسبة ٩.٤٪

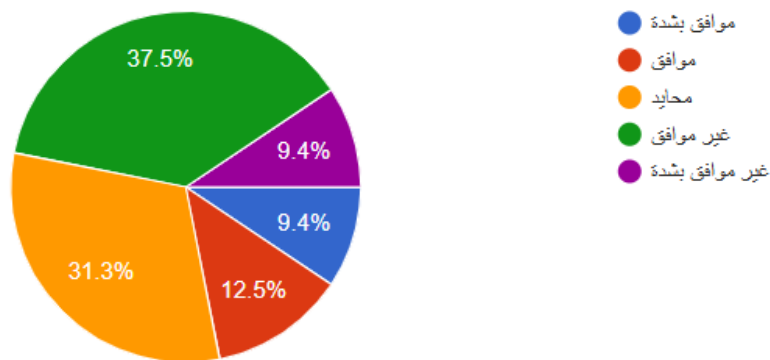
٣. أشعر بالضغط جراء التعامل مع الناس بشكل مباشر



رسم توضيحي ٦

تفاوت النسب هنا فنلاحظ أن الغالبية كانت للمحايد بنسبة ٢٨.١٪ بينما الموافقين شكلوا نسبة ٢١.٩٪ أما الغير موافقين فشكلوا نسبة ٢٥٪

٤. أشعر أنني من خلال عملي لا أؤثر ايجابياً في حياة الآخرين :

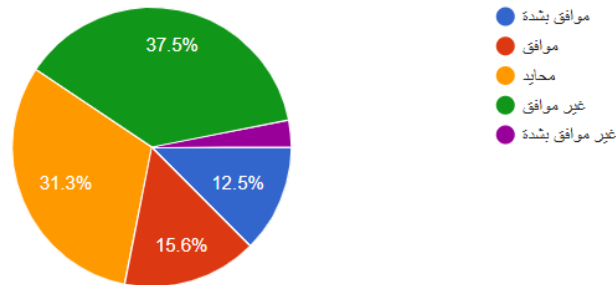


رسم توضيحي ٧

الغالبية كانت غير موافقة حيث شكلوا نسبة ٣٧.٥٪ ، وهذه نسبة مطمئنة نوعاً ما .

٥. أثناء ممارستي لوظيفتي لا اشعر بالنشاط و الحيوية :

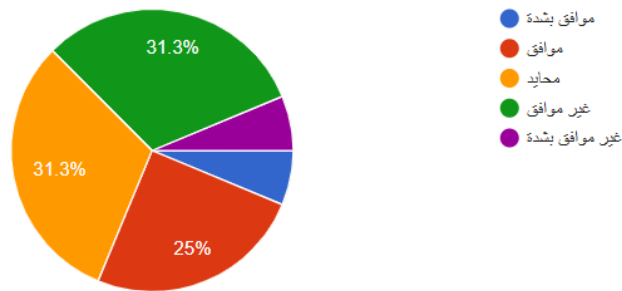
32 ردًا



رسم توضيحي ٨

نلاحظ هنا أن نسبة الغير موافقين كانت قرابة الـ ٣٧.٥% , بينما المحايد شكلوا نسبة ٣١.٣%

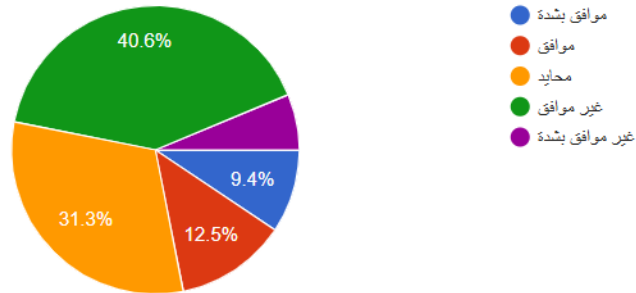
٦. أجد صعوبة في تهيئة الاجواء المناسبة لأداء عملي على أكمل وجه



رسم توضيحي ٩

تساوت النسب هنا ما بين المحايد وغير الموافق حيث شكلوا ٣١.٣% من إجمالي عينة البحث .

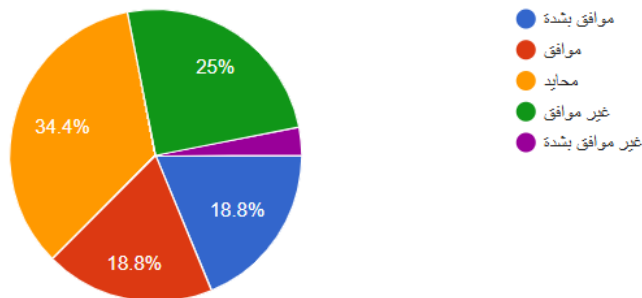
٧. أثناء ممارستي لعملتي لا اشعر بالراحة و السعادة :



رسم توضيحي ١٠

النسبة الغالبة هنا كانت لغير الموفقين حيث شكلوا ٤٠.٦ %

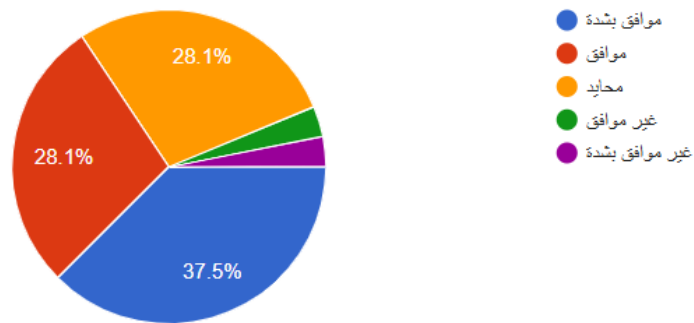
٨. نتيجة الضغط أشعر أنني اعامل بعض المراجعين بجفاء وجمود :



رسم توضيحي ١١

نلاحظ هنا أن النسبة الأكبر كانت للمحايد بمعدل ٣٤.٤ % , بينما النسبة الأقل كانت لغير الموفقين بشدة وهم بنسبة ٣.١ %

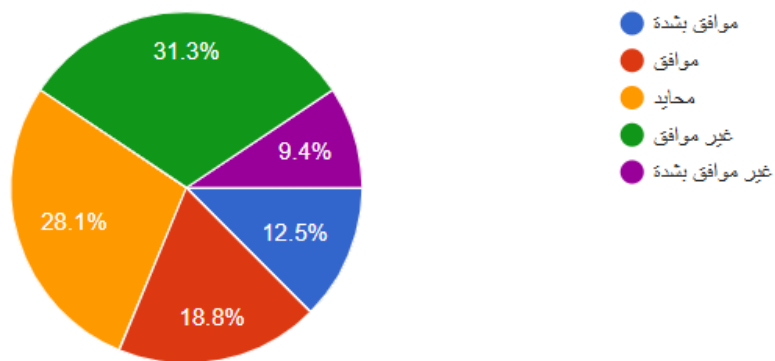
٩. أتعامل بمسؤولية عالية مع مشاكل المراجعين :



رسم توضيحي ١٢

جاءت النسب متساوية هنا ما بين المحايد و الموافق حيث شكلوا ٢٨.١% من إجمالي عينة البحث .

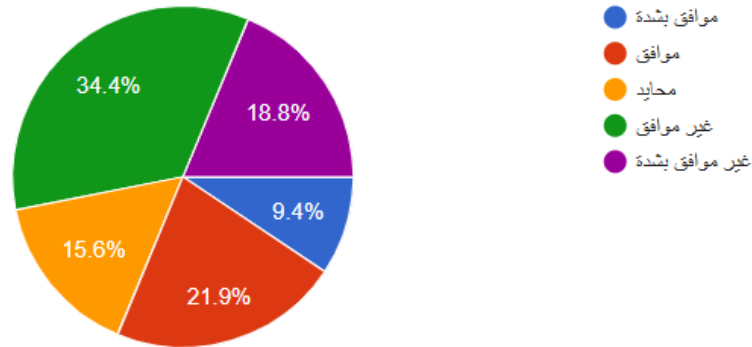
١٠. أصبحت لا أهتم بما يحدث للآخرين بسبب وظيفتي:



رسم توضيحي ١٣

نلاحظ هنا النسبة الغالبة كانت للمحايد بنسبة ٢٨.١%

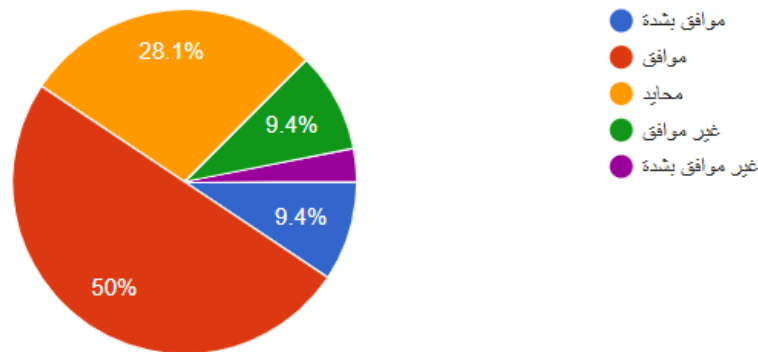
١١. أصبحت شخص قاسي على الناس بسبب وظيفتي:



رسم توضيحي 14

النسبة الغالبة هنا كانت للغير الموافقين حيث شكلوا ٣٤.٤% من إجمالي عينة البحث . بينما النسبة الأقل كانت للموافقين بشدة بنسبة ٩.٤%

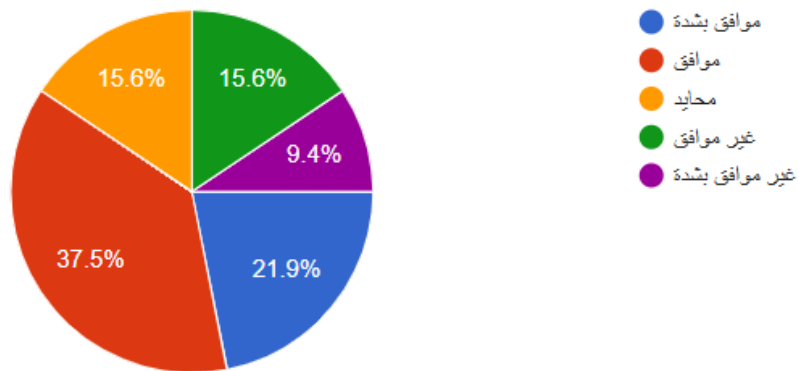
١٢. يتوفر لدى الموظفين حصيلة معلوماتية تساعدهم في إنجاز العمل:



رسم توضيحي ١٥

النصف من عينة البحث تقريبا كانوا موافقين بنسبة ٥٠% .

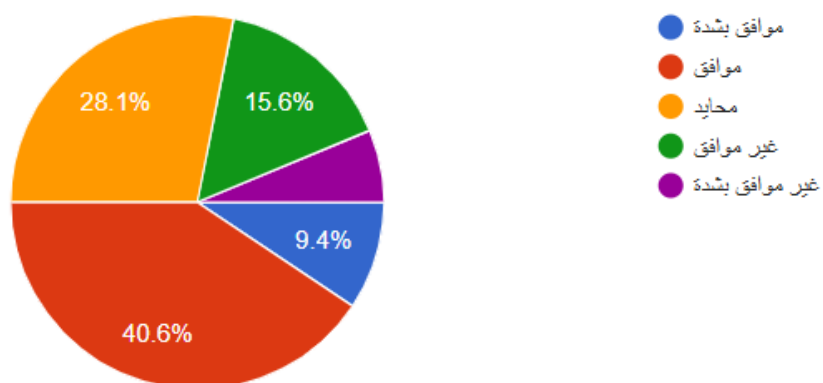
١٣. يتم تحفيز اصحاب الاداء الممتاز



رسم توضيحي ١٦

نلاحظ هنا أن الغالبية وافقوا بنسبة ٣٧.٥% ، بينما النسبة الأقل كانت لغير الموافقين بشدة و هم شكلوا ٩.٤%

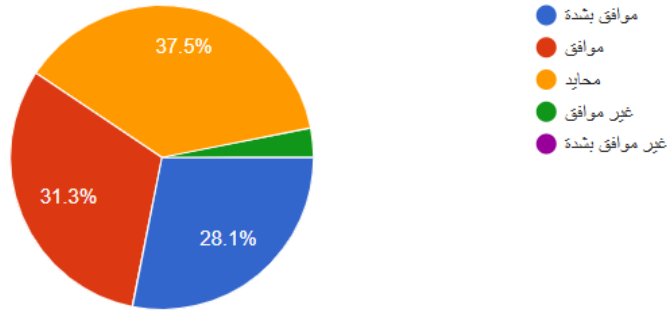
١٤. يتم محاسبة أصحاب الأداء المتدني:



رسم توضيحي 17

شكلت نسبة الموافقة ٤٠.٦% ، بينما الغير موافقين بنسبة ١٥.٦%

١٥. يحرص الموظفون على إنجاز العمل بأسرع وقت:



رسم توضيحي ١٨

نلاحظ هنا أن النسبة الأكبر كانت للحياة حيث شكلوا نسبة ٣٧,٥ ٪.

أما إجمالي النتائج فتم تفصيلها بالجدول التالي :

الرقم	العبارة	المنوال	الانحراف المعياري	الوسيط	الوسط الحسابي	الدرجة
1	أشعر بإستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي اقضيه في وظيفتي	4	1.039	4	3.87	كبيرة جداً
2	أشعر بأنني أبذل كل جهدي في وظيفتي	4	0.966	4	3.96	كبيرة جداً
3	أشعر بالضغط جراء التعامل مع الناس بشكل مباشر	3	1.180	3	3.34	كبيرة جداً
4	أشعر أنني من خلال عملي لا أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين	2	1.107	3	2.75	كبيرة
5	أثناء ممارستي لوظيفتي لا اشعر بالنشاط و الحيوية	2	1.092	3	2.96	كبيرة
6	أجد صعوبة في تهيئة الاجواء المناسبة لأداء عملي على أكمل وجه	2	1.045	3	2.93	كبيرة
7	أثناء ممارستي لعملي لا اشعر بالراحة و السعادة	2	1.069	3	2.78	كبيرة
8	نتيجة الضغط أشعر أنني اعامل بعض المراجعين بجفاء وجمود	3	1.135	3	3.25	كبيرة جداً
9	أتعامل بمسؤولية عالية مع مشاكل المراجعين	5	1.104	4	3.93	كبيرة جداً
10	أصبحت لا أهتم بما يحدث للآخرين بسبب وظيفتي	2	1.189	3	2.93	كبيرة
11	أصبحت شخص قاسي على الناس بسبب وظيفتي	2	1.281	2	2.68	كبيرة

12	يتوفر لدى الموظفين حصيلة معلوماتية تساعدهم في إنجاز العمل	4	0.915	4	كبيرة جداً	3.53
13	يتم تحفيز اصحاب الاداء الممتاز	4	1.269	4	كبيرة جداً	3.46
14	يتم محاسبة أصحاب الأداء المتدني	4	1.060	3.5	كبيرة جداً	3.31
15	يحرص الموظفون على إنجاز العمل بأسرع وقت	3	0.883	4	كبيرة جداً	3.84

النتائج :

جاء هذا البحث للكشف عن الاحتراق الوظيفي واثره على أداء العاملين و تم في البدء ذكر الإطار العام للدراسة و الذي تضمن مقدمة ومشكلة الدراسة إضافة للأهداف و التساؤلات , أما الأطار النظري فتم الحديث حول عدد من المباحث , أولها الاحتراق الوظيفي , و ثانيها أداء العاملين, ليتم بعد ذكر ذكر عدد من الدراسات التي تضمنت متغيرات البحث , و من أهم النتائج التي تم التوصل إليها :

١. يوجد علاقة طردية مابين ضغط العمل و الاحتراق الوظيفي .
٢. يوجد علاقة طردية مابين الاحتراق الوظيفي و تأثير حياة الشخص الخاصة و المهنية .
٣. هناك علاقة سلبية مابين الاحتراق الوظيفي و مخرجات المنظمة أو المؤسسة .

التوصيات :

١. لابد أن يكون هناك مرونة بالعمل مما يخفف الضغوط .
٢. التأكد من وجود محفزات في بيئة العمل .
٣. الحرص على أن تكون بيئة العمل مناسبة لئلا تكون سبباً في الضغط .

المراجع

المراجع العربية :

- ١- ابن منيع، محمد بن سليمان (١٤٣٠هـ). الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية، أطروحة دكتوراه في العلوم الإدارية، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ٢- أبو مسعود، سماهر مسلم عياد، (١٤٣١هـ). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة: أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، فلسطين.
- ٣- بدران ، منى محمد علي (١٩٩٧) ، الإحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته ببعض المتغيرات (دراسة ميدانية) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، معهد الدراسات والبحوث التربوية ، جامعة القاهرة.
- ٤- بن عريمة، نوال، رجم، خالد، و بوخلوة، باديس. (٢٠٢٣). أثر الاحتراق الوظيفي على الأداء الإبداعي للعاملين .مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج٩ .
- ٥- بوحارة، هناء. (٢٠١٥). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية: دراسة ميدانية بمديرتي الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف .مجلة دراسات وأبحاث، ع٢١
- ٦- الجمل ، أماني بسام سعيد (٢٠١٢) ، ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير فى إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة.

٧- الحوامدة، نضال؛ الفهداوي، فهمي (٢٠٠٢) اثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي :

دراسة ميدانية لاتجاهات بعض الموظفين الحكوميين، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات

سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مؤتة، الكرك الأردن.

٨- دغيم، جيهان أحمد محمد خليل. (٢٠١٧). الإحتراق الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي:

دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام .مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ع٣ ، ١

٩- الشعلان، فهد بن أحمد. (٢٠١٦). مواجهة الاحتراق الوظيفي: نحو نموذج مقترح لمسؤولية

الفرد والقيادة .المجلة العربية للدراسات الأمنية، مج٣٢ ، ع٦٥ .

١٠- الشهري، أسماء محمد، أبو داهش، ريم عوض، آل سلطان، ساره حسين، عسيري، بيان عبدالله،

و المالكي، جميلة سلمان. (٢٠٢٣). أثر الاحتراق الوظيفي على الاستقرار الوظيفي: دراسة

تطبيقية على القطاع الصحي بمنطقة عسير بالسعودية - ١٤٤٤ هـ .مجلة العلوم الإقتصادية

والإدارية والقانونية، مج٧، ملحق ،

١١- طلعت منصور ، وفيولا البيلوي ، ١٩٨٩ ، قائمة الضغوط النفسية للمعلمين :

دليل للتعرف على الصحة النفسية للمعلمين ، كراسة التعليمات ، مكتبة الأنجلو المصرية ،

القاهرة.

١٢- عطالله بشير عبود النويقة (٢٠١٣) أثر الثقة التنظيمية في تحقيق الالتزام التنظيمي

لدى العاملين في جامعة الطائف ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، العدد الثاني ، المجلد

السابع والثلاثون ، القاهرة ، ص٤٦.

١٣- علي ، حسام محمود (٢٠٠٩) ، الإنهال النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض

المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا ، رسالة ماجستير

، جامعة المنيا ، مصر.

١٤- الفروخ، فايز (٢٠٠٦) "مدى توافر التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي

لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة ،
الأردن.

١٥- القحطاني، ظافر محمد (١٤٣٦هـ). مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض

المتغيرات لدى أعضاء الهيئة التعليمية بكلية الملك فهد الأمنية، مجلة البحوث الأمنية، العدد
(٦٢) ذو الحجة ١٤٣٦هـ، الرياض: كلية الملك فهد الأمنية.

١٦- كشواى بارى (٢٠٠٦) ترجمة دار الفاروق، إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر
والتوزيع، القاهرة.

١٧- لنحلة , فيصل عبد الرؤوف ا (٢٠٠١). تكنولوجيا الأداء البشري: المفهوم وأساليب
القياس والنماذج، دار المكتبة الوطنية .

١٨- اليايى، علي فهد آل منصور، ال بحري، خالد نقتان، ال منصور، فهد محمد، ال
مردف، علي حسن، و اليايى، ناصر حسين. (٢٠٢٢). أثر الاحتراق الوظيفي على أداء
العاملين بالمنشآت الصحية بمنطقة نجران .مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع٧٣ .

المراجع الأجنبية

- 1- Mowday, R., T., Porter, L., W., and Steers, R., M., (1982),
Employee-Organizational linkages: The psychology of Commitment,
Absenteeism and turnover, Organizational and occupational
Psychology. New York: Academic Press.
- 2- Smith Mike, (1982) "Introduction To Organization Behavior", McMillan,
London. p23.

الملاحق

الإستبانة :

البيانات الأولية :

الإسم (إختياري) :

العمر :

- مابين ٢٠ - ٢٥
- مابين ٢٦ - ٣٠
- مابين ٣١ - ٣٥
- مابين ٣٦ - ٤٠
- مابين ٤١ - ٥٥
- غير ذلك :

المؤهل :

- دكتوراه
- ماجستير
- جامعي
- ثانوي
- غير ذلك

الوضع الاجتماعي :

- متزوج
- أعزب

عبارات الإستبيان :

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أشعر بإستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي اقضيه في وظيفتي					
أشعر بأنني أبذل كل جهدي في وظيفتي					
أشعر بالضغط جراء التعامل مع الناس بشكل مباشر					
أشعر أنني من خلال عملي لا أوثر ايجابياً في حياة الآخرين					
أثناء ممارستي لوظيفتي لا اشعر بالنشاط و الحيوية					
أجد صعوبة في تهيئة الاجواء المناسبة لأداء عملي على أكمل وجه					
أثناء ممارستي لعملي لا اشعر بالراحة و السعادة					
نتيجة الضغط أشعر أنني اعامل بعض المراجعين بجفاء وجمود					
أتعامل بمسؤولية عالية مع مشاكل المراجعين					
أصبحت لا أهتم بما يحدث للآخرين بسبب وظيفتي					
اصبحت شخص قاسي على الناس بسبب وظيفتي					
يتوفر لدى الموظفين حصيلة معلوماتية تساعد في إنجاز العمل					
يتم تحفيز اصحاب الاداء الممتاز					
يتم محاسبة أصحاب الأداء المتدني					
يحرص الموظفون على إنجاز العمل بأسرع وقت					

Abstract

he current research aimed to show the impact of job burnout on the performance of employees, and its main issue is a single question, namely, what is the extent of the impact of job burnout on the performance of employees?

To measure this, a questionnaire was specially prepared by the researcher on a sample of 32 employees between new and old employees, and the study reached a number of results, the most important of which is that there is a direct relationship between job burnout and negative performance, and there is a negative relationship between job burnout and the employee's personal life, and the researcher made a number of recommendations, including the need to work on certain standardized mechanisms to reduce the spread of job burnout, and there must be flexibility in work and employee participation effectively.

Midocean University

College of Management

Department of.....



Occupational burnout and Employee performance

Prepared by:

Arwa Mohammd

Supervised by:

Dr. Asma Abuanzeh

Year:2024