

تأثير الاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي للعاملين
دراسة استطلاعية في حياة توزيع بغداد - شركة
توزيع المنتجات النفطية

The Effect of Job Burnout on the Job Performance of Employees
An Exploration Study in The Baghdad Distribute Foundation –
Oil Products Distribution Company

م.م.نادية عبدالله محمد الجاف
الجامعة التقنية الوسطى

المستخلص:

يهدف البحث إلى التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في هيئة توزيع بغداد ومدى تأثيره على أداءهم الوظيفي، تكونت عينة البحث من (١٠٨) عاملاً تم اختيارهم باستخدام أسلوب المعاينة العشوائية الطبقية، واستخدمت الاستبانة كأداة للبحث وتم التأكد من صدقها وثباتها، توصل البحث إلى العديد من الاستنتاجات في ضوء نتائج البحث، أهمها: معاناة العاملين في هيئة توزيع بغداد من مستوى ضعيف من الاحتراق الوظيفي مقابل ارتفاع أدائهم الوظيفي، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير ما بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين، وخلص البحث إلى مجموعة من التوصيات منها: ضرورة اهتمام إدارة هيئة توزيع بغداد بموضوع الاحتراق الوظيفي لما له من نتائج وتأثيرات سلبية على صحة العاملين النفسية والبدنية و بالتالي تراجع أداءهم الوظيفي، وذلك من خلال القيام بمراجعة دورية وتقييم مستمر للكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين، واتخاذ التدابير اللازمة للحد من انتشاره.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، الاداء الوظيفي، الاجهاد الوظيفي، تدني الانجاز الشخصي.

Abstract:

The research aims to identify the level of job burnout of the employees of the Baghdad Distribute Foundation and the extent of its effect on their job performance. The sample consisted of (108) workers who were selected using random stratified sampling method. The questionnaire was used as a research tool and verified its validity and stability, The research reached many conclusions in light of the results of the research, the most important are: suffering workers in the Baghdad Distribute Foundation from a low level of job burnout against the high job performance, and the results showed the existence of correlation and effect between the job burnout and job performance of workers. The research concluded The need for the attention of the with a number of recommendations, including: Baghdad Distribute Foundation on the subject of job burnout because of administration in the its consequences and negative effects on the health of mental and physical workers and the decline of their job performance, through periodic review and evaluation Continuously to detect job burnout level for workers, and to take the necessary measures to curb their spread

Keywords: job burnout, job performance, job attrition, personal accomplishment low.

المقدمة

يُعد المورد البشري أغلى موارد المنظمات ومن أهم العوامل التي تسهم في تكيفها مع متطلبات التغيرات والتطورات المتسارعة لعصرنا الحالي ومن ثم قدرتها على تحقيق أهدافها ونجاحها، لذا تركز منظمات الأعمال جهودها للارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين فيها بشكل مستمر لكي يصلوا في أداءهم إلى أقصى كفاءة ممكنة، وذلك من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في أداء وكفاءة العاملين والمتمثلة بتوفير بيئة عمل ملائمة وآمنة للعاملين، تمكّنهم من تطوير وتحسين أدائهم الوظيفي وتوجيه سلوكهم نحو تحقيق الهدف المطلوب منهم. وتمثل ظاهرة الاحتراق الوظيفي أحد أهم المشكلات الإدارية التي لا يمكن تجاهلها في مكان العمل، لما لها من نتائج وتأثيرات سلبية على صحة العاملين النفسية والبدنية وما يصاحب ذلك من تأثيرات سلبية على سلوك العاملين واتجاهاتهم نحو الوظيفة والعمل وتراجع أداءهم بشكل خاص وأداء المنظمات بشكل عام. وانطلاقاً من اهتمام هيئة توزيع بغداد بالارتقاء بجودة منتجاتها وخدماتها وحرصها على توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين فيها بما يؤدي إلى تحقيق أفضل النتائج، ونظراً لقلة الدراسات المحلية التي تناولت تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين، فقد وجدت الباحثة ضرورة إجراء هذا البحث في هيئة توزيع بغداد للتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين فيها ومدى تأثيره على أداءهم الوظيفي، من أجل الارتقاء بمنظومة العمل في هذه الهيئة المهمة والحيوية. وفي ضوء ما تقدم تم بناء هيكليّة البحث على أربعة مباحث تضمن المبحث الأول منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة، بينما تضمن المبحث الثاني الجانب النظري، وتضمن المبحث الثالث الجانب التطبيقي، أما المبحث الرابع فقد تضمن مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول/ منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

أولاً: منهجية البحث:

١- مشكلة البحث

تحرص المنظمات كافة على تقديم منتجاتها وخدماتها بجودة عالية ويعتمد نجاحها في تحقيق ذلك على كفاءة وفاعلية العاملين فيها، فهم يمثلون المورد الأكثر أهمية للمنظمة واحد العوامل الأساسية للأداء، كما يمثلون ضرورة من ضرورات النجاح والتقدم وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة وتميزها، لذا فإن أي تأثيرات سلبية على العاملين سوف تؤثر سلباً في أداء المنظمة بشكل عام، وتعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي من المشكلات الإدارية التي تواجه العاملين في منظمات الأعمال المختلفة، مما يحول دون قيام العاملين فيها بالدور المطلوب ويجعلهم يشعرون بالإجهاد وبأنهم غير قادرين على أداء عملهم بالمستوى المتوقع. وتعد هيئة توزيع بغداد إحدى تشكيلات شركة توزيع المنتجات النفطية التي تقدم منتجات وخدمات ترتبط بحياة المواطن سواء للاستخدام المباشر أو للأغراض الصناعية والتجارية لديمومة الحياة اليومية، ومن هنا ارتأيت ضرورة إجراء هذا البحث للتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في هيئة توزيع بغداد ومدى تأثيره على أداءهم الوظيفي، وبشكل عام فإن هذا البحث يحاول الإجابة عن التساؤلات التالية:

أ- ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في هيئة توزيع بغداد؟

ب- ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة توزيع بغداد؟

٢- المخطط الفرضي للبحث

يوضح الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث الذي يُظهر طبيعة العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث.



شكل (١) المخطط الفرضي للبحث

٣- فرضيات البحث

الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي. وقد انبثقت عن هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية وهي:

أ- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بُعد الإجهاد الوظيفي والأداء الوظيفي.

ب- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بُعد عدم الإنسانية والأداء الوظيفي.

ت- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بُعد تدني الانجاز الشخصي والأداء الوظيفي.

الفرضية الرئيسة الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين مستوى الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي. وقد انبثقت عن هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية وهي:

أ- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بُعد الإجهاد الوظيفي والأداء الوظيفي.

ب- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بُعد عدم الإنسانية والأداء الوظيفي.

ت- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بُعد تدني الانجاز الشخصي والأداء الوظيفي.

الفرضية الرئيسة الثالثة: توجد فروق ذات دلالة معنوية في استجابات المبحوثين نحو تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية: (النوع البشري، العمر، سنوات الخدمة). وقد انبثقت عن هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية وهي:

أ- توجد فروق ذات دلالة معنوية في استجابات المبحوثين نحو تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير النوع البشري.

ب- توجد فروق ذات دلالة معنوية في استجابات المبحوثين نحو تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر.

ت- توجد فروق ذات دلالة معنوية في استجابات المبحوثين نحو تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين لمتغير سنوات الخدمة.

٤- أهداف البحث

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

أ- تقديم إطار نظري و مفاهيمي عن متغيرات البحث المتمثلة في الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي.

ب- الوقوف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في هيئة توزيع بغداد.

ت- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة توزيع بغداد.

ث- التعرف إلى مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة توزيع بغداد.

ج- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات للإدارة العليا ولصناع القرار في المنظمات الحكومية وخاصة هيئة توزيع بغداد، لمواجهة الاحتراق الوظيفي في المستقبل في مقابل تحسين وتطوير جودة الأداء الوظيفي للعاملين.

٥- أهمية البحث

تتلخص أهمية البحث في الجوانب الآتية:

أ- أهمية موضوع الاحتراق الوظيفي لما له من تأثير على الأداء الوظيفي للعاملين والمنظمة، لذا فإن البحث الحالي يواكب التطوير الإداري وتطوير المورد البشري، ويمثل استجابة للدراسات العربية والأجنبية التي أوصت بدراسته.

ب- إبراز أهمية المورد البشري داخل المنظمة، والتأكيد على أنه أهم مواردها والذي يستحق المزيد من الاهتمام، نظراً لكونه يُسهم في تحقيق أهداف المنظمة ويحدد فرصها في البقاء والنجاح والتقدم.

ت- تقديم مقترحات للارتقاء بالأداء الوظيفي للعاملين من حيث استخدام أساليب وطرائق جديدة للتعامل معهم والعوامل المؤثرة عليهم نفسياً وبدنياً في بيئة العمل، مما يؤدي إلى تحسين صحتهم النفسية والسلوكية والبدنية وبالتالي ارتفاع أدائهم وتحسين إنتاجيتهم.

ث- تساعد متخذي القرار والمسؤولين في هيئة توزيع بغداد للتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي السائد في الشركة والعمل على معالجة هذه الأسباب.

ج- يُعد مرجعاً للباحثين والمهتمين، وقد يفتح آفاقاً جديدة أمامهم لإجراء المزيد من البحوث والدراسات المستقبلية التي تتناول جوانب أخرى من الموضوع.

٦- متغيرات البحث

أ- المتغير المستقل: الاحتراق الوظيفي، ويتضمن ثلاثة أبعاد هي: (الإجهاد الوظيفي، عدم الإنسانية، تدني الانجاز الشخصي).

ب- المتغير التابع: الأداء الوظيفي.

٧- حدود البحث

أ- الحد البشري: تمثل بعينة من العاملين في هيئة توزيع بغداد.

ب- الحد الزمني: تمثل بالمدة من (٢٠١٨/١١/١) ولغاية (٢٠١٩/٥/١).

ت- الحد المكاني: تمثل بهيئة توزيع بغداد- شركة توزيع المنتجات النفطية.

٨- منهج البحث

اعتمد البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق أهداف البحث والوصول إلى النتائج المطلوبة، إذ يعد من أفضل المناهج لمثل هكذا نوع من البحوث.

٩- مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع العاملين في الوظائف الإدارية في هيئة توزيع بغداد ممن يشغلون وظائف (مدير قسم، مسؤول شعبة، مسؤول وحدة، موظف إداري) وذلك لأهمية الدور الذي تقوم به هذه الفئة من العاملين حيث تتعامل مع زبائن ومراجعي الهيئة و تتفاعل معهم يومياً وبشكل مباشر، وبلغ العدد الكلي لمجتمع البحث (٥٤٤) موظفاً، أما عينة البحث فقد تم اختيارها باستخدام أسلوب المعاينة التطبيقية العشوائية، إذ بلغ عدد أفراد العينة (١٠٨) موظفاً وبذلك بلغت نسبة العينة (٢٠٪) من مجموع المجتمع الأصلي، وتم توزيع العينة بنسب متعادلة مع مجتمع البحث، والجدول (١) يوضح الخصائص الأساسية لعينة البحث تبعاً لمتغيرات النوع البشري والعمر وسنوات الخدمة.

جدول (١) يوضح الخصائص الأساسية لعينة البحث تبعاً لمتغيرات النوع البشري، العمر و سنوات الخدمة

المتغيرات	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
النوع البشري	ذكر	٦٢	٥٧.٤١٪
	أنثى	٤٦	٤٢.٥٩٪
المجموع		١٠٨	١٠٠٪
العمر	٢٠-٣٠ سنة	٣٤	٣١.٤٨٪
	٣١-٤٠ سنة	٥٠	٤٦.٣٠٪
	أكبر من ٤٠ سنة	٢٤	٢٢.٢٢٪
المجموع		١٠٨	١٠٠٪
سنوات الخدمة	أقل من ٥ سنوات	١١	١٠.١٨٪
	٥-١٠ سنة	٢٧	٢٥٪
	١١-١٥ سنة	٤٠	٣٧.٠٤٪
	أكثر من ١٥ سنة	٣٠	٢٧.٧٨٪
المجموع		١٠٨	١٠٠٪

١٠- أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية

تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات واستخراج النتائج والذي بواسطته تم حساب (التكرارات، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار ألفا كرونباخ، معامل ارتباط بيرسون، معامل الانحدار الخطي البسيط، الاختبار التائي، اختبار تحليل التباين الأحادي).

١١- مصادر وطرائق جمع البيانات والمعلومات

أ- الجانب النظري: من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمقالات والأبحاث والدراسات المتخصصة التي تناولت موضوع البحث.

ب- الجانب التطبيقي: من خلال توزيع الاستبانة على عينة البحث للتعرف على آراءهم حول مستوى الاحتراق الوظيفي الذي يعانون منه، ومدى تأثيره على أداءهم الوظيفي.

١٢- أداة البحث

تحقيقاً لأهداف البحث استخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات المطلوبة للتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة توزيع بغداد، وتم إعداد الاستبانة بعد مراجعة الدراسات والأدبيات السابقة المرتبطة بموضوع البحث (الملحق ١)، وتضمنت محورين هما: المحور الأول: الاحتراق الوظيفي ويتكون من (٢٠) فقرة موزعة على أبعاده الثلاثة وهي (الإجهاد الوظيفي، عدم الإنسانية، تدني الانجاز الشخصي) وتم إعداده بالاعتماد على عدة دراسات وهي دراسة (الطلاع، ٢٠١٥) و دراسة (ناصر، ٢٠١٦) و دراسة (الكحلوت، ٢٠١٧). المحور الثاني: الأداء الوظيفي ويتكون من (١٢) فقرة، وتم إعداده بالاعتماد على عدة دراسات وهي دراسة (أبو السعود، ٢٠١٥) ودراسة (أبو الكاس، ٢٠١٥) ودراسة (قنديل، ٢٠١٦). وقد صممت الاستبانة بحيث يُحدد المستجيب إجابته وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي والمبين في الجدول (٢)، كما تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين والخبراء المتخصصين (الملحق ٢)، وقد أبدوا موافقتهم على استخدام الاستبانة في البحث الحالي.

جدول (٢) يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

وحتى يتم تقييم درجة متوسطات استجابة أفراد عينة البحث، تم اعتماد المقياس الوزني الموضح في

الجدول (٣) (النجار، ٢٠١١: ٩٥).

جدول (٣) يوضح المقياس الوزني للحكم على المتوسطات الحسابية وتفسير النتائج

الوسط الحسابي	٥ - ٣.٥٠	٣.٤٩ - ٢.٥٠	١ - ٢.٤٩
مستوى الاستجابة	مرتفع	متوسط	ضعيف

١٣- إجراء اختبار الثبات والصدق لأسئلة الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات

يشير الثبات إلى استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه يعطي النتائج نفسها باحتمال مساوٍ لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، ويقاس أيضاً درجة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، ويكون ذلك من خلال استخدام احد معاملات الثبات وهو معامل ألفا كرونباخ، وتتراوح قيمته بين (0) و (1) وكلما اقتربت من (1) دلت على وجود ثبات عالي وكلما اقتربت من (0) دلت على عدم وجود ثبات، أما الصدق فيعني أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، ويتم حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات، ومن الجدول (٤) يتضح أن القيمة الكلية لمعامل الثبات لجميع فقرات أداة البحث هي (٠.٨٦٢) وهي قيمة مرتفعة، كما أن هنالك ثقة مقدارها (٠.٩٢٨) بأن الأداة تقيس ما وضعت لقياسه، وهذا يجعل الباحثة على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة البحث.

جدول (٤) يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق أداة البحث

المقياس	معامل ألفا كرونباخ	صدق الأداة
الاحتراق الوظيفي	٢0.83	٠.٩١٢
الأداء الوظيفي	٦٨0.8	٠.٩٣١
جميع فقرات الأداة ككل	٢0.86	٠.٩٢٨

١٤- التعريفات الإجرائية

أ- الاحتراق الوظيفي: هو مجموعة من الأعراض التي يعاني منها الموظف، تتمثل بتدني نشاطه الوظيفي وشعوره بعدم الارتياح وانخفاض الدافعية والرغبة بالعمل وعدم الاهتمام والتعاطف مع الآخرين، كنتيجة لضغوط العمل وأعباءه ومتطلباته المتزايدة والمستمرة، ويقاس بالدرجة التي يحصل

عليها العاملين في هيئة توزيع بغداد وفقاً لإجاباتهم على مقياس الاحتراق الوظيفي المستخدم في البحث الحالي.

ب- الأداء الوظيفي: هو عبارة عن الواجبات والمهام التي ينفذها الموظفون الإداريين والموكلة إليهم في هيئة توزيع بغداد، من أجل تحقيق أهداف الهيئة بكفاءة وفاعلية، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها العاملين في هيئة توزيع بغداد وفقاً لإجاباتهم على مقياس الأداء الوظيفي المستخدم في البحث الحالي.

ت- العاملين في هيئة توزيع بغداد: هم الأفراد على الملاك الدائم في هيئة توزيع بغداد ممن يشغلون وظائف إدارية (مدير قسم، مسؤول شعبة، مسؤول وحدة، موظف إداري).

ث- هيئة توزيع بغداد: هي إحدى التشكيلات التابعة لشركة توزيع المنتجات النفطية في وزارة النفط العراقية التي تقع في محافظة بغداد، وتتولى تأمين المنتجات النفطية للمواطن وتزويد محطات توليد الطاقة الكهربائية والمولدات الحكومية والأهلية بوقود زيت الغاز، وتصريف إنتاج المصافي من الغاز السائل، والبنزين و وقود الطائرات وزيت الغاز والديزل، من خلال إدارة وتشغيل منافذ البيع المتمثلة بمحطات التعبئة و ساحات الغاز والنفط.

ثانياً: الدراسات السابقة

١- الدراسات العربية

أ-دراسة (بو حارة، ٢٠١٢)

(الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية- دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف)

تهدف الدراسة إلى محاولة التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، وأظهرت النتائج وجود مستوى متدنٍ للاحتراق الوظيفي لدى العاملين، كما بينت النتائج عدم وجود علاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين في دائرة الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف، وقد أوصت الدراسة بضرورة تهيئة الجو النفسي المريح للعاملين والتخلص من أسباب التوتر والانفعال التي تؤثر على أدائهم، لكي يؤدي العاملين واجباتهم بكفاءة.

ب-دراسة (أبو موسى و كلاب، ٢٠١٢)

(الاحترق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين- دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية أعمار للتنمية والتأهيل)

تهدف الدراسة إلى التعرف على درجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه العاملين في جمعية أعمار للتنمية والتأهيل في خان يونس وتأثيرها على أداء العاملين، كما تهدف إلى كشف العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات وهي (العمر، النوع البشري، الحالة الاجتماعية، الخبرة والمستوى التعليمي)، أشارت نتائج الدراسة إلى أن العاملين يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي، كما توجد علاقة طردية بين الاحتراق الوظيفي وبين بُعدي الأداء الوظيفي (الجهد المبذول والقدرات والخصائص الفردية)، وتوجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي وبعد الأداء الوظيفي (إدراك الفرد لدوره الوظيفي)، وأوصت الدراسة بالعمل على تخفيف العبء الملقى على عاتق العاملين لتقليل الاحتراق لديهم، وبالتالي إنجازهم للأعمال بشكل أفضل.

٢- الدراسات الأجنبية

أ-دراسة (Ashtari et al, 2009)

(Relationship Between Job Burnout and Work Performance in a Sample of Iranian Mental Health Staff)

تهدف الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى عينة من العاملين في مستشفى الأمراض النفسية الإيرانية، أظهرت نتائج الدراسة معاناة العاملين بمختلف اختصاصاتهم من الاحتراق الوظيفي وبمستوى مرتفع، وإن هناك علاقة ارتباط بين الاحتراق الوظيفي وعدم القدرة على الأداء الوظيفي بكفاءة وفاعلية، فضلاً عن تأثير الاحتراق الوظيفي على مجالات أخرى منها الصحة والعلاقات الاجتماعية للعاملين، وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة النظر في استراتيجيات وحلول من شأنها التقليل من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين من أهمها، تطوير نظام مناسب للمكافآت، توظيف موظفين جدد لتقليل عبء العمل، تحسين معدلات الرواتب، مشاركة العاملين باتخاذ القرار، تطوير عمل لجان السلامة ومقاومة الضغوط وتنقيف العاملين وإلزامهم بالتمتع بالإجازة والراحة.

ب-دراسة (Ur Redman et al, 2015)

(Impact of burnout on employees' performance: an analysis of banking industry)

تهدف الدراسة إلى التعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي في قسم المبيعات في القطاع المصرفي الباكستاني وتأثيره على أداءهم فيها، أظهرت النتائج وجود نسبة مرتفعة للاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قسم المبيعات، كما أظهرت النتائج أن هناك تأثير عكسي مرتفع للاحتراق الوظيفي على أداء العاملين، كما أن هذا التأثير يتأثر عكسياً مع الدوافع الذاتية للعاملين تجاه وظيفتهم، وأوصت الدراسة بالاهتمام بتوفير ظروف عمل مناسبة في المصارف، وتوفير التدريب المناسب للعاملين، والاهتمام بالأعمال التي تحفزهم وتثير دافعيتهم على الانجاز وتحقيق الرضا لديهم، من حيث توفير الحاجات الفسيولوجية والحاجات الاجتماعية للعاملين.

يتضح من خلال استعراض ومراجعة الدراسات السابقة والنتائج التي توصلت إليها، معاناة العاملين في المنظمات الأجنبية والعربية بدرجات متفاوتة من الاحتراق الوظيفي ومدى تأثيره على أداءهم الوظيفي، ولغرض توسيع جهود تلك الدراسات، جاء البحث الحالي للتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة توزيع بغداد، وفي حدود علم الباحثة وإطلاعها فإن موضوع البحث لم يُطبق من قبل على المستوى المحلي، حيث تناولت العديد من الدراسات المحلية تعريف الاحتراق الوظيفي وأعراضه ومسبباته وكيفية الوقاية منه ولم تتطرق إلى معرفة تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مما يُعطي أهمية للبحث الحالي.

المبحث الثاني/ الجانب النظري

أولاً: الاحتراق الوظيفي

١- مفهوم الاحتراق الوظيفي

يُعد مفهوم الاحتراق الوظيفي من المفاهيم الحديثة نسبياً في مجال الضغوط المرتبطة بالعمل والذي حظي باهتمام خبراء الإدارة والسلوك الوظيفي وعلم النفس الإداري (أبو طه، ٢٠١٠: ٥١٩)، ويُعد المحلل النفسي الأمريكي (فرويدنجر) أول من استخدم هذا المصطلح في عام ١٩٧٤ للإشارة إلى علامات جسدية ومؤشرات سلوكية تصيب العاملين في المهن الإنسانية (حجاج، ٢٠١٣: ١٣٢)، وقد تناولته العديد من الدراسات ووصفته وصنفته بطرائق متعددة مما أدى إلى ظهور تعريفات متنوعة للاحتراق الوظيفي، منها التعريف الذي تقدم به (الجمال، ٢٠١٢: ٣٠) بأنه حالة من الضعف والوهن تنتج عن الاحباطات التي تواجه الموظف في العمل وتشمل انخفاض الإنتاج والتعامل اللا إنساني مع الآخرين، أما (الشمري، ٢٠١٥: ٦-٧) فيعرفه بأنه حالة من الإجهاد العاطفي والفكري والجسمي تتمثل في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة ويكون تقييمه لذاته سلبياً ويتدنى كفاءته في العمل وفقدانه العامل الإنساني في التعامل مع المجتمع المحيط به داخل وخارج المنظمة، في حين يعرفه كل من (محمود و خطاب، ٢٠١٥: ١٧) بأنه ظاهرة نفسية يتعرض لها العاملون نتيجة لعدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل، مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القابلية على حل المشاكل، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه، كما يعرفه (المسعودي، ٢٠١٦: ٢) بأنه مرحلة يصل إليها الموظف يفقد فيها الرغبة في العمل، فضلاً عن تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله، وغالباً ما تصيب الموظف الإحباط عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير فترة طويلة من الوقت أو نتيجة للعديد من الضغوط. بينما يرى كل من (عاشور و عبد الوهاب، ٢٠١٧: ٧٤) بأن الاحتراق الوظيفي هو مجموعة من الأعراض النفسية تتمثل في الإجهاد الوظيفي، والشعور بانخفاض الانجاز الشخصي والاستجابة العدائية نحو الآخرين والتي تحدث بين العاملين الذين يتضمن عملهم تفاعلاً مع الآخرين.

بناءً على ما تقدم تری الباحثة أن هناك اتفاقاً واضحاً بين آراء الباحثين على أن الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإجهاد الوظيفي تنتج عن تأثير ضغوط العمل المستمرة والمتزايدة والتي يواجهها العاملون في المنظمات التي يعملون فيها، الأمر الذي يتسبب في تكوين اتجاهات سلبية نحو الذات والعمل وبالتالي فقدان الرغبة في انجاز وأداء الأعمال بطريقة ايجابية كرد فعل للضغوط الوظيفية طويلة المدى.

٢- أبعاد الاحتراق الوظيفي

- يتضمن الاحتراق الوظيفي ثلاثة أبعاد وهي كالآتي: (أبو مسعود، ٢٠١٠: ٤٠-٤٠) (الطلاء، ٢٠١٥: ١٨٩) (Ur Rehman et al, 2015: 90) (Gill, 2017: 61)
- أ- الإجهاد الوظيفي: وهو فقدان إحساس الموظف الثقة بالذات والروح المعنوية، واستنفاده لكل طاقاته، وفقدانه للاهتمام بالمستفيدين من الخدمات وإحساسه بأنه مستنزف عاطفياً، وشعور الموظف بالإجهاد العاطفي قد يصاحبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، عندما يشعر بأنه ليس قادراً على الاستمرار في العطاء أو أداء واجباته ومسؤولياته بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل.
- ب- عدم الإنسانية: ويتمثل في نزوع الموظف نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعامل معهم، سواء كانوا من داخل المنظمة أو خارجها، أي فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الآخرين ويتصف الموظف بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد واللامبالاة واللوم لزملائه في العمل وللمستفيدين والمنظمة والشعور السلبي تجاههم.
- ت- تدني الانجاز الشخصي: ويتمثل بانخفاض شعور الموظف بكفاءته في العمل وميله إلى تقويم ذاته سلبياً، وأنه غير جدير بعمله، ويشك في إمكانياته وفقدانه الثقة في نفسه مع تأنيب شديد لها وانخفاض النشاط والحيوية والضعف والاكتئاب وعدم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل، الأمر الذي يؤدي إلى تدني النتائج فيتملكه الشعور بالفشل.

٣- عوامل ومسببات الاحتراق الوظيفي

- توجد مجموعة عوامل تنظيمية تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في بعض المنظمات وهي كالآتي: (الجمال، ٢٠١٢: ٣٥-٣٦) (ناصر، ٢٠١٦: ١٢) (الشعلان، ٢٠١٦: ٢١-٢٢)
- أ- ضغط العمل: يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منطوية به وعليه تحقيقها في مدة قصيرة من خلال موارد محدودة، وكثير من المنظمات سعت إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد من الموظفين، مع زيادة الأعباء الوظيفية على باقي الموظفين ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.
- ب- محدودية صلاحيات العمل: هي عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشاكل العمل ويأتي هذا الوضع نتيجة وجود أنظمة صارمة لا تعطي مساحة من الحرية واتخاذ الإجراءات المناسبة من قبل الموظف.

ت- قلة التعزيز الإيجابي: عندما يبذل الموظف جهداً كبيراً في العمل وما يتطلب ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية بدون دعم مادي أو معنوي، يكون ذلك مؤشراً عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.

ث- انعدام الاجتماعية: يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة زملاء العمل في بعض الهموم والأفراح، ولكن بعض الأعمال تتطلب فصلاً مادياً في المكان والعزلة الاجتماعية عن الآخرين ويكون التعامل بشكل أكبر مع الأجهزة والحاسبات داخل المختبرات والمكاتب المغلقة.

ج- عدم الإنصاف والعدل: يتم تحميل الموظف أحياناً مسؤوليات ومهام يكون من الصعب عليه تحملها، ويتم محاسبته عند إخلاله بها وقد يكون التقصير في أداء الأعمال بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها وليس تقاعساً من قبل الموظف، فضلاً عن عدم وجود كفاءات فنية تكون قادرة على أداء الأعمال المطلوبة.

ح- صراع القيم: يواجه الموظف أحياناً خيارات صعبة في العمل تتطلب منه القيام بشيء ما أو الاضطلاع بدور ما لا يكون متوافقاً مع مبادئه وقيمه، مثال ذلك يلجأ موظف المبيعات إلى الكذب من أجل تسويق منتج ما على زبون وغير ذلك من الظروف والملابسات.

٤- أعراض الاحتراق الوظيفي

يمكن أن نستدل على وجود الاحتراق الوظيفي من خلال الأعراض الآتية: (الجمال، ٢٠١٢: ٣٨) (الكحلوت، ٢٠١٧: ٣٨-٣٩)

أ- شعور الفرد بالإجهاد البدني والنفسي مما يؤدي إلى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية أو المعنوية وضعف النشاط والحيوية، وبالتالي فقدان الشعور بتقدير الذات.

ب- الاتجاه السلبي نحو العمل و المستفيدين الذين تقدم إليهم الخدمات، وفقدان الدافعية نحو العمل.

ت- النظرة السلبية للذات والإحساس بالفشل واليأس والعجز.

٥- كيفية التغلب على الاحتراق الوظيفي و الوقاية منه

توجد إجراءات لمنع أو تقليل الاحتراق الوظيفي إلى أدنى درجة ممكنة، تتمثل بما يأتي: (الجمال،

٢٠١٢: ٤٥) (Gill, 2017: 64) (Gorji, 2011: 244)

أ- توسيع حدود المسؤولية للمرؤوسين والعمل على إيجاد فرص للمشاركة باتخاذ القرارات التي تخصهم مباشرة.

ب- إعطاء العاملين مساحة كافية من الاستقلالية في القرارات الخاصة بأعمالهم.

ت- بث روح التعاون والتآزر وتقديم الدعم النفسي في بيئة العمل.

- ث- وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وحسب المؤهلات العلمية و المهارات التي يمتلكها ويتقنها.
- ج- الإعداد أو التدريب على مهارات التعامل والعلاقات مع الآخرين إلى جانب الإعداد التخصصي.
- ح- اعتماد طرائق للتقليل من الضغط العصبي والقلق الناتجين عن ظروف العمل.
- خ- زيادة الدافعية للعاملين وكسب رضاهم وترسيخ مفهوم التعاون بينهم.
- د-مراجعة العاملين لقيمهم وأهدافهم وأولوياتهم، فالأهداف غير الواقعية و المثالية للوظائف والأداء ستعرضهم للإحباط و الإرباك.
- ذ-الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية والتي تُسهم في رفع مستوى كفاءة أداء العاملين، وتساعد في انجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية.
- ر- تنويع المهام التي يقوم بها العاملين و الابتعاد لفترة مؤقتة عن العمل الروتيني والانشغال بمسؤوليات وأعمال أخرى.
- ز- الاهتمام ببرامج التطوير والنمو من الناحية الوظيفية.
- س- النظر للقيم الإنسانية من قبل المسؤولين على أنها أهم من القوانين والتنظيمات الإدارية التي تحكم المنظمة.

ثانياً: الأداء الوظيفي للعاملين

١- مفهوم الأداء الوظيفي

حظي مفهوم الأداء الوظيفي وافرأ من اهتمام الباحثين والدارسين، لما يمثله من أهمية في تحقيق أهداف المنظمات بكفاءة وفاعلية وأهم عوامل تقدمها ونجاحها، و تعددت تعريفات الباحثين للأداء الوظيفي، فقد عرفه (Indradevi, 2011: 23) بأنه الإسهام المباشر وغير مباشر من قبل العاملين في تحقيق أهداف وغايات المنظمة، أما (Saeed et al, 2013: 1200) فيعرفونه بأنه الطريقة التي تنجز فيها مهام الوظيفة بناءً على الوصف الوظيفي، وتعرفه (الشريف، ٢٠١٣: ٣٠) بأنه مجموعة من السلوكيات الإدارية تعبر عن قيام الموظف بعمله وتشمل جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة، فضلاً عن التواصل والتفاعل مع بقية أفراد المنظمة، والالتزام بالتعليمات الإدارية التي تنظم عمله والسعي للاستجابة لها بكل حرص، أما (نوفل، ٢٠١٥: ٢٩) فيعرفه بأنه النتائج والانجازات التي يحققها العاملين في المنظمات وفقاً للمهام والواجبات المكلفين بها والمرتبطة بأهداف المنظمة خلال فترة محددة، كما يعرفه (قنديل، ٢٠١٦: ٤٦) بأنه الأنشطة والمهام التي يمارسها الموظف في المنظمة و

النتائج الفعلية التي يحققها بنجاح في مجال عمله لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وفقاً للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل.

بناءً على ما تقدم ترى الباحثة أن الأداء الوظيفي ينطوي على أنشطة ومهام ومسؤوليات يجب تحقيقها من قبل الموظف، وهو انعكاس لمدى نجاحه أو فشله في تحقيق أهداف الوظيفة التي يشغلها ومن ثم أهداف المنظمة ككل.

٢- عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر الأساسية التي تمثل أهمية في قياس مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات، من أهمها ما يأتي: (نوفل، ٢٠١٥: ٢٩-٣٠) (أبو السعود، ٢٠١٥: ٤٣) (الجماصي، ٢٠١٦: ٣٢) (الخفاجي، ٢٠١٧: ٤٣)

أ- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: تتضمن المعلومات العامة والمهارات التقنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

ب- نوعية العمل: تتضمن ما يدركه الفرد عن الوظيفة التي يقوم بها، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وقدرة على تنظيم وتنفيذ عمله دون الوقوع في الأخطاء.

ت- كمية العمل المنجز: هو مقدار وحجم العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف الاعتيادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.

ث- المثابرة والثوق: تتمثل في الجدية والتفاني بالعمل مع قدرة الموظف على تحمل مسؤولية وإنجاز العمل في الوقت المحدد ومدى حاجة هذا الموظف وتقبله للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

٣- أهمية تحديد مستوى الأداء الوظيفي

تأتي أهمية تحديد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات في تحقيق ما يأتي: (بن فهد، ٢٠١٠: ٢٣-٢٤) (الخفاجي، ٢٠١٧: ٤٢)

أ- تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المنظمة ومدى سلامة برامجها التي تعدها وتستخدمها.

ب- الوقوف على نقاط القوة والضعف وانعكاساتها الايجابية والسلبية على إنتاجية الموظف وفاعلية المنظمة، وذلك لتدعيم وتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف.

ت- رفع مستوى جودة مدخلات العملية الإنتاجية ومخرجاتها في منظمات الأعمال.

- ث- الكشف عن الكفاءات والطاقات الكامنة والغير مستغلة للعاملين، فضلاً عن رسم خطة القوى العاملة وما تتطلبه من تطوير وتدريب وتقديم المكافآت والحوافز للعاملين.
- ج- توفر فرصاً للعاملين لتدارك أخطائهم وتجنبها، وتنمية مهاراتهم وتحقيق ما يطمحون إليه من ترقية والحصول على مكافآت وتعويضات مجزية.
- ح- رفع معنويات العاملين وزيادة شعورهم بالمسؤولية تجاه أعمالهم وذلك لشعورهم أن جهودهم وطاقاتهم في أداء أعمالهم هي موضع تقدير واهتمام إدارة المنظمة.
- خ- مساعدة القيادات الإدارية في المنظمة لإيجاد نظم ترقيات ومكافآت وأجور تتناسب مع المستويات المختلفة للأداء الوظيفي في المنظمة، والعمل على تعديل تلك النظم في حال تأثيرها على مستوى أداء العاملين.
- د- تقليل التكاليف والترشيد في المصروفات مما يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة، من خلال الإبداع والابتكار في الأداء.

المبحث الثالث/ الجانب التطبيقي

أولاً: وصف وتشخيص واقع متغيرات البحث

سيتم في هذه الفقرة مناقشة آراء عينة البحث عن متغيراته التي تم اعتمادها وهي المتغير المستقل بأبعاده (الإجهاد الوظيفي، عدم الإنسانية، تدني الانجاز الشخصي)، والمتغير التابع الأداء الوظيفي، عبر بيان وتحليل الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاستجابة.

١- وصف وتشخيص متغيرات البحث الخاصة بالاحتراق الوظيفي وأبعاده:

جدول (٥) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث الخاصة بالاحتراق الوظيفي

ت	أبعاد الاحتراق الوظيفي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة	الترتيب
	البعد الأول: الإجهاد الوظيفي				
١	أشعر بالراحة عندما أتغيب عن العمل	1.51	٠.٨٦	ضعيف	6
٢	أتعلم الذهاب إلى العمل متأخراً لشعوري بالإرهاق	1.33	٠.٦٦	ضعيف	7
٣	أشعر بأن عملي يجهدني ويستنزفني عاطفياً	٢.٤٦	١.٣١	ضعيف	4
٤	أعرض لضغوط في العمل تفوق قدرتي على العمل	٥٤2.	١.١٢	متوسط	3
٥	أشعر أنني أبذل كل جهدي في عملي	3.28	١.٥٨	متوسط	1
٦	أشعر بالإحباط والملل أثناء أداء العمل وفقدان الرغبة في العمل	1.75	١.١٠	ضعيف	5
٧	أشعر في نهاية الدوام اليومي باستنفاد كامل طاقتي	٣.٠١	١.٤٤	متوسط	٢
	المتوسط العام لبعد الإجهاد الوظيفي	٢.٢٧	١.١٥	ضعيف	
	البعد الثاني: عدم الإنسانية				
٨	أشعر بأنني أتعامل مع زملاء العمل والمراجعين بأسلوب مجرد من العواطف	١.٦٧	٠.٩١	ضعيف	٥

تأثير الاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي للعاملين دراسة استطلاعية في هيئة توزيع بغداد- شركة توزيع المنتجات النفطية

٩	أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادة والمنافع الشخصية	٢.٢٥	١.٣٣	ضعيف	٣
١٠	أشعر بقلق لإحساسي بأن هذا العمل لا يليق طموحي ويجعلني أكثر قسوة	٢.٥١	٠.٩٥	متوسط	٢
١١	أصبحت أكثر قسوة ولا اهتم لمشاعر زملاء العمل والمراجعين	١.٥٩	٠.٧٥	ضعيف	٦
١٢	لا اهتم كثيراً لما يحدث مع البعض ممن أتعامل معهم في العمل	1.97	٠.٩٤	ضعيف	4
١٣	اشعر بأن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي تواجههم	٦١2.	١.١٩	متوسط	1
	المتوسط العام لبعد عدم الإنسانية	١٠٠.٢	١٠٠.١	ضعيف	
	البعد الثالث: تدني الإنجاز الشخصي				
١٤	لا تمنحني الإدارة ما أستحق من التقدير	1.57	٠.٥٦	ضعيف	٦
١٥	لا اشعر بأنني أنجزت الكثير من الأشياء النافعة في عملي	٥١2.	١.٠٧	متوسط	٢
١٦	لا اشعر بالسعادة والرضا أثناء ممارستي لعملي	1.41	٠.٥٩	ضعيف	٧
١٧	لا استطيع تهيئة الجو المريح والمناسب لأداء عملي على اكمل وجه	٢٧.٢	١.١٤	ضعيف	٣
١٨	لا استطيع التعامل بكفاءة وهدوء مع المشاكل والانفعالات أثناء ممارستي لعملي	٦٠2.	١.٢١	متوسط	١
١٩	لا أشعر أن لدي طاقة جيدة و النشاط والحيوية في العمل	٠.٣.٢	١.٠٦	ضعيف	٤
٢٠	لا أتفهم مشاعر الآخرين وأتعامل معهم بكفاءة منخفضة	1.75	٠.٧١	ضعيف	٥
	المتوسط العام لبعد تدني الانجاز الشخصي	٠.٢.٢	٠.٩٠	ضعيف	

تم قياس متغير الاحتراق الوظيفي من خلال ثلاثة أبعاد فرعية، وفيما يأتي وصف وتشخيص لواقع هذه المتغيرات الفرعية:

أ- **الإجهاد الوظيفي:** يتضح من الجدول (٥) ان المتوسطات الحسابية لبُعد الاجهاد الوظيفي تراوحت بين (1.33) و (3.28) و انحرافات معيارية تراوحت بين (٠.٦٦) و (١.٥٨)، وحصلت الفقرة (اشعر أني ابذل كل جهدي في عملي) على المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره (3.28) وانحراف معياري (١.٥٨) بمستوى استجابة (متوسط)، بينما حصلت الفقرة (أتمد الذهاب إلى العمل متأخراً لشعوري بالإرهاق) على المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدره (1.33) وانحراف معياري (٠.٦٦) بمستوى استجابة (ضعيف)، اما المتوسط العام لبُعد الاجهاد الوظيفي فقد بلغ (٢.٢٧) وانحراف معياري (١.١٥) بمستوى استجابة (ضعيف)، مما يدل على ضعف معاناة العاملين في هيئة توزيع بغداد من الاحتراق الوظيفي عن بُعد الاجهاد الوظيفي، وهذا يُعد مؤشر على شعور الموظفين بالرضا عن وظيفتهم والثقة بذاتهم وروحهم المعنوية العالية و الإقبال على العمل بهمة ونشاط، وترى الباحثة أن هذه النتيجة تعبر عن اهتمام إدارة الشركة بتوفير بيئة عمل قائمة على التعاون والتواصل الحيد بينها وبين العاملين وتبادل الآراء والأفكار فيما بينهم أثناء إعداد الخطط لمواجهة المشاكل المحتملة في العمل، فضلاً عن تقديم الدعم العاطفي والاجتماعي للعاملين وتوفير جو من الاهتمام والاحترام المتبادل وحسن المعاملة، مما ساعد العاملين في التغلب على التوتر وضغوط العمل والإجهاد الوظيفي.

ب- **عدم الإنسانية:** يشير الجدول (٥) إلى ان المتوسطات الحسابية لبُعد عدم الإنسانية تراوحت بين (١.٥٩) و (٢.٦١) وانحرافات معيارية تراوحت بين (٠.٧٥) و (١.١٩)، وحصلت الفقرة (اشعر بأن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي تواجههم) على المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره (٢.٦١) وانحراف معياري (١.١٩) بمستوى استجابة (متوسط)، بينما حصلت الفقرة (أصبحت أكثر قسوة ولا اهتم لمشاعر زملاء العمل والمراجعين) على المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدره (١.٥٩) وانحراف معياري (٠.٧٥) بمستوى استجابة (ضعيف)، اما المتوسط العام لبُعد عدم الإنسانية فقد بلغ (٢.١٠) وانحراف معياري (١.٠١) بمستوى (ضعيف)، مما يدل على ضعف معاناة العاملين في هيئة توزيع بغداد من الاحتراق الوظيفي عن بُعد عدم الإنسانية، وهذا يُعد مؤشر على شعور العاملين بالمسؤولية تجاه وظيفتهم وتمتعهم بمشاعر ايجابية في التعامل مع زملاء العمل والمراجعين واحترامهم والاهتمام بهم وتلبية احتياجاتهم وفق إمكانيات الهيئة، وترى الباحثة أن هذه النتيجة جاءت من توجيهات الهيئة المستمرة بأهمية التعامل الجيد مع المراجعين ومتابعة وتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم المستمرة قدر المستطاع، فضلاً عن اهتمام الإدارة بالجانب الإنساني يحافظ على بناء علاقات إنسانية سليمة داخل بيئة العمل ويحارب العلاقات القائمة على المادة والمنافع الشخصية وتصبح العلاقة بين الإدارة والعاملين وبين العاملين أنفسهم تنطوي على المرونة والثقة والاحترام المتبادل.

ت-

ت- تدني الانجاز الشخصي: يتضح من الجدول (٥) ان المتوسطات الحسابية لبُعد تدني الانجاز الشخصي تراوحت بين (1.41) و (٢.٦٠) وانحرافات معيارية تراوحت بين (٠.٥٩) و (١.٢١)، وحصلت الفقرة (لا يستطيع التعامل بكفاءة وهدوء مع المشاكل والانفعالات أثناء ممارستي لعمل) على المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره (٢.٦٠) وانحراف معياري (١.٢١) بمستوى استجابة (متوسط)، بينما حصلت الفقرة (لا اشعر بالسعادة والرضا أثناء ممارستي لعمل) على المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدره (١.٤١) وانحراف معياري (٠.٥٩) بمستوى استجابة (ضعيف)، اما المتوسط العام لبُعد تدني الانجاز الشخصي فقد بلغ (٢.٠٢) وانحراف معياري (٠.٩٠) بمستوى (ضعيف)، وهذا يدل على ضعف معاناة العاملين في هيئة توزيع بغداد من الاحتراق الوظيفي عن بُعد تدني الانجاز الشخصي، وهذا يُعد مؤشر على شعور ايجابي واضح لدى العاملين بالكفاءة والانجاز المرتفع والراحة في العمل وبأنهم يقدمون للعمل افضل مالمديهم كون المهام الوظيفية واضحة ومفهومة من قبل العاملين ولا تشكل عبئاً ثقیلاً عليهم للدرجة التي يشعرون معها بالتعب، فبالتالي يكون تقييمهم ايجابياً لأدائهم وقدراتهم وامكانياتهم، وترى الباحثة بأنه كلما كانت بيئة العمل جيدة ومريحة تشجع فيها الانسجام والتكامل وروح الفريق، كلما كان ذلك حافزاً للعاملين نحو الإبداع والدافعية لبذل المزيد من الجهد في العمل و التعلق به، مما ينعكس ايجابياً على نجاح الهيئة وتطويرها.

والجدول (٦) يوضح ترتيب أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في هيئة توزيع بغداد وعلى النحو الآتي:

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيبها لجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي

أبعاد الاحتراق الوظيفي	الوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري	المستوى العام	الترتيب
الإجهاد الوظيفي	٢.٢٧	١.١٥	ضعيف	الأول
عدم الإنسانية	٢.١٠	١.٠١	ضعيف	الثاني
تدني الانجاز الشخصي	٢.٠٢	٠.٩٠	ضعيف	الثالث
المتوسط العام للاحتراق الوظيفي	٢.١٣	١.٠٢	ضعيف	

يتضح من الجدول (٦) أن المتوسط العام لجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي قد بلغ (٢.١٣) بانحراف معياري (١.٠٢) وجاء بمستوى (ضعيف) واحتل بُعد الإجهاد الوظيفي المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (٢.٢٧) وانحراف معياري (١.١٥)، يليه بالمرتبة الثانية بُعد عدم الإنسانية بمتوسط حسابي قدره (٢.١٠) وانحراف معياري (١.٠١)، واحتل بُعد تدني الانجاز الشخصي المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي

قدره (٢٠٠٢) وانحراف معياري (٠.٩٠). وهذا مؤشر على معاناة موظفي هيئة توزيع بغداد من الاحتراق الوظيفي بمستوى (ضعيف) حتى وان شعروا بدرجة متوسطة من الاحتراق في بعض المجالات، وترى الباحثة بأن هذه نتيجة طبيعية لمن يعمل في بيئة عمل جيدة يسودها الاحترام والتقدير ووضوح الأعمال والمهام الإدارية، وان ظهرت بعض الضغوط الطفيفة فإنها ليست ضارة وقد تؤثر بشكل ايجابي على الموظفين من خلال تحفيزهم وزيادة قدرتهم على العمل والإنجاز.

٢- وصف وتشخيص متغيرات البحث الخاصة بالأداء الوظيفي

جدول (٧) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث الخاصة بالأداء الوظيفي

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة	الترتيب
١	أراعي انجاز الأعمال والمهام المكلف بها في الوقت المحدد	٤.٣٨	٠.٤٨	مرتفع	٤
٢	لدي معرفة كاملة وإلمام بطبيعة المهام التي أقوم بأدائها	٤.٤٥	٠.٦٤	مرتفع	٣
٣	تسهم السياسات والإجراءات المتبعة في الشركة بأداء الأعمال بكفاءة وفاعلية	٤.٧٤	٠.٤٣	مرتفع	١
٤	أتمتع بالحماس لأداء العمل على أكمل وجه	٤.١٩	٠.٦١	مرتفع	٨
٥	أؤدي الأعمال والمهام وفقاً للتعليمات والأنظمة والقوانين	٤.٤٧	٠.٤٩	مرتفع	٢
٦	استطيع التكيف والتأقلم مع أي تغييرات قد تطرأ في الشركة	٣.٣٦	١.٢٩	متوسط	١٢
٧	تكافأ الشركة الموظف الذين يؤدي عمله بكفاءة	٤.٢٢	٠.٦٢	مرتفع	٧
٨	تراعي المهام الوظيفية تخصص الموظف وقدراته	٤.٣٠	٠.٦٥	مرتفع	٥
٩	أخطط جيداً للأعمال المطلوبة مني قبل تنفيذها	٣.٤٧	١.١٦	متوسط	٩
١٠	اهتمام إدارة الشركة بآراء العاملين يسهم في تحسين وتطوير العمل	٤.٢٦	٠.٦٤	مرتفع	٦
١١	أعمل لساعات إضافية إن تطلب الأمر	٣.٤٠	١.٢	متوسط	١٠
١٢	لدي القدرة على الحوار والتواصل مع زملاء العمل وحل المشاكل	٣.٣٧	١.٢٨	متوسط	١١
	المتوسط العام للأداء الوظيفي	٤.٠٥	٠.٧٩	مرتفع	

يتضح من الجدول (٧) أن المتوسطات الحسابية الخاصة بمتغير الأداء الوظيفي تراوحت ما بين (٣.٣٦) و(٤.٧٤) وانحرافات معيارية تراوحت بين (١.٢٩) و (٠.٤٣)، وحصلت الفقرة (تسهم السياسات

والإجراءات المتبعة في الشركة بأداء الأعمال بكفاءة وفاعلية) على المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدره (٤.٧٤) وانحراف معياري (٠.٤٣) بمستوى استجابة (مرتفع)، بينما حصلت الفقرة (استطيع التكيف والتأقلم مع أي تغييرات قد تطرأ في الشركة) على المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدره (٣.٣٦) وانحراف معياري (١.٢٩) بمستوى (متوسط)، اما المتوسط العام لمتغير الأداء الوظيفي فقد بلغ (٤.٠٥) وانحراف معياري (٠.٧٩) بمستوى (مرتفع)، وهذا يدل على ارتفاع مستوى أداء العاملين في هيئة توزيع بغداد وانهم يؤدون أعمالهم بكفاءة عالية، وترى الباحثة أن السياسات والإجراءات التي تتبعها الهيئة ساهمت في إرضاء العاملين وزيادة شعورهم بالثقة والاطمئنان والاستقرار في حياتهم الوظيفية، كما أن الأعمال الإدارية والمهام تنفذ في الهيئة وفقاً للتعليمات والأنظمة والقوانين الحكومية الثابتة والواضحة من قبل جميع العاملين، مما اثر بشكل واضح على سلوكهم واتجاهاتهم ودوافعهم وان يكونوا أكثر مقدرة في أداء أعمالهم وتحقيق أفضل النتائج.

ثانياً: اختبار فرضيات البحث

١- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار علاقة الارتباط بين المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) على وفق الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، وكما موضح في الجدول (٨).

جدول (٨) يوضح قيم معاملات الارتباط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي

العلاقة بين المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	المعنوية
الإجهاد الوظيفي و الأداء الوظيفي	-0.918**	0.01
عدم الإنسانية و الأداء الوظيفي	-0.808**	0.01
تدني الانجاز الشخصي و الأداء الوظيفي	-0.794**	0.01
الاحتراق الوظيفي و الأداء الوظيفي	-0.839**	0.01

** : دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)

أشرت قيم الارتباط الموضحة في الجدول (٨) وجود علاقة ارتباط معنوية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي إجمالاً وفرداً، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي بين الاحتراق الوظيفي والأداء

الوظيفي (-0.839) عند مستوى معنوية (0.01)، مما يُشير إلى وجود علاقة ارتباط عكسية قوية بينهما بمعنى انه كلما قل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في هيئة توزيع بغداد كلما ارتفع أداءهم الوظيفي، وبهذه النتيجة يمكن قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مستوى الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي). وترى الباحثة أن هناك طرائق وآليات ينبغي على إدارة المنظمة اعتمادها لتُسهّم في تفادي إصابة العاملين بالاحتراق الوظيفي وبالتالي ستؤثر على الارتقاء بالأداء الوظيفي للعاملين في هيئة توزيع بغداد.

اما بخصوص اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الاولى فهي كما يأتي:
أ- اختبار الفرضية الفرعية الاولى: بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد الإجهاد الوظيفي و الأداء الوظيفي (-0.918) عند مستوى معنوية (0.01)، مما يُشير إلى وجود علاقة ارتباط عكسية قوية بينهما وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بُعد الإجهاد الوظيفي والأداء الوظيفي).

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد عدم الإنسانية و الأداء الوظيفي (-0.808) عند مستوى معنوية (0.01)، مما يُشير إلى وجود علاقة ارتباط عكسية قوية بينهما وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بُعد عدم الإنسانية والأداء الوظيفي).

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: بلغت قيمة معامل الارتباط بين بُعد تدني الانجاز الشخصي و الأداء الوظيفي (-0.794) عند مستوى معنوية (0.01)، مما يُشير إلى وجود علاقة ارتباط عكسية قوية بينهما وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بُعد تدني الانجاز الشخصي والأداء الوظيفي).

٢- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تم استخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لاختبار علاقة التأثير بين المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) على وفق الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، وكما موضح في الجدول (٩).

جدول (٩) يوضح معامل الانحدار الخطي البسيط بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي

المعنوية	F	معامل التحديد R^2	التأثير بين المتغيرات
0.000	566.002	0.842	تأثير الإجهاد الوظيفي في الأداء الوظيفي
0.000	198.929	0.652	تأثير عدم الإنسانية في الأداء الوظيفي
0.000	181.161	0.631	تأثير تدني الانجاز الشخصي في الأداء الوظيفي
0.000	251.657	0.704	تأثير الاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي

قيمة (F) الجدولية عند مستوى معنوية (0.01) = ١.٦٨

أشرت النتائج الواردة في الجدول (٩) وجود علاقة تأثير معنوية للاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي إجمالاً وفرداً، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢٥١.٦٥٧) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١.٦٨) عند مستوى معنوية (٠.٠١)، أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغت (0.704) والذي يعني أن ما مقداره (70%) من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي هي تغيرات مُفسرة بفعل الاحتراق الوظيفي، وان (٣٠%) الباقية ترجع لمتغيرات أخرى لم تؤخذ بنظر الاعتبار في البحث الحالي ومن ثم لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار، وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الرئيسة الثانية والتي مفادها (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين مستوى الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي)، وترى الباحثة أن الضغوط المُجهد في العمل باتت جزءاً لا يتجزأ من الحياة العصرية ولا يمكن تجنبها والإدارة الواعية هي التي تحدد في ضوء تشخيصات ميدانية مسببات الإجهاد الوظيفي ومدى انتشاره في المنظمة وتعطيه الاهتمام الذي يستحقه فالحل ينبع أساساً من الإدارة وليس من العاملين ولذلك عليها أن تُلزم نفسها باتخاذ الإجراءات الايجابية بتوفير مناخ تنظيمي ونفسي واجتماعي مشجع يمنع الإجهاد الوظيفي في العمل حتى يتمكن العاملون من أداء أعمالهم بكفاءة وفعالية.

اما بخصوص اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الثانية فهي كالآتي:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الاولى: اظهرت النتائج وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبُعد الإجهاد الوظيفي في الأداء الوظيفي، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (566.002) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١.٦٨) عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.842) وهذا يعني

أن (٨٤%) من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي هي تغيرات مُفسرة بفعل الإجهاد الوظيفي وأن (١٦%) المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى لم تؤخذ بنظر الاعتبار في البحث الحالي، وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي مفادها (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بُعد الإجهاد الوظيفي والأداء الوظيفي).

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: أظهرت النتائج وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبُعد عدم الإنسانية في الأداء الوظيفي، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (198.929) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١.٦٨) عند مستوى معنوية (٠.٠٠١)، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.652) وهذا يعني أن (٦٥%) من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي هي تغيرات مُفسرة بفعل عدم الإنسانية وأن (35%) المتبقية ترجع لمتغيرات أخرى لم تؤخذ بنظر الاعتبار في البحث الحالي، وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي مفادها (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بُعد عدم الإنسانية والأداء الوظيفي).

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: أشارت النتائج وجود علاقة تأثير ذو دلالة معنوية لبُعد تدني الانجاز الشخصي في الأداء الوظيفي، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (181.161) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (١.٦٨) عند مستوى معنوية (٠.٠٠١)، وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.631) وهذا يعني أن (٦٣%) من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي هي تغيرات مُفسرة بفعل تدني الانجاز الشخصي وأن (٣٧%) المتبقية ترجع لعوامل أخرى لم تؤخذ بنظر الاعتبار في البحث الحالي، وبهذه النتيجة يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي مفادها (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بُعد تدني الانجاز الشخصي و الأداء الوظيفي).

٣- اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة

تم استخدام الاختبار التائي لاختبار الفروق المعنوية التي تعزى لمتغير النوع البشري، بينما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق المعنوية التي تعزى لمتغيري العمر و سنوات الخدمة، والنتائج كما يأتي:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام الاختبار التائي، والنتائج موضحة في الجدول (١٠).

جدول (١٠) يوضح نتائج الاختبار التائي لاختبار الفروق المعنوية وفقاً لمتغير النوع البشري

النوع البشري	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	المعنوية
ذكور	62	4.376	0.250	15.446	0.000
إناث	46	3.628	0.247		

يتضح من الجدول (١٠) وجود فروق ذات دلالة معنوية تعزى لمتغير النوع البشري ولصالح الذكور وذلك كون القيمة المعنوية اقل من (0.05)، وبهذه النتيجة تتحقق صحة الفرضية الفرعية الأولى والتي مفادها (توجد فروق ذات دلالة معنوية في استجابات المبحوثين نحو تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير النوع البشري)، ويعزى ذلك إلى الضغوط والأعباء المتزايدة الملقاة على عاتق الموظفين الذكور في بيئة العمل كونهم يتحملون مسؤوليات أكبر في تنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف، فضلاً عن ضغوطات الحياة الاجتماعية والعائلية النمطية الشائعة بين جميع الأشخاص الأمر الذي يجعل الذكور أكثر احتراقاً من الإناث.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، والنتائج موضحة في الجدول (١١).

جدول (١١) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق المعنوية وفقاً لمتغير العمر

العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	المعنوية
٢٠ - ٣٠ سنة	34	3.53	0.22	230.16	0.000
٣١ - ٤٠ سنة	50	4.13	0.19		
أكبر من ٤٠ سنة	24	4.63	0.14		

يتضح من الجدول (١١) وجود فروق ذات دلالة معنوية تعزى لمتغير العمر ولصالح الموظفين الذين أعمارهم (أكبر من ٤٠ سنة) وذلك كون القيمة المعنوية اقل من (0.05)، وبهذه النتيجة تتحقق صحة الفرضية الفرعية الثانية والتي مفادها (توجد فروق ذات دلالة معنوية في استجابات المبحوثين نحو تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير العمر)، ويعزى ذلك إلى أن معظم الموظفين المتقدمين في العمر معرضون لخطر الإصابة باضطرابات نفسية أو عصبية، فضلاً عن العديد من الأمراض الجسمية منها أمراض القلب والشرابين وهشاشة العظام وضعف البصر والسمع وغيرها والتي

تؤثر على عدم القدرة على إنجاز المهام والواجبات بالشكل المطلوب والذي يؤثر عليهم نفسياً ويجعلهم أكثر تعرضاً للإصابة بالاحتراق الوظيفي.

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لغرض التحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي، والنتائج موضحة في الجدول (١٢).

جدول (١٢) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق المعنوية وفقاً لمتغير سنوات الخدمة

عدد سنوات الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	المعنوية
أقل من ٥ سنوات	11	3.28	0.184	226.53	0.000
من ٥ إلى ١٠ سنوات	27	3.68	0.126		
من ١١ إلى ١٥ سنة	41	4.13	0.161		
أكثر من ١٥ سنة	29	4.59	0.152		

يتضح من الجدول (١٢) وجود فروق ذات دلالة معنوية تعزى لمتغير سنوات الخدمة ولصالح الموظفين الذين لديهم سنوات خدمة (أكثر من ١٥ سنة) وذلك كون القيمة المعنوية أقل من (0.05)، وبهذه النتيجة تتحقق صحة الفرضية الفرعية الثالثة والتي مفادها (توجد فروق ذات دلالة معنوية في استجابات المبحوثين نحو تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخدمة)، ويعزى ذلك إلى أن هذه الفئة من العاملين تمتلك غالباً خبرة ومعرفة وتكيف أعلى للعمل تجعل الإدارة توكل إليهم مهام ومسؤوليات كثيرة تتجاوز طاقاتهم وتجعلهم يشعرون بأن لديهم أعباء كثيرة يجب إنجازها خلال مدة محددة فيظهر الإجهاد والإحباط والكبت والغضب مع مرور الوقت والذي يُعد مؤشراً قوياً لظهور الضغوط النفسية الوظيفية لدى العاملين والتي تؤدي إلى المعاناة من الاحتراق الوظيفي إذا تم تجاهلها أو عدم معالجتها.

المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- ١- تُعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي حالة من الإجهاد الوظيفي تتسبب بتأثيرات سلبية على صحة العاملين النفسية والبدنية وما يصاحب ذلك من تأثيرات سلبية على سلوكهم واتجاهاتهم نحو الوظيفة والعمل وتراجع أداءهم بشكل خاص وأداء المنظمات بشكل عام.
- ٢- تبين ان ظاهرة الاحتراق الوظيفي تنتج من مجموعة عوامل تنظيمية في المنظمات منها (ضغط العمل، محدودية صلاحيات العمل، انعدام العلاقات الاجتماعية، عدم الإنصاف والعدل، صراع القيم).
- ٣- تبين أن العاملين في هيئة توزيع بغداد يعانون من مستوى ضعيف من الاحتراق الوظيفي وللبعداء جميعها، فقد بلغ المتوسط العام (٢٠١٣)، وحصل بعد الإجهاد الوظيفي على أعلى ترتيب بمتوسط (٢٠٢٧)، يليه بُعد عدم الإنسانية بمتوسط (٢٠١٠)، وأخيراً بُعد تدني الانجاز الشخصي بمتوسط (٢٠٠٢).
- ٤- اتضح ارتفاع في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة توزيع بغداد بشكل واضح وانهم يؤدون أعمالهم بكفاءة وفاعلية.
- ٥- تبين وجود علاقة ارتباط عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الأداء الوظيفي، بمعنى انه كلما قل مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في هيئة توزيع بغداد كلما ارتفع أداءهم الوظيفي، و أن بُعد الإجهاد الوظيفي أكثر الأبعاد ارتباطاً بالأداء الوظيفي من أبعاد الاحتراق الوظيفي الأخرى.
- ٦- تبين وجود تأثير ذو دلالة معنوية للاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة توزيع بغداد، وأن بُعد الإجهاد الوظيفي أكثر الأبعاد تأثيراً على الأداء الوظيفي للعاملين من الأبعاد الأخرى للاحتراق الوظيفي.
- ٧- اتضح وجود فروق ذات دلالة معنوية في استجابات المبحوثين نحو تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة توزيع بغداد تعزى لمتغير النوع البشري ولصالح الموظفين الذكور.
- ٨- اتضح وجود فروق ذات دلالة معنوية في استجابات المبحوثين نحو تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة توزيع بغداد تعزى لمتغير العمر ولصالح الموظفين الذين أعمارهم (أكبر من ٤٠ سنة).

٩- اتضح وجود فروق ذات دلالة معنوية في استجابات المبحوثين نحو تأثير الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في هيئة توزيع بغداد تعزى لمتغير سنوات الخدمة ولصالح الموظفين الذين لديهم سنوات خدمة (أكثر من ١٥ سنة).

ثانياً: التوصيات

في ضوء الاستنتاجات التي توصل إليها البحث والتي أظهرت وجود مستوى ضعيف من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في هيئة توزيع بغداد، ولكي تحافظ الهيئة على هذا المستوى وعدم ترك المجال لزيادة الاحتراق الوظيفي بين العاملين لديها، تقدم الباحثة التوصيات الآتية:

١- ضرورة اهتمام إدارة هيئة توزيع بغداد بموضوع الاحتراق الوظيفي لما له من نتائج وتأثيرات سلبية على صحة العاملين النفسية والبدنية وتراجع أداءهم الوظيفي، وذلك من خلال القيام بمراجعة دورية وتقييم مستمر للكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين، واتخاذ التدابير اللازمة للحد من انتشاره.

٢- زيادة الاهتمام بتحسين جودة حياة العمل في هيئة توزيع بغداد لما لها من أثر نفسي على العاملين فيها ويُعزز روحهم المعنوية ويضمن ولائهم والارتقاء بأدائهم، من خلال توفير الأمان الوظيفي للعاملين وإتاحة الفرصة لهم للترقية والتطوير الوظيفي، وعدالة توزيع الحوافز و المكافآت، ورفاهية العاملين.

٣- استمرار الهيئة بتوطيد العلاقات الإنسانية والاجتماعية في بيئة العمل، والتأكيد عليها من خلال عقد المحاضرات والندوات واللقاءات الدورية مع التأكيد على تبادلها مع الآخرين، لما لها من آثار ايجابية تتمثل في إثارة دوافع العاملين لحسن الأداء وبذل المزيد من الجهود لتحقيق الإنجاز المتميز والارتقاء بالعمل.

٤- إن مكان العمل له تأثير كبير على أداء العاملين، وعليه ينبغي على إدارة الهيئة أن تقوم بإدخال تطويرات وعمل تجديدات مستمرة لمواقع العمل التي تم تقادمها، بحيث يشعر العاملين براحة تامة أثناء أداء مهامهم الوظيفية.

٥- ضرورة تنفيذ برامج إرشادية (وقائية، علاجية، واثرائية) للعاملين تهدف إلى توعيتهم وتنقيتهم فيما يتعلق بمقاومة الضغوط التي قد تواجههم داخل وخارج إطار العمل لتفادي وعلاج الاحتراق الوظيفي.

٦- الاهتمام بالجانب الترفيهي للعاملين لكسر الروتين في تأدية أعمالهم، من خلال برامج اجتماعية ترفيهية من شأنها تجديد طاقات العاملين وزيادة الترابط الاجتماعي بينهم، لما له من آثار إيجابية على نفسياتهم وبالتالي الحد من فرصة تعرضهم للاحتراق الوظيفي.

- ٧- ضرورة تعزيز دور العاملين للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات التي تمس عملهم داخل الهيئة وتشجيعهم على ذلك وإشعارهم بالمسؤولية تجاه تنفيذ القرارات، مما يضمن التزامهم وحماستهم عند التطبيق، كما يساهم في تعزيز وتطوير علاقات العمل بين الإدارة والعاملين.
- ٨- ضرورة الالتزام بتوزيع المهام على العاملين بما يتناسب مع مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية، والتي ستؤثر حتماً في شعور العاملين بالرضا عن العمل وولائهم وانتمائهم للمنظمة التي يعملون بها.
- ٩- ينبغي إقامة برامج تدريبية متخصصة تهتم بتطوير العاملين والارتقاء بمستواهم العلمي والمهني، فضلاً عن تنمية مهارات حسن التصرف والتفاوض والتعامل مع زملاء العمل والزبائن والمراجعين، كونها تهدف إلى عدم تعرض العاملين للإجهاد الوظيفي بسهولة، وتجعلهم يشعرون بأنهم مهمون في عملهم وفي تجديد وإبداع مستمر.

المصادر:

أولاً: المصادر العربية

- ١- أبو السعود، محمد حازم، ٢٠١٥، "واقع تطبيق الكادر الموحد الحكومي وعلاقته بأداء الموظفين في جامعة الأقصى"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية- غزة.
- ٢- أبو الكاس، المعتمد بالله هاني علي، ٢٠١٥، "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى- غزة.
- ٣- أبو طه، سامي سليم، ٢٠١٠، "اثر الاحتراق الوظيفي على فاعلية الأداء: بالتطبيق على المستشفيات الفلسطينية الحكومية في محافظات غزة"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد (٣)، ص ص (٥١٩-٥٤٨).
- ٤- أبو مسعود، سماهر مسلم، ٢٠١٠، "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجها"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية- غزة.
- ٥- أبو موسى، أنور و كلاب، يحيى، ٢٠١٢، "الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين-دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية والتأهيل"، بحث الدبلوم المهني المتخصص، الجامعة الإسلامية- غزة.
- ٦- الجماسي، محمد إسماعيل داود، ٢٠١٦، "العلاقة بين الالتزام التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، برنامج مشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا- فلسطين.

- ٧-الجمال، أماني بسام سعيد، ٢٠١٢، "الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- ٨-الخفاجي، احمد كاظم عباس، ٢٠١٧، "واقع استخدام اللامركزية الإدارية ومساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي في محافظة الديوانية-دراسة حالة لتطبيق المادة (٤٥) من قانون رقم (٢١) لسنة ٢٠٠٨ المعدل"، رسالة دبلوم عالي في إدارة الأعمال، جامعة القادسية.
- ٩-الشريف، حنين نعمان علي، ٢٠١٣، "اثر المساءلة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة غزة.
- ١٠-الشعلان، فهد بن احمد، ٢٠١٦، "مواجهة الاحتراق الوظيفي نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة"، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد (٣٢)، العدد (٦٥)، ص ص (٥٤-٣).
- ١١-الشمري، غربي بن مرجي، ٢٠١٥، "علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدى القيادات الجامعية السعودية والأردنية-دراسة مقارنة"، مجلة العلوم التربوية، المجلد (٢٧)، العدد (١)، ص ص (١-١٩).
- ١٢-الطلاع، سليمان احمد، ٢٠١٥، "واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة"، مجلة جامعة الأزهر، المجلد (١٧)، العدد (١٢)، ص ص (٢١٤-١٨١).
- ١٣-الكلوت، عبد الفتاح عزو، ٢٠١٧، "دور العوامل التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي في وزارتي الصحة والتعليم"، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، جامعة الأقصى-غزة.
- ١٤-المسعودي، آلاء، ٢٠١٦، "الاحتراق الوظيفي وتأثيره على مستوى أداء المعلمين بالمرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك"، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية والإدارة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية-السعودية.
- ١٥-النجار، عفاف احمد، ٢٠١١، "البرامج التدريبية وأثرها على أداء موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في محافظة الخليل: واقع وطموحات"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الخليل-فلسطين.
- ١٦-بن فهد، فهد عيد ناصر، ٢٠١٠، "تطبيق اللامركزية وأثرها على مستوى أداء العاملين-دراسة تطبيقية على الحرس الوطني الكويتي"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط-الكويت.
- ١٧-بو حارة، هناء، ٢٠١٢، "الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية-دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولايتي عنابة و الطارف"، رسالة ماجستير فيعلم النفس، جامعة فرحات عباس-الجزائر.
- ١٨-حجاج، خليل جعفر، ٢٠١٣، "العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، المجلد (٢)، العدد (٣١)، ص ص (١٢٩-١٦٤).
- ١٩-عاشور، علوطي و عبدالوهاب، مغار، ٢٠١٧، "علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي-دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (٣١)، ص ص (٨٠-٧١).

- ٢٠- قنديل، مراد سامي، ٢٠١٦، "غموض وصراع الدور وأثرهما على الأداء الوظيفي - دراسة حالة تطبيقية على وزارة الاقتصاد الوطني"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية- غزة.
- ٢١- محمود، جيهان و خطاب، عايدة، ٢٠١٥، "النمط السلوكي للعاملين كمتغير وسيط في العلاقة بين الحوافز والاحتراق الوظيفي بالتطبيق علي الفاحصين في مصلحة الضرائب علي المبيعات"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد (٣)، ص ص (٩-٢٤).
- ٢٢- ناصر، احمد عبد الأمير، ٢٠١٦، "ضرورات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي"، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد (٢٣)، ص ص (١-٢٩).
- ٢٣- نوفل، كمال راتب، ٢٠١٥، "أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة.

ثانياً: المصادر الأجنبية

- 24- Ashtari, Z. & Farhady, Y. & Khodaei, M., ٢٠٠٩, "Relationship Between Job Burnout and Work Performance in A Sample of Iranian Mental Health Staff", African Journal of Psychiatry, No.(12), pp. (71-74).
- 25- Gill, K., 2017, "Burnout Related to Occupational Stress Among Library and Information Professionals (LIS)", Journal of Humanities and Social Science, Vol. (22), No. (4), pp. (60-65).
- 26- Gorji, B., 2011, "The Effect of Job Burnout Dimension on Employees Performance", International Journal of Social Science and Humanity, Vol. (1), No. (4), pp. (243-246).
- 27- Indradevi, R., 2011, "Employee Performance Through Psychological Empowerment", Managing Day-To-Day, GFJMR, Vol.(3), pp. (19-33).
- 28- Saeed, R. & Mussawar, S. & Rab L. & Nawaz R., 2013, "Factors Affecting the Performance of Employees at Work Place in the Banking Sector of Pakistan", Middle-East Journal of Scientific Research, Vol. (17), No. (9), pp. (1200-1208).
- 29- Ur Rehman, W. & Yousaf, S. & Naeem, H., 2015, "Impact of Burnout on Employees' Performance: an Analysis of Banking Industry", World Review of Entrepreneurship Management and Sustainable Development, Vol. (11), No. (1), pp. (88-105).