

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

سليمان أحمد الطلاع

جامعة الأزهر - غزة
كلية الدراسات المتوسطة

تاريخ الاستلام 11/3/2015 تاريخ القبول 19/5/2015

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، حيث شملت أبعاد الاحتراق الوظيفي: "الإنهاك العاطفي"، "عدم الإنسانية"، و"تدني الإنجاز الشخصي"، وإلى معرفة المسببات التنظيمية لظاهرة الاحتراق، كما هدفت الدراسة إلى تعرف مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو واقع الاحتراق الوظيفي تعزى إلى بعض الخصائص الديموغرافية والتنظيمية لأفراد مجتمع الدراسة، وقد تم جمع بيانات الدراسة باستخدام مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي والمؤلف من (22) فقرة، ومقياس المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي والمكون من (31) فقرة تم توزيعها عشوائياً على (69) موظفاً وموظفة من العاملين في الشركة، وأظهرت النتائج توافر درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الشركة، وأن هناك توافراً مرتفعاً لمجال الإنهاك العاطفي ومتوسطاً لمجال عدم الإنسانية، بينما كانت درجة مجال تدني الإنجاز الشخصي منخفضة، كما دلت النتائج على وجود المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي بدرجة كبيرة لدى العاملين باستثناء مجال العلاقات الاجتماعية الذي كان بدرجة متوسطة وكان ترتيب المسببات: (ضعف التحفيز المادي، محدودية صلاحيات العمل، ضغوط العمل، صراع القيم، ضعف العلاقات الاجتماعية)، كما دلت النتائج على عدم وجود فروق بين أفراد العينة تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، العمر، وسنوات الخدمة في تصوراتهم لواقع الاحتراق الوظيفي، وقد أوصى الباحث بضرورة العمل على معالجة مسببات الاحتراق التنظيمي، وزيادة الاهتمام بالعاملين.

Abstract:

This study aimed to investigate the reality of the burnout among Gaza electricity distribution company workers, which included burnout dimensions: Emotional exhaustion, Depersonalization, and Personal accomplishment. and aimed to no the organizational causes of burnout, and it aimed to identify the extent of differences statistically significant trends in working toward the reality of burnout attributed to some demographic and

organizational characteristics of the study population. The data has been collecting using a Maslach Burnout Inventory (MBI) consisting of (22) items. And the questionnaire of organizational causes of burnout consisting of (31) items. The questionnaires were distributed randomly to (69) worker, The results showed that the availability of a medium degree of burnout in the company, and that there is high availability of Emotional exhaustion scope , average degree for Depersonalization scope and low degree of Personal accomplishment scope. Also the results showed the existence of organizational causes for burnout among workers with the exception of the area of social relations, which was moderately and was the order of the causes are as follows (the weakness of physical stimulation, the limited powers of the work, work stress, conflict of values, poor social relationships). The results showed no differences between the samples due to the variables of gender, age, years of service in their perception of burnout.

The researcher recommended the company to work on treatment the causes of burnout, and increase the attention to workers.

مقدمة :

يوصف الكثير من الكتاب والباحثين في الإدارة والسلوك التنظيمي وعلم النفس عصرنا الحالي عصر الضغوط والأزمات النفسية، بل تعقدت الأمور ولم تعد سهلة؛ وذلك بحكم التغير السريع الذي تميز به هذا العصر، إضافة إلى التباين في الأفكار والاتجاهات والعوامل الوراثية والمؤثرات البيئية والخصائص التي تترك أثراً واضحاً سواء كان مباشراً أو غير مباشر على العلاقات الاجتماعية في حقل العمل، والذي ينعكس على دور الفرد وما يحيط به من غموض وصراع، مما يعد من أنماط سلوكيات الفرد وما يرافقها من اتجاهات سلبية تترتب عليها آثار متنوعة .

ولقد اكتسب الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب و الباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الماضية ليس فقط في مجال السلوك التنظيمي، ولكن أيضاً في مجال التطوير الإداري؛ لأنه من المشاكل الإدارية المهمة التي تواجه العاملين في المنظمات في عالمنا المعاصر، و يعد مؤشراً على وجود أزمة تواجه المنظمات قد تؤدي إلى ضعف وانحدار في أدائها، وإلى عدم رضا عملائها عن الخدمات المقدمة منها.

ولم يكن اصطلاح "الاحتراق الوظيفي" موجوداً في الدراسات السيكولوجية قبل السبعينات من القرن الماضي، فقد استخدمت مصطلح "الضغط" و"التوتر" لوصف الكثير من الأعراض المشابهة، ولكن هذه المصطلحات يمكن أن تكون مضللة؛ وذلك أن الضغط والتوتر قد يكون لهما آثار إيجابية مثل: زيادة الحافز والنمو الشخصي، كما يمكن أن تسبب آثاراً سلبية، إلا أن هيربرت فريدنبرجر - المحلل النفسي الأمريكي - يعد أول من أدخل المصطلح إلى حيز الاستخدام الأكاديمي، وذلك عام

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

1974م عندما كتب burnout الاحتراق الوظيفي دراسة أعدها لدورية متخصصة، وناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته، وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك (شافيلي، 2009: Schaufeli).

ولكن مساهمات كرسيتين ماسلاك Maslach -أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية- مثلت الريادة في دراسة مفاهيم الاحتراق النفسي (الوظيفي) وتطويره، حيث أكدت ماسلاك (Maslach) في دراستها أن الاحتراق الوظيفي قد يشكل حالة استنزاف انفعالي تتمثل بفقدان الأمل والشعور بالكآبة والإجهاد البدني والذهني والتصرف سلبياً اتجاه الذات والآخرين والحياة العامة (Maslach, 1981:107).

وتزداد أعراض الاحتراق الوظيفي في الوظائف والمهن التي يكون فيها التعامل مع المراجعين والجمهور، والتي عادة تتطلب التعامل المباشر والاستيعاب الدقيق لآراء هؤلاء المراجعين واتجاهاتهم، والتي تعد محكاً أساسياً في تقييم أداء شاغلي تلك الوظائف.

مشكلة الدراسة:

تأسست شركة توزيع كهرباء غزة في العام 1998؛ لتعمل على توزيع الكهرباء في محافظات غزة، ومنذ نشأة الشركة عانت الشركة من ازمت في توفير التيار الكهربائي للمستفيدين من ناحية، وتضخم مستحقاتها على المستفيدين نتيجة الوضع الاقتصادي السيء، والذي أدى إلى عدم التزام الكثير من المستفيدين بدفع المستحقات المترتبة عليهم من ناحية أخرى، وهذه العوامل أدت إلى تراكم الضغوط على العاملين حيث إنهم مطالبون من المستفيدين بتوفير التيار الكهربائي بصورة منتظمة، ومن جهة أخرى تطالبهم الشركة بممارسة الضغوط على المستفيدين الذين عليهم مستحقات مالية للشركة لتسديدها، هذا بالإضافة إلى العمل في ظروف الحرب المتكرر على قطاع غزة، وأحياناً تحت القصف الإسرائيلي الذي أدى إلى استشهاد عدد من العاملين في الشركة، كل هذه العوامل والضغوط تخلق بيئة مهيئة لحدوث الاحتراق الوظيفي لدى هؤلاء العاملين. ويؤكد ذلك نتائج دراسة (عابدين، 2010) والتي أظهرت أن العاملين في شركة توزيع كهرباء غزة يتعرضون لآثار نفسية وجسدية نتيجة للضغوط الوظيفية التي يتعرضون لها.

إن التعرف إلى العوامل التي تؤثر في أداء العاملين في الشركة بشكل إيجابي أو سلبي يقع على عاتق المسؤولين في إدارة أية مؤسسة وأن إهمال التعرف إليها أو السعي لتحسين خصائص المؤسسة يعد أحد مسببات مشاكل الإدارة، وشركة توزيع كهرباء غزة هي إحدى المؤسسات الخدمية التي تتعامل بشكل مستمر مع عدد كبير من المراجعين، على اختلاف ثقافتهم، ومستوى تفكيرهم، وخصوصاً في ظل الأزمات الكبيرة التي يعاني منها المواطنون في قطاع غزة ومنها أزمة الكهرباء، والوضع الاقتصادي السيئ والذي لم يمكن كثيراً من المشتركين من تسديد المبالغ المستحقة عليهم

لشركة الكهرباء، كل هذه العوامل تجعل موظفي الشركة عرضة لظاهرة الاحتراق الوظيفي، لذا جاءت هذه الدراسة للتعرف إلى المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي وأثرها على الاحتراق لدى العاملين في الشركة.

أسئلة الدراسة:

ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء غزة؟
ما المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء غزة؟
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء غزة تعزى إلى المتغيرات (النوع الاجتماعي، العمر، سنوات الخدمة)؟.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية للدراسة: تظهر أهمية الدراسة من الناحية العلمية من خلال:

- 1- إنها تناولت موضوعاً مهماً من مجالات السلوك التنظيمي وهو الاحتراق الوظيفي، حيث القضاء عليه والحد منه له دور حيوي في التأثير على العديد من المتغيرات الأخرى ذات الصلة بالأفراد داخل المنظمة.
- 2- تسهم في إثراء البحوث والدراسات الخاصة بالاحتراق الوظيفي مما يرجع بالنفع على الباحثين في هذا المجال.
- 3- كون هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تناولت الاحتراق الوظيفي في قطاع الخدمات في قطاع غزة .

الأهمية العملية للدراسة: تظهر أهمية الدراسة من الناحية العملية من خلال:

- 1- إنها قد تساعد صناع القرار والقائمين على إدارة شركة توزيع كهرباء غزة في التعرف إلى مستوى الاحتراق الوظيفي السائد في الشركة ومسبباته التنظيمية، للعمل على معالجة هذه الأسباب.
- 2- إن الشركة تتعامل مع قطاع واسع من المراجعين والمستفيدين، مما يعرض موظفيها للاحتراق الوظيفي، لذا يجب توجيه المزيد من الاهتمام بهم؛ حتى يستطيعوا تحقيق أهدافها وغاياتها.

متغيرات الدراسة:

المتغيرات المستقلة: المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي (ضغوط العمل، محدودية صلاحيات العمل، صراع القيم، ضعف العلاقات الاجتماعية، ضعف التعزيز الإيجابي).

المتغيرات التابعة: الاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي، عدم الإنسانية، تدني الإنجاز الشخصي).

متغيرات ديموغرافية وتنظيمية (النوع الاجتماعي، العمر، سنوات الخبرة)

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

- 1- التعرف إلى المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي في شركة توزيع كهرباء غزة.
- 2- إلقاء الضوء على مستوى الاحتراق الوظيفي السائد في شركة توزيع كهرباء غزة.
- 3- التعرف إلى مدى ارتباط مستوى الاحتراق بالخصائص الديموغرافية والتنظيمية (النوع الاجتماعي - العمر، سنوات الخبرة).

الدراسات السابقة:

دراسة الكلابي و رشيد (2001) "الاحتراق الوظيفي : دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية"

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستويات الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة، وتكونت عينة الدراسة من (654) موظفاً وموظفة يشغلون مواقع وظيفية مختلفة في القطاعين الخاص والعام في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية ، وتم قياس درجات الاحتراق الوظيفي باستخدام مقياس ماسلاك المكون من (22) فقرة. وأظهرت النتائج أن الموظفين في العينة المختارة يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي ووجود فروق دالة في درجات الاحتراق لبعض من مقياس الاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغير العمر، وسنوات الخدمة في الوظيفة الحالية. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق فيما يخص جنس الموظفين في عينة الدراسة.

دراسة النفيعي (2001): "الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة"

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدمية والتي لها علاقة بالجمهور بمحافظة جدة، وتحديد العوامل المسببة له والتمييز بين الذين يعانون من ارتفاع أو انخفاض في الاحتراق الوظيفي طبقاً لخصائصهم الديموغرافية والإدارية، وشملت الدراسة (376) موظفاً واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت النتائج أن أفراد العينة يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي وأن العوامل الديموغرافية والإدارية التي تميز بين الذين يعانون من ارتفاع الاحتراق الوظيفي في العمر للأقل عمراً، والخبرة لصالح الأقل خبرة، كما بينت النتائج أن أهم المصادر المسببة للاحتراق: مصادر تنظيمية، متطلبات الوظيفة، خصائص الدور، علاقات العمل الشخصية، الدعم الاجتماعي، التوقعات الشخصية.

دراسة جوريز وآخرين (Gurbuz et al, 2007) : " مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المحاضرين التنفيذيين: دراسة مقارنة في ثلاث جامعات".

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المحاضرين العاملين في ثلاث جامعات في تركيا ، وتم استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، و تكونت عينة الدراسة من (108) محاضراً، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق النفسي تأثر لدى المبحوثين بمجموعة من العوامل المستقلة والصفات الشخصية مثل: (العمر، الجنس، مستوى التعليم، الخبرة، مكان السكن، الجامعة التي يعمل بها)، كما توصلت الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى المبحوثين تأثر بمجموعة من العوامل التابعة مثل: (الرضا الوظيفي، الدعم الاجتماعي، بيئة العمل، وظروف العمل). كما توصلت الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة مرتبط بقوة مع المسمى الوظيفي أكثر مما يرتبط بالجنس.

دراسة النوري (2010): "قياس أبعاد الاحتراق النفسي وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية عند أعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات ومعاهد بغداد.

وهدف إلى تعرف مدى وجود ظاهرة الاحتراق وعلى كيفية إدارة الاحتراق النفسي من خلال قياس أبعاده، وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية، وتتجلى أهمية البحث بكونه حاول الربط بين الاحتراق النفسي والفقرات التي ترتبط به وتحديد مستوى الاحتراق، والتعرف إلى مجالات قياس في ضوء عدة فرضيات منها ما يتعلق بالخصائص الشخصية للعينة، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (50) عضو هيئة تدريس من خلال توزيع استبانة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الذكور أكثر احتراقاً من الإناث، وأن هناك تأثيراً لمتغير العمر على الاحتراق الوظيفي؛ حيث إن الأكثر عمراً أكثر احتراقاً وظيفياً، وأن بعد استنزاف المشاعر (عدم الإنسانية) أكثر أبعاد الاحتراق لدى أفراد العينة.

دراسة أبي مسعود (2010) : " ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة- أسبابها وكيفية علاجها".

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس - العمر - الراتب - المؤهل العلمي، المسمى الإداري -الحالة الاجتماعية)، وتحديد أسباب انتشارها ومصادرها والسبل الكفيلة بعلاجها، وطبقت الدراسة على (258) موظفاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية يسيرة، وكانت نسبة الاسترداد (86%). ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الإجهاد الانفعالي و عدم الإنسانية)، فيما كان مستوى الاحتراق منخفضاً على بعد (الإنجاز الشخصي)، وأظهرت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كلٍ من صلاحيات العمل و قلة التعزيز الإيجابي و درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، في حين كانت هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

كلّ من انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة. كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق تعزى إلى متغير الجنس، ووجود فروق تبعاً لمتغير العمر؛ حيث إن الأكبر عمراً أقل احتراقاً، وأن هناك فروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

دراسة سويدر وزيمرمان (Swider & Zimmerman, 2010): "ولدت لاحتراق، نموذج مسار تحليلي للشخصية، الاحتراق الوظيفي، ومخرجات العمل".

وهدفَت الدراسة إلى تلخيص العلاقة بين نموذج الخمسة عوامل لصفات الشخصية وأبعاد الاحتراق الوظيفي (الإرهاك العاطفي، عدم الإنسانية، وتدني مستوى الإنجاز الشخصي) وعلاقتها بالغياب، ودوران العمل، والأداء الوظيفي، كما أن كل بعد من الأبعاد الخمسة للشخصية وجد له علاقة مع أبعاد الاحتراق الوظيفي، كما وجدت علاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي مع ظاهرة الغياب، ودوران العمل، والأداء الوظيفي.

دراسة ادعيس (2012): "العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها - دراسة حالة".

هدفت إلى تعرف العلاقة بين تطبيق مؤسسات الأعمال الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة والاحتراق الوظيفي واستخدامها. وأجريت الدراسة على (100) موظفٍ من خلال الاستبانة، وتوصلت إلى عدم وجود علاقة بين تطبيق التكنولوجيا وبين مستوى الاحتراق الوظيفي، وإلى عدم وجود أعراض الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الشركة، كما دلت النتائج على وجود فروق في الاحتراق تعزى إلى متغير الجنس لصالح الذكور، كما وجدت فروق في مستوى الاحتراق تبعاً لمتغيرات العمر لصالح الفئة العمرية الأصغر (20-29)، وفي سنوات الخبرة لصالح الخبرة من (5-7) سنوات.

دراسة جانكومي وريتاتكو (Jankome & Ritacco, 2013): "أثر الضغوط والاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي في شركة مرافق الكهرباء البتسوانية".

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الضغوط والاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين، وقد أجريت الدراسة على (93) موظفاً في الشركة. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن فقدان الأرباح في الشركة له علاقة بالضغوط التي يتعرض لها الموظفون، وأن هناك أثراً سلبياً لهذه الضغوط أدى إلى ضعف الإنتاجية، وأن الضغوط أدت إلى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين وأصبحوا غير قادرين على تحقيق نتائج على النحو الأمثل؛ بسبب التحديات السلوكية والمعرفية والفسولوجية التي يتعاملون معها.

دراسة وود هيد وآخرين (Woodhead, 2014) : "ضغوط العمل والدعم الاجتماعي والاحتراق الوظيفي لدى طاقم ترميز الرعاية على المدى الطويل".

هدفت الدراسة إلى تعرف ضغوط العمل والدعم الاجتماعي وثلاثة متغيرات للاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي، عدم الإنسانية، وتدني الإنجاز الشخصي)، وأجريت الدراسة على (250) من طاقم التمريض، وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط بين ضغوط العمل مع الإنهاك العاطفي، وعدم الإنسانية، وتدني مستوى الإنجاز، وأن الدعم الاجتماعي يخفف من الاحتراق الوظيفي، واستخلصت الدراسة أنه لتخفيف الاحتراق الوظيفي يجب التركيز على عوامل ضغوط العمل والدعم الاجتماعي.

ثالثاً- التعقيب على الدراسات السابقة:

قام الباحث باستعراض العديد من الدراسات العربية والأجنبية والتي تناولت الاحتراق الوظيفي، وحاول بقدر الإمكان أن تكون الدراسات متعلقة بالمنظمات الخدمية؛ لتكون البيئة شبيهة إلى حد ما مع بيئة الدراسة الحالية، وقد خلص الباحث إلى أنه على الرغم من أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي خضعت لدراسات ميدانية عديدة وفي بيانات كثيرة وفقاً للأدبيات التي تحدثت حول الموضوع، إلا أن معظم الدراسات المعروضة اهتمت بدراسة ظاهرة الاحتراق النفسي في المؤسسات التعليمية والصحية، أو في القطاع الحكومي، فيما لم يتم تسجيل سوى ثلاث دراسات فقط اهتمت بدراسة الظاهرة لدى العاملين في الوظائف المدنية الخدمية الإدارية وهي دراسة (النفيعي، 2001)، و (الكلاي و رشيد، 2001)، و (ادعيس، 2012) أما دراسة (جانكومي وريتاكو 2013) فهي الوحيدة التي تطرقت للاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة كهرباء، ولكن في بيئة غير عربية أو محلية، وهذا بدوره يعكس مدى الحاجة إلى دراسات إدارية تقيس هذه الظاهرة و تبحثها بأبعادها و مصادرها و نتائجها.

و من الملاحظ أيضاً أن بعض الدراسات تناولت العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ومتغيرات أخرى مثل: ضغوط العمل، أو تطبيق تكنولوجيا المعلومات، فيما ربطت بعض الدراسات ظاهرة الاحتراق ببعض المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية.

ولكن ما يميز هذه الدراسة أنها تناولت العاملين في شركة توزيع كهرباء غزة، حيث إنها تعد من الدراسات القليلة التي تناولت هؤلاء العاملين والضغوط المتزايدة التي يتعرضون لها، وبالتالي تسهم في اتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة التي من شأنها مساعدة العاملين في الشركة وإدارتها لمعالجة هذه الظاهرة والتخلص منها. كما أنها بحثت في الأسباب التنظيمية لظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي و بالآتي الخروج بالإجراءات والسياسات الكفيلة بتخفيف معاناة الموظف من هذه الظاهرة.

مفهوم الاحتراق الوظيفي:

تعرف ماسلاك الاحتراق الوظيفي بأنه: "مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي، والتبدل الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني (هلبسليبن ، 2004:Halbesleben).

وعرفته (الحايك، 2000، ص21) بأنه: حالة من الاضطراب والتوتر، وعدم الرضا الوظيفي، تصيب العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي، ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء تؤدي إلى استنزاف طاقاته، وجهوده مما ينحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء.

التعريف الإجرائي: ومن خلال استعراض التعريفات السابقة للاحتراق الوظيفي يمكن تعريفه إجرائياً بأنه: "مجموعة الأعراض التي تصيب العاملين نتيجة ضغوط العمل والتعامل مع المستفيدين تؤدي إلى شعورهم بالإرهاك العاطفي، وعدم الإنسانية، وتدني مستوى إنجازهم".

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

حددت ماسلاك ثلاثة أبعاد للاحتراق الوظيفي هي: الإرهاك العاطفي، وعدم الإنسانية، وتدني الإنجاز الشخصي:

1- الإرهاك العاطفي: وهو فقدان إحساس الموظف للنقطة بالذات، والروح المعنوية، وكذلك فقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه [إن مصادره العاطفية مستنزفة (الكلابي ورشيد (2001، ص 117).

2- عدم الإنسانية: ويتمثل في نزوع العاملين نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين التي يتعاملون معهم، ويعني فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع الأفراد، حيث يتسم الموظف بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد ولوم الزملاء والمستفيدين (ادعيس، 2012، ص44).

3- تدني مستوى الإنجاز الشخصي: وهو الموظف نحو تقويم ذاته تقويماً سلبياً، وشعور العاملين من خلاله بالفشل، وكذلك تدني إحساسهم بالكفاءة والنجاح في العمل، وتفاعلهم مع الآخرين، ويحدث عندما يشعر العامل بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل (Maslach & Jackson:1997)

وقد حدد ماسلاك وليتر (Maslach & Leiter:1997) مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو الآتي (القرني، 2003):

- 1- ضغط العمل: مجموعة من التفاعلات التي تحدث بين الفرد وبيئته والتي تسبب حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق (Olaitan, et al, 2010: p339).
- 2- محدودية صلاحيات العمل: إن أحد المؤشرات التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل، وتأتي هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراء المناسب من قبل الموظف.
- 3- قلة التعزيز الإيجابي: عندما يبذل الموظف جهداً كبيراً في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي او معنوي يكون ذلك مؤشراً آخر على المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.
- 4- انعدام الاجتماعية: يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة الآخرين في بعض الهموم والأفراح والتنفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلاً فيزيقياً في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة.
- 5- عدم الإنصاف والعدل: يتم أحياناً تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها. وعند إخلاله بها يتم محاسبته. وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعساً من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية مقتدرة لأداء الواجبات المطلوبة.
- 6- صراع القيم: قد يحمل الموظف قيماً تختلف عن قيم المؤسسة نفسها، واحتمال زيادة الصراع على القيم بين الموظف والمؤسسة يزداد كلما قل الالتزام والانتماء ما بين الطرفين (Schaufeli et al, 2009: p2010)

إجراءات الدراسة:

أولاً- منهج الدراسة: تعتمد هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك لوصف وبيان الظاهرة المراد دراستها كما توجد في الواقع، والباحث في هذا المنهج يتناول دراسة أدوات وظواهر وممارسات قائمة موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها، ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها بشكل علمي موضوعي. واعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:-

1- البيانات الأولية:

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبانات لدراسة مفردات الدراسة وحصر المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة وتجميعها، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام البرنامج

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

الإحصائي واستخدام الاختبارات SPSS (Statistical Package for Social Science) الإحصائية المناسبة؛ بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة. بعض المقابلات الشخصية التي أجراها الباحث مع المعنيين؛ بهدف الحصول على بعض البيانات غير الموثقة كتابة، وإيضاح بعض الآراء.

2- البيانات الثانوية:

وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الخاصة والمجلات العلمية والمهنية المتخصصة المتعلقة بموضوع الدراسة، وأية مراجع تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي، وهدف الباحث من خلال اللجوء إلى المصادر الثانوية في الدراسة إلى تعرف الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحدثت في مجال الدراسة.

ثانياً- مجتمع الدراسة: يتألف مجال الدراسة من جميع موظفي شركة توزيع كهرباء غزة والبالغ عددهم (1231) موظفاً، أما مجتمع الدراسة والذي طبقت عليه الدراسة فهم العاملون في مقر الشركة في محافظتي خان يونس والوسطى والبالغ عددهم (310) موظفاً، موزعين على (170) موظفاً في مقر خانيونس، و (140) موظفاً في مقر الوسطى.

ثالثاً/ عينة الدراسة:

1- عينة استطلاعية طبق عليها الباحث أدوات الدراسة؛ للتحقق من صدق هذه الأدوات وثباتها، وبلغ حجم العينة (32) موظفاً.

2- العينة الرئيسية: أجريت الدراسة على عينة مكونة من (100) موظف إداري من موظفي مقر خان يونس والوسطى، أي ما يعادل (32%) من عدد العاملين في هذين المقرين، باستخدام أسلوب العينة العشوائية، وقد استجاب (69) موظفاً منهم، وقد كانت نسبة الاستجابة (69.00%).

جدول رقم (1): يبين توزيع المستجيبين حسب متغيرات النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة

النوع الاجتماعي	ذكر	أنثى	69
العمر	30-20 سنة	40-31 سنة	أكبر من 40 سنة
	21	31	17
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
	16	26	27

سليمان أحمد الطلاع

المستوى الوظيفي	رئيس قسم	موظف إداري	موظف فني	69
	15	15	39	

حاول الباحث من خلال جمع البيانات التتويج في أفراد العينة، حيث نجد أن هناك (55) من الذكور و (14) من الإناث، وهي نسبة تعكس الواقع الموجود في الموظفين؛ حيث إن الموظفين الذكور هم الأغلبية في الشركة، وفي الفئات العمرية نجد التنوع حيث إن هناك عدد (21) مبحوثاً في الفئة العمرية (20-30)، و (31) مبحوثاً في الفئة العمرية (31-40)، و (17) مبحوثاً في الفئة العمرية (أكبر من 40 سنة). وفي سنوات الخبرة نجد أن هناك (16) مبحوثاً لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات)، و (26) مبحوثاً لديهم خبرة (5-10 سنوات)، بينما يوجد (27) مبحوثاً من لديهم خبرة كبيرة (أكثر من 10 سنوات)، وأخيراً تنوعت عينة الدراسة من حيث المستوى الإداري، حيث نجد أن هناك (15) مبحوثاً من يحملون منصباً إدارياً، و (15) مبحوثاً يعملون في المجال الإداري، و (39) مبحوث ممن يعملون في المجال الفني.

رابعاً- أدوات الدراسة:

1- مقياس الاحتراق الوظيفي لماسلاك.

يتكون مقياس الاحتراق الوظيفي لماسلاك من (3) مجالات، وهي كما مبينة بالجدول الآتي:

جدول رقم (2): يبين أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي لماسلاك

م	المجالات	عدد الفقرات
المجال الأول	الإرهاك العاطفي.	9
المجال الثاني	عدم الإنسانية.	5
المجال الثالث	تدني الإنجاز الشخصي.	8

وحدات المقياس : اشتمل المقياس بصورته النهائية على (22) عبارة موزعة على ثلاثة مجالات حسب الجدول رقم (2) .

2- مقياس العوامل التنظيمية المسببة للاحتراق الوظيفي من إعداد الباحث بالاعتماد على مقياس ماسلاك لأسباب الاحتراق الوظيفي.

تم اعتماد (5) مجالات لمقياس العوامل التنظيمية المسببة للاحتراق الوظيفي، كما هي مبينة في الجدول الآتي:

جدول رقم (3): يبين أبعاد مقياس العوامل التنظيمية المسببة للاحتراق الوظيفي

م	المجالات	عدد الفقرات
المجال الأول	ضغوط العمل	7
المجال الثاني	محدودية صلاحيات العمل	6

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

المجال الثالث	صراع القيم.	6
المجال الرابع	ضعف العلاقات الاجتماعية.	6
المجال الخامس	ضعف التعزيز الإيجابي.	6

وحدات المقياس : اشتمل المقياس بصورته النهائية على (31) عبارة موزعة على خمسة مجالات حسب الجدول رقم (3) .

طريقة تصحيح المقياس: تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (4).

جدول (4) درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

صدق المقياس: قام الباحث بحساب صدق المقاييس بالطرق الآتية :

1-الصدق الظاهري: قام الباحث بالتأكد من صدق الأداة ظاهرياً من خلال عرضها على نخبة من الحاصلين على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال وعلم النفس، وعددهم (7)، والصدق الظاهري يدل على المظهر العام للاختبار من حيث مدى مناسبه للمفحوصين، وانتماء العبارة إلى المجال، ومدى وضوح الصياغة والتعليمات.

2-صدق الاتساق الداخلي: معامل الاتساق الداخلي هو معامل ارتباط بين كل وحدة من وحدات المقياس، والمقياس كله، ولذا فإن هذه الطريقة عادة ما تستخدم لتحديد صدق الاختبار من ناحية، ومدى صلاحية وحداته من ناحية أخرى.

وقد قام الباحث بحساب صدق الاتساق الداخلي للمقاييس من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين كل مجال والدرجة الكلية للمقياس، حيث أجرى الباحث الصدق والثبات على عينة استطلاعية قوامها (32) موظفاً؛ وذلك لإيجاد معاملات الارتباط لكل فقرة في المجال الذي تنتمي إليه، وكذلك معاملات الارتباط بين كل مجال وبين المقياس ككل، كما في الجداول الآتية:

أ- صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاحتراق الوظيفي:

جدول (5) : معاملات الصدق لكل فقرة مع الدرجة الكلية لمجالات مقياس الاحتراق الوظيفي

الإنهاك العاطفي			عدم الإنسانية			تدني الإنجاز الشخصي		
العبارة	الصدق	الدلالة	العبارة	الصدق	الدلالة	العبارة	الصدق	الدلالة
1-	0.731	0.01	1	0.790	0.01	1	0.402	0.05
2-	0.503	0.01	2	0.835	0.01	2	0.502	0.01
3-	0.584	0.01	3	0.792	0.01	3	0.401	0.05

مجلة جامعة الأزهر- غزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2015، المجلد 17، العدد 2 (أ) (193)

سليمان أحمد الطلاع

0.01	0.829	4	0.01	0.703	4	0.01	0.728	-4
0.01	0.714	5	0.01	0.560	5	0.01	0.676	-5
0.01	0.596	6				0.01	0.589	-6
0.01	0.690	7				0.01	0.603	-7
0.01	0.599	8				0.01	0.598	-8
						0.01	0.527	-9

يتضح لنا من الجدول السابق أن جميع معاملات الصدق مرتفعة، وكلها دالة عند مستوى (0.05) وهذا يعطي ثقة بقدرة مقياس الاحترق الوظيفي على التمييز.

ب- صدق الاتساق الداخلي لمقياس المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي:

جدول (6) : معاملات الصدق لكل فقرة مع الدرجة الكلية لمجالات مقياس الاحتراق الوظيفي

ضغوط العمل			محدودية الصلاحيات			صراع القيم			ضعف العلاقات			ضعف التعزيز		
العبارة	الصدق	الدلالة	العبارة	الصدق	الدلالة	العبارة	الصدق	الدلالة	العبارة	الصدق	الدلالة	العبارة	الصدق	الدلالة
-1	0.685	0.01	1	0.745	0.01	1	0.798	0.01	1	0.886	0.01	1	0.647	0.01
-2	0.573	0.01	2	0.862	0.01	2	0.773	0.01	2	0.752	0.01	2	0.595	0.01
-3	0.424	0.05	3	0.835	0.01	3	0.495	0.01	3	0.895	0.01	3	0.656	0.01
-4	0.452	0.05	4	0.809	0.01	4	0.625	0.01	4	0.816	0.01	4	0.623	0.01
-5	0.593	0.01	5	0.538	0.01	5	0.730	0.01	5	0.717	0.01	5	0.671	0.01
-6	0.697	0.01	6	0.724	0.01	6	0.741	0.01	6	0.848	0.01	6	0.411	0.01
-7	0.518	0.01												

يتضح لنا من الجدول السابق أن جميع معاملات الصدق مرتفعة، وكلها دالة عند مستوى (0.05) وهذا يعطي ثقة بقدرة المقياس على التمييز.

ثبات المقياس:

إن مفهوم الثبات يعني مدى قدرة الاختبار على إعطاء نفس الدرجات أو القيم لنفس الفرد أو الأفراد إذا ما تكررت عملية القياس .

وللتأكد من ثبات المقياس قام الباحث باستخدام الطرق الآتية:

1- طريقة التجزئة النصفية: وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين الأسئلة الفردية والأسئلة الزوجية ، وحصل على معاملات الثبات التي يوضحها الجدول الآتي.

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

أ- ثبات التجزئة النصفية لمقياس الاحتراق الوظيفي:

جدول رقم (7): معامل ثبات مقياس الاحتراق الوظيفي

م	المجالات	عدد الفقرات	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل	مستوى الدلالة
1-	الإنهاك العاطفي.	*9	0.548	0.688	دالة عند 0.01
2-	عدم الإنسانية.	*5	0.555	0.629	دالة عند 0.01
3-	تدني الإنجاز الشخصي.	8	0.574	0.715	دالة عند 0.01
	المجال الكلي.	22	0.625	0.769	دالة عند 0.01

• تم استخدام معامل جتمان المعدل للتجزئة النصفية لعدم تساوي النصفين
يتضح لنا من الجدول السابق أن معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية جميعها كانت مرتفعة، وأن معامل الثبات الكلي كان (0.769)، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ب- ثبات التجزئة النصفية لمقياس المسببات التنظيمية للاحتراق التنظيمي:

جدول رقم (8): معامل ثبات مقياس المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي

م	المجالات	عدد الفقرات	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل	مستوى الدلالة
1-	ضغوط العمل	*7	0.340	0.479	دالة عند 0.01
2-	محدودية صلاحيات العمل	6	0.750	0.857	دالة عند 0.01
3-	صراع القيم	6	0.794	0.885	دالة عند 0.01
4-	ضعف العلاقات الاجتماعية	6	0.746	0.885	دالة عند 0.01
5-	ضعف التعزيز الإيجابي	6	0.647	0.786	دالة عند 0.01
	المجال الكلي	*31	0.628	0.771	دالة عند 0.01

يتضح لنا من الجدول السابق أن معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية جميعها كانت مرتفعة، وأن معامل الثبات الكلي كان (0.771)، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

3- معامل ثبات ألفا كرونباخ: استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ لحساب معامل الثبات لجميع عبارات المقياس حيث يبلغ معامل الارتباط العام (0.862)، وهو معامل ثبات عالٍ يشير إلى قوة المقياس وصلاحيته، حيث لاحظ الباحث أن نتائج معاملات ارتباط بيرسون تتفق مع نتائج

معامل ثبات ألفا كرونباخ، ثم قام الباحث بإجراء معامل ثبات ألفا كرونباخ بين عبارات كل مجال على حدة، وهو موضح في الجدول الآتي:

أ- ثبات ألفا كرونباخ لمقياس الاحتراق الوظيفي:

جدول رقم (9): يبين معاملات ثبات ألفا كرونباخ لكل مجال من أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

م	المجالات	معامل ثبات ألفا كرونباخ
-1	الإنهاك العاطفي.	0.792
-2	عدم الإنسانية.	0.812
-3	تدني الإنجاز الشخصي.	0.695

يتضح من الجدول السابق أن معاملات ألفا كرونباخ جميعها فوق (0.615)، وهذا يدل على أن الاستبانة تمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

ب- ثبات ألفا كرونباخ لمقياس المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي:

جدول رقم (10): يبين معاملات ثبات ألفا كرونباخ لكل مجال من أبعاد مقياس المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي

م	المجالات	معامل ثبات ألفا كرونباخ
-1	ضغوط العمل.	0.479
-2	محدودية صلاحيات العمل.	0.851
-3	صراع القيم.	0.779
-4	ضعف العلاقات الاجتماعية.	0.900
-5	ضعف التعزيز الإيجابي.	0.488

يتضح من الجدول السابق أن معاملات ألفا كرونباخ جميعها فوق (0.792)، وهذا يدل على أن الاستبانة تمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

خامساً - الأساليب الإحصائية:

تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS) للمعالجة الإحصائية للبيانات، حيث تم إدخال جميع البيانات التي حصل عليها الباحث، ومن ثم استخراج النتائج من خلال المعادلات العلمية اللازمة لذلك، وأهم ما استخدم في هذه الدراسة:

المتوسطات والتكرارات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، ومعامل ارتباط سبيرمان براون للتجزئة النصفية المتساوية، ومعامل ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات الاستبانة، ومعامل ارتباط بيرسون لمقياس العلاقة بين المتغيرات، و T test لمعرفة الفروق بين المتوسطات، وتحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بين أكثر من مجموعتين.

إجابة أسئلة الدراسة:

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

وللإجابة عن أسئلة الدراسة وحيث تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي في إعداد أداة الدراسة، فقد تبنت الدراسة المعيار الذي ذكره عبد الفتاح (عبد الفتاح: 2008، 539) للحكم على الاتجاه عند استخدام مقياس ليكارت الخماسي. والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول رقم (11): سلم المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة

المستوى الأسلوب	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	عالية	عالية جداً
المتوسط الحسابي	أقل من (1.80)	من (1.80) : (2.59)	من (2.60) : (3.39)	من (3.40) : (4.19)	أكبر من (4.20)
الوزن النسبي	أقل من %36.00	من 36.00 : %51.90	من 52.00 : %67.90	من 68.00 : %83.90	أكبر من %84.00

وهذا يعطي دلالة إحصائية على أن المتوسطات التي تقل عن (1.80) تدل على وجود درجة منخفضة جداً في عناصر المجال، أما المتوسطات التي تتراوح بين (1.80 : 2.59) فهي تدل على وجود درجة منخفضة في توافر عناصر المجال، بينما المتوسطات التي تتراوح بين (2.60 : 3.39) فهي تدل على وجود درجة متوسطة في عناصر المجال، والمتوسطات التي تتراوح بين (3.40 : 4.19) فهي تدل على وجود درجة كبيرة في عناصر المجال، أما ما يزيد عن (4.20) فيدل على وجود درجة كبيرة جداً في عناصر المجال، وذلك على سلم المقياس المستخدم في الدراسة المبين في الجدول السابق.

إجابة السؤال الأول الذي ينص على:

1- ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء غزة؟

وللإجابة عن هذا السؤال لجأ الباحث إلى التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب. وكانت النتائج كما توضحها الجداول الآتية:

المجال الأول - الإنهاك العاطفي:

جدول رقم (12): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب لاستجابات

أفراد العينة في مجال الإنهاك العاطفي في مقياس الاحتراق الوظيفي

م	الفقرة	مجموع الدرجات	المتوسط (5)	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الفقرة
1-	أشعر بأني مستنزف عاطفياً نتيجة للعمل الذي أقوم به	251	3.69	1.200	73.80%	3
2-	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية الدوام اليومي	257	3.84	1.024	76.80%	1
3-	أشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ صباحاً لبدء يوم عمل جديد	246	3.62	1.282	72.40%	4

سليمان أحمد الطلاع

م	الفقرة	مجموع الدرجات	المتوسط (5)	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الفقرة
4-	أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع الناس طوال اليوم	234	3.44	1.202	68.80%	6
5-	أشعر بالضجر والممل بسبب عملي	204	3.00	1.316	60.00%	8
6-	أشعر بالإحباط في عملي	223	3.28	1.220	65.60%	7
7-	أشعر أنني استنفذ كامل جهدي في عملي	255	3.70	1.102	74.00%	2
8-	أشعر بضغط كبير نتيجة للتعامل مع الناس بشكل مباشر	239	3.46	1.065	69.20%	5
9-	أشعر بقرب نهاية مشواري المهني	199	2.93	1.331	58.60%	9
	الدرجة الكلية لمجال الإنهاك العاطفي	237	43.4	0.8332	68.72%	

يبين الجدول السابق النتائج التي تم التوصل إليها في الاحتراق الوظيفي في مجال الإنهاك العاطفي من خلال عرض المتوسطات الحسابية لفقرات المجال، ومن الملاحظ أن المتوسطات كانت تتراوح ما بين (2.93، 3.84).

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع الفقرات تتراوح بين نسبة متوسطة وعالية، حيث إن هناك ست فقرات في هذا المجال كانت ذات نسبة مئوية عالية بين (68%) و(83.90%)، كما حصلت ثلاث فقرات على درجة متوسطة بين (52.00%) و(67.90%)، بينما حصلت الفقرة: (أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية الدوام اليومي) على أعلى نسبة مئوية وهي (76.80%)، ويليهما الفقرة: (أشعر أنني استنفذ كامل جهدي في عملي) في المرتبة الثانية بنسبة مئوية (74.00%)، ثم الفقرة: (أشعر بأني مستنزف عاطفياً نتيجة للعمل الذي أقوم به) في المرتبة الثالثة بنسبة مئوية (73.80%)، وقد جاءت فقرة (أشعر بقرب نهاية مشواري المهني) في المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية (58.60%)، وحصلت الدرجة الكلية للمجال على نسبة مئوية (68.72%)، وهي درجة عالية حسب المقياس المستخدم.

وهذا يدل على وجود إنهاك عاطفي مرتفع لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء غزة، وإلى ضرورة العمل على تحسين الجو العاطفي الموجود، ويرجع الباحث ذلك إلى ظروف العمل الصعبة وما يواجهه العاملون من مشاكل عديدة مع المستهلكين نتيجة الانقطاع الكبير في خدمة التيار الكهربائي، وعدم قدرة العاملين على حل هذه الأزمة، واتفقت النتائج مع دراسة كل من (النفيعي: 2001)، و(الكلابي ورشيد: 2001)، و(أبو مسعود: 2010) ومن حيث وجود احتراق وظيفي لدى العاملين في مجال الإنهاك العاطفي ولكن بدرجة متوسطة، واختلفت مع دراسة (ادعيس، 2012) والتي لم تبين وجود احتراق في هذا المجال.

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

المجال الثاني - عدم الإنسانية:

جدول رقم (13): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب لاستجابات أفراد العينة

في مجال عدم الإنسانية في مقياس الاحتراق الوظيفي

م	الفقرة	مجموع الدرجات	المتوسط (5)	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الفقرة
1-	أشعر بأنني أعامل بعض الناس المراجعين كأنهم أرقام	187	2.75	1.408	55.00%	4
2-	أصبحت شخصاً قاسياً على الناس بشكل عام منذ بدأت هذا العمل	194	2.81	1.331	56.20%	3
3-	أشعر بالقلق لما يسبب لي هذا العمل من قساوة وتبلد المشاعر	207	3.00	1.317	60.00%	2
4-	أشعر باللامبالاة بما يحدث للآخرين في بيئة العمل	183	2.69	1.341	53.80%	5
5-	أشعر بأن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها	231	3.35	1.235	67.00%	1
	الدرجة الكلية لمجال عدم الإنسانية	201.6	2.92	1.107	58.42%	

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع الفقرات كانت ذات نسبة متوسطة بين (52.00%) و (67.90%)، فقد حصلت الفقرة (أشعر بأن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها) على أعلى نسبة مئوية وهي (67.00%) وبليها الفقرة: (أشعر بالقلق لما يسبب لي هذا العمل من قساوة وتبلد المشاعر) في المرتبة الثانية بنسبة مئوية (60.00%)، وقد جاءت فقرة: (أشعر باللامبالاة بما يحدث للآخرين في بيئة العمل) في المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية (53.80%)، وحصلت الدرجة الكلية للمجال على نسبة مئوية (58.42%) وهي درجة متوسطة أيضاً. وتدل هذه النتيجة على أن موظفي شركة الكهرباء يشعرون بدرجة متوسطة بشعور عدم الإنسانية، حيث إنهم يضطرون إلى تنفيذ بعض الإجراءات والمهام التي قد لا تتفق مع شعورهم الإنساني مثل: قطع التيار الكهربائي عن بعض الأسر غير الملتزمة بالدفع، أو قطع التيار الكهربائي لساعات طويلة عن السكان نتيجة نقص في التيار مما يسبب المعاناة للسكان واتفقت النتائج مع دراسة كل من: (النفيعي: 2001)، و(الكلابي ورشيد: 2001)، و(أبي مسعود: 2010) والتي اتفقت النتائج معها تماماً من حيث درجة متوسطة من عدم الإنسانية، كما اتفقت النتائج مع دراسة كل من: (النوري: 2010)، و(Jankome & Ritacco, 2013)، و(Woodhead, 2014) والتي أظهرت أن هناك احتراقاً وظيفياً لدى العاملين في هذا المجال، بينما اختلفت النتيجة مع دراسة (ادعيس: 2012) والتي توصلت إلى عدم وجود احتراق وظيفي لدى العاملين في هذا المجال.

المجال الثالث: تدني الإنجاز الشخصي:

جدول رقم (14): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب لاستجابات أفراد العينة في مجال تدني الإنجاز الشخصي في مقياس الاحتراق الوظيفي

م	الفقرة	مجموع الدرجات	المتوسط (5)	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الفقرة
6-	لا أستطيع تفهم شعور الناس نحو مهنتي	149	2.19	0.902	43.80%	6
7-	أتعامل بكفاءة منخفضة مع مشاكل الناس والمراجعين	131	1.93	0.759	38.60%	8
8-	أشعر أنني أؤثر على حياة الآخرين سلباً من خلال عملي	153	2.22	0.855	44.40%	3
9-	لا أشعر بالنشاط والحيوية في مهنتي	153	2.22	0.968	44.40%	4
10-	لا أستطيع تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	151	2.22	0.960	44.40%	5
11-	لا أشعر بالارتياح والابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المراجعين	163	2.36	1.000	47.20%	1
12-	أتعامل خلال عملي بعصبية مع المشاكل النفسية	162	2.35	0.937	47.00%	2
13-	لم أحقق أشياء جديرة بالتقدير في هذا العمل	146	2.12	1.022	42.40%	7
	الدرجة الكلية لمجال تدني الإنجاز الشخصي	152.0	2.20	40.60	44.05%	

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع الفقرات كانت ذات نسبة مئوية منخفضة بين (36.00%) و (51.90%)، فقد حصلت الفقرة: (أشعر بالارتياح والابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المراجعين) على أعلى نسبة مئوية وهي (47.20%)، يليها الفقرة: (أتعامل خلال عملي بدهوء تام مع المشاكل النفسية) في المرتبة الثانية بنسبة مئوية (47.00%)، وقد جاءت فقرة: (أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل الناس والمراجعين) في المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية (38.60%)، وحصلت الدرجة الكلية للمجال على نسبة مئوية (44.05%) وهي درجة منخفضة.

ومن خلال هذه النتيجة نجد أن بعض الجوانب الإيجابية في الشركة بالنسبة لمستوى الإنجاز الشخصي للعاملين، حيث يشعر العاملون في الشركة بدرجة منخفضة من تدني الإنجاز، وأن إنجازهم مرتفع رغم كثرة المشاكل التي تحيط بهم ورغم الإتهاك العاطفي، والتعامل القاسي مع المراجعين في بعض الأوقات، واتفقت هذه الدراسة مع دراسة (أبي مسعود، 2010)، ودراسة (ادعيس، 2012)، والتي أظهرت مستوى منخفضاً من الاحتراق في مجال تدني الإنجاز الشخصي.

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

المجال الكلي للمقياس:

جدول رقم (15): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب لاستجابات أفراد العينة في مقياس الاحتراق الوظيفي

م	المجال	مجموع الدرجات	المتوسط (5)	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الفقرة
1-	الإرهاك العاطفي	237.05	3.4355	0.83320	68.71%	1
2-	عدم الإنسانية	201.55	2.9210	1.10688	58.42%	2
3-	تدني الإنجاز الشخصي	151.98	2.2026	0.60364	44.05%	3
	الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي	196.86	2.8530	0.54834	57.06%	

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع المجالات تراوحت بين منخفضة وعالية، فقد حصل مجال: (الإرهاك العاطفي) على أعلى نسبة مئوية وهي (68.71%)، يليه مجال: (عدم الإنسانية) في المرتبة الثانية بنسبة مئوية (58.42%)، ثم مجال: (تدني الإنجاز الشخصي) في المرتبة الثالثة وبنسبة مئوية (44.05%)، بينما حصلت الدرجة الكلية للمقياس على نسبة مئوية (57.06%)، وهي درجة متوسطة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن هناك نسبة متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء غزة ترجع إلى الظروف الصعبة التي يعملون فيها في ظل أزمة انقطاع الكهرباء لساعات طويلة يومياً، وعدم إمكانية تلبية حاجات السكان من التيار الكهربائي من جهة ومن جهة أخرى الوضع الاقتصادي السيء الذي يعيشه قطاع غزة، وبالتالي عدم قدرة قطاع كبير من السكان من تسديد المستحقات المتراكمة عليهم لشركة توزيع الكهرباء، بالإضافة إلى عمل الكثير منهم تحت ظروف صعبة خاصة في اوقات المواجهات مع الاحتلال الإسرائيلي، وهذا ما يولد ضغطاً كبيراً على العاملين ويؤدي إلى ظهور ظاهرة الاحتراق لديهم، واتفقت النتائج مع دراسة كل من: (النفيعي: 2001)، و(الكلابي ورشيد: 2001)، و(أبو مسعود: 2010)، والتي اتفقت النتائج معها تماماً من حيث درجة متوسطة من عدم الإنسانية، ودرجة منخفضة من تدني الإنجاز الشخصي، باستثناء مجال (الإرهاك العاطفي)، حيث إنه كان في هذه الدراسات متوسطاً وليس مرتفعاً، كما اتفقت النتائج مع دراسة كل من: (النوري: 2010)، و(Jankome & Ritacco, 2013)، و(Woodhead, 2014)، والتي أظهرت أن هناك احتراقاً وظيفياً لدى العاملين، بينما اختلفت النتيجة مع دراسة (ادعيس: 2012) والتي توصلت إلى عدم وجود احتراق وظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ويرجع هذا الاختلاف إلى ظروف الشركتين والمشاكل التي تواجه شركة الكهرباء من حيث: توفير التيار أو جمع المستحقات من المستفيدين.

إجابة السؤال الثاني والذي ينص على:

2- ما هي المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء غزة؟

وللإجابة عن هذا السؤال لجأ الباحث إلى التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب. وكانت النتائج كما توضحها الجداول الآتية:

المجال الأول - ضغوط العمل:

جدول رقم (16): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب لاستجابات أفراد العينة

في مجال ضغوط العمل في مقياس المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي

م	الفقرة	مجموع الدرجات	المتوسط (5)	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الفقرة
1-	أضطر إلى التأخر في العمل لإنجاز المهام المكلف بها	272	3.94	1.083	78.80%	1
2-	أعمل تحت ضغط لفترات طويلة يومياً	260	3.77	1.178	75.40%	3
3-	المهام الموكلة إلي معقدة صعبة	218	3.16	1.171	63.20%	7
4-	مكان العمل غير مجهز بالشكل المطلوب لأداء العمل	241	3.49	1.208	69.80%	6
5-	بعض القرارات الصادرة عن الإدارة تشكل عبئاً إضافياً	261	3.84	1.141	76.80%	2
6-	أواجه صعوبة في الحصول على إجازتي السنوية عند الحاجة إليها	246	3.57	1.157	71.40%	4
7-	أعود للبيت منهكاً مما يؤثر على علاقتي الأسرية	246	3.57	1.007	71.40%	5
	الدرجة الكلية لمجال ضغوط العمل	249.8	3.620	0.791	72.40%	

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع الفقرات تتراوح بين نسبة متوسطة وعالية، حيث إن هناك سبع فقرات في هذا المجال كانت ذات نسبة مئوية عالية بين (68%) و(83.90%)، بينما حصلت فقرة واحدة على درجة متوسطة بين (52.00%) و(67.90%)، فقد حصلت الفقرة: (أضطر إلى التأخر في العمل لإنجاز المهام المكلف بها) على أعلى نسبة مئوية وهي (78.80%)، يليها الفقرة: (بعض القرارات الصادرة عن الإدارة تشكل عبئاً إضافياً) في المرتبة الثانية بنسبة مئوية (76.80%)، ثم الفقرة: (أعمل تحت ضغط لفترات طويلة يومياً) في المرتبة الثالثة بنسبة مئوية (75.40%)، وقد جاءت فقرة: (المهام الموكلة إلي معقدة صعبة) في المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية (63.20%)، وحصلت الدرجة الكلية للمجال على نسبة مئوية (72.40%)، وهي درجة عالية حسب المقياس المستخدم.

وهذا يدل على وجود درجة عالية من ضغوط العمل التي يتعرض لها موظفو الشركة، وإلى ضرورة معالجة هذه الضغوط من خلال توفير مناخ عمل جيد يساعد على التخلص من الاحتراق الوظيفي الموجود لدى العاملين في الشركة والذي تبين من إجابة سؤال الدراسة الأول، وتؤكد النتيجة على دراسة (أبي مسعود، 2012، ص112)، حيث أشارت إلى أنه كلما زاد ضغط العمل كلما زادت

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

معاناة الموظف من الاحتراق بأبعاده الثلاثة، و تعد هذه النتيجة منطقية لأن زيادة كمية العمل تعني زيادة في المسؤوليات مما يؤدي إلى زيادة شعور الموظف بالإرهاك.

المجال الثاني - محدودية صلاحيات العمل:

جدول رقم (17): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب لاستجابات أفراد العينة

في مجال محدودية صلاحيات العمل في مقياس المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي

م	الفقرة	مجموع الدرجات	المتوسط (5)	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الفقرة
1-	لا يتم تفويض قرارات تتعلق بالعمل	259	3.81	1.040	76.20%	1
2-	لا أتحم بمهام وظيفتي بشكل كافٍ	252	3.65	1.069	73.00%	5
3-	لا يتم مشاركتي في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بعملتي	255	3.70	1.075	74.00%	4
4-	لا يتم منحني القدر الكافي من السلطات لتنفيذ عملي.	254	3.74	1.002	74.80%	3
5-	يتدخل رؤسائي في العمل في قراراتي المتعلقة بالعمل	255	3.75	1.070	75.00%	2
6-	لا تتفق متطلبات عملي مع قدراتي ومهاراتي	219	3.22	1.314	64.40%	6
	الدرجة الكلية محدودية صلاحيات العمل	251	3.637	0.848	72.74%	

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع الفقرات تتراوح بين نسبة متوسطة وعالية، حيث إن هناك خمس فقرات في هذا المجال كانت ذات نسبة مئوية عالية بين (68%) و(83.90%)، كما حصلت فقرة واحدة على درجة متوسطة بين (52.00%) و(67.90%)، فقد حصلت الفقرة: (لا يتم تفويض قرارات تتعلق بالعمل) على أعلى نسبة مئوية وهي (76.20%)، يليها الفقرة: (يتدخل رؤسائي في العمل في قراراتي المتعلقة بالعمل) في المرتبة الثانية بنسبة مئوية (75.00%)، وقد جاءت فقرة (لا تتفق متطلبات عملي مع قدراتي ومهاراتي) في المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية (64.40%)، وحصلت الدرجة الكلية للمجال على نسبة مئوية (72.74%)، وهي درجة عالية. وتدل هذه النتيجة على أن موظفي الشركة يشعرون بدرجة كبيرة بمحدودية صلاحيات العمل الممنوحة لهم. مما سبق نستطيع أن نخلص إلى أنه كلما زادت الصلاحيات الممنوحة للموظف قل شعوره بالاحتراق الوظيفي، وهذا يتفق مع ما أشار إليه (عسكر، 1998، ص15)، من أن عدم إتاحة الفرصة للأفراد للمشاركة في اتخاذ القرارات يؤدي إلى شعورهم بالمعاناة والسلبية وانخفاض أدائهم و تدني مستوى رضاهم.

المجال الثالث: صراع القيم:

جدول رقم (18): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب لاستجابات أفراد العينة في مجال

صراع القيم في مقياس المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي

م	الفقرة	مجموع الدرجات	المتوسط (5)	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الفقرة
1-	تتناقض القيم التي أحملها نسبياً مع قيم الشركة التي أعمل بها	222	3.36	1.355	67.20%	4
2-	يطلب مني القيام بأعمال تتعارض مع قيمي ورغباتي	203	3.03	1.403	60.60%	6
3-	تؤثر الولاءات الحزبية على العلاقات بين الزملاء	240	3.58	1.281	71.60%	3
4-	لا تتسجم أهدافي المهنية مع أهداف الشركة التي أعمل فيها	212	3.16	1.321	63.20%	5
5-	يتم التمييز بين الموظفين على أسس غير موضوعية	265	3.96	1.134	79.20%	1
6-	الثقافة السائدة في العمل لا تشعرنني بالراحة والانتماء إلى العمل	249	3.72	1.152	74.40%	2
	الدرجة الكلية لمجال صراع القيم	232.2	3.466	0.978	69.32%	

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع الفقرات تتراوح بين نسبة متوسطة وعالية، حيث إن هناك ثلاث فقرات في هذا المجال كانت ذات نسبة مئوية عالية بين (68%) و (83.90%) كما حصلت ثلاث فقرات على درجة متوسطة بين (52.00%) و (67.90%)، فقد حصلت الفقرة (يتم التمييز بين الموظفين على أسس غير موضوعية) على أعلى نسبة مئوية وهي (79.20%)، وهذا يظهر عدم رضا الموظفين عن موضوعية التعامل معهم من قبل الإدارة، ويلبها الفقرة (الثقافة السائدة في العمل لا تشعرنني بالراحة والانتماء إلى العمل) في المرتبة الثانية بنسبة مئوية (74.40%)، وقد جاءت فقرة (يطلب مني القيام بأعمال تتعارض مع قيمي ورغباتي) في المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية (67.20%)، وحصلت الدرجة الكلية للمجال على نسبة مئوية (69.32%) وهي درجة عالية.

وتدل هذه النتيجة على أن موظفي الشركة يعانون من صراع القيم من خلال القيام بأعمال تتعارض مع قيمهم التي يؤمنون بها، ويؤكد هذه النتيجة (القرني، 2000: ص10)، حيث يشير إلى أن الاحتراق الوظيفي يحدث عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل.

المجال الرابع - ضعف العلاقات الاجتماعية:

جدول رقم (19): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب لاستجابات أفراد العينة

في مجال ضعف العلاقات الاجتماعية في مقياس المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي

م	الفقرة	مجموع الدرجات	المتوسط (5)	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الفقرة
---	--------	---------------	-------------	-------------------	----------------	--------------

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

م	الفقرة	مجموع الدرجات	المتوسط (5)	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الفقرة
1-	الثقة بيني وبين زملاء العمل ضعيفة	178	2.66	1.399	53.20%	5
2-	لا أتلقي يد المساعدة من زملائي عند الحاجة	175	2.61	1.435	52.20%	6
3-	علاقاتي مع زملائي لا تتعدى العلاقات الرسمية	194	2.90	1.458	58.00%	3
4-	الموظفون في الشركة غير متواصلين اجتماعياً	208	3.10	1.394	62.00%	1
5-	تتسم علاقاتي مع زملائي غالباً بالتوتر	179	2.67	1.330	53.40%	4
6-	أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادية والمصالح الشخصية بين الزملاء	199	3.02	1.398	60.40%	2
	الدرجة الكلية لمجال ضعف العلاقات الاجتماعية	189	2.823	1.261	56.46%	

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع الفقرات بنسبة متوسطة بين (52.00%) و(67.90%)، فقد حصلت الفقرة: (الموظفون في الشركة غير متواصلون اجتماعياً) على أعلى نسبة مئوية وهي (62.00%)، يليها الفقرة: (أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادية والمصالح الشخصية بين الزملاء) في المرتبة الثانية بنسبة مئوية (60.40%)، وقد جاءت فقرة (لا أتلقي يد المساعدة من زملائي عند الحاجة) في المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية (52.20%)، وحصلت الدرجة الكلية للمجال على نسبة مئوية (56.46%) وهي درجة متوسطة.

وتدل هذه النتيجة على أن موظفي الشركة يشعرون بضعف العلاقات الاجتماعية إلى حد ما، والعلاقات الاجتماعية في المنظمات من الأمور المهمة، حيث إن الإنسان كائن اجتماعي لديه الحاجة إلى التفاعل مع الجماعة التي ينتمي إليها، وبآتي فإن ضعف العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى مشاكل سلوكية وإلى الاحتراق الوظيفي، وهذا ما أكدته (ادعيس، 2012: ص60)؛ حيث أظهرت نتائج دراستها وجود علاقة عكسية بين مدى وجود العلاقات الاجتماعية وبين درجة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، كما أكدت ذلك دراسة وود هيد وآخرين (Woodhead, 2014) والتي أظهرت أن الدعم الاجتماعي يخفف من الاحتراق الوظيفي.

المجال الخامس - ضعف التعزيز الإيجابي:

جدول رقم (20): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب لاستجابات أفراد العينة

في مجال ضعف التعزيز الإيجابي في مقياس المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي

م	الفقرة	مجموع الدرجات	المتوسط (5)	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الفقرة
1-	الراتب الذي أحصل عليه أقل من الجهد الذي أبذله في العمل	275	4.10	1.061	82.00%	5
2-	راتبي لا يكفي لتلبية الحاجات الأساسية إلى الحياة	294	4.39	0.797	87.80%	3

سليمان أحمد الطلاع

م	الفقرة	مجموع الدرجات	المتوسط (5)	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الفقرة
	الكريمة					
3-	العلاوات التي احصل عليها غير محفزة ولا ترتبط بالأداء	295	4.40	0.760	88.00%	1
4-	جهود ومبادرات لتطوير العمل لا تلقى الاهتمام الكافي	280	4.18	0.920	83.60%	4
5-	فرص الترقية والتقدم المهني ضعيفة	295	4.40	0.780	88.00%	2
6-	لا يمنحني العمل المكانة الاجتماعية المرضية	235	3.51	1.248	70.20%	6
	الدرجة الكلية لمجال ضعف التعزيز الإيجابي	279	4.164	0.662	83.28%	

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع الفقرات تتراوح بين نسبة عالية وعالية جداً، حيث إن هناك فقرتين في هذا المجال كانتا ذات نسبة مئوية عالية بين (68%) و(83.90%)، كما حصلت أربع فقرات على درجة عالية جداً أكبر من (84.00%)، فقد حصلت الفقرة: (العلاوات التي احصل عليها غير محفزة ولا ترتبط بالأداء) على أعلى نسبة مئوية وهي (88.00%)، ويليهما الفقرة: (فرص الترقية والتقدم المهني ضعيفة) في المرتبة الثانية بنسبة مئوية (88.00%)، وقد جاءت فقرة: (لا يمنحني العمل المكانة الاجتماعية المرضية) في المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية (70.20%)، وحصلت الدرجة الكلية للمجال على نسبة مئوية (83.28%) وهي درجة عالية.

وتدل هذه النتيجة على أن موظفي الشركة يشعرون بدرجة كبيرة بضعف التعزيز الإيجابي الذي يحصلون عليه رغم كل المجهودات والضغوط التي يتعرضون لها، من خلال جمود نظام الرواتب وعدم موائمتهم مع غلاء المعيشة المستمر، وضعف نظام المكافآت الموجود، وهذا يدل على الدور الكبير لضعف عملية التعزيز من رواتب وأجور في خلق ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وهذا ما أكدته (النفيعي، 2001، ص 65)، حيث أشار إلى أن الحصول على الحوافز المادية والمعنوية يعد إحدى الطرق التي من خلالها يستطيع الأفراد قياس مستوى أدائهم، ومستوى نظرة الآخرين لهم، وأن لضعف أو انعدام الحوافز أثراً كبيراً على فعالية الفرد وحدوث الاحتراق الوظيفي.

المجال الكلي للمقياس:

جدول رقم (21): التكرارات والمتوسطات والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب لاستجابات أفراد العينة في مقياس الأسباب التنظيمية للاحتراق الوظيفي

م	المجال	مجموع	المتوسط	الانحراف	النسبة	ترتيب
1-	ضغوط العمل	249.81	3.6204	0.7910	72.41%	3
2-	محدودية صلاحيات العمل	250.97	3.6372	0.8475	72.74%	2

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

3-	صراع القيم	232.23	3.4662	0.9783	69.32%	4
4-	ضعف العلاقات الاجتماعية	189.17	2.8234	1.2613	56.47%	5
5-	ضعف التعزيز الإيجابي	279.00	4.1642	0.6619	83.28%	1
	الدرجة الكلية لمسببات الاحتراق	245.10	3.5522	0.6981	71.04%	

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع المجالات تراوحت بين متوسطة وعالية، فقد حصلت أربعة مجالات على درجة عالية بين (68%) و(83.90%)، بينما حصل مجال واحد على درجة متوسطة بين (52.00%) و(67.90%)، فقد حصل مجال: (ضعف التعزيز الإيجابي) على أعلى نسبة مئوية وهي (83.28%)، يليه مجال: (محدودية صلاحيات العمل) في المرتبة الثانية بنسبة مئوية (72.74%)، ثم مجال: (ضغوط العمل) في المرتبة الثالثة بنسبة مئوية (72.41%)، فيما حصل مجال: (صراع القيم) على المرتبة الرابعة بنسبة مئوية (69.32%)، وحصل مجال: (ضعف العلاقات الاجتماعية) على المرتبة الخامسة بنسبة مئوية (56.47%)، بينما حصلت الدرجة الكلية للمقياس على نسبة مئوية (71.04%)، وهي درجة عالية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بوجود مسببات تنظيمية بدرجة قوية تسهم في ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الشركة، واتفقت النتائج مع دراسة كل من: (النفعي: 2001)، و (أبي مسعود: 2010)، و (Gurbuz et al, 2007)، و (Jankome & Ritacco, 2013)، و (Woodhead, 2014)، والتي أظهرت وجود مسببات تنظيمية للاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

إجابة السؤال الثالث والذي ينص على:

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين تعزى إلى المتغيرات (النوع الاجتماعي- العمر - المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

أ- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول مستوى الاحتراق

الوظيفي للعاملين تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي؟

وللإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث اختبار T-test كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (22): المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" لمجالات مقياس الاحتراق الوظيفي تبعاً

لمتغير النوع الاجتماعي

المجالات	النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
الإتهاك العاطفي	ذكر	55	3.4061	0.82381	-0.552	غير دالة إحصائياً
	أنثى	14	3.5510	0.89118		
عدم الإنسانية	ذكر	55	2.8036	1.06701	-1.669	غير دالة إحصائياً
	أنثى	14	3.3821	1.17990		

سليمان أحمد الطلاع

المجالات	النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
تدني الإنجاز الشخصي	ذكر	55	2.2292	0.59540	0.687	غير دالة إحصائياً
	أنثى	14	2.0982	0.64707		
المجال الكلي للاحتراق الوظيفي	ذكر	55	2.8130	0.54014	-	غير دالة إحصائياً
	أنثى	14	3.0105	0.57219		

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (67) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.67

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (67) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.38

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير النوع الاجتماعي بين الذكور والإناث على جميع المجالات؛ حيث إن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلٍّ من: (دراسة الكلابي ورشيد: 2001)، و(أبي مسعود: 2010)، و(Gurbuz et al, 2007)، و(المعشر: 2001)، والتي بينت عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في تصورهم للاحتراق الوظيفي السائد في الشركة، بينما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (النوري: 2010)، و(ادعيس: 2010)، والتي أظهرت وجود فروق في الاحتراق لصالح الذكور. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن العاملين الذكور والإناث يواجهون نفس ضغوط العمل ويعانون من نفس المسببات والمشاكل التي تولد الاحتراق الوظيفي.

ب- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول مستوى الاحتراق

الوظيفي للعاملين تعزى إلى متغير العمر؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين الأحادي One way anova ، كما

يظهر في الجدول رقم (23):

جدول رقم (23): مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى

الدلالة تعزى إلى متغير العمر

المجالات	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإنهاك العاطفي	بين المجموعات	0.446	2	0.223	0.314	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	46.761	66	0.708		
	المجموع	47.207	68			
عدم الإنسانية	بين المجموعات	3.049	2	1.525	1.254	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	80.263	66	1.216		
	المجموع	83.312	68			
تدني الإنجاز الشخصي	بين المجموعات	1.998	2	0.999	2.894	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	22.780	66	0.345		

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

المجالات	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
	المجموع	24.778	68			
الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي	بين المجموعات	0.036	2	0.018	0.058	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	20.410	66	0.309		
	المجموع	20.446	68			

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (2، 66) وعند مستوى دلالة $0.05 = 3.13$

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (2، 66) وعند مستوى دلالة $0.01 = 4.92$

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في هذه المجالات، والدرجة الكلية تعزى إلى متغير العمر للمبحوثين، حيث إن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (دراسة الكلابي و رشيد: 2001)، و(النفيعي: 2001)، و(النوري: 2010)، و(ادعيس: 2012)، و(أبي مسعود: 2010)، والتي أظهرت وجود فروق في الاحتراق حسب الفئات العمرية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن العاملين بمختلف أعمارهم يعيشون نفس مستوى الاحتراق الوظيفي بمختلف أبعاده، ويتأثرون به جميعاً رغم التفاوت في العمر نتيجة تأصل ضغوط العمل ومسببات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

ج- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين تعزى إلى متغير سنوات الخبرة؟

ولإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين الأحادي One way anova كما يظهر في الجدول رقم (24):

جدول رقم (24): مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى

الدلالة تعزى إلى متغير سنوات الخبرة

المجالات	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإنهاك العاطفي	بين المجموعات	2.657	2	1.328	1.968	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	44.550	66	0.675		
	المجموع	47.207	68			
عدم الإنسانية	بين المجموعات	3.046	2	1.523	1.252	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	80.266	66	1.216		
	المجموع	83.312	68			
تدني الإنجاز الشخصي	بين المجموعات	0.362	2	0.181	0.489	غير دالة

سليمان أحمد الطلاع

المجالات	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
	داخل المجموعات	24.416	66	0.370		إحصائياً
	المجموع	24.778	68			
الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي	بين المجموعات	1.087	2	0.544	1.853	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	19.359	66	0.293		
	المجموع	20.446	68			

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (2، 66) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.13

قيمة "ف" الجدولية عند درجات حرية (2، 66) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.92

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في هذه المجالات والدرجة الكلية تعزى إلى متغير سنوات الخبرة للمبحوثين، حيث إن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة: (دراسة الكلابي و رشيد:2001)، و(النفيعي:2001)، و(ادعيس:2012)، و(أبي مسعود:2010)، والتي أظهرت وجود فروق في الاحتراق حسب سنوات الخبرة، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن العاملين بمختلف خبراتهم يعانون من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لنفس ظروف العمل وضغوط العمل عبر السنين، حيث إن مشكلة نقص خدمات الكهرباء والمشاكل التي تواجه العاملين في هذا المجال هي مشكلة متأصلة منذ سنوات طويلة.

النتائج:

- 1- دلت النتائج على أن هناك توافراً في درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة، حيث بلغت النسبة المئوية (57.06%).
- 2- دلت النتائج على أن هناك توافراً متوسطاً لجميع مجالات الاحتراق الوظيفي، باستثناء مجال واحد هو تدني الإنجاز الشخصي فكانت درجته منخفضة، وكان ترتيب المجالات: الإتهاك العاطفي: 68.71%، وعدم الإنسانية: 58.42%، وأخيراً تدني الإنجاز الشخصي: 44.04%.
- 3- دلت النتائج على توافر مسببات تنظيمية للاحتراق الوظيفي بدرجة عالية بلغت (71.04%).
- 4- دلت النتائج على أن هناك توافراً مرتفعاً لجميع المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي، باستثناء مجال واحد هو ضعف العلاقات الاجتماعية فكانت درجته متوسطة، وكان ترتيب المجالات: ضعف التعزيز الإيجابي: 83.28%، ومحدودية صلاحيات العمل: 72.74%، وضغوط العمل: 72.41%، وصراع القيم: 69.32%، وأخيراً ضعف العلاقات الاجتماعية: 56.47%.

واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة

- 5- دلت النتائج على وجود علاقة ارتباط دالة بين مجالات الاحتراق الوظيفي والمسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي في جميع المجالات، وفي الدرجة الكلية للمقياس، باستثناء عدم وجود علاقة ارتباط دالة بين مجال تدني مستوى الإنجاز ومجالي: صراع القيم، وضعف العلاقات الاجتماعية،
- 6- دلت النتائج على عدم وجود علاقة ارتباط بين مجال عدم الإنسانية ومجال ضعف التعزيز الإيجابي .
- 7- دلت النتائج على أن علاقة مجال تدني مستوى الإنجاز مع المسببات التنظيمية كانت علاقة عكسية حيث إن هذه المسببات أدت إلى ارتفاع نسبة الإنجاز .
- 8- دلت النتائج على عدم وجود فروق بين أفراد العينة تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي في تصوراتهم للمناخ التنظيمي.
- 9- دلت النتائج على عدم وجود فروق في شعور العاملين بالاحتراق الوظيفي تبعاً لمتغيرات العمر، والجنس، وسنوات الخبرة.

التوصيات:

- 1- يجب زيادة اهتمام شركة توزيع الكهرباء بالعاملين وتوفير ظروف العمل الجيدة لهم.
- 2- العمل على معالجة الأسباب التنظيمية للاحتراق الوظيفي من خلال:
 - زيادة التعزيز الإيجابي للعاملين.
 - زيادة صلاحيات العمل للعاملين، وإشراكهم في اتخاذ القرارات.
 - العمل على التخلص من ضغوط العمل الموجودة.
 - حل مشاكل العاملين وتوفير بيئة عمل مساندة لقيمتهم.
 - تحسين التواصل بين العاملين والاهتمام بالعلاقات الاجتماعية لديهم.
- 3- إتاحة الشركة الفرصة للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات.
- 4- تطبيق أسلوب الإثراء الوظيفي، وأسلوب التوسع الوظيفي، والتدوير الوظيفي بين العاملين، من خلال تغيير مكان العمل، أو طبيعته، أو إجراءاته، أو بيئته المادية.

سليمان أحمد الطلاع

جدول (25): توصيات الدراسة وآلية التنفيذ والوقت اللازم للتنفيذ والمستوى الإداري المسؤول عن ذلك

التوصيات	آلية التنفيذ	الوقت اللازم للتنفيذ	الجهة المعنية بالتنفيذ
زيادة اهتمام شركة توزيع الكهرباء بالعاملين وتوفير ظروف العمل الجيدة لهم	<ul style="list-style-type: none"> - عقد لقاءات دورية مع الموظفين للتعرف إلى آرائهم في ظروف العمل السائدة وأهم المشاكل التي يواجهونها، والعمل على حلها. - إيجاد دائرة مختصة بالمظالم الخاصة بالموظفين، تستمع إلى الموظفين وتتلقى شكاوهم وتعمل على حلها بشفافية وعدالة. - مراجعة الهياكل التنظيمية للشركة كل فترة، للتعرف على مواطن الضعف أو الخلل المؤثرة على الأداء، وذلك لتعزيز قدرة الشركة على التكيف مع الظروف الطارئة والمستجدات الخارجية والظروف البيئية التي تواجهها 	<p>1-6 شهور</p> <p>3-6 شهور</p> <p>6-12 شهر</p>	<p>الإدارة الوسطى</p> <p>الإدارة العليا</p> <p>الإدارة العليا</p>
العمل على معالجة الأسباب التنظيمية للاحتراق الوظيفي	<ul style="list-style-type: none"> - زيادة التعزيز الإيجابي للعاملين. - زيادة صلاحيات العمل للعاملين - العمل على التخلص من ضغوط العمل الموجودة. - حل مشاكل العاملين وتوفير بيئة عمل مساندة لقيمهم. - تحسين التواصل بين العاملين والاهتمام بالعلاقات الاجتماعية لديهم. 	<p>6-12 شهر</p>	<p>الإدارة العليا</p>
إتاحة الشركة الفرصة للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات	<ul style="list-style-type: none"> - تعزيز القيادة الداعمة والمدركة لاحتياجات العاملين والتي تعمل على توفير هذه الاحتياجات؛ لتمكين العاملين من القيام بأعمالهم والواجبات المطلوبة منهم على أكمل وجه. 	<p>3-6 شهور</p>	<p>الإدارة الوسطى والعليا</p>
تطبيق أسلوب الإثراء الوظيفي، وأسلوب التوسع الوظيفي، والتدوير الوظيفي بين العاملين	<ul style="list-style-type: none"> - استخدام سياسة التدوير الوظيفي للموظفين وبشكل واضح لخلق نوع من التجديد لدى الموظفين، والابتعاد عن الروتين والرتابة في أداء العمل؛ لتمكين العاملين من كسب معارف جديدة تساعد في تطوير العمل. 	<p>6-12 شهر</p>	<p>الإدارة العليا</p>

المراجع:

المراجع العربية:

- أبو مسعود، سماهر مسلم (2010)، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة- أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال: الجامعة الإسلامية - غزة.
- ادعيس، آلاء حمدي (2012)، العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي قس شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيه- دراسة حالة، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
- الحايك ، هيام (2000) ، مستويات الاحتراق لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك ، إربد- الأردن.
- عابدين، إبراهيم عبد(2010)، علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء- محافظات غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر - غزة.
- عسكر، علي وجامع حسن والانصاري محمد (1986) مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي ، المجلة المهنية التربوية 3 (10) 9-43 .
- عسكر ، علي و عبد الله ، أحمد (1988) ، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية " ، مجلة العلوم الاجتماعية - جامعة الكويت ، المجلد 16، العدد4.
- عودة ، يوسف (1998)، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين.
- القرني ، علي (2003) ، " الإعلام و الاحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية " ، جامعة الملك سعود، الرياض.
- كفافي، عبدالكافي (2011) ، الاحتراق (الوظيفي-المهني) - الانطفاء النفسي للموظف، نسخة الكترونية. http://child-trng.blogspot.com/2011/07/blog-post_23.html
- الكلابي ، سعد ، و رشيد ، مازن ، 2001 ، " الاحتراق الوظيفي : دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية " ، مجلة جامعة الملك سعود، م 13 ، العلوم الإدارية (1) ، ص ص 113-150.
- النفيعي، ضيف الله بن عبدالله(2000)، الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، مجلد14، عدد1، ص ص 55-88.

النوري، مرتضى جبار (2010) قياس أبعاد الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية عند أعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات ومعاهد بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد السادس والثمانون، 2011.

المراجع الأجنبية:

- Ferudenberg, Herbert j.(1974) "*Staff burnout*", **journal of social issues**,30, No.1, 159-165
- Gurbuz ,Hüseyin & Tutar ,Hasan & Baspinar ,Nuran, (2007) "*Burnout levels of executive lecturers: a comparative approach in three universities* ", **Faculty of Economics and Administrative Sciences**, Eskişehir Osmangazi University, Eskişehir, Turkey , pp 65-85
- Halbesleben, Jonathon R.B.,M. Ronald Buckle,(2004), *Burnout in Organizational Life*, **Journal of Management** 30(6).
- Jankome, Pule K. & Ritacco, M. Mangoriand (2013) *The Impact of Stress and Burnout on Employees' Performance at Botswana Power Corporation*, **interdisciplinary journal of contemporary research in business**, VOL 5, NO 6, October 2013 , Pages 795-824
- Maslach C. and Jackson –s (1981) **Maslach Burnout Inventory Manual**, palo Alto, Counseling psychatigist press .
- Maslach, Christina & Jackson , Susan E. (1986) **The Maslach Burnout inventory**, Palo alto , CA,: Consulting Psychologists press.
- Maslach, Christina & Leiter, P Michael. (1997) **The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To DO About It**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Olaitan , O. L , Oyerinde , O. Obiyemi,O., & Kayode, O.,(2010), *Prevalence of job stress among primary school teachers in South-west, Nigeria*, **African Journal of Microbiology Research** , Vol. 4, No 5, pp. 339-342 .
- Schaufeli, Wilmar B., et al.,(2009)," *Burnout: 35 years of research and practice*", **Emerald Group Publishing Limited**, Career Development International, Vol. 14 No. 3, pp. 206-232
- Swider , Brian W. & Zimmerman, Ryan D.(2010) *Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes*, **Journal of Vocational Behavior**, Volume 76, Issue 3, June 2010, Pages 487–506
- Woodhead, Erin L. & Northrop, Lynn & Edelstein, Barry (2014) *Stress, Social Support, and Burnout Among Long-Term Care Nursing Staff*, **Journal of Applied Gerontology**, 0733464814542465, August 6, 2014