

## العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

دراسة حالة البنك العقاري المصري العربي في محافظة رام الله والبيرة

### The relationship between work stress and job burnout Case Study on the Egyptian Arab Land Bank

عودة الله بدوي مشاركة

جامعة القدس المفتوحة- رام الله

omasharqa@gmail.com

00970599659944

تاريخ الاستلام 2019/10/14 تاريخ القبول 2019/12/8

#### الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، بالتطبيق على البنك العقاري المصري العربي، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي للبيانات، التي تم جمعها باستخدام استبيان وزع بطريقة الحصر الشامل على مجتمع الدراسة المكون من (175) موظفاً وموظفة، وقد بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، وأنه كلما ازدادت ضغوط العمل ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، وأنه يوجد أثر لأبعاد ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي، وفي مقدمتها الدور الوظيفي، يليه المناخ التنظيمي، ثم الموظف نفسه، كما أن الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي كانت متوسطة، أعلاها بعد الإنهاك العاطفي، يليه بعد الإنجاز الشخصي، وأخيراً بعد العدائية تجاه الآخرين، وبناءً عليه صيغت مجموعة من التوصيات أهمها: تحسين بيئة العمل، والعدالة في توزيع المهام والمسؤوليات والترقيات، والاهتمام أكثر بالموظفين من ذوي المواهب والكفاءات، وإيلاء الموظفين اهتماماً أكثر في تقلد المناصب والمسؤوليات.

**الكلمات المفتاحية:** ضغوط العمل، الاحتراق الوظيفي.

#### Abstract:

*The study aimed to investigate the relationship between work stress and job burnout, case study on the Egyptian Arab Land Bank. The study utilized the descriptive analytical method of data, which was collected using a questionnaire distributed by way of a comprehensive inventory to the study*

*population consisting of (175) employees, The results showed a positive correlation between work stress and job burnout, the greater the work stress, the higher the level of job burnout among employees, and accordingly formulated a set of recommendations, the most important of which are: improving the work environment, fairness in the job description, responsibilities and promotions, more attention to employees with talents and competencies, and pay more attention to females in the assumption of positions and responsibilities.*

**Keywords:** work stress, job burnout.

#### المقدمة:

تعتبر الموارد البشرية من أهم ركائز منظمات الأعمال العصرية، لما لها من دور هام جداً في نمائها وتطورها، فهي طريق المنظمات للتميز وتحقيق الميزة التنافسية، وتمكنها من إنجاز رسالتها وأهدافها وصولاً إلى أداء ذات جودة ، وذلك في زمن تطورت فيه الأعمال، في عصر التقدم التكنولوجي، والتطور العلمي والمعرفي، إذ بالرغم من زيادة رفاهية البشر، ووصولهم إلى درجة متقدمة من الحياة الكريمة، إلا أن الحياة ازدادت تعقيداً، وظهرت بعض الأمراض الحديثة التي تؤثر البشرية، يطلق عليها البعض (أمراض العصر) التي تهدد الصحة النفسجسمية، ما يكلف الإنسانية ثمناً باهظاً في العلاج والمتابعة.

تلعب ضغوط العمل التي يعاني منها الموظفون دوراً هاماً في التأثير على الجوانب النفسية والجسدية للعاملين، وقد تصل إلى درجة الاحتراق الوظيفي، ما ينجم عنه من علل واضطرابات سايكوسوماتية (نفسجسمية) كالإحباط، وارتفاع وتيرة القلق والتوتر، أو آلام الظهر، وأوجاع الرأس، أو ارتفاع الكوليسترول، وأمراض القلب، وتصلب الشرايين، وما يتبع ذلك من غياب الموظفين أو انسحابهم وهروبهم من العمل، أو اختلال العلاقات الوظيفية مع المسؤولين والنظراء، وكذلك التعرض أكثر لإصابات العمل؛ مما يترك أثراً سلبياً على أداء الموظف والمؤسسة معاً، ويزيد من تكاليف العمل وتبعاته المالية والمعنوية (Shoaga et al,2015).

وحسب تقرير (Milenkovec,2019) المنشور على صفحة المؤسسة الأمريكية لضغوط العمل فإن مشاكل ضغوط العمل وما ينجم عنها من حالات احتراق وظيفي في أماكن العمل، تؤدي إلى خسارة الولايات المتحدة الأمريكية لحوالي (300) بليون دولاراً سنوياً؛ بسبب غياب الموظفين الذين يعانون ضغوط العمل، والذين تظهر عليهم علامات الاحتراق الوظيفي، ومنها الأمراض المشار إليها، ومن ضمن نتائج هذه الأبحاث الإشارة إلى أحد أعراض الاحتراق الوظيفي، حيث إن 54% من العاملين يتشاجرون مع زملائهم أو المراجعين من الجمهور؛ بسبب معاناتهم الناجمة عن الضغوط الوظيفية، وأن 40% من الموظفين يوافقون بشدة على أن وظائفهم تسبب لهم ضغوط

### العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

وظيفية، قد تدفعهم إلى الانسحاب من الوظيفة (www.uml.edu/research/CPH-NEW/Worker/Stress). شوهد 28 تشرين ثاني 2019.

يلعب قطاع البنوك التجارية في فلسطين دوراً هاماً في الوضع الاقتصادي؛ نظراً لما تحمله الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية الراهنة التي يعيشها الشعب الفلسطيني، ما يؤكد أهمية استقرار البنوك ومواردها البشرية، واتخاذ كافة السبل الممكنة في الحفاظ عليها، واستبقائها متمتعة بدرجة عالية من الراحة والشعور بالأمان، والرضا الوظيفي، بعيداً عن التوتر والإحباط، أو أية آثار ناجمة عن ضغوط العمل، كي تتمكن من إنجاز المطلوب منها، بما ينسجم مع غاياتها وأهداف العاملين الذين تحتضنهم، فتتحقق التناغمية بين أهداف الطرفين.

#### مشكلة البحث:

تدور مشكلة البحث حول ضغوط العمل التي يعاني منها العاملون في البنوك التجارية، حيث لاحظ الباحث أثناء مراجعته لبعض البنوك الانشغال المتواصل للموظفين، وعدم حصولهم على فترات استراحة خلال الدوام، بل وتبين من خلال الحوارات الشفوية مع بعضهم أنهم يضطرون للتأخر بعد انتهاء ساعات الدوام اليومية، ساعات إضافية أخرى لإنهاء الملفات التي بين أيديهم، وقد عبر بعضهم عن امتعاضه من عبء العمل الذي يتحمله، والضغوط التي يشعر بها لتلبية احتياجات المراجعين، وحجم الملفات التي يتابعها، ما يؤثر إلى معاناة داخلية وإرهاق جسدي، قد يتعدى ذلك إلى إنهاك عاطفي، ينعكس سلباً على أحد أهم الموارد لدى البنوك، ألا وهو المورد البشري، وهذا ما دلت عليه نتائج عدد من الدراسات التي أكدت أنه بالرغم من التطورات العلمية والتكنولوجية المعاصرة فقد ازدادت ضغوط العمل، وأعراض الاحتراق الوظيفي، منها دراسات كل من ( Wang, 2018 و Goncalves et al, 2019). وعليه يطرح البحث السؤال الرئيسي التالي: ما العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية دراسة حالة البنك العقاري المصري العربي؟ وتتفرع منه الأسئلة التالية:

1. ما واقع ضغوط العمل في البنك العقاري المصري العربي؟
2. ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي؟
3. هل هناك علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي؟
4. ما أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول الاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي)؟

#### أهمية البحث:

تعود أهمية البحث إلى كونه من الدراسات القليلة - في حدود علم الباحث - التي تنطرق إلى موضوع الاحتراق الوظيفي في البنوك التجارية في فلسطين، أما أهميته العملية فقد تفيد نتائجه في تقديم مقترحات من شأنها مساعدة صناع القرار في إدارات البنوك المذكورة لتحسين ظروف العمل المتعلقة بمواردها البشرية، وإعادة النظر في توزيع الأعباء على الموظفين فيها، بطريقة تخفف من ضغوط العمل. وتكمن أهميته العلمية في تناول العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، التي تؤثر بشكل لافت على سلوك العاملين وأدائهم، ما يتطلب البحث عن حلول علمية حفاظاً على المورد البشري الذي يُعتبر أداة تميز المؤسسات وقوتها في عالم التنافسية، وقد يؤسس البحث إلى إجراء بحوث أخرى في المجال ذاته، وصولاً إلى حقائق علمية، علماً تحقق الفائدة المرجوة لأحد أهم قطاعات الاقتصاد الفلسطيني، وهي البنوك التجارية في فلسطين في الظروف الراهنة.

#### أهداف البحث:

يتطلع البحث إلى معرفة واقع ضغوط العمل التي يعانيها العاملون في البنوك التجارية في فلسطين، بالتطبيق على البنك العقاري العربي المصري، والتي قد تنجم عن المناخ التنظيمي الذي يعيشه الموظفون، أو الأدوار التي يقومون بها، أو قد يكون الموظف ذاته سبباً في هذه الضغوط، وذلك حسب شخصيته وكيونته التي لها اتجاهاتها وميولها، كما يهدف البحث إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل ودرجة تأثيرها على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، ودرجة الإرهاق العاطفي، ومستوى إحساس الموظف بالإنجاز، وعلاقته بالآخرين من حوله في مثل هكذا أجواء وظيفية، ثم معرفة الفروق الفردية بين آراء المبحوثين حسب العوامل الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة) حول درجة الاحتراق الوظيفي، في محاولة للتوصل إلى نتائج علمية وتوصيات تعالج كل من ضغوط العمل وما قد ينجم عنها من احتراق وظيفي.

#### حدود البحث:

الحدود البشرية: اقتصر البحث على العاملين في البنك العقاري العربي المصري في محافظة رام الله والبيرة، كونها تشمل الإدارة الإقليمية وفرعين، وهي الأكبر حجماً لهذا البنك في الضفة الفلسطينية. الحدود العلمية: ركز البحث على موضوع العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي. الحدود الزمانية: جرى البحث خلال النصف الأول من العام 2019. الحدود المكانية: جرى البحث على الموظفين في المقر الرئيسي للبنك العقاري العربي المصري الكائن في محافظة رام الله والبيرة.

مصطلحات البحث:

**ضغوط العمل:** تلك الضغوط الوظيفية التي لا يستطيع الموظف مقاومتها خلال أدائه لوظيفته؛ وذلك ناجم عن عدم قدرته على الموازنة بين إمكانياته ومتطلبات العمل وظروفه (Beheshtifar, 2013:650).

**الاحتراق الوظيفي:** الحالة التي تظهر أعراضها على الموظف من حيث الإحباط والشعور بالضعف، أو فقدان الأمل، والرغبة في الانسحاب والهروب، والميل إلى العزلة والتفرد، وتظهر عليه علامات الاضطراب العصبي، وقد تصل إلى أعراض نفسية وجسدية مثل تسارع ضربات القلب، وضيق التنفس، وبالتالي تراجع الأداء الوظيفي (Dimitrios & Konstantinos, 2014:47).

الدراسات السابقة

**أولاً: الدراسات المتعلقة بمتغير ضغوط العمل:** دراسة (Goncalves et al, 2019) حيث تناولت هذه الدراسة ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، وأن هذه الضغوط لها آثار سلبية جسدية ونفسية تظهر على الموظفين، وأن الأكثر تأثراً منها حسب الدراسة هم العاملون في المشافي، بسبب بيئة العمل الضاغطة، حيث هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، بالتطبيق على العاملين في المستشفيات الواقعة في المنطقة الشمالية من البرتغال، وتكونت العينة من 221 مفردة، وبينت النتائج أن أبعاد ضغوط العمل التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي هي: العبء الوظيفي، وطبيعة عقود العمل الوظيفية، وعلاقات العمل، والتعامل مع المرضى، والنية إلى التغيير، تؤدي إلى حدوث أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاثة: الإرهاق الجسدي، الغضب والتبرم، والإرهاك العاطفي. كما هدفت دراسة (Wang, 2018) إلى معرفة العلاقة بين كل من ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، والدعم الاجتماعي من منظور سببي، كما بحثت الدراسة أيضاً مدى تأثير استراتيجية الاعتماد على الذات في مواجهة ضغوط العمل؛ بهدف التخفيف منها بما يؤدي إلى خفض درجة الاحتراق الوظيفي أكثر من الاعتماد على أسلوب الدعم الاجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى أن الدعم الاجتماعي الذي يمارسه المسؤولون من جهة، وزملاء العمل من جهة أخرى، يؤدي إلى مواجهة هذه الضغوط والحد منها، وأن ثمة علاقة قوية تربط ما بينهما، فكلما زاد الدعم الاجتماعي كلما انخفضت درجة الضغوط، وقلَّ الاحتراق الوظيفي. أما دراسة (Omar & sallehuddin, 2018) فقد هدفت إلى استكشاف مسألة ضغوط العمل على العاملين في قطاع البناء في ماليزيا، والعمل على تحديد أهم العوامل المؤدية إلى ذلك، وطُبِّقت الدراسة على 78 مفردة من الصف السابع من المقاولين حسب التصنيف الماليزي G7 في منطقة ملاكا Malacca، وبينت النتائج أن أهم هذه العوامل: المتغيرات التنظيمية، بيئة العمل، الدور الوظيفي، وأن أفضل طريقة لمعالجة هذه الضغوط هي الدعم الاجتماعي، وذلك حسب وجهة نظر المقاولين العاملين في البناء.

وكذلك دراسة (Ragma et al, 2017) حيث ركزت الدراسة على ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المدرسين في المدرسة الثانوية الوطنية في مدينة كاندون Candon بالفلبين، وقد وُزعت 100 استبانة على المدرسين في المدرسة المذكورة، وتوصلت إلى وجود مستوى معتدل من ضغوط العمل لدى المدرسين، وبالرغم من ذلك يوجد لديهم مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي، كما أنه لا توجد علاقة بين المتغيرين: ضغوط العمل والرضا الوظيفي؛ لأن معامل الارتباط R بينهما جاء ضعيفاً، وأوصت الدراسة المسؤولين باتخاذ إجراءات ملائمة للتخفيف من ضغوط العمل وبما يعزز الرضا الوظيفي. وقد هدفت دراسة (أحمد، 2016) إلى معرفة أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل وأداء المدرسين في جامعة الملك فيصل بالسعودية، وقام الباحث بتوزيع استبانة على عينة مكونة من (322) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى وجود التزام تنظيمي عالٍ لدى المدرسين بالجامعة، وكذلك وجود علاقة عكسية بين مصادر ضغوط العمل والالتزام التنظيمي، وتبين أيضاً أن أهم مصدر من مصادر ضغوط العمل في الجامعة، هو طبيعة العمل، بينما غموض الدور يعتبر أقل هذه العوامل التي تؤدي إلى ضغوط عمل، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

وقد ركز (Nekoranec & Kmosena, 2015) في مقالة علمية على المشاكل الناجمة عن ضغوط العمل في الوظيفة، وحدد أهم المصادر الرئيسية لضغوط العمل الناجمة من بيئة العمل ذاتها، وأثارها على أداء العاملين، وعلى الصحة النفسية والجسدية لهم، وأكدت الدراسة أن ضغوط العمل تتجم أصلاً عن المناخ التنظيمي لمؤسسة الأعمال، وعلاقات العمل، والثقافة التنظيمية للمؤسسة، وصراع الدور، ومدى التقدم الوظيفي، وبناءً على ذلك ركز الباحثان على استراتيجيات مواجهة هذه الضغوط، وكيفية وضع حلول لها، ومنها الدعم الاجتماعي للموظف، ثم ضرورة الأخذ بالنتائج الخاصة ببرامج مواجهة ضغوط العمل وتطويرها، والعمل على تقليص ضغوط العمل من خلال تحسين البيئة والمناخ داخل المنظمة الواحدة. كما أشارت دراسة (Ramlee et al, 2015) إلى أثر كل من ضغوط العمل، والتوجه أو الميل الوظيفي، والتدين، على السلوك الوظيفي للعاملين، وقد أجريت الدراسة في بيئة الأعمال الماليزية على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (320) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر كبير لكل من التدين، والميل الوظيفي على سلوك الموظفين، وذلك بدرجة عالية، بينما لا يوجد تأثير لضغوط العمل على سلوك الموظفين التنظيمي، وقد أوصت الدراسة بإجراء مزيد من الدراسات بغية الوصول إلى الحقيقة. أما دراسة (الأسد، 2015) فقد هدفت إلى معرفة أثر الضغوط الوظيفية للمدرسين على فاعلية الأداء الوظيفي، قامت بتطبيق الدراسة على مدارس ثانوية في منطقة حولي في دولة الكويت، وذلك بتوزيع استبيان على عينة مكونة من (350) مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة معنوية لكل من عبء الدور الوظيفي، وغموض

### العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

الدور، وصراع الدور على فاعلية الأداء الوظيفي، وأنه يوجد تأثير ذو دلالة للضغوط الوظيفية على فاعلية الأداء الوظيفي للمدرسين. كما هدفت دراسة (Thorsteinsson et al, 2014) إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والمعاملة التي يقوم بها المسؤولون تجاه العاملين بهدف دعمهم، وما لهم من آثار على صحتهم الجسدية والنفسية، وفيما إذا ظهرت عليهم حالات من الإجهاد أو الاكتئاب، وما ينجم عنها من آثار تبدو في الانسحاب الوظيفي، أو قد تعزز التزامهم التنظيمي، وقد أجرى الباحثون دراستهم على عينة مكونة من (201) مفردة، واستخدموا استبيان مرسل لهم عبر البريد الإلكتروني، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والصحة السيئة للعاملين ظهرت على شكل الغضب والتبرم والاكتئاب والإرهاق؛ ما أدى إلى انسحاب بعضهم من الوظيفة، كما توصلت الدراسة إلى أنه كلما زاد الدعم الوظيفي من قبل المسؤولين للعاملين زاد ولاؤهم ورضاهم الوظيفي، والعكس صحيح فكلما تناقص هذا الدعم ارتفع معدل الدوران الوظيفي، وساء الوضع الصحي.

بينما قدم (Pandy, 2013) دراسة حول ضغوط العمل، وأسبابها، وأعراضها، والآثار الصحية الناجمة عنها، وتوصل إلى نتيجة مفادها؛ أن الضغوط ظاهرة ملموسة في كافة مناحي الحياة، لكنها تختلف في درجة حدوثها من مؤسسة إلى أخرى، وأنها ليست سلبية دائماً، بل إن درجة معقولة منها تكاد تكون أساسية ومقبولة للإنجاز، سواء على صعيد الفرد (العامل) أو المؤسسة التي يعمل فيها، لكنها إذا زادت هذه الضغوط عن حدها المعقول، فإنها تؤدي إلى اضطرابات نفسية وجسدية للفرد، خاصة في بيئات تنظيمية ضاغطة عليهم في مكان العمل، وأنها تشكل خطراً على الأفراد، وعلى المنظمات التي يعملون فيها، وقد تسبب عدداً من الأمراض كالقرحة المعوية، والسكتة القلبية، والسكري؛ ما يؤثر سلباً على إنجاز المنظمة ذاتها، نتيجة تغيب الموظفين، والقلق الذي يعانونه؛ بسبب الاضطراب النفسي، وأوصت الدراسة بمجموعة من الاستراتيجيات لعلاج ضغوط العمل، منها إفساح المجال للموظفين بممارسة التمرينات الرياضية، والقيام بالرحلات، والتدوير الوظيفي، وتوفير التدريب اللازم لإدارة الوقت. أما على صعيد المنظمة فقد أوصت الدراسة بوجود تحسين مناخ العمل وبيئته الوظيفية، وعمل برامج خاصة بدعم الموظفين، ومعالجة مشاكلهم أولاً بأول، وتعزيز أساليب التدريب، ومهارات الاتصال والتواصل. كما هدفت دراسة (عابدين، 2010) إلى معرفة العلاقة بين الضغوط الوظيفية والآثار النفسية والجسدية عند العاملين في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة، وكشفت الدراسة عن وجود آثار نفسية وجسدية لدى العاملين ناجمة عن ضغوط العمل الوظيفية، ما أدى إلى انخفاض درجة الرضا الوظيفي، وظهور علامات الإحباط والاكتئاب، وأعراض آلام جسدية مثل الصداع، وأمراض الضغط والسكري، وتبين أن ضغوط العمل تمثلت في صراع الدور الوظيفي وغموضه، وبيئة العمل، والعبء الوظيفي.

**ثانياً: الدراسات المتعلقة بمتغير الاحتراق الوظيفي:** فقد هدفت دراسة (مسيكة، 2018) إلى معرفة مستوى الاحتراق الوظيفي لدى ممرضين مستشفى خليل عمران في بجاية بالجزائر، خاصة وأن وظيفة الممرضين تتوزع بين ثلاث مهام قد تكون مرهقة ومضنية، وهي الأعمال الفنية، وأعمال النظافة، والتنظيم والإدارة، ما يؤدي إلى الإرهاق الذي قد يصل إلى الاحتراق الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي ناجم عن الإرهاق المستمر في العمل، فيصبح الممرض غير قادر على التكيف في بيئة العمل على المدى الطويل، فيختل توازنه بين متطلبات العمل وقدراته ومهاراته.

كما هدفت دراسة (البريري، 2016) إلى التعرف على مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وكذلك قياس واقع الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية كان متوسطاً، أما مستوى الاحتراق الوظيفي فكان بوزن نسبي 49.6%، وأن العلاقة بينهما عكسية وضعيفة (-0.24) وذات دلالة، وأنه يوجد أثر إيجابي ومعنوي لبعدي العلاقات الاجتماعية، ومشاركة العاملين في الاحتراق الوظيفي، وتخصت إلى تبني فلسفة إدارية لتعزيز روح العمل الجماعي، وإعادة النظر في أعباء العمل وقدرات العاملين ومهاراتهم، ومعالجة الروتين. وقد تناولت دراسة (Choi & Koh, 2015) العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي واليقظة من جهة، والرضا الوظيفي من جهة أخرى بالتطبيق على الممرضات العاملات في العيادات الكورية؛ لمعرفة العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي للممرضات، إذ تكونت عينة الدراسة من (330) مفردة، وقد بينت نتائج الدراسة أن ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي تختلف حسب متغيرات عمر المجموعات، ومستوى التعليم، ووحدات العمل، والموقع الوظيفي الحالي، والمهن التمريضية، وأن الرضا الوظيفي يختلف حسب متغيرات عمر المجموعات، ومستوى التعليم، وأنه يوجد تأثير إيجابي بين الرضا الوظيفي واهتمام المسؤولين، لكن يوجد تأثير سلبي بين كل من ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي من جهة والرضا الوظيفي من جهة أخرى. أما دراسة (Shoaga et al, 2015) فقد هدفت إلى فحص واقع الاحتراق الوظيفي، وضغوط العمل، واستراتيجيات المواجهة بين معلمي الطفولة المبكرة في محافظة شمال إيجو في نيجيريا، وطبقت الدراسة على عينة تكونت من (150) مدرساً، بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وقد دلت النتائج أن العصبية والتوتر، والتوقعات المرتفعة بين المدرسين تؤدي إلى ظهور الضغوط الوظيفية بينهم، وأن الإجهاد، والإحباط، والتفريط العاطفي خلال الدوام من شأنها التسبب في الاحتراق الوظيفي لدى مدرسي الطفولة المبكرة المشار إليهم، وقد أوصت الدراسة بضرورة توظيف أساليب إيجابية لمعالجة ضغوط العمل؛ بهدف المحافظة على دافعيتهم والتزامهم بالعمل، وأن تطوير ردود فعل إيجابية لمواجهة ضغوط العمل سترفع من درجة الرضا الوظيفي لديهم، وتحسن من أدوارهم التعليمية. كما هدفت دراسة (أبو غنيم، 2015) إلى معرفة دور القيادة الاستراتيجية في الوزارات



### العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

الفلسطينية في قطاع غزة في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين القيادة الاستراتيجية والاحتراق الوظيفي، ووجود علاقة ارتباطية ذات تأثير بين أبعاد كل من: تطوير الهياكل التنظيمية، وتحديد التوجه الاستراتيجي، ومساندة الثقافة التنظيمية عند القيادة، وإدارة التغيير في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي. وقد هدفت دراسة (Beheshtifar & Omidvar, 2013) إلى معرفة أسباب الاحتراق الوظيفي في المنظمات، وتوصلت الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي ناجم عن عدم التكافؤ بين متطلبات الوظيفة والموارد المتوفرة لدى الموظف سواء المادية أم المعنوية، وأن للاحتراق الوظيفي آثاراً سلبية تنعكس على المنظمة والعاملين فيها على حد سواء، حيث يظهر عدم الرضا الوظيفي، وضعف الالتزام التنظيمي، والانسحاب الوظيفي، والتي تعتبر جميعاً من أهم المؤثرات على المنظمة، وأنه على جميع منظمات الأعمال التأكيد على وجوب ملاحظة أحوال العاملين للكشف المبكر عن أية أمراض تتعلق بالاحتراق الوظيفي؛ بهدف إبقائه تحت سيطرة المنظمة؛ وذلك بعلاجه قبل استفحاله، وأوصت باتخاذ إجراءات وقائية، لتحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين. أما دراسة (محمد، 2016) فقد هدفت إلى معرفة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة، وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وقد طُبّق البحث على مستشفيات جامعة عين شمس، وعلى عينة مكونة من (384) مفردة، شملت الأطباء والمرضى والفنيين، وكشفت الدراسة عن وجود اختلافات بين ممارسات الموظفين لسلوك المواطنة التنظيمية، وبين المستشفيات قيد الدراسة، وكذلك وجود فروقات حول الاحتراق الوظيفي للعاملين فيها، وعدم وجود تأثير للاحتراق الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في هذه المستشفيات. كما هدفت دراسة (عمر والرفاعي، 2015) إلى معرفة مدى تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري، حيث طُبِّقت الدراسة، على المستشفيات الحكومية في كل من القاهرة والجيزة، وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في هذه المشافي، وأن أهم بعد حصل على أعلى نسبة من موافقات الموظفين، هو بُعد تبلد المشاعر، يليه بعد انخفاض الإنتاج الذاتي، وأخيراً الإتهاك العاطفي، كما تبين وجود علاقة ارتباط طردية بين الاحتراق الوظيفي ورأس المال البشري؛ فكلما زاد الاحتراق الوظيفي كلما انخفض مستوى أداء العاملين، وتدنّت روحهم المعنوية، وتبين أيضاً أن أكثر الموظفين احتراقاً وظيفياً هم كبار السن بين 45 – 60 سنة، والمتزوجون الذين يعملون أسراً أكبر، إذ يظهر عليهم الإحباط بوضوح.

كما هدفت دراسة (Kattak et al, 2010) إلى فحص واقع الضغوط الوظيفية، والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع البنوك في الباكستان، واستخدم الباحثون أسلوب التحليل الوصفي والانحدار في تحليل البيانات المجمعة من حوالي (237) مفردة من البنوك، وكشفت الدراسة عن مجموعة من الأسباب الرئيسية المؤدية إلى الضغوط الوظيفية في البنوك، أهمها عبء العمل

## عودة الله مشاركة

وساعاته، ومشاكل التكنولوجيا في العمل، وعدم عدالة الرواتب، وانعكاس مشاكل العمل على العائلة، وأن أهم أعراض الاحتراق الوظيفي التي ظهرت على العاملين في البنوك هي: آلام العمود الفقري، والإعياء الشديد، والصداع، والقلق واضطراب النوم، وأن كل العوامل التنظيمية مثل بيئة العمل، وعلاقات العمل، تقود إلى الاحتراق الوظيفي الجسدي والنفسي والتنظيمي.

### التعليق على الدراسات السابقة:

تناولت بعض الدراسات السابقة موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي، حيث تشابهت معها الدراسة الحالية في الموضوع والمنهجية، ومنها دراسات كل من (Wang,2018) و (Choi & Koh,2015) و (Goncalves et al,2019) لكنها اختلفت في مجال التطبيق، ذلك أن غالبيتها طُبقت في المجال الطبي أو على العاملين في المستشفيات، كما هو الحال في دراسات الاحتراق الوظيفي لكل من (عمر والرفاعي، 2015) و (محمد، 2016) التي طُبقت أيضا على المشافي، باستثناء دراسة (Kattak et al,2011) التي تناولت الموضوع بمتغيريه الضغوط الوظيفية، والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنوك الباكستانية، حيث اتفقت الدراسة الحالية معها، ولكن باختلاف أبعاد المتغيرين. وللتسهيل والتوضيح فقد لخص الباحث الدراسات السابقة في الجدول التالي:

جدول (1) مجالات تطبيق الدراسات السابقة ونتائجها

الدراسة	مجال التطبيق	النتيجة
(Goncalves et al,2019)	العاملون في المستشفيات	وجود أثر لضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي
(Wang,2018)	دراسة نظرية	توجد علاقة ارتباطية عكسية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي من جهة والدعم الاجتماعي من جهة أخرى، فكلما زاد الدعم الاجتماعي قلَّ الاحتراق الوظيفي.
& Omar) (sallehuddin,2018)	عمال البناء	أهم أسباب ضغوط العمل بيئة العمل والدور الوظيفي.
(Ragma et al, 2017)	المدرسون	وجود مستوى معتدل من الضغوط مع وجود رضا وظيفي.
(أحمد، 2016)	الأساتذة في الجامعة	وجود علاقة عكسية بين الضغوط والالتزام لتنظيمي والأداء الوظيفي.
Nekoranec & ) (Kmosena,2015)	دراسة نظرية	أهم أسباب ضغوط العمل المناخ التنظيمي؛ صراع الدور، الثقافة التنظيمية.
(Ramlee et al,2016)	الموظفون العموميون	لا يوجد أثر سلبي لضغوط العمل على سلوك العاملين المتدينين.
(الأسد، 2015)	المدرسون في مدرسة	وجود أثر كبير لضغوط العمل على فاعلية أداء الموظفين.
Thorsteinsson et al, ) (2014)	موظفو المكاتب الإداريون	وجود علاقة قوية بين ضغوط العمل والصحة السيئة للعاملين
(Pandy,2013)	دراسة نظرية	وجود ضغوط العمل تقود إلى أمراض قلبية أو قرحة

### العلاقة بين ضغوط العمل والاحترق الوظيفي

أو سكري		
وجود علاقة قوية بين ضغوط العمل والاحترق الوظيفي.	العاملون في المستشفيات	(Choi & Koh,2015)
وجود علاقة قوية بين ضغوط العمل والاحترق الوظيفي	رياض أطفال	(Shoaga et al,2015)
أن الاحترق الوظيفي ناجم عن عدم التكافؤ بين متطلبات الوظيفة والموارد المتاحة لها.	العاملون في المستشفيات	Beheshtifar & Omidvar, ) 2013
وجود علاقة قوية بين الاحترق الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية	العاملون في المستشفيات	(محمد، 2016)
وجود درجة عالية من الاحترق الوظيفي تؤثر على الموارد البشرية فيظهر عليها الإحباط، والانهك العاطفي، والشعور بتدني الإنجاز الذاتي.	العاملون في المستشفيات	(عمر والرفاعي، 2015)
وجود احتراق وظيفي ناجم عن أعمال التمريض المرهقة	المستشفيات	(مسيكة، 2018)
وجود علاقة عكسية بين جودة الحياة الوظيفية والاحترق الوظيفي	الإعلاميون	(البربري، 2016)
وجود علاقة ارتباطية بين القيادة الاستراتيجية والحد من الاحترق الوظيفي.	الموظفون العموميون	(أبو غنيم، 2016)
وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والاحترق الوظيفي	البنوك	(Kattak, 2011)

الجدول: من إعداد الباحث.

لكن ما يميز الدراسة الحالية أنها أجريت على أحد البنوك التجارية في فلسطين، وتناولت العلاقة بين ضغوط العمل والاحترق الوظيفي في العمل البنكي المصرفي؛ لحساسيته وأهميته في الاقتصاد، وعالم المال والأعمال، وهنا تبدو الفجوة البحثية التي يجب تغطيتها في مجال البنوك العاملة في فلسطين، لما لذلك من أهمية كبرى في تحسين بيئة العمل التنظيمي لكل من الموظفين والمؤسسة البنكية، بما يحقق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

#### الإطار النظري:

ما المقصود بـ **ضغوط العمل**؟ يعتبر الطبيب الهنغاري الأصل سيليه (Selye:1936) أول من أشار إلى ضغوط العمل، وعرفها بأنها ردة الفعل البيولوجية غير المحددة للجسد الناتجة عن منبهات محددة، وذلك نقلاً عن (Szilas,2011:32) الذي عرف ضغوط العمل بأنها تداخل ما بين الظروف والأحداث البيئية التي يعيشها الفرد، فتشكل عليه ضغوطاً تؤثر على أوضاعه النفسية والجسدية والعقلية والاجتماعية. وقد عرفها **البلاونة (2015: 181)** على أنها ظهور حالة وجدانية أو عاطفية غير سارة لدى الفرد ناجمة عن تفاعل الفرد مع بيئته. وقد عرف **Ayodele (2014:159)** ضغوط العمل بأنها تلك الأمور التي تنغصص على الفرد وتؤثر على قدراته، وتغيّر من وضعه النفسي والجسدي والبيولوجي. وعرف **Beheshtifar (2013:650)** ضغوط العمل بأنها تلك الضغوط الوظيفية التي لا يستطيع الموظف مقاومتها خلال أدائه لوظيفته؛

وذلك ناجم عن عدم قدرته على الموازنة بين إمكانياته ومتطلبات العمل وظروفه. وقد عرف العمرى (2004: 123) ضغوط العمل على أنها حدوث خلل عضوي أو نفسي لدى الفرد ناجم عن بيئة العمل التي يعمل فيها، سواء المادية أو البشرية من حيث علاقته بمسؤوليه وزملائه. وأما الباحث فيعرفها إجرائياً على أنها تلك العوامل المنغصة على العاملين والموظفين، وينجم عنها آثاراً سلبية نفسية أو جسدية أو عقلية، قد تصل أحياناً إلى حالة مرضية ما يقود إلى اضطرابهم، وينعكس سلباً على أدائهم الوظيفي.

#### أبعاد ضغوط العمل:

تناول عدد من الباحثين أسباب نشوء هذه الضغوط واعتبروها أبعاداً تستحق الدراسة والبحث، فقد أشار Beru & Kilelo (2015:946) إلى الأبعاد التالية: الدور الوظيفي، واحتياجات الوظيفة، والتطور المهني، والهيكل التنظيمي، موضحاً بعض العوامل الأخرى التي تضغط على الموظف إذا لم يُحسن استخدامها وهي: سوء ظروف العمل، والزيادة في ساعات العمل، والتوتر وما يتبعه خوفاً من المسؤول Bullying، وظهور أعراض النرجسية والسايكوباتية Narcissism. بينما أشار Olusegun & Olawasayo (2014:151) إلى أبعاد كل من: العوامل التنظيمية، والعلاقة بين جماعات العمل، وشخصية الموظف وسماته. كما أشار Ghadha et al (2012:343) إلى أبعاد: العبء الوظيفي الزائد، وغموض الدور الوظيفي من حيث عدم التأكد من الوصف الوظيفي، والعلاقة مع جماعة العمل، ونقص الدعم الاجتماعي. وقد أشار نعامه وعلي (2011: 150) إلى أن أبعاد العمل تتكون من: المصادر التنظيمية وفيها الاختلاف المهني، والدور الوظيفي، والمستقبل الوظيفي، ونقص المشاركة في القرارات، وكذلك بعد المصادر الشخصية للفرد ونمط شخصيته، وسماته وقدرته على التحكم في الأحداث، وكذلك بُعد جماعات العمل من حيث الزملاء والرؤساء، وما بين الموظفين من صراع تنظيمي، أو نقص الدعم الاجتماعي للموظف. كما أوضح Jamal (2011:21) أبعاد ضغوط العمل بأنها محصورة في: بيئة العمل ذاتها بكل أبعادها، ومدى استقرار الموظف وشعوره بالأمان، والموظف ذاته من حيث قدراته وإمكانياته وخبراته، وقدرته على التحكم في الأحداث، وكيفية التصرف فيها، وقد اختار الباحث لهذه الدراسة أبعاد كل من: المناخ التنظيمي؛ لأن للبنوك مناخها التنظيمي الخاص المختلف عن المؤسسات الأخرى ببيئتها التي تكاد تكون مفتوحة، وفي هياكل تنظيمية أفقية، وليست هرمية، وبُعد الدور الوظيفي؛ لأهميته في حياة الموظف البنكي، والذي قد تتداخل فيه أدوار الموظفين بسهولة، وبعد الموظف نفسه؛ نظراً للفروقات الفردية بين الناس، وقد استبعد الباحث الأبعاد الأخرى مستفيداً من تجربة الدراسات السابقة والأدب النظري في تركيزها على الأبعاد المذكورة.

ما المقصود بالاحتراق الوظيفي: فمن الناحية التاريخية يعود مصطلح الاحتراق الوظيفي Job Burnout إلى الباحثة (Christina Maslach:2015) عندما قامت بتقديم موضوعها تحت عنوان (الإجهاد العاطفي عند مقدمي الوظائف الإنسانية) وذلك إلى الجمعية السيكولوجية الأمريكية عام 1973، ثم تبعها عدد من الباحثين الذين أشاروا إلى معان عدة، وقد عرف الشعلان (2016: 13) الاحتراق الوظيفي على أنه ردة الفعل الناجمة عن ضغوط العمل، تؤدي إلى ظهور مشاعر سلبية لدى الموظف تجاه العمل، تؤثر على الفرد نفسه ومستوى إنتاجيته والمؤسسة التي يعمل فيها. بينما عرفه محمد (2016: 344) بأنه ذلك التأثير السلبي الذي يظهر على الفرد سواء تجاه نفسه أو تجاه الآخرين، قد يصل إلى تغير في المشاعر والرغبات، وقد يكون على شكل ردة فعل يشوبها حالات من الإجهاد والاكتئاب؛ لعدم قدرة الفرد على التكيف في بيئة العمل بسبب الضغوط الزائدة عن قدرته الاحتمالية. وقد عرفت بو حارة (2015: 11) الاحتراق الوظيفي على أنه احتراق نفسي، ويعني وصول الموظف إلى حالة من التدهور النفسية ناجمة عن الضغوط المهنية، تقود إلى سلوك انسحابي من البيئة التي يعمل فيها، وقد يؤدي إلى إحساس انفعالي بعدم الرضا والشعور بتراجع الأداء ونقصه. كما عرف الفضلي (2015: 181) الاحتراق الوظيفي نقلا عن كل من (Maslach, 2001 وأبو طه، 2008 و Woodman, 2001) بأنه أعراض وأثار نفسية ناجمة عن ضغوط الوظيفة، وأحوال بيئة العمل قد تظهر على شكل اكتئاب، أو إحباط، وعدم رضا، تؤثر بشكل كبير على أداء الموظف، وعدم قدرته على تحقيق أهدافه وأهداف المنظمة التي يعمل فيها. وقد عرف Dimitrios & Konstantinos (2014:47) الاحتراق الوظيفي بأنه الحالة التي تظهر أعراضها على الموظف من حيث الإحباط والشعور بالضعف، أو فقدان الأمل، والرغبة في الانسحاب والهروب، والميل إلى العزلة والتفرد، وتظهر عليه علامات الاضطراب العصبي، وقد تصل إلى أعراض نفسية وجسدية كتسارع ضربات القلب، وضيق التنفس، وبالتالي تراجع الأداء الوظيفي. كما عرفه Finney et al (2013:5) بأنه الشعور بالإجهاد النفسي والألم الناجم عن متطلبات الوظيفة، ويطلق عليها ضغوط العمل، والتي تعتبر تهديداً لراحة الموظف وشعوره بالأمان والاطمئنان في أجواء الوظيفة؛ والتي تعود أسبابها للدور الوظيفي، أو بيئة العمل. وقد عرف الباحث الاحتراق الوظيفي إجرائياً بأنه حالة من عدم التوازن تظهر على الموظف، تقود إلى التدهور في الصحة النفسية أو الجسدية، وعدم التكيف والانسجام في بيئة العمل، أو الشعور بالتعب والإجهاد، أو الإحساس بالإحباط والاكتئاب.

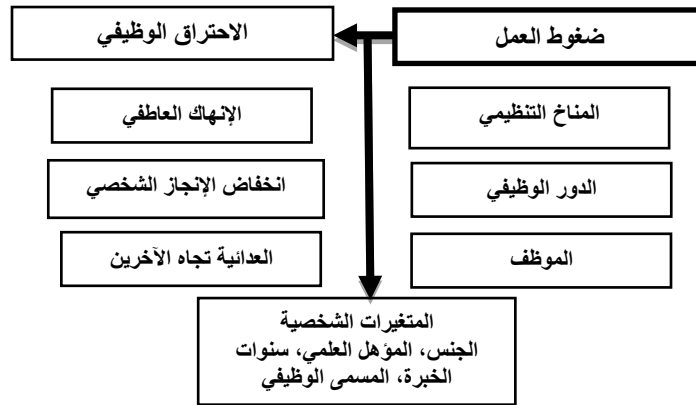
#### أبعاد الاحتراق الوظيفي:

تناول الباحثون أبعاد الاحتراق الوظيفي الناجمة عن ضغوط العمل، وقد اتفق البعض منهم على ذات الأبعاد، فقد أشار كل من (Khamisa et al, 2015:464 و Ojekou &

(Dorthy, 2015: 255) إلى أبعاد متشابهة وهي: الإتهاك العاطفي، وتبدد الشخصية أو الإحساس بالسلبية تجاه الذات والآخرين، والشعور بتدني الإنجاز. كما أوضح كل من (الشفلو، 2015: 257 و عيسوي، 2015: 259 وحرار، 2015: 208) إلى الأبعاد التالية: الإجهاد أو الإتهاك العاطفي، ثم بعد التبدل الحسي أو الشعور بالسلبية في العلاقات، ثم الشعور بتدني الإنجاز الشخصي. أما دويدار (2014: 423) فقد أشار إلى ثلاثة أبعاد وهي: الإجهاد الانفعالي وفيه الغضب والتبرم، والاستثارة، ثم بعد فقدان العنصر الإنساني، وفيه تبدل المشاعر وتغيرها سلباً نحو الذات والآخرين، ثم بعد الشعور بتدني الإنجاز وفيه عدم الرضا، وأيضاً النظر إلى الأهل والزبائن على أنهم مصدراً لإثارة المشاكل. وقد اختار الباحث لهذه الدراسة أبعاد الاحتراق الوظيفي التالية: بعد الإتهاك العاطفي؛ نظراً لما لاحظته خلال مقابلاته مع عدد من الموظفين في أكثر من بنك، وما يظهر عليهم من إعياء وإجهاد جسدي، وتعبيرهم الصريح عن تراجع روحهم المعنوية، وبعد انخفاض الإنجاز الشخصي؛ نظراً لما أظهره بعضهم من غير رغبته في التحمس للعمل، وأنه سيتترك العمل إذا أتاحت له فرصة وظيفية أخرى، وبُعد العدائية تجاه الآخرين؛ حيث عبّر بعض من الموظفين عن عدم إحساسه بالعلاقات الدافئة مع الزملاء، وأبدى تدمره مما يتعرض له من ضغوط الزبائن لتلبية مصالحهم.

وبعد هذا السرد الواضح لكل من المتغيرين المستقل (ضغوط العمل)، والتابع (الاحتراق الوظيفي) وأبعادهما، فإن أنموذج البحث والعلاقة بين المتغيرات، وآراء المبحوثين تتمثل في الشكل التالي:

الشكل (1) أنموذج البحث، من إعداد الباحث.



#### الطريقة والإجراءات:

##### منهجية البحث:

استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي للبيانات، وذلك لملاءمته لطبيعة هذا البحث، كما تمت مراجعة أدبيات البحث (الإطار النظري) وتم عرض موجز للدراسات السابقة ذات العلاقة، والتي ساهمت في تعزيز فهم المشكلة، وتحديد متغيرات الدراسة، ما ساعد في تصميم الاستبانة وصياغة مشكلة الدراسة وأسئلتها. وبعد استيفاء الاستبانات التي تمثل عينة الدراسة من الميدان تم تفرغها باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS)؛ لإجراء التحليل الإحصائي والخروج بالنتائج.

##### مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع موظفي البنك العقاري المصري العربي، الكائن في مدينة البيرة بمحافظة رام الله والبيرة، واشتمل على الإداريين والفنيين، والبالغ عددهم 175 موظفاً وموظفة. **عينة البحث:** تم اختيار جميع أفراد مجتمع البحث والبالغ عددهم 175 كما أُشير سابقاً، وذلك بطريقة (الحصر الشامل)، حيث وُزعت الاستبانة عليهم جميعاً، وبعد جمعها وفحصها فقد صُلح منها 161، أي بنسبة بلغت 92% من عدد الاستبانات الموزعة على المجتمع الكلي. **أداة الدراسة:** تم الاستعانة بالأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة عند تصميم الاستبانة، وقد اختار الباحث الأبعاد الخاصة بالمتغيرين أدناه نظراً لإجماع غالبية الدراسات السابقة عليها، التي جرى توزيعها على مقياسين:

- **ضغوط العمل** ويحتوي ثلاثة أبعاد هي: المناخ التنظيمي، والدور الوظيفي، والموظف.
- **الاحتراق الوظيفي** ويحتوي ثلاثة أبعاد هي: الإنهاك العاطفي، وانخفاض الإنجاز الشخصي، والعدائية تجاه الآخرين.

**صدق أداة البحث:** فكما عرف أبو سمرة والطيطي (2019: 73-75) الصدق هو أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه؛ أي أن تقيس فعلاً الوظيفة التي يفترض أن تقيسها، وقد تم عرض أداة البحث على عدد من ذوي الاختصاص والخبرة، للتحقق من صلاحية الفقرات وانتمائها إلى المجال المستهدف، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم من حيث حذف بعض المتغيرات والتأكيد على بعضها الآخر. إضافة إلى تعديل بعض أسئلة الاستبانة، وإضافة أسئلة أخرى ذات علاقة. ولفحص صدق أداة الدراسة نورد اختبارين هما:

1. **مقياس ثبات أداة البحث:** والذي يقصد به أن يعطي المقياس النتائج نفسها إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة في نفس الظروف، وقد تم قياسه باستخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha). وتم حساب معامل الثبات باستخدام برنامج SPSS والذي من

### عودة الله مشاركة

خلاله يحسب معامل التمييز لكل سؤال، وحذف السؤال الذي معامل تمييزه ضعيف أو سالب، وفيما يلي نتائج اختبار كرونباخ ألفا للمقياس كما يظهر في جدول رقم (2):  
جدول رقم (2): نتائج اختبار كرونباخ ألفا لفحص الاتساق الداخلي للمقياس المستخدم في البحث

المقياس	البُعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
ضغوط العمل	المناخ التنظيمي	6	827.0
	الدور الوظيفي	6	330.8
	الموظف	7	266.0
	المجموع	19	7910.
الاحترق الوظيفي	الإرهاك العاطفي	6	676.0
	انخفاض الإنجاز الشخصي	6	767.0
	العداونية تجاه الآخرين	5	0270.
	المجموع	17	2270.
الدرجة الكلية للمقياس			287.0
			36

يلاحظ من النتائج في جدول رقم (2) أن قيمة معامل الثبات للمقاييس وأبعاده المحددة في استبانة الدراسة جاءت متوسطة إلى مرتفعة وتجاوزت 70% لمعظم الأبعاد، ما يدل على ثبات واتساق جيد بين فقرات المقياس المستخدم في أداة جمع البيانات، وقيم الثبات المقبولة تشترط أن لا تقل عن 60% حسب (أبو سمرة والطبي، 2019: 74).

2. مقياس صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث: حيث يقصد بالاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة قوة الارتباط بين درجات كل مقياس ودرجات أسئلة الاستبانة الكلية المتمثلة في مجالات المقاييس كما يظهر في جدول رقم (3):

جدول (3): نتائج اختبار ارتباط بيرسون لفحص صدق الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة

المقياس	المحور	المقياس الكلي		
		عدد المشاهدات	معامل بيرسون للارتباط	مستوى الدلالة
ضغوط العمل	المناخ التنظيمي	161	0.649**	0.000
	الدور الوظيفي	161	0.658**	0.000
	الموظف	161	0.615**	0.000
الاحترق الوظيفي	الإرهاك العاطفي	161	0.647**	0.000
	انخفاض الإنجاز الشخصي	161	0.425**	0.000
	العداونية تجاه الآخرين	161	0.508**	0.000



### العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

**\*\*تعتبر معاملات الارتباط في جدول رقم (3) معاملات ثبات داخلي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01**

يظهر من النتائج في جدول رقم (3) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس الدراسة وكل بعد من أبعاد محور ضغوط العمل (المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، الموظف) كانت مرتفعة (ارتباط دال عند درجة معنوية 0.01)، ما يدل على اتساق مرتفع بين فقرات المقياس المستخدم في أداة جمع البيانات، كما يظهر أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس الدراسة وكل بعد من أبعاد محور الاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي، انخفاض الإنجاز الشخصي، العدائية تجاه الآخرين) كانت مرتفعة (ارتباط دال عند درجة معنوية 0.01)، ما يدل على اتساق مرتفع أيضاً بين فقرات المقياس الكلي للدراسة المستخدم في أداة جمع البيانات.

#### الوصف الإحصائي لمجتمع البحث:

تم رصد توزيعات أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات النوعية في الاستبانة وهي (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة، طبيعة الوظيفة)، وقد جاءت هذه المعالم كما يظهر في جدول رقم (4):

**جدول (4): التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية**

المتغير	الفئة	العدد (#)	النسبة (%)
الجنس	ذكر	92	57.1
	أنثى	69	42.9
	المجموع	161	100.0
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	19	11.8
	بكالوريوس	103	64.0
	ماجستير فأعلى	39	24.2
	المجموع	161	100.0
الخبرة	أقل من 5 سنوات	29	18.0
	من 5-10 سنوات	66	41.0
	أكثر من 10 سنوات	66	41.0
	المجموع	161	100.0
المسمى الوظيفي	مدير	27	16.8
	رئيس قسم	44	27.3
	موظف إداري	90	55.9
	المجموع	161	100.0

يتضح من النتائج في جدول رقم (4) بأن النسبة الأعلى من أفراد مجتمع البحث هم من الذكور، بنسبة بلغت 57.1%، فيما بلغت نسبة الإناث 42.9% فقط من المستطلعة آرائهم. بينت النتائج كذلك أن النسبة الأعلى من أفراد مجتمع البحث هم من حملة درجة البكالوريوس وبلغت نسبتهم 64.0% من مجمل المجتمع، وفي المرتبة الثانية جاءت نسبة حملة درجة الماجستير فأعلى وبلغت 24.2%، فيما بلغت نسبة حملة الدبلوم فأقل 11.8%، أظهرت النتائج تساوي نسب من لديهم خبرة (من 5 - 10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات) بنسبة بلغت 41.0% لكل منهما، وجاء في المرتبة الثالثة من لديهم سنوات خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة بلغت 18.0% من أفراد مجتمع البحث. أخيراً يتضح من النتائج في جدول (4) بأن غالبية أفراد مجتمع البحث يعملون كموظفين إداريين بنسبة بلغت 55.9%، وفي المرتبة الثانية رؤساء الأقسام بنسبة بلغت 27.3%، أما في المرتبة الثالثة فجاءت نسبة من يعملون كمدرّاء وبلغت 16.8%.

#### متغيرات البحث:

اشتملت الدراسة على المتغير المستقل وهو ضغوط العمل، والمتغير التابع، وهو الاحتراق الوظيفي، والمتغيرات الديموغرافية: الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وطبيعة الوظيفة.

#### المعالجات الإحصائية:

بعد عملية جمع البيانات، تم ترميز الاستبانة وإدخالها إلى الحاسوب، باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات، واستخراج النتائج، وللإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

- مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس واقع ضغوط العمل، ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي.
- التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and Percentages) للتعرف على مجتمع البحث.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (Descriptive Statistics) للإجابة على أسئلة البحث.
- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس درجة ثبات مقياس البحث.
- معامل بيرسون للارتباط (Pearson Correlation) لقياس درجة الاتساق في مقياس البحث.
- اختبار تي للعينات المستقلة (Independent Sample T-test) لاختبار دلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للمتغيرات التي تحتوي عينتين مستقلتين كالجنس.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لاختبار دلالة فروق المتوسطات بين أفراد مجتمع البحث.

### العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

- اختبار الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لاختبار أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي.

ولقياس استجابات أفراد العينة على فقرات البحث تم استخدام مقياس " ليكرت " (Likert Scale)، وذلك كما هو مبين في جدول رقم (5) التالي:

جدول رقم (5): درجة مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale)

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الدرجة (الوزن)	5	4	3	2	1

ولتحديد درجة الموافقة (مقياس التصحيح) تم تحديد خمسة مستويات كما يلي:

جدول رقم (6): مستويات مقياس التصحيح لمقياس الدراسة

فئة الوسط الحسابي *	خيار الموافقة	نسبة الموافقة	درجة الموافقة
1.8 – 1	معارض بشدة	36% فأقل	منخفضة جداً
2.6 – 1.81	معارض	36.1% – 52.2%	منخفضة
3.42 – 2.62	محايد	52.3% – 68.4%	متوسطة
4.23 – 3.43	موافق	68.5% – 84.6%	مرتفعة
5 – 4.24	موافق بشدة	84.7% – 100%	مرتفعة جداً

\* تم استخراجها باستخدام المدى لخيارات المقياس وهو الفئة العليا للمقياس – الفئة الدنيا = 5 – 1 = 4، ولإستخراج طول فئة المتوسط تمت قسمة المدى على الفئة العليا للمقياس أي 4 ÷ 5 = 0.8، وهي طول فئة الوسط الحسابي.

نتائج الدراسة ومناقشتها :

النتائج المتعلقة بالإجابة على أسئلة البحث:

السؤال الفرعي الأول: ما واقع ضغوط العمل في البنك العقاري المصري العربي؟

لتوضيح الدرجات للأبعاد الرئيسية لمحور ضغوط العمل تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات أبعاد مقياس ضغوط العمل وهي (المناخ التنظيمي، الدور الوظيفي، الموظف) والذي يجب على السؤال الفرعي الأول، كما يظهر في الجدول رقم (7):

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد

مجتمع البحث على مقياس ضغوط العمل

البند	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة (%)	درجة الموافقة
الدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل	3.49	.31	69.8%	مرتفعة

#### عودة الله مشاركة

بلغ متوسط استجابات أفراد مجتمع البحث درجة مرتفعة بنسبة بلغت 69.9% للدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل، ما يدل على وجود ضغوط عمل مرتفعة يعاني منها الموظفون في البنك العقاري المصري العربي، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على كل عبارة من عبارات محور إدارة ضغوط العمل بأبعاده كافة، كما يلي:

#### 1. بعد المناخ التنظيمي:

جدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد

#### مجتمع البحث على بعد المناخ التنظيمي

الرقم	البعد/ العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة (%)	درجة الموافقة	درجة الأهمية
1	تتقضي البيانات التي تمكنني من إنجاز عملي.	3.30	.994	66.1%	متوسطة	6
2	أشعر أن مكان عملي غير مريح وتتقصه بعض الخدمات الأساسية.	3.43	.927	68.6%	متوسطة	4
3	يشركني المسؤولون عني في صناعة القرارات.	3.52	.881	70.3%	مرتفعة	3
4	تسود أجواء العمل المحسوبة والمحاباة.	3.73	.994	74.5%	مرتفعة	2
5	تسود أجواء العمل علاقات متوترة بين المسؤولين والموظفين.	3.40	.931	68.0%	متوسطة	5
6	تتوفر لي الخصوصية اللازمة للقيام بواجبي في مكان عملي.	3.76	.879	75.2%	مرتفعة	1
الدرجة الكلية لبعد المناخ التنظيمي		23.5	3.46	70.4%	مرتفعة	

بلغت درجة الموافقة الكلية لبعد المناخ التنظيمي 70.4% ، وهي تدل على درجة مرتفعة من الموافقة على وجود خلل في المناخ التنظيمي في المؤسسة، وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة رقم 6 والتي تنص على: (تتوفر لي الخصوصية اللازمة للقيام بواجبي في مكان عملي) بنسبة موافقة بلغت 75.2%، ومتوسط حسابي 3.76 وهو الأعلى بين المتوسطات الحسابية لبعد المناخ التنظيمي، لأن البنك يوفر مكاتب خاصة لكل موظف حسب تقطيعات وديكورات خشبية حديثة، وحصلت العبارة رقم 1 والتي تنص على: (تتقضي البيانات التي تمكنني من إنجاز عملي) على أقل درجة موافقة بنسبة بلغت 66.1%، ووسط حسابي 3.30 وهو أقل متوسط في البعد الأول، ويفسر الباحث ذلك بأن تفويض الصلاحيات من قبل الرؤساء يكاد يكون محدوداً، ما يتطلب رجوع المرؤوس إلى رئيسه

## العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

لأهمية صناعة القرارات وحساسيتها في مجال الائتمان المصرفي خاصة والإدارة المالية عامة. ما يعني أن البيئة التنظيمية تشكل ضغطاً على الموظفين، لعدم توفر خصوصية المكتب، وشعور الموظف بالمحسوبية والمحاباة لصالح بعض الزملاء، وتتفق هذه النتيجة مع دراسات كل من (البريراوي، 2016. و Wang, 2018 و Omar & sallehuddin, 2018 و عابدين، 2010) .

### 2. بعد الدور الوظيفي:

جدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد

#### مجتمع البحث على بعد الدور الوظيفي

الرقم	البعد / العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة (%)	درجة الموافقة	درجة الأهمية
1	يقلقني قيام بعض زملائي بنفس دوري الوظيفي	3.43	.954	68.7%	متوسطة	6
2	أشعر أحيانا أن الدور المطلوب مني غامضاً	3.50	.815	70.1%	مرتفعة	4
3	تتداخل مهام مع مهام زملائي ما يخلق بيننا صراعاً في العمل.	3.53	.866	70.7%	مرتفعة	2
4	إجراءات العمل الحالية تعيق إنجازي المطلوب.	3.52	.895	70.4%	مرتفعة	3
5	أشعر أن الدور المطلوب مني بشكل عيباً ثقيلًا.	3.47	.942	69.3%	مرتفعة	5
6	أشعر أن عبئي الوظيفي يزيد عن الوقت المحدد لإنجازه.	3.70	.865	74.0%	مرتفعة	1
الدرجة الكلية لبعد الدور الوظيفي		33.5	3.40	70.6%	مرتفعة	

بلغت درجة الموافقة الكلية لبعد الدور الوظيفي 70.5% وهي تدل على درجة مرتفعة من الموافقة على وجود خلل واشكالات في الدور الوظيفي في المؤسسة، حيث من الواضح أن الأدوار الوظيفية غير محددة بوضوح للموظفين، وقد يكون في تداخل أو ازدواجية في المهام، وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة رقم 6 والتي تنص على: (أشعر أن عبئي الوظيفي يزيد عن الوقت المحدد لإنجازه) بنسبة موافقة بلغت 74.0%، ومتوسط حسابي 3.70 وهو الأعلى بين المتوسطات الحسابية لبعد الدور الوظيفي، وحصلت العبارة رقم 1 والتي تنص على: (يقلقني قيام بعض زملائي بنفس دوري الوظيفي) على أقل درجة موافقة بنسبة بلغت 68.7%، ووسط حسابي 3.63 وهو أقل متوسط في

البعد الثاني. ما يعني أن شعوراً بضغط العمل ناجم عن زيادة العبء الوظيفي في العمل، ووجود صراع تنظيمي بسبب ازدواجية وتداخل المهام، وقد انتقلت هذه النتيجة مع دراسات كل من (مسيكة، 2018، و الأسد، 2015، والبربراي، 2016 و Nekoranec & Kmosena, 2015).

### 3. بعد الموظف:

جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات أفراد مجتمع البحث على بعد الموظف

الرقم	البعد/ العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة (%)	درجة الموافقة	درجة الأهمية
1	أخاف من تقييم أدائي الوظيفي بصورة سلبية.	3.61	.808	72.2%	مرتفعة	2
2	تتقصني بعض مهارات العمل التي يجب أن تدربي المؤسسة عليها.	3.48	.902	69.6%	مرتفعة	3
3	أشعر بتوتر وغضب دائمين في العمل.	3.33	.907	66.6%	متوسطة	6
4	أشعر بعدم انسجامي مع زملائي في العمل.	3.32	.906	66.5%	متوسطة	7
5	يسيطر علي إحساس بالتشاؤم من المستقبل.	3.34	.968	66.7%	متوسطة	5
6	أفضل إنجاز العمل المطلوب مني بمفردي.	3.66	.993	73.3%	مرتفعة	1
7	تتعرض علاقتي العائلية السلبية على علاقتي الوظيفية	3.35	.937	67.0%	متوسطة	4
الدرجة الكلية لبعد الموظف		443.	39.0	68.8%	متوسطة	

بلغت درجة الموافقة الكلية لبعد الموظف 68.8% وهي تدل على درجة مرتفعة من الموافقة على أن الموظف نفسه يعاني من مشاكل تتعلق بنفسيته وثقافته التنظيمية، ومزاجه الشخصي في مكان عمله، وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة رقم 6 والتي تنص على: (أفضل إنجاز العمل المطلوب مني بمفردي) بنسبة موافقة بلغت 73.3%، ومتوسط حسابي 3.66 وهو الأعلى بين المتوسطات الحسابية لبعد الموظف، وحصلت العبارة رقم 4 والتي تنص على: (أشعر بعدم انسجامي مع زملائي في العمل) على أقل درجة موافقة بنسبة بلغت 66.5%، ووسط حسابي 3.32 وهو أقل متوسط في البعد الثالث. وهذا يعني أن عدداً من الموظفين ممن يشعرون بضغط العمل ناجم عن أنانيتهم

### العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

ورغبتهم بالعمل الفردي لا الجماعي، وأيضاً خوفهم من عدم تقييم أدائهم بصورة جيدة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسات كل من (محمد، 2016 و عمر والرفاعي، 2015 و البربراي، 2016).

**السؤال الفرعي الثاني: ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي؟**  
لتوضيح الدرجات للأبعاد الرئيسية لمحور الاحتراق الوظيفي تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي، وهي (الإنهاك العاطفي، انخفاض الإنجاز الشخصي، العدائية تجاه الآخرين) والذي يجيب على السؤال الفرعي الثاني، كما يظهر في الجدول (11):

**جدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات**

**أفراد مجتمع البحث على مقياس الاحتراق الوظيفي**

البند	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة (%)	درجة الموافقة
الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق الوظيفي	53.4	7.20	69.0%	متوسطة

بلغ متوسط استجابات أفراد مجتمع البحث درجة مرتفعة بنسبة بلغت 68.9% للدرجة الكلية لمقياس الاحتراق الوظيفي، ما يدل على وجود درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي يعاني منها الموظفون في البنك العقاري المصري العربي، ويظهر ذلك من خلال المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة، على كل عبارة من عبارات محور إدارة الاحتراق الوظيفي بأبعاده كافة، كما يلي:

#### 1. بعد الإنهاك العاطفي:

**جدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات**

**أفراد مجتمع البحث على بعد الإنهاك العاطفي**

الرقم	البعد / العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة (%)	درجة الموافقة	درجة الأهمية
1	أحس بانخفاض روحي المعنوية في العمل.	3.41	.945	68.2%	متوسطة	5
2	أجواء العمل تفقدني الثقة بنفسي.	3.27	.968	65.5%	متوسطة	6
3	تتخفص حماسي للعمل مقارنة مع الفترة السابقة.	3.49	.994	69.8%	مرتفعة	4
4	أشعر بالتناقل حينما أصبح صباحاً ليوم جديد.	3.52	.895	70.3%	مرتفعة	3
5	يبتابني إحساس بالملل خلال ساعات الدوام.	3.53	.922	70.6%	مرتفعة	2

عودة الله مشاركة

6	وظيفتي الحالية تسبب لي تلبد المشاعر وعدم الاكتراث.	3.60	.904	71.9%	مرتفعة	1
الدرجة الكلية لبعء الإنهاك العاطفي		73.4	5.43	69.4%	مرتفعة	

بلغت درجة الموافقة الكلية لبعء الإنهاك العاطفي 69.4% وهي تدل على درجة مرتفعة من الموافقة عن وجود إنهاك عاطفي لدى الموظفين، وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة رقم 6 والتي تنص على: (وظيفتي الحالية تسبب لي تلبد المشاعر وعدم الاكتراث) بنسبة موافقة بلغت 71.9%، ومتوسط حسابي 3.60 وهو الأعلى بين المتوسطات الحسابية لبعء الإنهاك العاطفي، وحصلت العبارة رقم 2 والتي تنص على: (أجواء العمل تفقدي الثقة بنفسي) على أقل درجة موافقة بنسبة بلغت 65.5%، ووسط حسابي 3.27 وهو أقل متوسط في بعء الإنهاك العاطفي. ويفسر الباحث هذه الدرجة المرتفعة من الإنهاك العاطفي بما يشعر به الموظف من الروتين والملل في العمل، وما ينجم عنه من لامبالاة وتلبد الأحاسيس والمشاعر، وبالتالي عدم رضاه عن وضعه وعلاقاته مع مرؤوسيه وزملائه ومراجعيه، واتفقت هذه النتيجة مع دراسات كل من (Shoaga et al, 2015 و Kattak, 2011 و عمر والرفاعي، 2015).

## 2. بعد انخفاض الإنجاز الشخصي:

جدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات

أفراد مجتمع البحث على بعد انخفاض الإنجاز الشخصي

الرقم	البعد / العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة (%)	درجة الموافقة	درجة الأهمية
1	أقوم بتهيئة الأجواء المناسبة لأداء مهامتي.	3.94	.864	78.8%	مرتفعة	1
2	أتحمس بنشاط وحيوية للقيام بأعمالي.	3.79	.825	75.8%	مرتفعة	2
3	أشعر بتأثيري السلبي عندما أتعامل مع الآخرين.	3.33	.812	66.6%	متوسطة	4
4	يتملكني شعور بالتوتر عند استقبال الزبائن.	3.28	.846	65.6%	متوسطة	6
5	أقدم أعمالاً غير جيدة ولا تتلاءم مع الزبائن.	3.34	.881	66.8%	متوسطة	3
6	أشعر بتراجع في أدائي اليومي للعمل.	3.31	.924	66.2%	متوسطة	5
الدرجة الكلية لبعء انخفاض الإنجاز الشخصي		53.4	3.3	70.0%	مرتفعة	



### العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

بلغت درجة الموافقة الكلية لبعء انخفاض الإنجاز الشخصي 70.0% وهي تدل على درجة عالية من الموافقة على وجود انخفاض في الإنجاز الشخصي للموظفين، وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة رقم 1 والتي تنص على: (أقوم بتهيئة الأجواء المناسبة لأداء مهامتي) بنسبة موافقة بلغت 78.8%، ومتوسط حسابي 3.94 وهو الأعلى بين المتوسطات الحسابية لبعء انخفاض الإنجاز الشخصي، وحصلت العبارة رقم 4 والتي تنص على: (يتملكني شعور بالتوتر عند استقبال الزبائن) على أقل درجة موافقة بنسبة بلغت 65.6%، ووسط حسابي 3.28 وهو أقل متوسط في بعء انخفاض الإنجاز الشخصي. ما يعني عدم تحمس الموظف للقيام بأعماله إلا من قبيل الخوف على وظيفته، فهو لا يتحس لتهيئة مكان العمل، ولا يتفاني في خدمة الزبائن كما يجب، واتفقت هذه النتيجة مع دراسات كل من (Goncalves et al, 2019 و عمر والرفاعي، 2015).

### 3. بعء العدائية تجاه الآخرين:

جدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة التقدير لاستجابات

أفراد مجتمع البحث على بعء العدائية تجاه الآخرين

الرقم	البعء / العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة (%)	درجة الموافقة	درجة الأهمية
1	ظروف العمل تدفعني للتعامل بقسوة مع الناس.	3.37	.974	67.5%	متوسطة	3
2	يلومني من حولي بسبب تعرضهم لمشاكل في العمل	3.32	.946	66.5%	متوسطة	4
3	أحس بالاختناق خلال ساعات العمل.	3.38	.987	67.6%	متوسطة	2
4	أشعر أن بعض الزملاء من حولي مثل الجمادات.	3.40	.951	68.1%	متوسطة	1
5	توترني جداً أساليب المراجعين الذين لا يحترمون الإجراءات	3.30	.942	66.1%	متوسطة	5
الدرجة الكلية لبعء العدائية تجاه الآخرين		63.3	5.4	67.2%	متوسطة	

بلغت درجة الموافقة الكلية لبعء العدائية تجاه الآخرين 67.2% وهي تدل على درجة متوسطة من الشعور بالعدائية تجاه الآخرين، وكانت أعلى درجة موافقة للعبارة رقم 4 والتي تنص على: (أشعر أن بعض الزملاء من حولي مثل الجمادات) بنسبة موافقة بلغت 68.1%، ومتوسط حسابي 3.40 وهو الأعلى بين المتوسطات الحسابية لبعء العدائية تجاه الآخرين، وحصلت العبارة رقم 5 والتي تنص على: (توترني جداً أساليب المراجعين الذين لا يحترمون الإجراءات) على أقل

درجة موافقة بنسبة بلغت 66.1%، ووسط حسابي 3.30 وهو أقل متوسط في بعد العدائية تجاه الآخرين. ما يعني أن الموظف وصل إلى درجة التبلد نتيجة لشعوره بالاختناق في العمل، ما يجعله غير قادر على السيطرة على ذاته خاصة عند التعامل مع الزبائن، وأن تصنعه بالهدوء ليس إلا من قبيل إرضاء المسؤولين. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من (عمر والرفاعي، 2015 و Kattak et al, 2011).

**السؤال الفرعي الثالث: هل هناك علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي؟**

للإجابة على هذا السؤال تم عمل اختبار بيرسون للارتباط، كما يظهر في الجدول رقم (15):

**جدول رقم (15): اختبار بيرسون للارتباط لفحص العلاقة بين محوري ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي**

محور الاحتراق الوظيفي		
.444**	اختبار بيرسون للارتباط	محور ضغوط العمل
.000	مستوى الدلالة (من الطرفين)	
161	عدد المشاهدات	

\*\*تعتبر معاملات الارتباط في جدول رقم (14) معاملات ثبات داخلي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

تشير النتائج في جدول رقم (15) أن العلاقة بين محوري ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي هي علاقة طردية، ودالة إحصائياً، ويمكن الاستدلال من خلالها على أنه كلما ارتفع مستوى ضغوط العمل كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي، وهي علاقة منطقية، حيث من الطبيعي أن يرتفع مستوى الاحتراق الوظيفي مع زيادة ضغوط العمل، حيث حصل بعدي المناخ التنظيمي، والدور الوظيفي على درجة مرتفعة لدى العاملين في البنك، وقاد ذلك إلى احتراق وظيفي تمثل في ارتفاع درجات كل من الإنهاك العاطفي، وتدني الإنجاز الشخصي. واتفقت هذه النتيجة مع دراسات كل من: (Choi & Koh, 2015 و Shoaga et al, 2015 و البربري، 2016 و وأبو غنيم، 2015 و Kattak, 2011).

**السؤال الفرعي الرابع: ما أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي؟**

يمكننا الإجابة على هذا السؤال من خلال نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر أبعاد ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي، كما يلي:

### العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

جدول رقم (16): تحليل الانحدار الخطي البسيط لفحص أثر أبعاد ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي

ملخص النموذج				تحليل التباين الأحادي*		معاملات الانحدار *(B)		
(R <sup>2</sup> )	اختبار (F)	مستوى الدلالة	اسم المتغير	القيمة	اختبار (t)	مستوى الدلالة		
.447	13.042	.000 <sup>b</sup>	الحد الثابت	2.103	9.570	.000		
			المناخ التنظيمي	.127	2.893	.004		
			الدور الوظيفي	.143	2.969	.003		
			الموظف	.114	2.174	.031		

## 1. حسب متغير الجنس:

لفحص وجود فروق ذات دلالة بين آراء المبحوثين حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي حسب متغير الجنس، تم إجراء اختبار (t) لعينتين مستقلتين كما يظهر في جدول رقم (17):

جدول رقم (17): اختبار (t) لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق في آراء المبحوثين حول الاحتراق الوظيفي لدى موظفي البنك العقاري المصري العربي حسب متغير الجنس

الجنس	إحصاءات وصفية			اختبار t	
	عدد المشاهدات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار t	مستوى الدلالة (من الطرفين)
ذكر	92	3.4372	.25733	-2.099	156.048
أنثى	69	3.5165	.22096		

يظهر من النتائج في جدول رقم (17) أن مستوى الدلالة (من الطرفين) قد بلغ 0.037 وهو أقل من نسبة الثقة المفترضة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بعد قسمتها على 2 لأن الاختبار من الطرفين، لذا نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي حسب متغير الجنس، ويظهر الفرق في المتوسطات الحسابية لصالح الإناث حيث بلغ متوسط موافقتهم على وجود الاحتراق الوظيفي 3.52 تقريباً فيما بلغ متوسط موافقة الذكور على وجود الاحتراق الوظيفي 3.44 تقريباً بفارق 0.08 لصالح الإناث، ويفسر الباحث ذلك بعدم حصول الموظفات على المراتب الوظيفية الأعلى وشعورهن بما يترتب على ذلك من فقدان المزايا الوظيفية، كما أن الإناث أقل تحملاً من الذكور لضغوط العمل، ما يزيد من نسبة إحساسهن بالإحترق الوظيفي؛ وقد يعود ذلك إلى خصائص المجتمع الذكوري، واتفقت هذه النتيجة مع الأسد، 2015 والبريري، 2016).

## 2. حسب المتغيرات (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي):

لفحص وجود فروق ذات دلالة في آراء المبحوثين حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي حسب المتغيرات (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وطبيعة الوظيفة)، تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA)، ويظهر جدول رقم (18) نتائج الاختبار:

العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

جدول رقم (18): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسطات آراء أفراد عينة الدراسة حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي حسب المتغيرات (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)

المتغير	مصدر الفروق	درجات الحرية	اختبار F	مستوى الدلالة
المؤهل العلمي	بين المجموعات	2	.832	.437
	خلال المجموعات	158		
	المجموع	160		
سنوات الخبرة	بين المجموعات	2	.245	.783
	خلال المجموعات	158		
	المجموع	160		
المسمى الوظيفي	بين المجموعات	2	.089	.915
	خلال المجموعات	158		
	المجموع	160		

أظهرت النتائج في جدول (18) أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لاختبار F في تحليل التباين لمتغير المؤهل العلمي بلغت 0.437 وهي أعلى من نسبة المعنوية المفترضة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي حسب متغير المؤهل العلمي؛ أي أن آراء المبحوثين من كافة المؤهلات العلمية متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

كما أظهرت النتائج في جدول (18) أيضاً أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لاختبار F في تحليل التباين لمتغير سنوات الخبرة بلغت 0.783 وهي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي حسب متغير سنوات الخبرة؛ أي أن آراء المبحوثين من كافة درجات الخبرة متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

كذلك أظهرت النتائج في جدول (18) أن قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لاختبار F في تحليل التباين لمتغير طبيعة الوظيفة بلغت 0.915 هي أعلى من نسبة الثقة المفترضة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وعليه نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي حسب متغير طبيعة الوظيفة؛ أي

أن آراء المبحوثين من كافة أنواع الوظائف متساوية بالمتوسط، ولا قيمة إحصائية للفروقات الصغيرة في متوسطاتهم.

مما سبق نستدل على وجود إجماع على وجود الاحتراق الوظيفي بدرجة متوسطة إلى مرتفعة بين العاملين في البنك العقاري المصري العربي، حيث لم تُظهر المتغيرات الديموغرافية المحددة في الدراسة وجود أية فروقات في آرائهم حول وجود الإحتراق الوظيفي، باستثناء متغير الجنس، وبفسر الباحث أن هذه الدرجة من الاحتراق الوظيفي تتساوى عند الجميع؛ لأنهم يعيشون في بيئة عمل واحدة من حيث طبيعة العمل البنكي، والإشراف الإداري، والدور أو العبء الوظيفي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسات كل من (الأسد، 2015 وعمر والرفاعي 2016).

#### النتائج والتوصيات:

##### أولاً: النتائج:

فيما يلي أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. بلغ متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة درجة مرتفعة بنسبة بلغت 69.8% للدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل؛ ما يدل على وجود ضغوط عمل مرتفعة يعاني منها الموظفون في البنك العقاري المصري العربي.
2. بلغ متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة درجة مرتفعة بنسبة بلغت 69% للدرجة الكلية لمقياس الاحتراق الوظيفي، ما يدل على وجود درجة مرتفعة من الاحتراق الوظيفي يعاني منها الموظفون في البنك العقاري المصري العربي.
3. وجود علاقة طردية قوية بين محوري ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، وهي دالة إحصائياً، ويمكن الاستدلال من خلالها على أنه كلما ارتفع مستوى ضغوط العمل كلما ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي، وهي علاقة منطقية، حيث من الطبيعي أن يرتفع مستوى الاحتراق الوظيفي مع زيادة ضغوط العمل.
4. يظهر تحليل الانحدار أن النموذج صالح للاختبار، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة لتحليل التباين الاحادي 0.00 وهي أقل من مستوى الثقة المفترض، كما جاءت نسبة الدلالة لمعاملات الانحدار كافة أقل من 0.05، وأظهرت قيمة معامل متغير المناخ التنظيمي أن ارتفاعاً بنسبة 1% في سوء المناخ التنظيمي سيؤدي إلى ارتفاع نسبة الاحتراق الوظيفي بما نسبته 0.127%، وهكذا لبقية أبعاد ضغوط العمل. بالتالي نستنتج وجود أثر ذي دلالة معنوية لضغوط العمل بأبعاده الثلاثة على الاحتراق الوظيفي.
5. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة (المبحوثين) حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي حسب متغير الجنس،

### العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

ويظهر الفرق في المتوسطات الحسابية لصالح الإناث حيث بلغ متوسط موافقتهم على وجود الاحتراق الوظيفي 3.52 تقريباً، فيما بلغ متوسط موافقة الذكور على وجود الاحتراق الوظيفي 3.44 تقريباً، بفارق 0.08 لصالح الإناث.

6. لا توجد فروق ذات دلالة بين آراء المبحوثين حول الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنك العقاري المصري العربي باختلاف متغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة الوظيفة)، ما يعني أن هناك إجماعاً على وجود الاحتراق الوظيفي بدرجة متوسطة إلى مرتفعة.
7. من النتائج الإحصائية أعلاه، فقد بدا جلياً حاجة البنك إلى إدارة موارد بشرية أكثر فاعلية تأخذ بالحسبان الجانب التنظيمي بخصوص البحث عن ذوي المواهب واستقطابهم وتدريبهم، بل والاحتفاظ بهم، وترقيتهم في المواقع الإدارية، واعتبار ذلك حافزاً لكافة الموظفين، ما يعزز من ولائهم للبنك، فهم قوته التي تجعله متميزاً في قطاع الخدمات البنكية.

#### ثانياً: التوصيات:

1. إعادة النظر في تحسين بيئة عمل الموظفين فيما يتعلق بعدالة الرواتب، وآليات توزيع الأدوار، وتقويض الصلاحيات.
2. الاهتمام بالموظفين ذوي المواهب والكفاءات، وإعطائهم الأولوية في العلاوات والترقيات إلى مواقع وظيفية متقدمة، بما يعزز ولائهم وانتماءهم للمؤسسة.
3. العمل على توزيع المهام والمسؤوليات وأدوار العمل بشكل واضح على الموظفين، مع بيان صلاحياتهم وفق مواقعهم التنظيمية، دون تداخل أو ازدواجية.
4. إيلاء الموظفين اهتماماً أكثر في تقلد المناصب والمسؤوليات والترقيات، بما يحقق العدالة الوظيفية مع زملائهم من الذكور.
5. عمل برامج خاصة لتفعيل العلاقات الاجتماعية بين الموظفين والزبائن من جهة، وكذلك بين الموظفين والإدارة من جهة أخرى، بما يؤثر إيجاباً في تعزيز التواصل الاجتماعي بين الجميع.

المراجع العربية:

- أبو سمرة، محمود أحمد. و الطيطي، محمد عبدالإله. (2019). مناهج البحث العلمي من التبيين إلى التمكين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان\_الأردن.
- أبو غنيمه، حنان فضل. (2015). دور القيادة الاستراتيجية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي بالوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الأزهر، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، غزة - فلسطين.
- الأسد، نهلة محمود. (2015). تأثير الضغوط الوظيفية للمدرسين على فاعلية الأداء الوظيفي: بالتطبيق على المدارس الثانوية بمنطقة حولي في دولة الكويت، مجلة القراءة والمعرفة- مصر، عدد. 164، ص: 147-175.
- البربري، مروان حسن. (2016). دور جودة الحياة التنظيمية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسات للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة\_ فلسطين.
- بوحارة، هناء. (2015). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية: دراسة ميدانية بمديرتي الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارق، مجلة دراسات وأبحاث جامعة الجلفة - الجزائر، عدد. 21، ص: 9-22.
- حراز، السيد يوسف. (2015). أثر تطبيق سياسة التدوير على الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على جامعة دمياط، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة جامعة الزقازيق، مج. 1، عدد. 37، ص: 193-235.
- الخدام، خليل. والبلالونه، عادل. (2015). ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة الداخلية الأردنية: دراسة حالة محافظة البلقاء، مجلة الآداب جامعة الملك سعود - السعودية، مج. 27، عدد. 1، ص: 177-210.
- دويدار، محمود عوض. و البصير، عبدالله. (2014). أثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية على الانسحاب الوظيفي: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في منطقة القصيم، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - مصر، عدد. 1، ص: 411-477.
- الشعلان، فهد. (2016). مواجهة الاحتراق الوظيفي: نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب- السعودية، مج. 32، عدد. 65، ص: 3-53.
- الشفلو، عبدالرؤوف حسن. (2015). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية\_ كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأسمرية الإسلامية، زليتين - ليبيا، عدد. 6، ص: 235-271.



### العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي

- عابدين، إبراهيم عبد. (2010). *علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة*، دراسة ماجستير منشورة، جامعة الأزهر، غزة- فلسطين.
- العمرى، عيد بن عبدالله. (2004). *بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفعالية التنظيمية*، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، مج.16، عدد.1، ص: 115-146.
- عيسوي، نيفين بيومي. (2015). *تأثير الاحتراق الوظيفي على جودة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الخاصة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - مصر*، عدد.1، ص: 248-278.
- الفضلي، خلف محمد بن يوسف. (2015). *تأثير الاحتراق الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة في دولة الكويت*، مجلة القراءة والمعرفة - مصر، عدد. 164، ص: 177-204.
- فهمي، عمر. و رفاعي، ممدوح. (2015). *تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية بمحافظة القاهرة والجيزة*، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - مصر، عدد.4، ص: 89-112.
- محمد، هبة محمد علي. (2016). *تأثير الاحتراق الوظيفي على سلوك المواطن التنظيمية: دراسة تطبيقية مقارنة على المستشفيات الجامعية*، فكر وإبداع - مصر، مجلد.99، ص: 329-368.
- مسيكة، لعنان. (2018). *الاحتراق الوظيفي لدى ممرضين مستشفى خليل عمران ببجاية*، مجلة العلوم الاجتماعية - المركز الديمقراطي العربي، برلين - ألمانيا، ع.5، ص: 422-434.
- مصطفى، أحمد. (2016). *أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالسعودية*، مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا (أمارابارك) - أمريكا، مج.7، عدد.20، ص: 171-204.
- نعامة، علي أنور سليم. (2011). *الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية في دمشق*، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سوريا، مج. 133، عدد.5، ص: 131-158.

المراجع الأجنبية:

- Beheshtifar, Malikeh. & Nazarian, Rahele.(2013).*Role of Occupational Stress in Organizations, Interdisciplinary*, Journal of Contemporary Research Business, Vol.4, No.9, p:648-657.
- Beheshtifar, Malikeh. & Omidvar, Ali Rezo.(2013).*Causes to create Job Burnout in Organizations*, International Journal of academic Research & Social Sciences, Vol.3, No.6, P:107-113.
- Bero, Moses. & Kilelo Hellen.(2015).*Occupational and conflict Management in Organizations: Understanding the Organizational Behavior*, International Journal of Economics, Commercial and Management, Vol.11, Issue.7, issn 2348, p:938-954.
- Chadha, Mekhla. Et al.(2012).*Effect of Organizational Stress on Quality of Life of Primary and Secondary School Teachers*, Deli Psychiatry Journal, Vol.15, No.2, p:342-350.
- Choi, Jung Im. & Kou, Myung Suk.(2015).*Relations of Job Stress, Burnout, Mindfulness and Job Satisfaction of Clinical Nurses*, International Journal of Bioscience and Bio Technology, Vol.7, No.3,p:121-128.
- Dimitrios, Bellas. & Konstantinos Varsanis.(2014).*Organizational Culture and Job Burnout – A review*, International Journal of Research in Business Management, volume 2, Issue.1, p:42-63.
- Ekundayo, Ayodole.(2014).*Occupational Stress and Employees Productivity in workplace*, International Journal of Scientific Research in Education, Vol.7 (2), P:157-165.
- Finney, Caitlin. Et al.(2013).*Organizational Stressors associated with Job Stress and Burnout in Correctional Officers: a systematic review*, public health, From: [www.biomedcenter.com](http://www.biomedcenter.com), seen 19/4/2019.
- Jamal, Muhammad.(2011).*Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in Multinational Company: An Empirical Study in two Countries*, International Journal of Business and Social Science, Vol.2, No.20, p:20-39
- Kattak, Jashed Khan., Khan ,Muhammad Aslam., Arif, Ayaz, Muhammad and Minhas. UlHaq Amjad Ali., (2011).*Occupational stress and burnout in Pakistan's banking sector*, African Journal of Business Management Vol. 5(3), pp. 810-817. <http://www.academicjournals.org/AJBM> Seen on 29th. November 2019.
- Khamisa, Natasha. Oldenburg, Brian. Peltzer, Karl. and Ilic, Dragan.(2015).*Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses*, International Journal of Environmental Research and Public Health, issn1660-4601,p:652-666.

- Milenkovik, Milia.(2019).42 *Worrying Workplace Stress Statistics*, The American Institution of stress, [www.stress.org](http://www.stress.org). seen 28<sup>th</sup>.november 2019.
- Nekoranec, Jaroslav. & Kmosena, Miroslav.(2015).*Stress in the Workplace – Sources, Effects and Coping Strategies*, Armed Forces Academy of General M.R. Stefanic Liptovsky Mikulas, Slovakia, No.1(28), p:163-177.
- Ojekou, Guobadia. & Dorthy, Odetola.(2015).*Effect of Work Environment on Level of Work Stress and Burnout Among Nurses in a Teaching Hospital in Nigeria*, Open Journal of Nursing, p:949-961.
- Olusegun, Adetayo. Oluwasayo, Ajani John. & Olawoyim, Olabisi. (2014).*An overview of the Effects of Job Stress on Employees Performance in Nigeria Tertiary Hospitals*, Ekonomika, issn 0350-137x,. from: [www.ekonomika.org.rs](http://www.ekonomika.org.rs)
- Pandy, Sadhvi.(2013).*A study on Work Stress, Causes, Symptoms and Impact on Health*, International Journal of Innovative Research and Studies, issn 2319-9725, Vol.2, Issue.5,p:244-259.
- Ramlee, Norfaizzah.(2015).*The influence of Religiosity Stress and Job Attitude towards Organizational Behavior: Evidence from Public Universities in Malaysia*, Procedia Economics and Finance (35), p:563-573.
- Shoaga, Opeyemi.(2012).*An Assessment of Job Burnout, Job Stress and Coping Strategies among Early Childhood Education Teachers in Ijebu North Local Government Area of Ogun State*, International Journal of Humanities and Social Sciences, issn 2220-8488, p:95-106.
- Szilas, roland Ferenc.(2011).*Work Stress and Organizational Justice*, Phd dissertation Corvinus University Budabest, Faculty of Organizational Behavior, Management of Business Administration Doctorate school.
- Thorsteinsson, Eina et al.(2014).*The Relationship between Work Stress, Psychological Stress and Staff Health and Work Outcomes in Office Workers*, Online: [www.scrip.org/journal](http://www.scrip.org/journal), seen:19/4/2019.
- Wang, Huaqing.(2018). *Social Support, Occupational Stress, and Burnout*, An Empirical Study, School of Business, Emporia State University. USA. [www.researchgate.net/publication](http://www.researchgate.net/publication). Seen:8/10/2019.