



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

بعنوان:

تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين

بحث ميداني في مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية

- تقرت -

إشراف الأستاذ

د. إبراهيم قعيد

من إعداد الطلبة:

➤ سليم بن زهرة

➤ توفيق بوخلوه

لجنة المناقشة

رئيساً	جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي	أستاذ محاضر قسم "أ"	د. بن موسى بشير
مشرفاً ومقرراً	جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي	أستاذ محاضر قسم "أ"	د. قعيد إبراهيم
مناقشاً	جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي	أستاذ مساعد قسم "أ"	أ. زغدي عادل

السنة الجامعية: 2021/2020



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمزة لخضر بالوادي

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

بعنوان:

تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين

بحث ميداني في مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية

– تقرت –

إشراف الأستاذ

د. إبراهيم قعيد

من إعداد الطلبة:

➤ سليم بن زهرة

➤ توفيق بوخلوه

لجنة المناقشة

رئيساً	جامعة الشهيد حمزة لخضر بالوادي	أستاذ محاضر قسم "أ"	د. بن موسى بشير
مشرفاً ومقرراً	جامعة الشهيد حمزة لخضر بالوادي	أستاذ محاضر قسم "أ"	د. قعيد إبراهيم
مناقشاً	جامعة الشهيد حمزة لخضر بالوادي	أستاذ مساعد قسم "أ"	أ. زغدي عادل

السنة الجامعية: 2021/2020

الإهداء

إلى اللذين أهداني الإيمان في صغري والذي طيب الله ثراه، ووالدتي أطل الله في عمرها

إلى زوجتي الكريمة حفظها الله، إلى أبنائي "أريج، أنيس، باسم"

إلى جميع أفراد العائلة محمد الأمين، لمنور، رشيد، محمد الطيب، سعاد، فراح، محمد العربي،

خالد، سارة، إلى زملائي في العمل وأخص بالذكر محمد النعوي، إلى زملائي في الدراسة اقتصاد

وتسيير المؤسسات دفعة 2020-2021 وأخص بالذكر بوخلوه توفيق.

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

سليم بن زهرة



الإهداء

إلى من بعثه الله رحمة للعالمين... إلى البشير النذير... إلى السراج المنير... خير الورى وأشرف من
وطأ الثرى...

...اليك يا حبيبي يا رسول الله...

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من حببني ودفعتني إلى العلم وبه ازداد افتخاري

" أبي الحبيب شفاه الله وبارك الله في عمره "

إلى من أتعبها الزمان سهرا... لتوصلني إلى بر الأمان... إلى ينبوع الحياة نورا

"أمي الغالية أعانها الله"

إلى من أنسني في دراستي وشاركتني همومي، تذكارا وتقديرا، رفيقة الدرب وشريكة العمر

الصابرة المحتسبة "زوجتي العزيزة"

إلى من استمد عزتي وإصراري "إخوتي وأخواتي جمع الله شملهم"

وإلى كل الأحباب وزملائي وأساتذتي في جميع الأطوار الدراسية، أخص بالذكر سليمان بن

زهرة، ومسعودي عبد الرزاق، ومشايخي، ومعلمي الفاضل "سويسي محمد البحري" وزملائي

في العمل، أهديهم جميعا ثمرة هذا الجهد .

توفيق بوخلوه

شكر وتقدير

إن الشكر والحمد لله، كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، نشكره ونحمده حمداً كثيراً مباركاً فيه على جزيل عطائه وعلى كل ما أنعم عليه به وفضله علينا أن وفقنا لإتمام هذا البحث، ونسأله تعالى أن ينفع به راجين منه عز وجل التوفيق والسداد في باقي مشوارنا البحثي.

من هذا المنبر نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير والعرفان إلى كل من كان له الفضل، أو كان سبباً فيما وصلنا إليه ونخص بالذكر الأستاذ المشرف "إبراهيم قعيد" الذي أمد لنا يد العون، بتوجيهاته ونصائحه القيمة، وساهم في تدليل الصعوبات طيلة إنجاز هذا البحث. كما يسعدنا أن نشكر جميع أساتذتنا الكرام بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذين نهلنا من معارفهم.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر والامتنان إلى عمال مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت على حسن الاستقبال ومد العون لنا، وكذلك أستاذنا الفاضل " باديس بوخلوه" جامعة ورقلة، وطالبة دكتوراه "محبوب هاجر" على نصائحهما القيمة، والمهندس "أيمن حجاج" على صبره معنا. شكراً لكم وجزاكم الله عنا خيراً.

سليم وتوفيق

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين، وتم إسقاطها ميدانيا على مؤسسة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت، وقد اشتملت الدراسة على متغير مستقل تمثل في الاحتراق الوظيفي، ومتغير تابع تمثل في أداء العاملين، وذلك من خلال البحث في العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين، وهل توجد فروق في مستويات الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث بلغت عينة الدراسة (51) عامل، ولتحقيق هدفنا تم الاستعانة بالملاحظة ووثائق المؤسسة والاستبيان كأدوات للدراسة، وتم معالجة المعلومات، بواسطة البرنامج الإحصائي (spss.v20) اعتمادا على الأساليب الإحصائية.

وقد كانت ابرز النتائج التي توصلنا إليها، وجود درجات منخفضة من الاحتراق الوظيفي لدى مجمل أفراد العينة، ارتفاع أداء العاملين لدى مجمل أفراد العينة، وجود علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين، عدم وجود فروق في مستويات الاحتراق الوظيفي تعزى لبعض المتغيرات الديمغرافية . هذا وقد توجهت الدراسة بعدد من التوصيات قصد المحافظة على الدرجات المنخفضة للاحتراق إن أمكن وذلك للحفاظ على المستويات العالية لأداء العاملين.

الكلمات المفتاحية : احتراق الوظيفي، أداء، أداء العاملين، إجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الانجاز الشخصي، قدرات فردية.

Abstract:

The study aimed to know the impact of job burnout on the performance of workers, and it was field-projected on the cement establishment, Ain Al-Tuta, the commercial unit of Taqrat. And the performance of employees, and are there differences in the levels of job burnout due to demographic variables, and the study relied on the descriptive analytical approach, where the study sample reached (51) workers, and to achieve our goal, observation, institution documents and questionnaire were used as tools for the study, and the information was processed, by the statistical program (spss). v20) depending on statistical methods. The most prominent results we reached were the presence of low cycles of job burnout among the total sample members, the high performance of workers among the total sample members, the presence of an inverse relationship between job burnout in its three dimensions and the performance of workers, and the absence of differences in job burnout levels due to some demographic variables. The study culminated in a number of recommendations in order to maintain low levels of combustion, if possible, in order to maintain high levels of employee performance.

Keywords: job burnout, performance, employee performance, emotional stress, dulling of feelings, lack of personal achievement, individual abilities

الفهرس

الصفحة	العنوان
III	الإهداء.
IV	شكر وتقدير.
V	الملخص.
VI	الفهرس.
VII	قائمة الجداول.
VIII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق.
VIII	قائمة الرموز والاختصارات.
أ، ب، ج، د	مقدمة.
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة.	
02	تمهيد.
03	المبحث الأول: الإطار النظري للاحتراق الوظيفي وأداء العاملين.
03	المطلب الأول: ماهية الاحتراق الوظيفي.
03	الفرع الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي.
06	الفرع الثاني: أبعاد، مستويات ومراحل الاحتراق الوظيفي.
10	الفرع الثالث: مقياس، أعراض ونتائج الاحتراق الوظيفي.
14	الفرع الرابع: كيفية منع الاحتراق الوظيفي ووسائل معالجته.
15	المطلب الثاني: ماهية أداء العاملين.
15	الفرع الأول: مفهوم أداء العاملين وعناصره.
17	الفرع الثاني: محددات أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيه.
19	الفرع الثالث: معايير ومؤشرات أداء العاملين.
22	الفرع الرابع: تقييم أداء العاملين.
26	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.
26	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة المتعلقة بأحد متغيري الدراسة.

26	الفرع الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل (الاحترق الوظيفي).
32	الفرع الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع (أداء العاملين).
39	الفرع الثالث: الدراسات التي تناولت المتغيرين المستقل و التابع.
43	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.
46	خلاصة الفصل الأول.
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية.	
48	تمهيد.
49	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.
49	المطلب الأول: طريقة الدراسة.
49	الفرع الأول: المنهج المستخدم في الدراسة.
49	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.
50	الفرع الثالث: متغيرات الدراسة.
50	الفرع الرابع: محددات الدراسة.
51	المطلب الثاني : الأدوات المستعملة في الدراسة.
51	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات.
53	الفرع الثاني: اختبار صدق وثبات أداة القياس.
54	الفرع الثالث: الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
55	المبحث الثاني: عرض ومناقشة الدراسة الميدانية.
55	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة.
55	الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة.
61	الفرع الثاني: عرض عبارات الاستبيان.
70	المطلب الثاني: مناقشة النتائج.
70	الفرع الأول: مناقشة نتائج الخصائص الديمغرافية.
71	الفرع الثاني: مناقشة عبارات الاستبيان.
73	الفرع الثالث: مناقشة الفرضيات.
76	خلاصة الفصل الثاني.
78	الخاتمة.
81	قائمة المراجع.
87	الملاحق.

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	تصنيف درجات أبعاد مقياس لفرويد نبر جر للاحتراق الوظيفي.	11
2-1	تصنيف درجات أبعاد مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي.	11
1-2	حالة الاستمارات الموزعة	49
2-2	مقياس ليكارت ذو الدرجات الثلاثة	53
3-2	طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الثلاثي أي مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى.	53
4-2	معامل الثبات ألكارونباخ لمتغيري الدراسة.	53
5-2	التوزيع الإجمالي الإجابات مجتمعي الدراسة باستخدام اختبار كولمجراف سيمرلوف.	54
6-2	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	55
7-2	توزيع أفراد العينة الفئة العمرية.	56
8-2	توزيع أفراد العينة من حيث الحالة الاجتماعية.	57
9-2	توزيع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي.	58
10-2	توزيع أفراد العينة من حيث سنوات الخبرة.	59
11-2	توزيع أفراد العينة من حيث المسمى الوظيفي.	60
12-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعده الإيجابي.	61
13-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعده المتبدل المشاعر.	62
14-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الثالث نقص الانجاز.	63
15-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الأول الجهد المبذول في العمل.	63
16-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الثاني القدرات الفردية.	64
17-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الثالث إدراك الفرد لدوره.	65
18-2	متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيري الدراسة.	65
19-2	معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين.	66
20-2	اختبار معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والجهد المبذول في العمل.	66
21-2	اختبار معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والقدرات الفردية للعامل.	67
22-2	اختبار معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وإدراك الفرد لدوره.	68
23-2	نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس.	69
24-2	نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر.	69
25-2	نتائج تحليل تباين الأحادي للفروق متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى الدراسي.	70

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
04	وصف مفاهيمي للاحتراق الوظيفي.	1-1
08	أبعاد الاحتراق الوظيفي.	2-1
09	مراحل الاحتراق الوظيفي.	3-1
18	العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء.	4-1
19	المتغيرات والعوامل الخارجية المؤثرة على الأداء الوظيفي.	5-1
21	مؤشرات أداء العاملين.	6-1
24	مراحل عملية تقييم أداء العاملين.	7-1
50	متغيرات البحث المستقلة (الاحتراق الوظيفي) والتابعة (لأداء العاملين).	1-2
56	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	2-2
57	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	3-2
58	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.	4-2
59	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	5-2
60	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.	6-2
61	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي.	7-2

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
87	استمارة الاستبيان.	01
91	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.	02
92	جداول الاتساق الداخلي للاحتراق الوظيفي (مخرجات spss).	03
93	جداول الاتساق الداخلي لأداء العاملين (مخرجات spss).	04

قائمة الاختصارات و الرموز

إختصارات / الرموز	الدلالة باللغة العربية
Spss	المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.
Sig	القيمة الاحتمالية.

● تمهيد:

تعزز في السنوات الأخيرة دور العنصر البشري كأحد أهم الموارد داخل المؤسسات الاقتصادية باعتباره المحرك لعجلة العمل من تخطيط وتنفيذ وإدارة ورقابة من جهة، وكونه أصبح يعد مصدر لتحقيق الميزة التنافسية من جهة أخرى، هذا الدور ترجم من خلال اهتمام الباحثين والمفكرين بدراسة كل ما يمس هذا العنصر وذلك بغية الحفاظ عليه من الظواهر والسلبيات والتي من شأنها أن تكون مؤثرا أمام تحقيق ما تصبوا إليه المؤسسات أن يقدمه.

وأمام ما يشهده العالم من تغيرات في شتى مجالات الحياة أهمها التطورات العلمية والتكنولوجية والتي انعكست على حياة العاملين خاصة فيما تعلق بالضغوط النفسية فأصبح العامل عرضة لما يسمى بالاحتراق الوظيفي هذه الظاهرة التي حضيت بالبحث والدراسة في السنوات الأخيرة نظراً لما ينتج عنها من أثار نفسية وجسدية وما تسببه من انعكاسات على العاملين, فمن خلال ما سبق جاء هذا البحث ليسلط الضوء على تأثير ظاهرة الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين من خلال طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين لدى عمال مؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية

- تقرت-؟

● الأسئلة الفرعية:

وللإجابة على هذه الإشكالية نذكر الأسئلة الفرعية التالية:

- 1) هل توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد في العمل؟
- 2) هل توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية؟
- 3) هل توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره؟
- 4) هل توجد فروق في آراء المبحوثين حول متغير الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى الدراسي)؟

● فرضيات البحث: وكإجابة مبدئية عن التساؤلات الفرعية أعلاه قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة إرتباطية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين.

- الفرضيات الفرعية:

- 1) توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل.

- 2) توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية.
- 3) توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره.
- 4) توجد فروق لأراء الباحثين حول متغيرات الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى الدراسي).
- **مبررات اختيار الموضوع:** هناك العديد من الأسباب التي دفعتنا للقيام بهذه الدراسة من أهمها:
 - التخصص العلمي والذي يهتم باقتصاد وتسيير المؤسسات الاقتصادية.
 - إفادة المؤسسات الجزائرية بأكبر قدر من الدراسات والأبحاث من أجل تغيير وتحسين واقعها.
 - **أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
 - الكشف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية من خلال التعريف بالظاهرة وكل ما يرتبط بها.
 - الاطلاع على موضع أداء العاملين باعتباره عنصر مهم في تحقيق المؤسسة لأهدافها وتطلعاتها والوصول إلى ما تصبوا إليه مستقبلا.
 - إبراز العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين وهل للمتغيرات الديمغرافية تأثير في مستويات الاحتراق الوظيفي.
 - التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات فيما يتعلق بأثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين.
 - **أهمية الدراسة:**
 - الأهمية التي يكتسبها موضوع الاحتراق الوظيفي، فرغم وجود العديد من الدراسات حول الموضوع ولكن تم تناول الظاهرة في مجال السلوك الإداري لدى الموظفين الإداريين، ومن هنا تكتسب دراستنا الأهمية كونها تناولت الموضوع على مستوى مؤسسة اقتصادية.
 - الاعتناء بزيادة كفاءة الموارد البشرية كما ونوعا من خلال الاهتمام بالجانب الصحي بشكل عام للعامل والنفسي بشكل خاص.
 - الأهمية التي يكتسبها العامل داخل المؤسسة الاقتصادية ولذلك وجب تسليط الضوء على كل ما من شأنه أن يؤثر على مردوديته.
 - **حدود الدراسة:** من أجل الإلمام بإشكالية الدراسة وفهم مختلف جوانبها حددنا دراستنا كما يلي:
 - **الحدود الزمنية:** كانت الدراسة خلال الفترة الممتدة من 09 ماي إلى غاية 16 ماي 2021.

- الحدود المكانية: لقد تم إسقاط الجانب الميداني لهذه الدراسة على مؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تفرقت.

• منهج الدراسة: اعتمدنا على منهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات والبيانات المتعلقة بالظاهرة موضوع الدراسة.

• صعوبة الدراسة: تمثلت أهم الصعوبات التي اعترضنا أثناء القيام بالدراسة فيما يلي:

- ارتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية مما يجعل دراسته تحتاج لدراية بهذه العلوم.

- الصعوبات في توزيع واسترجاع الاستبيانات.

- صعوبة تحليل المعلومات في الدراسات الميدانية.

• هيكل الدراسة:

وقصد الإلمام بجوانب الموضوع قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين:

* الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة.

وسيقسم بدوره إلى مبحثين، المبحث الأول الأدبيات النظرية الذي سيتضمن متغيرات الدراسة المتمثلة في الاحتراق الوظيفي، وأداء العاملين، أما المبحث الثاني: يعرض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع والتي صنفت إلى الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي)، والدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (أداء العاملين)، والدراسات المتعلقة بالمتغيرين معا (الاحتراق الوظيفي و أداء العاملين) مع مقارنتها بالدراسة الحالية.

* الفصل الثاني: تضمن الفصل دراسة ميدانية على مؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية بتفرقت، حيث قسم

الفصل إلى مبحثين تضمننا المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة، أما المبحث الثاني عرض ومناقشة نتائج

الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والدراسات السابقة

تمهيد :

أصبحت المؤسسات في الوقت الراهن تهتم بكل ما يتعلق بعاملها، من خلال متابعة ظروف عملهم، باعتبارهم العنصر المؤثر و الفعال داخل المؤسسات، ولكون بيئة العمل تسودها العديد من المؤثرات والضغوط يجد العامل نفسه وسط هذه البيئة محاط بتلك الضغوط الشيء الذي قد يعكر من مزاجه وسلوكه فإن استمر هذا الإحساس والشعور يجد العامل نفسه أمام ما يسمى بالاحتراق الوظيفي Burnout .

إن اهتمام المؤسسات بالعامل كفيل بأن يكون بمثابة العازل والمانع من إصابة عاملها بمثل هذا الشعور وذلك مخافة أن يؤثر ذلك على أداء العاملين داخل المؤسسة، باعتبار أن أداء العاملين مرتبط بكفاءة وفعالية المنظمة، في استمراريتها ولتحقيق ما تصبوا إليه من أهداف ومن أجل ذلك قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

✓ المبحث الأول: الإطار النظري للاحتراق الوظيفي، وأداء العاملين.

✓ المبحث الثاني: الدراسات السابقة والتي تناولت الموضوع .

المبحث الأول: الإطار النظري للاحتراق الوظيفي وأداء العاملين.

تناولنا خلال هذا المبحث الإطار النظري للاحتراق الوظيفي وأداء العاملين، حيث تضمن المطلب الأول ماهية الاحتراق الوظيفي وذلك من خلال التعريف به وإبراز أبعاده ومستوياته والمراحل التي يمر بها وتبيان أهم المقاييس المصممة لقياس الظاهرة وإظهار أعراض ونتائج الاحتراق وكيفية منعه والوسائل المستخدمة في معالجته أما المطلب الثاني فقد تضمن ماهية أداء العاملين حيث تناولنا خلاله التعريف به وتحديد عناصره ومحددات الأداء والعوامل المؤثر فيه بالإضافة إلى معايير ومؤشرات أداء العاملين والأهمية والأهداف التي تكمن وراء عملية التقييم وأخيراً طرق التقييم.

المطلب الأول: ماهية الاحتراق الوظيفي.

للإلمام بماهية الاحتراق الوظيفي سنقف على الظاهرة من خلال مفهومها، أبعاد ومستويات الظاهرة ومراحلها بالإضافة إلى مقاييس، أعراض ونتائج الاحتراق وكيفية منعه ووسائل معالجته.

الفرع الأول: مفهوم الاحتراق الوظيفي.

سنتناول في هذا الفرع أهم التعريفات الموجهة للاحتراق الوظيفي بالإضافة إلى العوامل والمسببات المؤدية له.

أولاً: تعريف الاحتراق الوظيفي

يعتبر مفهوم الاحتراق الوظيفي من المفاهيم التي أصبحت شائعة في مجال السلوك التنظيمي، ويرجع هذا المفهوم إلى " فرويد نبرج Freudenberger الذي يعد أول من استخدم هذا المفهوم وذلك لدلالة على الاستجابة الانفعالية للعاملين الذين يعانون من الإتهاك النفسي ونقص الخبرة وضعف الانجاز ويميلون إلى تبدل مشاعرهم اتجاه الآخرين¹، ولعل أبرز التعريفات المقدمة للاحتراق الوظيفي ما يلي:

عرفت كريستينا ماسلاك باحثة علم النفس الاجتماعي الاحتراق الوظيفي على أنه " مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي، والتبدل الشخصي والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني "².

¹ -العبي آدم غازي ، الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي و علاقته بنمط الشخصية " أ" والرغبة في ترك العمل ، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد واحد و الثلاثون (2)، الكويت 2003 ، ص 351 .

2 -halbesleben jonathon R.B ,M Ronald Buckle, **Burnout in organizational life** , journal of management .30 (6) ,university of Oklahoma USA, 2004,p359.

وعرف بأنه الحالة التي يشعر فيها العامل¹ بتدني كفاءته في العمل وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل، وفقدان العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها " هذا الشعور ناتج عن الضغوط والعلاقات التنظيمية المزممة .

وقد تناول عمرو صالح الاحتراق الوظيفي وعرفه على أنه " حالة من الضغط النفسي الناتج عن الأعباء النفسية أو المهنية والتي تراكمت مع مرور السنوات، بصاحبها شعور بعدم الفعالية وعدم الانجاز، فتكون نتيجتها استنزاف مشاعر الشخص داخليا وتأتي اللحظة التي يقرر فيها عدم الاستمرار"².

ويرى الحارثي خالد الاحتراق الوظيفي بأنه الإرهاق الشديد الذي ينتاب الفرد نتيجة لضغوط تواجهه في مكان عمله³.

ويرى باحثون آخرون الاحتراق الوظيفي على أنه " المحطة النهائية أو المرحلة المأسوية المتطرفة للضغوط المهنية، أي أن الاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل، وأشار " ماسلاك " إلى أن جذور وأساس الاحتراق الوظيفي يكمن في مجموعة عوامل ترتكز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل .

ويمكن وصف الاحتراق الوظيفي من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم: (1-1) :وصف مفاهيمي للاحتراق الوظيفي



La source: Mustafa sabah hlehel, ali abdul amir, job burnout and its relationship to the cohesian of the workig groups,aprcrtical study in a laboratory of unversty of babylon for pure and applided sciences,vol (26) N⁰(8),iraq,2018,p196.

من خلال ما سبق نستنتج أن الاحتراق الوظيفي هو حالة تنتاب العامل، يشعر من خلالها بالإرهاك النفسي والجسمي، والكآبة وعدم الارتياح في الوظيفة وفي الظروف المحيطة بها، وفي العلاقات الاجتماعية داخل هذه البيئة،

¹- Al kelabi.s et racheed m,the psychological burnout:an exploratorytudy four maslachim entorypylled on employees in Riyadh KSA king saoud university 13 (1)2001p24.

² عمر صالح , نادي الاحتراق النفسي , الطبعة الأولى, دار أكتب للنشر والتوزيع, القاهرة , مصر , 2020 ص 20 .

³ -الحارثي خالد , الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف , مجلة التربية, العدد ستة وثلاثون (3) جامعة عين شمس , مصر , 2012, ص 783 .

بحيث تصبح بيئة العمل بمثابة بيئة للرغبة والفرح للعامل وذلك استجابة لمجموعة من العوامل والضغوطات فتكون نتيجتها فقدان الرغبة في العمل وضعف المنجز الشخصي للعامل.

ثانيا : عوامل وأسباب الاحتراق الوظيفي:

يعتبر الاحتراق الوظيفي محصلة مجموعة من العوامل الضاغطة على العامل في محيط عمله، ولقد أشارت عدة

دراسات ميدانية أجريت في بيئات مختلفة بأن هذه الظاهرة ناتجة عن مجموعة من العوامل والتي نبرزها فيما يلي:

1- العوامل الذاتية والشخصية: حيث اتفقت معظم الدراسات على أن الموظف الأكثر انتماء والتزاما بعمله، وإخلاص له يكون أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي، كونه يقع تحت ضغوط العمل في بيئة عمله¹.

كما أن الفوارق الفردية (الشخصية) تلعب دورا مهما في تعريف الفرد للضغوط، على اعتبار أن الفرد الغير قادر على التحمل والتكيف مع أي نوع من أنواع الضغوط هو الفرد الأكثر تعرضا لمضاعفات ونتائج هذا الضغط².

2- العوامل الخاصة المتعلقة بالبعد المهني:

تعتبر المهنة ومتطلباتها الجانب البارز والبعد الأهم الذي يحدد العامل فيها انتماءه لعمله والتزامه به وبأهدافه فيبيئة العامل والظروف المرتبطة بها تساهمان إلى حد كبير في زيادة وانخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل كما أن إحساس العامل بفعله في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقود إلى عدم الرضا عن العمل بأبعاد مختلفة وتكون نهايته الاحتراق الوظيفي³.

3- العوامل المتعلقة بالبعد الاجتماعي:

إن الاعتناء المتزايد على المؤسسات خاصة تلك التي تقدم خدمات وعناية بأفراد المجتمع والذين يلقون بأعبائهم عليها، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي المنوط بالعاملين الذين يعملون في هذه المؤسسات خاصة بالنسبة للهيئات الرسمية، والمهنيين المتخصصين في تقديم خدمات مباشرة للمجتمع⁴.

¹ - سماهر مسلم عياد أبو مسعود ، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين للاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها ، رسالة ماجستير (غير منشورة) التخصص ادارة الأعمال كلية الدراسات العليا، الجامعة الاسلامية غزة ، فلسطين 2010 ، ص 27 .

² - صالح باتشو ، الاحتراق النفسي عند الطبيب المقيم ، مذكرة مقدمة و مكملة لنيل شهادة ماستر، تخصص علم النفس العيادي، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي 2016 - 2017 ص 33 .

³ سماهر مسلم عياد أبو مسعود، مرجع سبق ذكره، ص 28 .

⁴ كريع محمد، الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المديرين - دراسة ميدانية لمديري كرة القدم - صنف الأكابر - بولاية ورقلة ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2009 - 2010 ص75.

4- العوامل المتعلقة بالمعتقدات والقيم:

- فعندما يحمل الموظف قيما تختلف عن قيم المؤسسة نفسها يحدث صراع القيم بين الموظف والمؤسسة، هذا الصراع قد يزداد كلما قل الالتزام والانتماء بين الطرفين¹.
- من خلال العوامل المذكورة أنفا يمكن تحديد أسباب الاحتراق الوظيفي فيما يلي:
- غياب علاقات العمل في حياة الفرد العامل سواء مع زملائه أو مرؤوسيه والشعور بالعزلة تعد سببا كافيا للإصابة بالاحتراق الوظيفي².
 - ضغط العمل وهي مجموعة من التفاعلات التي تحدث بين الفرد وبيئته، والتي تسبب حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق³.
 - قلة التعزيز الايجابي، وتحصل عندما لا يجد العامل مقابل مادي أو معنوي للجهد المبذول خاصة إذا كان هذا الجهد يستلزم ساعات إضافية أو أعمال إبداعية فيكون ذلك مؤشرا للاحتراق الوظيفي.
 - عدم الإنصاف والعدل، ففي غياب الإنصاف والعدل يتم تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون بمقدوره القيام بها وعند إخلاله بهذه المسؤوليات يكون عرضة للمحاسبة وقد يكون القصور في أداء العامل ليس تقاعسا من الموظف وإنما لإمكانياته المحدودة وتواضع ورداءة الأجهزة⁴.
 - فغياب العلاقات الاجتماعية، وعبئ العمل الزائد، المهام الإدارية المتزايدة، قلة التحفيز والدعم المادي والمعنوي، الرقابة والمثلل في العمل، ضعف الاستعداد النفسي للتعامل مع الضغوط وغياب العدل، والإنصاف كلها أسباب تؤشر إلى البداية نحو الاحتراق الوظيفي.

الفرع الثاني: أبعاد، مستويات ومراحل الاحتراق الوظيفي.

سوف نتطرق خلال هذا الفرع لأبعاد الاحتراق الوظيفي، مستوياته وكذا المراحل التي تمر بها الظاهرة.

¹-SCHAUFELI WILMAR et d'autres. Burnout :35 years of research and practice onerald, **group pu blushing limited cqreer pevelop;entonql** , vol 14, N(3), P205.

² - تلالى نبيلة، الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد لكل من ولايتي باتنة وبسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراء، الطور الثالث في علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016-2017، ص58.

³-lanre Olaitan , et d'autres , Prevalence of job stress among Primary school teachers in south - west , Nigeria , **African journal of Microbiology Research** , vol 4, N° 5 ,2010 p 339 .

⁴ -سليمان أحمد الطلاع، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء محافظات غزة، مجلة جامعة الأزهر سلسلة العلوم الانسانية، المجلد سبعة عشر، العدد (أ)، غزة، فلسطين، 2015، ص 190 .

أولا : أبعاد الاحتراق الوظيفي.

إن أشهر التصنيفات لأبعاد الاحتراق الوظيفي هو تصنيف ماسلاك وذلك نظرا لشموليته، وأكثره تداولاً من طرف الباحثين وتمثل أبعاد الاحتراق الوظيفي وفقاً لهذا التصنيف في:

البعد الأول: الإجهاد العاطفي أو الانفعالي:

فالإجهاد العاطفي هو المكون الأول للاحتراق الوظيفي، ويمكن وصفه بالإجهاد التام واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدية والتوتر، والقلق والعصبية وانخفاض الروح المعنوية نتيجة لضغوط العمل واحتكاكه بالآخرين وينتج عنها عدم القدرة على اتخاذ القرار، ومن سمات هذا البعد شعور الفرد بالرهبة والفرع عند تفكيره بالتوجه إلى العمل¹.

البعد الثاني: تبلد المشاعر:

ويعني عدم الشعور واستجابة سلبية مبالغة في الابتعاد العلائقي وهو نتاج البعد الأول، حيث لا يجد الفرد ما يجابه به الآخر فيلجأ إلى الابتعاد عنه مما ينتج عن ذلك حاجزا وعازلا بينه وبين الآخرين وقد تصل إلى ظهور الاستجابة العدائية في التعامل مع الزملاء في المواقف المرتبطة بالعمل. وعليه يشير تبلد الشعور إلى استجابة الأفراد العديمة الشعور والقاسية تجاه الزملاء الذين قد يتلقى منهم الخدمة والرعاية، كما يعني تبلد الشعور اتجاهات سلبية حيادية منفصلة مفرطة اتجاه الآخرين².

البعد الثالث: نقص الانجاز الشخصي:

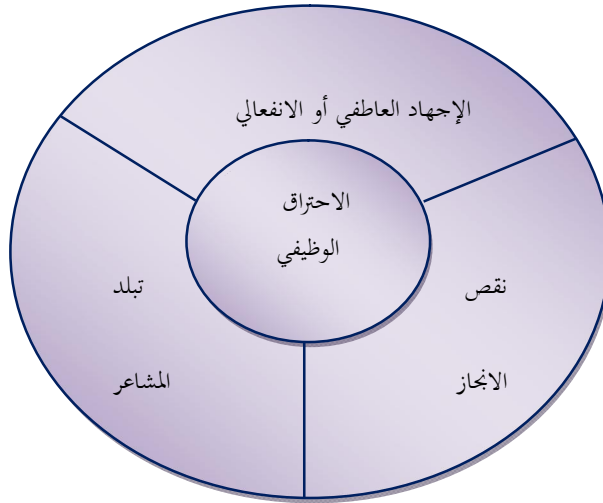
يقدم الموظف ضمن هذا البعد ذاته سلبيا، وعدم إحساسه بالكفاءة في العمل المنجز، والشعور بتدني المستوى، كل هذا يحدث عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل، وكذلك بسبب الإخفاقات المتكررة للموظف في تقديم نتائج إيجابية، رغم محاولته بذلك مما ينتج عنها ظهور أعراض للتوتر والاكتئاب ومع مرور الوقت يتخلى الموظف عن تلك المحاولات لتقديم نتائج إيجابية³.

¹ - محمد السيد إمام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد الثامن معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ أبو الصوف، مسيلة، الجزائر، 2018، ص 323.

² - علوطي عاشور، مغار عبد الوهاب، علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد واحد والثلاثون، 2017، ص 75.

³ - وليد محمد عبد الحليم عاشور، الاحتراق الوظيفي و تأثيره على الأمن الاجتماعي للعاملين، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد الخامس، العدد الثاني، الحاج الأخضر باتنة، الجزائر، 2020، ص 66.

الشكل رقم: (1-2) أبعاد الاحتراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على محمد السيد إمام مرجع سبق ذكره ص323.

ثانياً: مستويات الاحتراق الوظيفي: إذا كان الاحتراق يحدث عبر مراحل متعاقبة فإن له بعض المستويات المستدرجة.

فقد أشار سبانيول 1979 spaniel إلى أن الاحتراق الوظيفي له ثلاثة مستويات وهي :

- 1- المستوى البسيط Mild: وتظهر على الموظف مشاعر التعب والقلق والإحباط والتوتر الذي يدوم لفترة قصيرة¹.
- 2- المستوى المتوسط Moderate: وينتج عن نفس مصادر المستوى السابق، ولكنها تستمر لمدة أطول، أسبوعين على الأقل، مع عدم القدرة على مواجهتها بفاعلية².
- 3- المستوى الشديد Severe: وينتج عن أعراض جسمية، مثل القرحة وآلام الظهر المزمنة، ونوبات من الصداع الشديد، يشعر حينها العامل باحترق نفسي بسيط ومتوسط، ولكن إن استمر هذا الشعور في شكل أمراض نفسية وبدنية مزمنة يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة³.

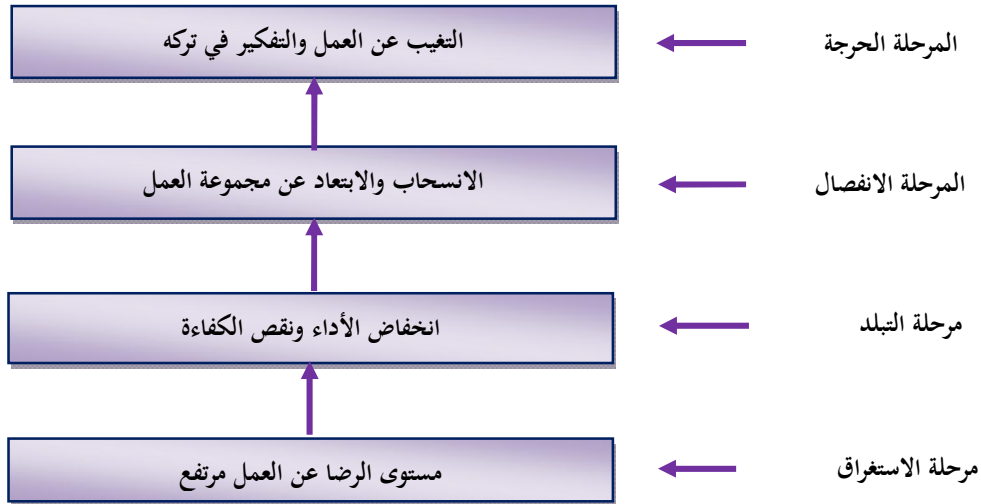
ثالثاً : مراحل الاحتراق الوظيفي :

إن ظاهرة الاحتراق الوظيفي لا تحدث فجأة، إنما عبر مراحل وقد اختلف الباحثين في تصنيف عدد مراحل الاحتراق الوظيفي، فحسب (ادلويش Edlwich) و (برودسكي Brodsky) ميزا أربعة مراحل للاحتراق كما جاء عن (شوفكي و بيتز و تاب) عام 1979، و (كرومبيز) عام 1985⁴، وهي كالتالي :

1 - مختار بوفرة، الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان - الاردن - 2018 ص 28 .
 2 - أنور أبو موسى، بحى كلاب، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين " دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية و التأسيس، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية إدارة منظمات المجتمع المدني، الجامعة الاسلامية غزة - فلسطين - 2011، 2012 ص 19 .
 3- الحايك هيام، مستويات الاحتراق الوظيفي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الاردنية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة اليرموك إربد، الاردن 2000، ص 20 .
 4- تلاي بنبلة، مرجع سبق ذكره، ص 66 .

1. **مرحلة الاستغراق:** وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفع، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.
 2. **مرحلة التبدل:** في هذه المرحلة ينخفض الأداء في العمل وتقل الكفاءة، ويشعر الفرد باعتلال صحته الجسمية وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى كحجته الخاصة، والهوايات الاجتماعية¹.
 3. **مرحلة الانفصال:** يدرك فيها الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب والابتعاد عن الجماعة ويرتفع بذلك مستوى الإجهاد النفسي، ويصل الفرد إلى الإنهاك المزمن، وتدني صحته الجسمية والنفسية، أي الشعور بالتعب
 4. **المرحلة الحرجة:** وتعد آخر وأقصى مرحلة من مراحل الاحتراق الوظيفي، وتتميز بتزايد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءا وخطرا، وتتمثل أعراض هذه المرحلة في انخفاض المعنويات، ويصل إلى حالة عدم التوازن، التغيب عن العمل ومحاولة الانتهاء من عمله في أقل وقت ممكن، مما يؤدي إلى انخفاض حاد في الانجاز ويصبح الفرد في تفكير مستمر في ترك العمل².
- ويرى باحثون آخرون أن الاحتراق الوظيفي يمر عبر ثلاثة مراحل "يبدأ بالحماس والدرجة العالية من الحيوية والنشاط لتحقيق الأهداف، بعدها يبدأ في الجمود والشعور بالملل نتيجة الروتين، وتليها المرحلة الثالثة فيصبح محبطا وتنتابه الشكوك، ويساوره إحساس بعدم الثقة بالنفس ليبدأ بالانسحاب"³، ورغم هذا الاختلاف في مرحلة الاحتراق الوظيفي بين الباحثين إلا أنه كلاًهما يصل بالفرد إلى نهاية واحدة وهي الاحتراق الوظيفي.

الشكل رقم: (3-1): مراحل الاحتراق الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على حكيمة مصباحي مرجع سبق ذكره، ص58.

¹ حكيمة مصباحي، علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين لمديرية الجمارك - دراسة ميدانية على عينة من أعوان الجمارك الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع (غير منشورة)، تخصص المنظمات و المناجنت، قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الوادي 2017-2018 ص58.

² - محمود السيد إمام، مرجع سبق ذكره، ص 323.

³ - مختار بوفرة، مرجع سبق ذكره، ص 25.

الفرع الثالث: مقاييس، أعراض ونتائج الاحتراق الوظيفي:

لقياس درجة الاحتراق الوظيفي صممت العديد من المقاييس وهو ما سنتناوله خلال هذا الفرع، بالإضافة الأعراض التي تلازم العامل المصاب بالظاهرة والنتائج المترتبة عنها.

أولاً : مقاييس الاحتراق الوظيفي: صممت العديد من المقاييس لدراسة الاحتراق الوظيفي، " وذلك انطلاقاً من أهم الأعراض التي تظهر على العامل في مختلف الميادين المهنية وفيما يلي سنذكر بعض هذه المقاييس مرتبة ترتيباً تاريخياً " ¹:

- مقياس الاحتراق النفسي : لفرويد نيرجر 1980 .
 - مقياس الاحتراق النفسي : ل جوينس 1980 staff burnout scale de jones .
 - مقياس ماملاك للاحتراق النفسي 1981 Maslach burnout inventory .
 - مقياس " بينس و اريسون " (BM) 1987 le burnout measure .
 - مقياس فورد مورفي و إدوارد 1983 le job burnout inventory de ford Morphy ot Edruard .
 - مقياس ماير 1984 le meier burnout arressment .
 - مقياس ماتيوس 1986 le mathews burnout scale .
 - مقياس سيدمان وزاجر 1987 le teacher burnout scale de seidman et zager .
 - مقياس كو بنها غن (CMJ) le copenhagen burnout inveentory .
 - مقياس "كافر" و " شاير " 1997 Indice de cope de caver et scheier .
- ولعل أهم هذه المقاييس نذكر:

1- مقياس الاحتراق لفرويد نيرجر: ويهدف إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي، ويتكون من 18 عبارة، تتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام وذلك على متصل يتراوح من صفر إلى 5، وتشير الدرجة التي يتحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق الوظيفي ²، ويقسم الأفراد كما يلي :

¹ - بن عامر زكية ، مستويات الاحتراق الوظيفي النفسي لدى معلمي الاقسام النهائية و علاقتها ببعض المتغيرات ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس، 2016-2017، ص 71.

² - سما هر مسلم عياد أبو مسعود، مرجع سبق ذكره، ص 48 .

الجدول رقم (1-1) يمثل تصنيف درجات أبعاد مقياس لفرويد نبر جر للاحتراق الوظيفي .

25	الفرد بحالة جيدة
35 - 26	بداية الإحساس بالضغط
50 - 36	إرهاقات الإصابة بالاحتراق الوظيفي
65 - 51	الفرد محترق نفسياً
65 فأكثر	وضع الخطر

المصدر: تاللي نبيلة مرجع سبق ذكره ص71 .

2- مقياس ماسلاك (meslach) للاحتراق النفسي¹:

يعتبر من المقاييس الأكثر استعمالاً وشهرة لقياس الاحتراق الوظيفي، وقد تم وضعه من طرف كرسطينا ماسلاك عام 1981، هذا المقياس يقوم على قياس ثلاثة أبعاد رئيسية للاحتراق الوظيفي وهي:

- الإجهاد الانفعالي.

- التبلد الإحساسي.

- الانحياز الشخصي .

ويتكون المقياس من اثنان وعشرون عنصراً تمثل الأبعاد الثلاثة السابق ذكرها، وطبقاً لما ذكرته ماسلاك فإن النتائج المتحصل عليها يمكن تصنيفها على ثلاثة درجات من الاحتراق الوظيفي، وهي الدرجة الكبيرة للاحتراق، أو المتوسطة أو الدرجة المنخفضة من خلال الاستجابة لمقياس من سبعة درجات.

الجدول رقم (1-2): يمثل تصنيف درجات أبعاد مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي.

الأبعاد	عال	متوسط	منخفض
الاجتهاد الانفعالي	30 فما فوق	29-18	17-0
تبلد المشاعر	12 فما فوق	11-6	5-0
نقص الشعور بالانجاز	24 فما فوق	23-12	11-0

المصدر: أنور أبو موسى، يحي كلاب، مرجع سبق ذكره ص24.

ثانياً: أعراض الاحتراق الوظيفي:

هناك مجموعة من الأعراض التي تلازم العامل، والتي تدل على تعرضه للاحتراق الوظيفي، ففي دراسة لكلاميداس (clammidas) وجد أن أعراض الاحتراق يمكن تشخيصها على النحو التالي²:

¹ - علي القرني، الاعلام والاحتراق النفسي، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 2000، ص 10 .

² -بني أحمد محمد عوض، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، الأردن، 2007، ص 17.

- 1- عندما يبدأ الموظفون أو العمال بالحرص على الإجازات والعطل الأسبوعية .
 - 2- انصراف العمال بسرعة عند انتهاء الدوام اليومي .
 - 3- الرغبة في التقاعد والحديث عن مزاياه ودوره في تخلصهم عن العمل.
- "ويشير كنجهم إلى أن تبعات الاحتراق الوظيفي تتمثل في مجموعة من الاستجابات الفسيولوجية والنفسية والتي تنتج عن تعريض الفرد للمستويات المرتفعة من الضغوطات¹ ."
- أ- **الاستجابات الفسيولوجية:** وتتمثل هذه التبعات في²:
- الإنهاك الجسدي.
 - آلام الظهر .
 - فقدان الحماس.
 - قلة النشاط.
 - التوتر العضلي.
 - التغير في عادات الأكل واضطرابات النوم واضطرابات الجهاز الهضمي.
 - تسارع ضربات القلب والنوبات القلبية.
 - ارتفاع نسبة الكوليسترول.
- ب- **الاستجابات العقلية:** وتتمثل هذه التبعات في³:
- نقص القدرة على التركيز وتزايد الأخطاء المهنية.
 - تراجع في قوة الذاكرة والنسيان بسهولة.
 - صعوبة في إتخاذ القرارات ومعالجة المعلومات.
- ج- **الاستجابات الانفعالية:**⁴ ومن أمثلة الاستجابات الانفعالية فتور الهمة، الملل، والغضب، وعدم الثقة بالنفس، والتوتر، وفقدان الحماس، والقلق والإحساس بالذنب والاكتئاب.
- ح- **الاستجابات السلوكية:** أما التبعات السلوكية للاحتراق الوظيفي فتتمثل في⁵:

1 - حكيمة مصباحي، مرجع سبق ذكره، ص 61.

2 - مختار بوفرة، مرجع سبق ذكره، ص 45 .

3 - تلالى نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص 64 .

4 - سليمان بن علي بن محمد بن راشد الحاتمي، الاحتراق النفسي و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظاهرة بسلطنة عمان ، رسالة

ماجستير كلية العلوم والأدب جامعة نزوى، عمان، 2014 ، ص 14 .

5- نفس المرجع السابق .

- التغيب المستمر عن العمل.

- عدم التفاعل والارتباط بالعمل.

- تناول الكحول والمخدرات أحيانا واللجوء إلى التدخين.

- الرغبة بالتقاعد المبكر وترك العمل.

ثالثا: نتائج الاحتراق الوظيفي:

ترى الزهراني أن الاحتراق الوظيفي ما هو إلا انعكاس أو ردة فعل لظروف العامل داخل بيئة عمله، هذه العملية تبدأ عندما يشتكى العامل من الضغط والذي لا يمكن تقليله أو التخلص منه بالطرق المعهودة في حل المشكلات، وللاحتراق الوظيفي آثار ونتائج نردها في ما يلي¹:

- تقليل الإحساس بالمسؤولية.

- تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي.

- لوم الآخرين في حالة الفشل.

- نقص الفاعلية في أداء العاملين.

- كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي.

- أما نتائجه وأثاره المعرفية فتكمن في عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة وضعف التركيز والانتباه واختلاط التفكير².

ويرى مختار بوفرة أن للاحتراق الوظيفي آثار على العمل الذي يقوم به العامل، فعدم الرضا على الوظيفة التي يشغلها الفرد، وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل مثل لامبالاة والتشاؤم يؤدي إلى تدني مستوى دقة أداء العمل الذي يقوم به³.

الفرع الرابع: كيفية منع الاحتراق الوظيفي ووسائل معالجته:

سعت العديد من المؤسسات والمختصين بدراسة الظاهرة، والبحث عن كفاءات منع الاحتراق الوظيفي ووسائل معالجته وهو ما سنتطرق إليه خلال هذا الفرع.

¹ - الزهراني نوال، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 2008، ص 36.

² - حنان بن سلامة، مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي - بسوف نعمان أم البواقي - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي 2017 - 2018، ص 32.

³ - مختار بوفرة، مرجع سبق ذكره، ص 48.

أولاً: كيفية منع الاحتراق الوظيفي:

- لقد استخلص الباحثون عدة إجراءات وسبل لمنع أو على الأقل التقليل من الاحتراق الوظيفي هذه الإجراءات بمثابة جهود ترمي إلى تقليل الاحتراق إلى أدنى الدرجات ويمكن تلخيص هذه الإجراءات فيما يلي¹:
- عدم المبالغة من الجانب المهني في توقعاته .
 - توسيع نطاق المسؤولية للمرؤوسين، مع العمل على إيجاد طرق لمشاركتهم في اتخاذ القرارات التي تخصهم.
 - إيجار روح التأزر والاستعداد لتقديم الدعم النفسي في بيئة العمل.
 - تقليل العبء الوظيفي من خلال تقليل نسبة العملاء لكل مهني.
 - الابتعاد لفترة معينة عن العمل الاعتيادي والاهتمام بمسؤوليات أخرى.
 - تكوين صداقات مع الموظفين في مجالات غير مجال العمل.
 - الاهتمام ببرامج النمو والتطوير من الناحية المهنية.
 - معرفة طرق لتقليل الضغط العصبي والقلق الناتجين من ظروف العمل بمختلف جوانبها.

ثانياً: وسائل معالجة الاحتراق الوظيفي:

- هناك العديد من الاستراتيجيات والوسائل الوقائية والعلاجية للحد من الاحتراق الوظيفي، ويمكن تصنيف هذه الوسائل إلى نوعين من الوسائل وهما الوسائل الفردية والوسائل التنظيمية .
- 1- الوسائل الفردية:** وهي وسائل شخصية إن اتبعها الفرد تمكنه من تخفيف من حدة الاحتراق ومن أهمها²:
- على الفرد فهم عمله الشخصي والأساليب الملائمة في الاستجابة لضغوط وفهم تلك الاستجابة للتمكن من تحديد أنماط السلوك الغير مهمة وتغييرها.
 - على الفرد مراجعة أهدافه وأولوياته على أن تكون هذه الأهداف واقعية وقابلة للتحقيق في العمل، على اعتبار أن الأهداف الغير واقعية تؤدي إلى الإحباط.
 - على العامل أن يقسم حياته إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية والتركيز على كل مجال بعيشه بقدر الإمكان وعدم السماح لضغوط أي مجال أن يؤثر على مجال آخر.
 - العمل بناء نظام يمكن العامل من الاستفادة من أصدقاء وزملاء العمل فكل فرد بحاجة إلى أصدقاء يصغون إليه ويهتمون به ويشاركون اهتماماته.

¹ - حكيمة مصباحي، مرجع سبق ذكره، ص 79.

² - جمعة سيد يوسف، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، جامعة القاهرة، مصر، 2007، ص 41 .

- كما أن الراحة والاستحمام وأخذ إجازات مدفوعة الأجر، مع الزملاء كلها أساليب من شأنها معالجة الاحتراق الوظيفي وسبيل للوقاية منه¹.

2- الوسائل التنظيمية: تهتم الوسائل التنظيمية لمواجهة الاحتراق الوظيفي بدور المنظمة في مساعدة العاملين من التخلص من الاحتراق الوظيفي والوقاية منه، ولعل أهم هذه الوسائل التنظيمية تحسين العلاقة بين كافة العاملين وحسن استغلال تقويم الأداء وتوضيح معايير الترقية، وتغيير نظام الأجور والحوافز، وتحليل الأدوار وإعادة تصميم الوظيفة، والاهتمام بالإثراء الوظيفي، والتقدم المهني والمشاركة في اتخاذ القرارات، وتطوير برامج الاختيار والتعيين، واستخدام نظم تدريب متطورة وإيجاد برامج لمساعدة وتشجيع العاملين².

كما أن توافر نظام اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة للاحتراق، ويشعر العاملين بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى يجب أن تصل³.

وتعتبر المؤازرة الاجتماعية إحدى السبل المهمة في معالجة الاحتراق الوظيفي، وذلك من خلال توفير عاقات اجتماعية إيجابية بين العاملين بحيث يشعر العامل بأن زملاءه ورؤيسه يساندونه مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاعتزاب⁴.

المطلب الثاني: ماهية أداء العاملين:

اهتم الفكر الإداري التنظيمي لموضوع الأداء للعاملين نظراً لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبو إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية، ومن هنا زادت الاهتمامات والأولويات الفكرية بإدارة الموارد البشرية، وتحسين مستوى الأداء للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها وكفاءتهم، وفي ما يلي سنحاول التطرق لبعض المفاهيم حول أداء العاملين في النقاط التالية:

الفرع الأول: مفهوم أداء العاملين وعناصره

نال هذا الموضوع اهتمام كبير في البحث والدراسات الإدارية، حيث يحظى بمكانة خاصة في أي مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة ولذا، سنتطرق في إلى تعريف أداء العاملين وعناصره.

¹ - تلالى نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص 70.

² - سماهر مسلم عياد أبو مسعود، مرجع سبق ذكره، ص 51.

³ - لبيسي عفاف، نصر الله عابدة، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الاستشفائية الدراسة الميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني - الشط الوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي تخصص اقتصاد عمومي وتسيير مؤسسات، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي الجزائر، 2017-2018، ص 19.

⁴ - منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاجتماع، جامعة الوادي، 2010-2011، ص 33.

أولاً: تعريف أداء العاملين:

لقد تعددت مفاهيم الأداء وفقاً لأراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوم واحدا ولعل مرد ذلك يرجع إلى منطلقاتهم الفكرية وتصوراتهم، فالأداء هو مفهوم شامل وهام بالنسبة لجميع المؤسسات على اختلاف أنواعها وتباين نشاطها، ونظراً للتنوع في تحديد مفهوم الأداء لا بد من العودة إلى أصوله اللغوية والذي يقابل اللفظة اللاتينية Performace التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي اشتقت منها اللفظة الإنجليزية Performace التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه، وهو نفس المعنى الذي ذهب إليه قاموس Petit Larousse¹.

فمنهم من يعرف الأداء بأنه مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعية مسبقاً، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف، والانحراف عن الخطط الموضوعية ووضع الحلول العملية والعلمية التي تكفل تجاوز القصور، وتجنب الانحراف في الإنتاج مستقبلاً².

- الأداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز، أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً وينبغي الإشارة هنا إلى أن هذه النتائج يجب أن تكون قابلة للقياس³.

الأداء عبارة عن مجموع الطاقات والقدرات والجهود التي يبذلها الفرد لأداء عمل معين تلازمه الرغبة في أداء العمل، وفق المعايير والأسس المطبقة من قبل الإدارة. وبالتالي فهو يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهم المكونة لوظيفة الفرد⁴. يعرف الأداء حسب Piter Drucker على أنه قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال⁵.

أما Philippe Lorine فيعرف الأداء على أنه كل من يساهم في تعظيم القيم وتخفيض التكاليف، حيث لا يكون ذا أداء من يساهم في تخفيض التكاليف فقط أو في رفع القيمة فقط، ولكن يكون ذا أداء من يساهم في تحقيق الهدفين معاً⁶.

¹ - زواغي زينة، إدارة المعرفة ودورها في رفع كفاءة أداء المؤسسات الاقتصادية، أطروحة الدكتوراه الطور الثالث (LMD) علوم التسيير، جامعة البويرة، 2021، ص103.

² - العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)، مجلة الباحث، العدد (10)، 2012، ص 323.

³ - عبد الباري ابراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن، 2003، ص26.

⁴ - قريش هاجر، باديسي فهيمية، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير مجلة دراسات اقتصادية، جامعة قسنطينة، العدد رقم (3)، 2016، ص224.

⁵ - Peter Drucker _peopel and performance, Harvard Business School Press, USA, 2007,p23

⁶ - Philippe Lorine , Methodes et Pratiques de la performance , 3^{ème} édition d'organisation ,Paris, 2003,p43.

أما من منطلق المعالجة الشمولية للمؤسسة يرى الباحثون أن الأداء هو نتيجة تفاعل عنصرين أساسيين هما الطريقة في استعمال الموارد أي الكفاءة، والنتائج المحققة من ذلك الاستخدام أي الفعالية¹.
من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن:

الأداء للعاملين هو التفاعل بين السلوك والانجاز، وهو يختص بالجانب الإنساني، ويعبر عن النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها.

ثانياً: عناصر أداء العاملين

وتمثل عناصر الأداء في المعرفة متطلبات العمل، كمية العمل المنجز، نوعية العمل، المثابرة والثوق².

1- **متطلبات العمل:** وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
2- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة الإنجاز.

3- **نوعية العمل:** تشمل الحجم المنجز، وسرعة الإنجاز، والمثابرة والثقة، ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.

4- **المثابرة و الوثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية، وإنجاز في الوقت المحدد، زمنه الحاجة للإشراف والتوجيه.

الفرع الثاني: محددات أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيه:

يمكننا أن نحدد أهم محددات الأداء لكل فرد وهم الجهد المبذول في العمل، القدرات الفردية وإدراك الفرد لدوره.

أولاً: محددات أداء العاملين:

يتحدد أداء العاملين من خلال³:

1. **الجهد المبذول في العمل:** وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعية الأداء.
2. **القدرات الفردية:** وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة، والتي يتوقف الجهد المبذول عليها.
3. **إدراك الفرد لدوره:** وتتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء تصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها في المنظمة.

¹ - زواغي زينة، مرجع سبق ذكره، ص104.

² - العربي عطية، مرجع سبق ذكره، ص323.

³ - أنور أبو موسى، يحيى كلاب، مرجع سبق ذكره، ص31.

ثانيا: العوامل المؤثرة على أداء العاملين

ويتأثر الأداء بجملة من العوامل الداخلية والخارجية ومن أهمها:

1- العوامل الداخلية: هي المحيط الداخلي للمنظمة الذي تتحكم فيه وتنقسم هذه العوامل إلى قسمين¹:

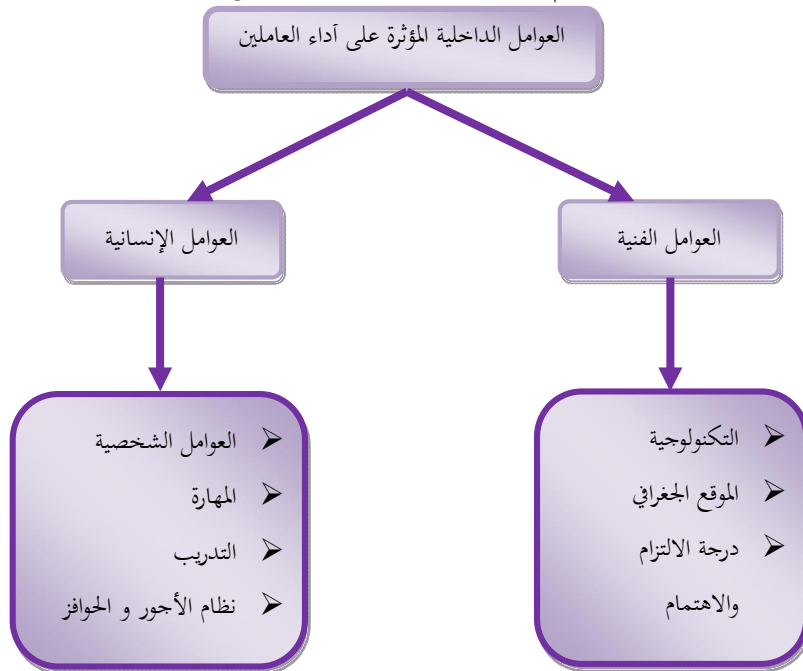
أ. **العوامل الفنية:** وتشمل التقدم التكنولوجي، المواد الخام، الهيكل التنظيمي وطرق وأساليب العمل.

إن الجوانب الفنية تؤثر بشكل واضح ومباشرة على كفاءة المنظمة والأفراد، فنوعية الآلات وكميتها والطرق والأساليب العملية المستخدمة في العمل جميعها تؤثر على مستوى الإنتاجية والأداء بشكل عام. (نوع التكنولوجيا المستخدمة، الموقع الجغرافي، مستويات الأسعار...).

ب. **العوامل الإنسانية:** وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة، بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية. كما تشمل الرغبة في العمل والتي يحدد من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات ورغبات الأفراد كما أن هناك عوامل أخرى تؤثر على الأداء نجعلها كآلاتي²:

- خصائص العمل.
- الرقابة الفعالة.
- نظام الأجور والحوافز.
- الخصائص الديمغرافية مثل: الجنس، السن، المستوى، التعليمي، الخبرة المهنية، المركز الوظيفي.

الشكل رقم (1-4) العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على محمد الرئيس العامري، نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، المنظمة العربية للتنمية الادارية القاهرة مصر، ص47.

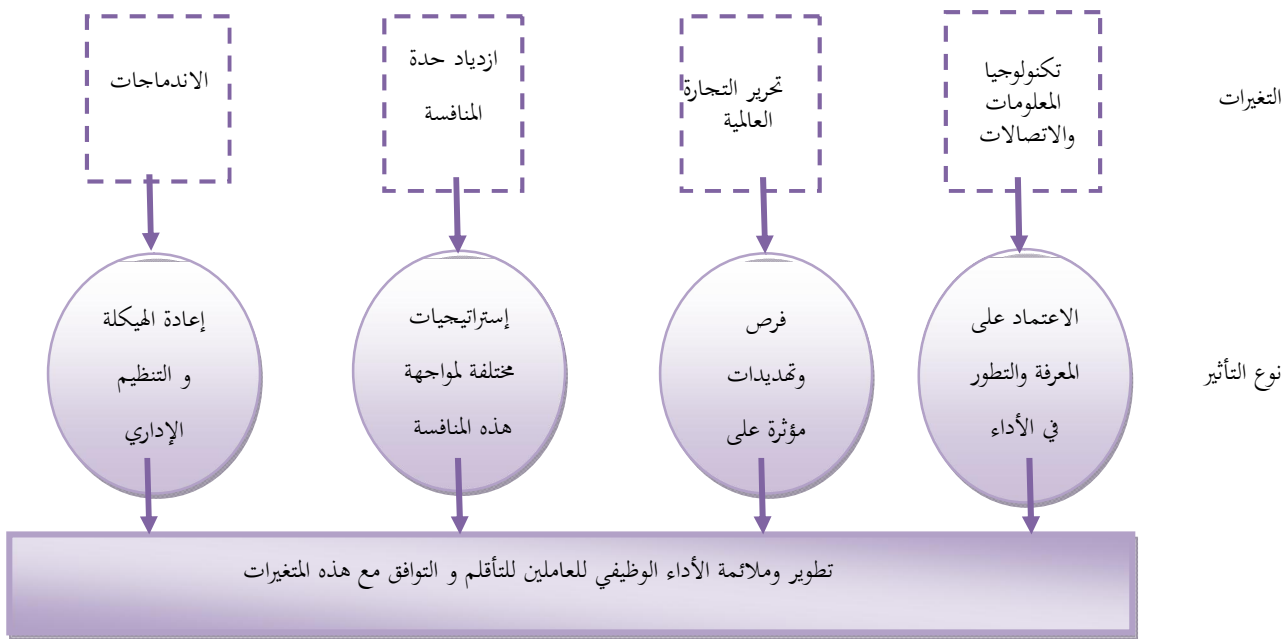
¹ - زينب عبد الرزاق عبود، ظفر ناصر حسين، أسباب الصمت التنظيمي وأثرها في أداء العاملين، كلية الإدارة و الاقتصاد - مجلة جامعة بابل العلوم الصرفة و التطبيقية، العدد (1) المجلد 24، 2016، ص241.

² - العربي عطية، مرجع سبق ذكره، ص323.

2- العوامل الخارجية: تمثل أهم العوامل والمتغيرات الخارجية المؤثرة على الأداء فيما يلي¹:

- أ. التكنولوجيا: وهذا بدوره يؤدي إلى تطوير الأداء حتى يتفق وتوجهات هذه التكنولوجيا.
- ب. تحرير التجارة العالمية وضرورة التوجه العلمي: مما يجعل المنظمات تواجه منافسة شديدة، مما يحتم عليها أن تبذل قصارى جهدها لتوليد قدرات وطاقات العاملين بالإبداعية.
- ج. المنافسة الشرسة المحلية والعالمية: وهذه المنافسة دفعت المنظمات إلى إتباع أنواع مختلفة من الاستراتيجيات (المحومية - الدفاعية) التي تستوجب نوع معين من الأداء الوظيفي لكي يتم التأقلم مع الإستراتيجية المتبعة.
- د. إعادة هيكلة المنظمات وحدوث اندماجات بين المنظمات: مما يتطلب ضرورة أن تقوم المنظمات بتغيير طبيعة أداء العاملين والمهام والأهداف وحجم الانجازات المطلوب تحقيقها. ويمكن توضيح المتغيرات والعوامل الخارجية المؤثرة على أداء العاملين، ويمكن توضيح المتغيرات والعوامل الخارجية في الشكل أدناه:

الشكل رقم (1-5): المتغيرات و العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء الوظيفي:



المصدر: محمد الرئيس العامري، نموذج مقترح لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير أداء الوظيفي للعاملين، والمنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، ص54

الفرع الثالث: معايير ومؤشرات أداء العاملين:

يعتبر المعيار الأساس الذي يقارن به الأداء، ومعرفة مدى التقدم في الإنجاز، ومن خلاله يمكن معرفة المشكلات التي تواجه التنفيذ والتدخل في الوقت المناسب لعلاجها وهي ثلاثة معايير.

¹ - محمد الرئيس العامري، مرجع سبق ذكره، ص54.

أولاً: معايير الأداء: يهدف وضع معايير للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء لغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات وتتنحصر أهم معايير الأداء في¹:

- 1) الجودة: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانيات الأفراد.
- 2) الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض، مما يحتم أهمية استغلاله.
- 3) الإجراءات: هي عبارة عن خطوات مركبة لتطبيق العمل للمهارات الواجب القيام لها.

ثانياً: مؤشرات أداء العاملين:

يمثل الأداء الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الإدارية والمنظمات وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات أهمها²:

- * الإنتاجية.
 - * الروح المعنوية للأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل.
 - * مدى إنجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة.
 - * القدرة على الإبداع والابتكار.
 - * درجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع الموظفين.
 - * مستوى التعاون مع الفريق العمل والمرونة والقدرة على إنجاز القرارات.
- وهناك من قسم هذه المؤشرات المستخدمة لدراسة الأداء إلى ما يلي³:

1. الفعالية: الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة، ووفقاً لهذا فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعلياً إلى الأهداف المخططة مسبقاً أما على المستوى الفردي فتشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.
2. الكفاءة وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال.

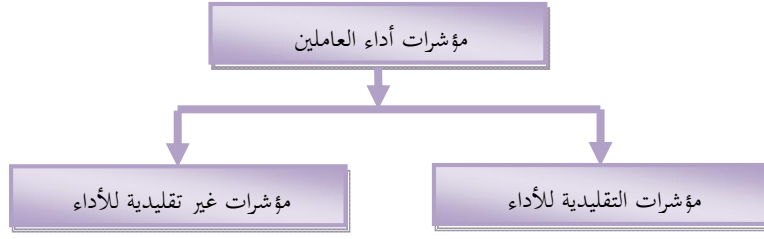
ويرى بعض الباحثين أن مؤشرات الأداء تنقسم إلى مؤشرات تقليدية ومؤشرات غير تقليدية كما هي موضحة في الشكل التالي:

¹ - رجاء رشيد عبد الستار، تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وأداء العاملين بالمؤسسات التعليمية، معهد الإدارة الرصافة، قسم التقنيات المالية و المصرفية المجلد 12 العدد (1)، 2020، ص214.

² - خالد محمد الشوابكة، العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية و الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة الجامعة الأردنية، 2008، ص41.

³ - العربي عطية، مرجع سبق ذكره، ص323.

الشكل رقم (1-6) الذي يوضح مؤشرات أداء العاملين.



المصدر: محمد الريس العامري، مرجع سبق ذكره، ص54.

1. المؤشرات التقليدية للأداء:

يشير الكندري إلى بعض المؤشرات التقليدية للأداء نذكر منها:

تتعلق المؤشرات التقليدية للأداء بالإنجاز الذي يحققه الفرد من خلال تعظيم كمية وجود المخرجات الوظيفية، حيث يؤكد الباحثون أن كمية وجودة المخرجات الوظيفية من أهم العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار عند تقديم الأداء للفرد واتخاذ القرارات المترتبة على ذلك كالمكافآت والعلاوات والترقيات، لذا يجب مراعاة الدقة والعدالة في إجراء هذا التقييم.

والمؤشرات التقليدية للأداء والمتمثلة في تعظيم كمية وجودة المخرجات، يسهل استخدامها في القطاع السلعي كعمال الإنتاج، أو في أي وظيفة يمكن تقييم أداء من يؤديها بالاعتماد على وحدات معينة يمكن قياسها من حيث الكم والكيف كوظيفة رجال البيع، أما في القطاع الخدمي فيصعب استخدام هذه المؤشرات هي:

أ) توفر القدرة على أداء الوظيفة.

ب) الدقة في أداء الوظيفة.

ت) حسن إصدار الأحكام أو القرارات الوظيفية.

ث) الإلمام بكل جوانب الوظيفة.

ج) الالتزام الوظيفي من حيث المواعيد.

ح) الإبداع أو الابتكار في أداء الوظيفة.

2. المؤشرات غير تقليدية في الأداء:

وتتمثل في أن يقوم الفرد بممارسة سلوكيات الدور الإضافي (سلوكيات المواطنة التنظيمية)، وهذه المؤشرات التقليدية التي تقوم على ممارسة سلوكيات الدور الأساسي.

الفرع الرابع: تقييم أداء العاملين:

تعد عملية التقييم الأداء إحدى العمليات المحورية في إدارة الموارد البشرية، وهي مهمة على مستويات المنظمة ككل ابتداء من الإدارة العليا وصولاً إلى مستوى العاملين، وبغية تحقيق الأهداف المطلوبة من تقييم الأداء يجب أن يتم التعامل معه بشكل دقيق ونظامي وبمشاركة جميع الأطراف التي تستفيد من النتائج. ولبين ماهية تقييم الأداء سيتم عرض جملة من آراء الكتاب والباحثين الذين تناولوا تقييم الأداء بكتاباتهم.

أولاً: تعريف تقييم الأداء: إذ يبين (Giangrec): على أنه عملية تنظيمية رسمية يتم تنفيذها على أساس منتظم لتوفير مقارنة بين الأداء الفردي أو الجماعي المتوقع والأداء المقدم بناء على عناصر موضوعية أو ذاتية¹.

في حين يرى (Ying) أن تقييم الأداء هو عملية تحديد وتقييم وتطوير أداء عمل الموظف في المنظمة بالشكل الذي يحقق الأهداف والغايات التنظيمية بصورة فعالة والاستفادة في الوقت ذاته من الموظفين من حيث الاعتراف وتلقى ردود الفعل وتقديم التوجيه الوظيفي².

هو العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتحري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاستناد إلى معايير ومعدلات تتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم بها لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة إليهم³.

ثانياً: أهمية وأهداف تقييم أداء العاملين:

اتجهت الكثير من المؤسسات في عصرنا الحالي إلى تطبيق تقييم الأداء للعاملين بها خلال الآونة الأخيرة لما في ذلك أهمية وأهداف كبيرة وتكمن في:

1. أهمية تقييم أداء العاملين

تكمن أهمية تقييم أداء العاملين في النقاط التالية⁴:

- رفع الروح المعنوية للعاملين عندما يشعرون أن جهدهم موضع تقدير واهتمام إدارة المنظمة بهدف معالجة نقاط الضعف، فالتقييم الموضوعي سيخلق لديهم الثقة في مشرفيهم وقادتهم يجعلهم يعملون بروح معنوية عالية.
- استخدام مفاهيم ومعايير موضوعية موحدة لتقييم أداء العاملين في العمل الواحد.

¹ - صلاح الدين عواد الكيسي، رعد فرحان عذيب الكعبي، تأثير استراتيجية التمكين في أداء العاملين بتوسط الثقة التنظيمية، (بحث ميداني)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 26 العدد (12)، 2020، ص14.

² - المرجع السابق، ص14.

³ - العربي عطية، مرجع سبق ذكره، ص323.

⁴ - محمد عبد الغني حسن هلال، المسار الوظيفي و الأداء و الجدارة والأجور، ط1، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة مصر، 2015، ص54.

- تأصيل مفهوم أن تقييم الأداء ليس تصيدا للأخطاء أو اتهاماً أو تجريحاً لشخص الفرد، وإنما هو تعرف على نمط ومستوى أدائه الفعلي مقارنة بالأداء المستهدف أو المفترض.
- توفر نظام فعال للاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين (على اختلاف مستوياتهم) يتيح النقل الواضح والسليم لمفهوم وأهداف ومعايير تقييم أداء المرؤوسين، وكذا نقل آراء وتبريرات المرؤوسين لرؤسائهم.
- يعد تقييم أداء العاملين أساسياً وجوهرياً لعملية التطوير الإداري، فمعرفة أداء العامل تمهد له الطريق والاتفاق مع رئيسه حول الخطوات القادمة فيما يتعلق بتطوير أدائه وتحسين إنتاجيته.
- تقييم سياسات الاختيار والتدريب، حيث يعد تقييم الأداء بمثابة الحكم على مدى سلامة طرق اختيار وتدريب العاملين إلى جانب تحديد الثغرات والعمل على إتلافها.
- استمرار الرقابة والإشراف، فتقييم الأداء يتطلب ملاحظة العاملين باستمرار من قبل المشرفين ليكون الحكم موضوعياً وسليماً على أدائهم.

2. أهداف تقييم الأداء.

حيث أن تقييم الأداء العديد من الأهداف على مستوى الفرد أو المنظمة¹:

1. بالنسبة للفرد:

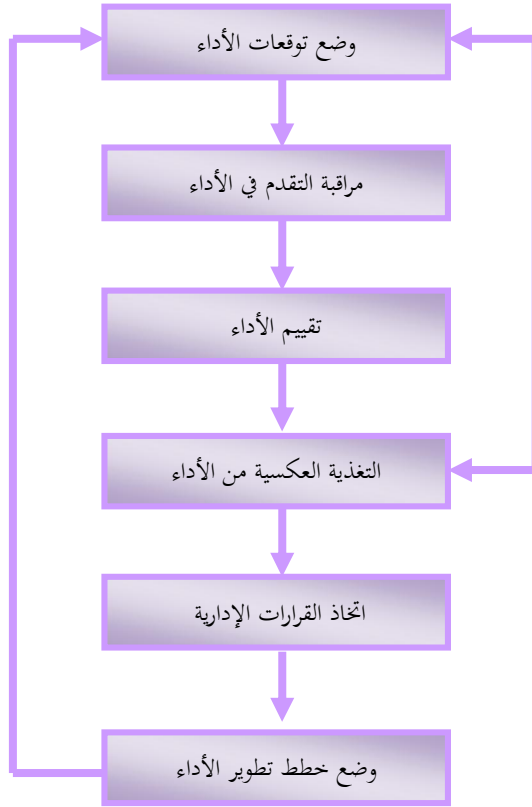
- يساعد التقييم على تعريف الأفراد بنواحي القصور لتفاديها في المستقبل.
 - يحدد السلوك غير المقبول والذي يقلل من كفاءة العاملين بهدف تجنبه مستقبلاً.
 - يساهم تقييم الأداء على خلق نوع من المنافسة البناءة بين العاملين مع بعضهم البعض.
- ### 2. بالنسبة للمنظمة:
- يساعد على إعداد سياسة حيدة للترقية من خلال اختيار أنسب الموظفين وأكفأهم.
 - يساعد على ترشيد سياسة الاختبار والتعيين والحكم على سلامتها.
 - تقييم الأداء يستخدم كوسيلة لتشجيع العمل الجماعي إذا احتوى على معايير لقياس أداء الفريق ككل.
 - يوفر تقييم الأداء أساساً عادلاً لتوزيع الحوافز والمكافآت واتخاذ قرارات الترقية والتدريب وغيره.
 - اكتشاف أفراد العاملين المؤهلين أكثر من غيرهم من مناصب قيادية في المنظمة.
 - اختيار الأفراد العاملين المناسبين لأداء الأعمال وبما يتناسب ومؤهلاتهم وتوزيع العمل عليهم بما يتناسب وقدراتهم ومهاراتهم تحقيقاً لمبدأ "وضع الفرد المناسب في المكان المناسب"

¹ - أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية - رؤية إستراتيجية معاصرة - ط 1، توزيع المكتبة الأكاديمية، القاهرة مصر، 2006، ص 389.

ثالثاً: مراحل عملية تقييم الأداء العاملين: يعتبر عملية تقييم الأداء عملية صعبة ومعقدة، تتطلب من القائمين على تنفيذها تخطيطاً سليماً، ومبنياً على أسس منطقية ذات خطوات متسلسلة بغية تحقيق الأهداف التي تنشدها المنظمة، وبالتالي يمكن أن نتعرف على تلك المراحل من خلال الشكل التالي الذي يوضح عملية تقييم الأداء.

الشكل يوضح مراحل عملية تقييم الأداء:

الشكل رقم (1-7) يوضح مراحل عملية تقييم أداء العاملين:



المصدر: الهيتي خالد ، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، عمان، دار وائل للنشر، 2003، ص206.

رابعاً: طرق تقييم أداء العاملين:

1) الطرق التقليدية للأداء: وهي¹:

أ. طريقة التدرج البياني: تقوم هذه الطريقة على أساس تقدير أداء العامل أو صفاته على خط متصل أو مقياس

يبدأ بتقدير منخفض وينتهي بتقدير مرتفع. ومن عيوب هذه الطريقة ما يلي:

احتمال أن يتحيز الشخص القائم بالتقييم في تقديره.

¹ خالد ماضي ابو ماضي، معوقات تقييم أداء العاملين في جامعة فلسطين وسبل علاجها، درجة الماجستير إدارة الأعمال، جامعة الإسلامية غزة، 2007، ص19.

ب. طريقة الترتيب: وهذه الطريقة تتلخص ببساطة في أن يطلب من كل مشرف القيام بترتيب الأفراد التابعين له ترتيباً تنازلياً من الأحسن إلى الأسوأ. ولكن ثمة صعوبة في تطبيق هذه الطريقة عند زيادة عدد العاملين في الإدارة. وتتميز هذه الطريقة بسهولة الفهم والاستعمال.

ج. طريقة التوزيع الطبيعي: هنا يجب تمييز العاملين إلى أربع مجموعات: 25% ضعيف، متوسط، 25% فوق المتوسط و 25% جيد، إلا أنه يكون للعاملين نفس المستوى أو يتميزون إلى أقل من أربعة مجموعات، كما أنه لا يمكن الحصول على نفس العدد في كل مجموعة.

د. طريقة تقييم بحرية التعبير: إن استخدام هذه الطريقة لتقييم أداء العاملين لا يتطلب استعمال جداول أو قوائم محددة أو أية وسائل أخرى. إنها بكل بساطة تتطلب أن يقوم المشرف بكتابة انطباعاته عن الفرد على صحيفة من الورق.

هـ. طريقة المقارنة المزدوجة بين العاملين: بموجب هذه الطريقة، يقوم المسؤول بمقارنة أداء كل عامل مع باقي العمال، وذلك بتقسيم العاملين في الوحدة التنظيمية إلى أزواج.

و. القوائم المرجعية: تعتمد هذه الطريقة بشكل رئيس على دراسة كل نوع من الوظائف، وذلك لتحديد قائمة من الأسئلة تتضمن مجموعة من العبارات الوصفية التي تصف الأداء الجيد للعمل. وتتميز هذه الطريقة بأنها سهلة الاستخدام ولا تستغرق وقتاً طويلاً في تقييم الأداء.

2) الطرق الحديثة في تقييم الأداء: لقد وجهت انتقادات كثيرة إلى طريقة التقييم التقليدية لاعتمادها على السمات الشخصية للمرؤوسين بدلاً من الاعتماد على الأهداف الممكنة قياسها للأداء. كما أنها تعاني من التحيز الشخصي للرؤساء، وبالتالي بدأ التفكير في تطوير الطرق التقليدية لتصبح أفضل لتقييم أداء الأفراد، ومن بين تلك الطرق الحديثة ما يلي:

أ. طريقة الوقائع الحرجة: وتعتبر هذه الطريقة من أحدث طرق التقييم الأداء، إذ يتم بموجبها جمع أكبر عدد ممكن من الوقائع التي تؤثر في أداء العامل. وتتميز هذه الطريقة بأنها:

1. تقلل من عنصر التحيز في التقييم.
2. تحسّن من مستوى الإشراف، لأنها تجبر الرئيس المباشر على ملاحظة أداء مرؤوسيه بشكل دقيق، لتحديد أي الوقائع حدثت في أدائه لوظيفته.
3. تعطي فكرة واضحة ودقيقة عن أداء العامل.

ب. طريقة الإدارة بالأهداف: تقوم هذه الطريقة على اشتراك العاملين في وضع الأهداف وتقييمهم على أساس تحقيقها. وتتكون من الخطوات التالية:

- تكوين وتعريف مجموعة الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها بوضوح.
- اتصال الإدارة بالعمال لإرشادهم لما هو أنسب للمنظمة ولتحقيق أهدافها ذلك حتى يتمكنوا من وضع خطة مستقبلية لتحقيق هذه الأهداف
- إعطاء فرصة للفرد ذاته.

أي أن هذه الطريقة لا تركز على الصفات الشخصية للفرد ولكن تركز على إنجاز وكيفية إنجاز الأهداف. وهناك طرق أخرى حديثة، كطريقة الاختيار الإيجابي، طريقة Le 360° Feed_back وهي طريقة ظهرت عند الأمريكيين.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المبحث إلى مراجعة بعض الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بتأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين، حيث سيتم عرض الدراسات السابقة ثم القيام بتقييمها ومعرفة موقع دراستنا من الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة المتعلقة بأحد متغيري الدراسة

فيما يخص الدراسات السابقة نجد أن هناك مجموعة من الباحثين قاموا بدراسات قريبة إلى إشكالتنا ونذكر منها:

الفرع الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي)

سنتناول خلال هذا الفرع إلى الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل والتي وزعت بين دراسات محلية وعربية وأجنبية.

أولاً: الدراسات المحلية

سنتطرق إلى مجموعة من الدراسات المحلية والتي تناولت المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي.

1. الدراسة رقم 01: عمار ريم، أثر سلوك المواطنة على الاحتراق الوظيفي لموظفي اتصالات الجزائر -

دراسة حالة اتصالات الجزائر بالأغواط، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، مخبر الصناعات

التقليدية لجامعة الجزائر 3، المجلد الثامن العدد الأول. 2019

سعت هذه الدراسة إلى التحقيق في أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة المتمثلة في

الإرهاك العاطفي، تبلد المشاعر، ونقص الانجاز الشخصي.

أجريت الدراسة على الأفراد العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط، عددهم 80 موظفاً حيث تم توزيع 60 إستبانة على مختلف الأقسام واستجاب 45 فرداً وتم تحليل 33 إستبانة صالحة لذلك ومن أجل معالجة البيانات المتحصل عليها استخدم الباحث اختبار الانحدار الخطي المتعدد.

وقد أظهرت النتائج المتحصل عليها أن الموظفين الذين ينخرطون في المزيد من سلوك المواطنة التنظيمية يتعرضون للاحتراق الوظيفي، ولقد لوحظ في هذه الدراسة أن الموظفين يشعرون بارتياح أكبر إذا كان لديهم تعاون فعال مع زملائهم مما يقلل من الاحتراق الوظيفي، كما أن سلوك المواطنة التنظيمية التي يعرضها المسؤولون والزملاء مؤثر مهم لتجربة الموظف في التخفيف من الاحتراق الوظيفي.

ووفقاً للنتائج المتحصل عليها قدم الباحث مجموعة من التوصيات والاقتراحات تمثلت في ضرورة تدريب الموظفين أثناء الخدمة لتحسين سلوك المواطنة التنظيمية، والحد من آثار الاحتراق الوظيفي، تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية من خلال إنشاء أنظمة تقييم، كما يجب الترويج لبعض البرامج الصحية وسط الموظفين.

2. دراسة رقم 02: علوطي عاشور، مغار عبد الوهاب، علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 31، ج1، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2017.

من خلال الدراسة حاول الباحث استخدام عدالة التوزيع كسمة تسهم في تخفيض مستويات الاحتراق الوظيفي الذي يتعرض له مستشاري التوجيه المدرسي والإرشاد المدرسي والمهني. وذلك من خلال معرفة مدى تأثير عدالة التوزيع في مستويات الاحتراق الوظيفي.

ومن أجل معالجة إشكالية البحث استخدم الباحث مقياس ماسلاك لقياس الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإرهاك الانفعالي، تبدل المشاعر والشعور بنقص الإنجاز)، هذه الدراسة مست 43 فرداً موزعين على جميع ثانويات ولاية سكيكدة وتحليل البيانات اعتمد الباحث على برنامج excel وبرنامج spss، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

هناك مشاعر سلبية لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي اتجاه الأجور (العدالة التوزيعية)، وجود إنهاك على مستوى الانفعالات والمشاعر أدى إلى نتائج غير مرضية على الإنجاز والأداء الذي يقدمونه، كما أن هناك تأثير عكسي سالب لعدالة التوزيع في ارتفاع مستويات أبعاد الاحتراق الوظيفي، هذا يدل على وجود مستويات عالية من الضغوط النفسية يعيشها مستشاري التوجيه مما يؤدي إلى الشعور بالإحباط والقلق.

ولقد أوصت هذه الدراسة على ضرورة توفير المناخ الوظيفي الذي يساعد على الإدماج المهني لهذه الوظيفة حتى يشعروا بأنهم من الفريق التربوي وأن الأعمال التي يقدمها تساهم في رفع النتائج، كما يجب تحسين أجور هذه الفئة من خلال إعادة التصنيف، أوفتح باب الترقية لمنصب أعلى.

3. دراسة رقم 03: بوفرة مختار، منصور مصطفي، علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، العدد 17، ديسمبر 2014 .

هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي وذلك من خلال تبيان مدى تأثير الاحتراق النفسي وفقا لمقياس ماسلاك والذي يقوم على ثلاثة أبعاد (الإجهاد العاطفي، تبدل الشعور، شعور النقص بالإنجاز) على الرضا الوظيفي وفقا لمقياس منيسوتا للرضا الوظيفي (MSQ) في صورته المختصرة، كما هدفت الدراسة إلى معرفة مدى أهمية عملي الخبرة في التدريس والجنس في إحداث الفوارق في العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي حيث أجرى الدراسة على تسعة عشرة (19) ثانوية تابعة لولاية معسكر، شملت هذه الدراسة 337 أستاذًا من التعليم الثانوي تم اختيارهم عشوائيا، ولمعالجة البيانات استخدم الباحث الأساليب الإحصائية المتمثلة في النسب المئوية، معامل الارتباط بيرسون ومعادلة دلالة الفرق بين معاملات الارتباط. وقد كشفت الدراسة على وجود علاقة سلبية دالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، كما أنه لا توجد علاقة إرتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة، كما لا توجد علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لتغير الجنس.

وقد أوصت الدراسة على العمل على تحسين الأوضاع المهنية والاجتماعية حتى يتمكن الأستاذ من القيام بدوره، العمل على إعداد البرامج الوقائية والإرشادية لخفض الشعور بضغط العمل حتى لا يصل الأستاذ إلى مستوى الاحتراق النفسي، كما أوصت الدراسة على الاهتمام بتكوين الأساتذة والمراقبة الصحية لضمان استمراريتهم في التعليم.

ثانيا : الدراسات العربية .

سنتطرق إلى مجموعة من الدراسات العربية والتي تناولت المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي.

1. الدراسة رقم 01: عبد العزيز علي مرزوق، أثر إدمان العمل على الاحتراق الوظيفي، دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة كفر الشيخ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد الخامس، كلية التجارة جامعة كفر الشيخ مصر، 2018.

تمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على أثر إدمان العمل على الاحتراق الوظيفي على أعضاء هيئة التدريس، من خلال الإجابة على التساؤل العام لهذه الدراسة في تحديد مدى تأثير إدمان العمل على الاحتراق الوظيفي، ومن أجل ذلك استخدم الباحث قائمة استقصاء وزعت على مفردات العينة البالغ عددها 285 مفردة، وصلت نسبة الردود 88٪، وتم تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق أسلوب تحليل الارتباط البسيط، وأسلوب تحليل الانحدار المتعدد وقد كشفت الدراسة بأن هناك 98٪ من الاحتراق الوظيفي يرجع إلى إدمان العمل، كما أن هناك تأثير معنوي لجميع أبعاد إدمان العمل على جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي، ماعدا بعد العمل بشكل إجباري فلم تبين النتائج وجود تأثير معنوي له على بعد الاستنزاف العاطفي، وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد إدمان العمل على تبدل المشاعر، وجود تأثير معنوي لأبعاد إدمان العمل على الانجاز الشخصي الضعيف، أما فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية فتوصلت الدراسة إلى وجود فروق معنوية بين هيئة التدريس في إدراك جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي عدا بعد الانجاز الشخصي الضعيف وذلك وفقا لنوع العمل، وكذلك توجد فروق معنوية وفقا للدرجة العلمية في إدراك جميع مكونات الاحتراق الوظيفي (عدا الاستنزاف العاطفي)، كما أنه توجد فروق معنوية وفقا للحالة الاجتماعية في إدراك مكونات الاحتراق الوظيفي .

2. دراسة رقم 02: جيهان أحمد محمد دغيم، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة العدد الثالث، 2017.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي بهيئة النقل العام بالقاهرة، وفقا لمقياس ماسلاك لمقياس الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، ومقياس بورثر لمقياس الالتزام التنظيمي، وللقيام بالدراسة تم اختبار عينة بطريقة عشوائية من الأفراد العاملين بهيئة النقل العام بالقاهرة بلغ حجمها 340 مفردة (أداة الإستبانة) ثم تطبيق البحث عليهم بنظام الإستبانة ، وقد عولجت هذه البيانات باستخدام البرامج الإحصائية (spss).

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في وجود علاقة معنوية عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي وفقا لبعده الإجهاد الانفعالي والالتزام التنظيمي، وكذا وجود علاقة عكسية متوسطة وفقا لبعده عدم الإنسانية وعلاقة معنوية طردية قوية وفقا لبعده الانجاز الشخصي، كما أن الاحتراق الوظيفي لا يتأثر ولا يختلف باختلاف النوع

وباختلاف الحالة الاجتماعية، وجود علاقة معنوية عكسية متوسطة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والعمر، وعكسية قوية مع متغير المؤهل العلمي، وعكسية ضعيفة مع عدد سنوات الخبرة، أما الالتزام التنظيمي لا يختلف ولا يتأثر باختلاف النوع والحالة الاجتماعية أو باختلاف المؤهل، كما يوجد علاقة معنوية طردية متوسطة بين الالتزام التنظيمي ومتغيري العمر وعدد سنوات الخبرة.

وقد أوصت الدراسة على ضرورة وضع سياسة لاختبار الموظفين وتدريبهم وإرشادهم على برامج تخفف من شدة الاحتراق، والتطوير المهني المستمر لهم.

3. دراسة رقم 03: حسن بن ظافر أحمد عقدي المناخ التنظيمي و علاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدرسة الثانوية بمنطقة جازان، رسالة تدخل ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص الإدارة التربوية، جامعة جازان المملكة العربية السعودية، 2017.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية في منطقة جازان والتعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمي تلك المدارس، وقد استخدم الباحث أداة استبيان المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى معلمي المدرسة الثانوية في منطقة جازان على عينة عشوائية بلغ عدد أفرادها 322 معلماً، كما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل اختبار(ت)، (كا) معادلة مان ويتني، اختبار كروكسال_ واليس، ومعامل الارتباط بيرسون، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي، كذلك ارتفاع الاحتراق الوظيفي بأبعاده المدروسة لدى أفراد العينة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي قد ترجع إلى متغير نظام الدراسة وتعزي هذه الفروق لصالح المجموعة الأعلى متوسطاً حسابياً وهي مجموعة النظام الفصلي كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد الاحتراق الوظيفي والدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي تعزي إلى المتغيرات التصنيفية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي و أبعاده المدروسة تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية.

وقد اقترحت الدراسة الحالية نموذجاً معدلاً لقياس المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي في مدارس التعليم العام، كما قدمت الدراسة العديد من التوصيات أهمها وضع نظام فعال لاختيار القيادات التربوية في المدارس، واستحداث نظام للحوافز وتطوير معايير القبول للوظائف التعليمية بحيث تكون أكثر قدرة على التوافق بين متطلبات الوظيفة وخصائص وقدرات الأفراد، كما أوصت الدراسة بإعادة النظر في برامج إعداد معلم المرحلة الثانوية والتركيز على تأهيله تربوياً، وتحسين البيئة المدرسية بشكل عام.

4. دراسة رقم 04: سليمان أحمد الطلاع، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظة غزة، مجلة جامعة الأزهر، غزة سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 17، العدد 2 (أ)، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة حيث شملت أبعاد الاحتراق الوظيفي، كذلك مسببات ظاهرة الاحتراق. فهذه الدراسة جاءت للإجابة على التساؤل التالي: ما هي المسببات التنظيمية للاحتراق الوظيفي وأثرها على الاحتراق لدى العاملين في الشركة.

وقد تم جمع بيانات الدراسة باستخدام مقياس ما سلاك للاحتراق الوظيفي و المؤلف من (31) فقرة تم توزيعها على (69) موظفا وموظفة من العاملين في الشركة وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية: توافر درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي لدى موظفي الشركة كما أن هناك توافرا مرتفعا لمجال الإنهاك العاطفي ومتوسط لمجال عدم الإنسانية، بينما كانت درجة مجال تدني الانجاز الشخصي منخفضة، كما دلت النتائج على وجود المسببات التنظيمي للاحتراق الوظيفي بدرجة كبيرة لدى العاملين باستثناء مجال العلاقات الاجتماعية الذي كان بدرجة متوسطة.

وقد أوصى الباحث بضرورة العمل على معالجة مسببات الاحتراق الوظيفي، وزيادة الاهتمام بالعمال وإتاحة الفرصة للعاملين في اتخاذ القرارات.

ثالثا : الدراسات الأجنبية.

سنتطرق إلى مجموعة من الدراسات الأجنبية والتي تناولت المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي.

1. الدراسة رقم 01:

N.Panagopoulo, S.Amastasiou, V.Goloni, Professional Burnout and job satisfaction among physical Education Teachersin Greece, journal of suentific research and reports, (313), 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية البدنية في المدارس الابتدائية الحكومية باليونان.

ولإجراء الدراسة صمم الباحث استبانة وزعت على 132 معلم بالمناطق الغربية لليونان خلال العام الدراسي 2012-2013، ورد على الاستبيان 105 بنسبة 79.5% ولمعالجة المعلومات المتحصل عليها استخدم الباحث ارتباط بيرسون (النتائج تم تحليلها باستخدام برنامج spss) للتحقيق في الارتباطات المحتملة بين المعلومات التي تم فحصها.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين أظهروا مستويات من الرضا الوظيفي ومستويات عالية من الإرهاق العاطفي تبلد شخصي منخفض، وانجاز شخصي عالي. كما أن الرضا الوظيفي مرتبط عكسيا بالاحتراق الوظيفي ولكنه لا يرتبط بالمعايير الديمغرافية مثل العمر والجنس، على العكس من ذلك كان للجنس تأثير معنوي على مستويات الإرهاق العاطفي، بينما كان للحالة الأسرية تأثير معنوي على الانجاز الشخصي، حيث كان المعلمون في الغالب راضيين عن ظروف عملهم والعمل نفسه، وزملائهم، وبعضهم غير راضين عن ساعات العمل وما يتعلق بالراتب.

وقد أوصت الدراسة بتحسين الرواتب والأمن الوظيفي وتحسين ظروف العمل كما أشارت الدراسة إلى أنه يمكن استخدام هذه المعلومات من قبل مديري المدارس والحكومة اليونانية لتخطيط الإجراءات التصحيحية .

الدراسة رقم 02:

Mohammed janal, vishwanth V.Baba, job stress and burnout among canadian mamagers and nurses: an empirical txamination, canadian journal if public health volume 91, 2000.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الإجهاد الوظيفي بالاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإرهاق العاطفي، عدم الانجاز، تبلد المشاعر)، والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، والمشكلات الصحية النفسية الجسدية. أجريت هذه الدراسة بقطاع الصحة على المديرين والمرضات الكنديين، حيث تم جمع البيانات ثم استخدام ارتباط بيرسون والانحدار المتعدد المعتدل .

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباط كبير بين الإجهاد في العمل والاحتراق الوظيفي بجوانبه الثلاثة، كما أظهر الإجهاد في العمل أيضا ارتباطا كبيراً بالمشكلات الصحية النفسية، الجسدية، والتوافق مع المنظمة. وبناء على النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة قدم الباحث مجموعة من التوصيات تمحورت حول تقليل الإجهاد، تشجيع من خلال التحفيز والمكافآت، تعزيز سلوك المواطنة.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع (أداء العاملين).

سنتطرق إلى الدراسات العلمية السابقة والتي تناولت المتغير التابع أداء العاملين.

أولاً: الدراسات المحلية.

سنقوم بعرض مجموعة من الدراسات المحلية والتي تناولت المتغير التابع أداء العاملين.

1. الدراسة رقم 01: زواغي زينة، إدارة المعرفة ودورها في رفع كفاءة أداء المؤسسة الاقتصادية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (LMD) في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال إستراتيجية، جامعة البويرة، الجزائر، 2021/2020.

حاول الباحث في هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المؤسسات الاقتصادية نظرياً وتم إسقاطها ميدانياً على مؤسسة اتصالات الجزائر، وقد اشتملت الدراسة على متغير مستقل تمثل في إدارة المعرفة بمختلف عملياتها (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) ومتطلباتها (المورد البشري، تكنولوجيا المعلومات، البيئة التنظيمية)، ومتغير تابع تمثل في الأداء بمختلف محاوره (المورد البشري، العمليات الداخلية، التعلم والنمو).

ولتحقيق أهداف الدراسة صممت الباحثة الإستبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة المختارة بحيث وزعت الباحث (150) الإستبانة واسترجعت (97) صالحة للدراسة، وتم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة السادسة والعشرون (V26) لتحليل بيانات الإستبانة اعتماداً على الأساليب الإحصائية. ولقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج إلى وجود علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين متغيري الدراسة، إذ أن تحسين في تطبيق عمليات إدارة المعرفة ينعكس إيجاباً على رفع كفاءة الأداء، ووجود علاقة بين عناصر إدارة المعرفة وبين كل محور من محاور الأداء، مما سمح للباحث الوصول إلى استنتاجات قابلة للتطبيق والانتفاع منها سمحت له بتقديم توصيات أهما تسهم بكفاءة في تحسين أداء المؤسسة محل الدراسة، والمؤسسات المماثلة لها.

2. الدراسة رقم 02: عبد الغاني تغلابت، دراسة تحليلية لأثر الموارد البشرية على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص تسيير المؤسسات، جامعة باتنة1، الجزائر، 2019/2018.

حاول الباحث في هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في القطاع الخدمي لعينة من المؤسسات الخدمية الجزائر وقد اشتملت الدراسة على متغير مستقل تمثل في إدارة الموارد البشرية، ومتغير تابع تمثل في أداء العاملين.

من أجل معالجة إشكالية الدراسة صمم الباحث الإستبانة موجهة للعاملين في المؤسسات الخدمية الجزائرية على المستوى الوطني بحيث وزع الباحث (794) الإستبانة واسترجع (505) منها (35) غير صالحة للدراسة، واعتمد الباحث على برنامج من SPSS أجل معالجة بيانات الإستبانة .

وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير مباشر لإبعاد الموارد البشرية على أداء العاملين. وبقدرة تفسيرية قيمتها 5.4%. ووجود تأثير غير مباشر لهذه الأبعاد على أداء العاملين بوساطة المتغير الوسيط "مواقف العاملين". بقدرة تفسيرية قيمتها 1%، ما يعني القدرة التفسيرية الإجمالية للنموذجين تقدر بـ 6.4%، كما تجدر الإشارة إلى وجود تأثير لمواقف العاملين على أداء العاملين بقدرة تفسيرية عالية وهي: 49.40%، بينما لا يوجد تأثير بالنسبة للمتغيرين الوسيطين الآخرين (معارف، مهارات وقدرات العاملين، وسلوكهم) عليه.

3. الدراسة رقم 03: عسلي نور الدين، دراسة اثر الاندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية دراسة ميدانية لعينة في مستشفى الزهراوي، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 11، العدد 01، 2018.

حاول الباحث في هذه الدراسة إلى دراسة الإندماج الوظيفي لدى العاملين وأثره على أدائهم الوظيفي في المؤسسات العمومية الإستشفائية. وتوضيح العلاقة الارتباطية بينهما، وقد اشتملت الدراسة على متغير مستقل تمثل في الاندماج الوظيفي، ومتغير تابع تمثل في أداء العاملين.

وقد شملت الدراسة عينة مقدره بـ (110) الإستبانة واسترجع (96) صالحة للدراسة وتم استبعاد 14 استبيان، واعتمد الباحث على برنامج SPSS.

وتشير الدراسة إلى أن مستوى الاندماج الوظيفي الأفراد العينة مرتفع، كما أن مستوى أدائهم مقبول، كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباطيه طردية بين الاندماج الوظيفي وأداء العاملين ، أي أن 22.1% من تغيرات الأداء تفسرها تغيرات الاندماج الوظيفي والباقي يخضع لعوامل أخرى. كما توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بظروف العمال وتوجيه سلوكهم التنظيمي وتطوير أدائهم.

4. الدراسة رقم 04: فضيلة بلالي، نجوى علام، دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر في ميدان الاقتصاد، جامعة الوادي، الجزائر، 2017/2018.

حاولت الباحثين في هذه الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات، حيث كان الجانب التطبيقي على مستوى الوكالات المحلية للتشغيل بالوادي. وقد اشتملت الدراسة على متغير مستقل تمثل في التدريب، ومتغير تابع تمثل في أداء العاملين.

لتحقيق أهداف الدراسة صممت الباحثين الإستبانة تم توزيعا على عينة قدرها (38) عامل وقد اعتمدا في تحليل الإستبانة على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. كما تم استخدام أساليب تحليل الانحدار والارتباط لإثبات وجود علاقة بين متغيرات الدراسة. وفي الأخير خلصت الدراسة إلى أن التدريب هدفه إزالة جوانب

الضعف والقصور في أداء العاملين ويساعد على تحسين الانضباط والسلوك بدرجة كبيرة، إذ يمثل الركيزة الأساسية في تطوير وترشيد أداء القوى العاملة.

5. الدراسة رقم 05: فردوس بن عزة، دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في ميدان الاقتصاد، جامعة ورقلة، الجزائر، 2015/2016.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتم إسقاط الجانب التطبيقي على العيادة الطبية الجراحية ضياء ورقلة، وقد اشتملت الدراسة على متغير مستقل تمثل في التدريب، ومتغير تابع تمثل في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. من أجل تحقيق أهداف الدراسة صممت الباحثة الإستبانة تم توزيعها على عينة قدرها (38) عامل وقد اعتمدت في تحليل بيانات الإستبانة على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وبرنامج Excel. كما تم استخدام أساليب تحليل الانحدار والارتباط لإثبات وجود علاقة بين متغيرات الدراسة. وفي الأخير خلصت الدراسة إلى أن التدريب عنصر فعال في المؤسسة، كما توصلت الدراسة إلى أن التدريب كمتغير مستقل يؤثر على أداء العاملين كمتغير تابع بدرجة قوية بمعامل ارتباط قدره 76% وأهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة تفعيل دور إدارة الموارد البشرية للمؤسسة في وضع خطط التدريب من أجل تحقيق الأهداف، وتوفير الحوافز المادية والمعنوية لتحسين أداء المؤسسة.

6. الدراسة رقم 06: شنافي نوال، دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في ميدان علوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، 2014/2015

تناولت هذه الدراسة تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بمؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة هدفت إلى التعرف على دور تسيير المهارات في تحسين الأداء بالمؤسسة محل الدراسة، وتوضيح العلاقة بين متغيري الدراسة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المقابلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة، حيث تم اختيار إطارات المؤسسة كمجتمع الدراسة وتم توزيع الإستبانة عليهم، تم استعادة 90 الإستبانة صالحة للمعالجة ليتم تحليلها باستخدام برنامج spss.v19 الإحصائي، بالاعتماد على عدة مقاييس من أهمها مقاييس الإحصاء الوصفي، ومعامل الارتباط والانحدار وتحليل التباين الأحادي واختبار T للعينات المستقلة.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود دور معنوي لمتغيرات الدراسة المستقلة الخاصة بتسيير المهارات في تحسين الأداء البشري (المتغير التابع)، حيث فسر متغير تسيير المهارات ما نسبته 80.70% من التغيرات الحاصلة في مستوى الأداء البشري.

وعلى ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج اقترحت الدراسة العديد من التوصيات من أهمها ضرورة الاهتمام أكثر بالمهارات والعمل على تسييرها وتسريع وتيرة تطويرها لضمان استمرارية تحسين الأداء البشري الذي هو الانطلاقة لمواجهة متطلبات التنافسية التي تفرضها بيئة المؤسسة.

7. الدراسة رقم 07: العربي عطية، دراسة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، الجزائر، مجلة الباحث، عدد 2012/10.

حاول الباحث في هذه الدراسة إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وسرعة الإنجاز وتبسيط العمل. لتحقيق أهداف الدراسة اختار الباحث جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين، حيث بلغ مجتمع الدراسة (1799) حيث تم اختيار عينة عشوائية والبالغ عددها (61) موظف وموظفة وذلك بغية تعميم نتائج دراسة العينة على المجتمع. تم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج (spss)، وباستخدام الأساليب الإحصائية، ثم تحليل بيانات الإستبانة من اجل اختيار الفرضيات واستخلاص النتائج وتقديم مقترحات بشأن الموضوع.

كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات ايجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة. كما توصي الدراسة على تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر، والاهتمام والاستثمار في العنصر البشري والكوادر المؤهلة والمدربة على استخدام هذه التكنولوجيا، والعمل على توفير هذه الأداة وذلك لزيادة السرعة الدقة في إنجاز المهام والواجبات.

ثانيا: الدراسات العربية.

سنتطرق إلى مجموعة من الدراسات العلمية العربية المتعلقة بالمتغير التابع أداء العاملين.

1. الدراسة رقم 01: صلاح الدين عواد الكبيسي، رعد فرحان عذيب الكعبي، تأثير إستراتيجية التمكين أداء العاملين بتوسيط الثقة التنظيمية، بحث ميدانية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية الجزائر، العدد 26، رقم 120، 2020.

حاول الباحث في هذه الدراسة إلى دراسة تأثير إستراتيجية التمكين في أداء العاملين بتوسيط الثقة التنظيمية بأبعادها (القدرة، النزعة للخير، النزاهة) في المنظمة وقد تمثلت مشكلة البحث بضعف قدرة أغلب منظمات الأعمال على توظيف إستراتيجية التمكين في تعظيم أداء العاملين.

فقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، إذ استخدمت الإستبانة لجمع المعلومات من مجتمع البحث الذي تمثله فئة المهندسين البالغ عددهم 266 مهندس في شركة الخطوط والأنابيب النفطية التابعة لوزارة النفط، وكان حجم العينة التي تم سحبها من هذه الفئة 159 مهندسا، فضلا عن استخدام المقابلات الشخصية والزيارات الميدانية للباحث. وتم تحليل البيانات ومعالجتها إحصائيا باستعمال spss.v24 الذي تضمن مجموعة من الأساليب الإحصائية.

وكانت أبرز النتائج التي توصل إليها الباحث، توجد علاقة ارتباط طردي معنوي وتأثير إيجابي بين إستراتيجية التمكين والثقة التنظيمية، وبين إستراتيجية التمكين وادعاء العاملين، فضلا عن ارتباط وتأثير الثقة التنظيمية مع وفي أداء العاملين. كما وأن تأثير إستراتيجية التمكين في أداء العاملين يتعاضد من خلال الثقة التنظيمية مما يؤكد الدور الوسيط لها.

2. الدراسة رقم 02: أحمد محمد بني عيسى، رياض أحمد ابازيد، دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الاردنية، المجلد 41، العدد 2، 2014 .

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، ومعرفة مدى توافره والنمط السائد في القطاع المصرفي الاردني. تم توزيع (325) إستبانة على عينة الدراسة من العاملين في البنوك الأردنية التجارية والإسلامية وتم تحليل البيانات ومعالجتها إحصائيا باستعمال spss الذي تضمن مجموعة من الأساليب الإحصائية لاستخراج نتائج الدراسة.

أظهرت الدراسة عددا من النتائج من أهمها:

وجود علاقة ايجابية وبدرجة مرتفعة لدور الالتزام التنظيمي في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني.

الالتزام العاطفي هو أكثر أنماط الالتزام التنظيمي تأثيراً على أداء العاملين، وهو النمط السائد في القطاع المصرفي الأردني.

وأوصت الدراسة بما يلي:

تعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين في البنوك من خلال إشراك العاملين في عملية إتخاذ القرارات التي تؤثر في حياتهم المهنية والاجتماعية.

تعزيز الالتزام العاطفي لدى العاملين في البنوك لما له من دور ايجابي في تحسين أدائهم.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية.

سنتطرق إلى مجموعة من الدراسات العلمية الأجنبية المتعلقة بالمتغير التابع أداء العاملين.

1. الدراسة رقم 01:

the impact of the cimix information system on employees ،widad chaib university amar ،contemporary economic research journal،performancel Algeria, n 1/20190.،laghouat telidji

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير نظام المعلومات Cimx على أداء العاملين دراسة حالة لمديرية الصيانة سوناطراك الأغواط وقد شملت الدراسة على (97) عامل من المؤسسة المعنية، واعتمدت الباحثة فيها على طريقة معادلات الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات.

وقد توصلت إلى جملة من النتائج أهمها: يوجد تأثير معنوي بين أمان نظام Cimx وأداء العاملين، ويوجد تأثير معنوي بين شمولية نظام Cimx وأداء العاملين. أما بالنسبة لفرضيات المتعلقة بالمتغيرات خارج النموذج فقد كانت نتائجها عكس ما تم توقعه فالأولى ، كانت تخص تأثير شمولية ومحدودية النفاذية لـ Cimix على أداء العاملين، فقد بينت نتيجة الاختبار بأنه لا توجد فروق معنوية في الأداء بسبب نفاذية لـ Cimix. أما الفرضية المتعلقة بالفرق المعنوي حول أداء العمال والوظائف التقنية ووظائف الدعم فقد كانت غير صحيحة.

قدمت الباحثة بعض الاقتراحات بناء على النتائج المتحصل عليها، ضرورة برمجة دورات تكوينية متخصصة في Cimix خاصة بالنسبة للإطارات ، وضرورة فتح مجال عمل Cimix بشبكة خارجية تربطه بباقي المديريات وبالوحدة الرئيسية سوناطراك.

2. الدراسة رقم 02:

Impact of Training and "Mubashar Farooq, Dr Mohammed Aslam Khan, Iqra university Islamabad Pakistan "Feedback on employee performance Thalayout year 2011.

أبرزت هذه الدراسة مدى فعالية التدريب في تحسين مردودية المؤسسة وتحسين أداء العامل وتطوير قدراته ورفع في مردوديته وزيادة مهارته العلمية، حيث يلعب التدريب دور هام في مشاركة العامل وإعطائه روح المشاركة في اتخاذ القرارات وطرح أفكار جديدة مما يجعله قادر على أداء عمله على أكمل وجه.

حيث اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، معتمدا في ذلك على الاستبيان كأداة للدراسة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

التدريب يشمل جميع عمال المؤسسة دون استثناء حتى يشعر العامل بالانتماء داخل المؤسسة مما يسمح له بانجاز مهامه بطريقة صحيحة وسليمة بأقل جهد ووقت وتكلفة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

الفرع الثالث: الدراسات التي تناولت المتغيرين المستقل والتابع.

سنتطرق إلى الدراسات العلمية السابقة التي تناولت المتغيرين معًا

أولا : الدراسات المحلية.

1. الدراسة رقم 01: حليلة مصباحي، علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين بمدرية الجمارك، دراسة ميدانية

على عينة من أعوان الجمارك بالوادي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع - تخصص المنظمات والمناجمنت، قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الاجتماعية والانسانية جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الوادي 2017-2018.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي، وفقا لمقياس ماسلاك وأبعاده الثلاثة مع أداء العاملين بمدرية الجمارك بالوادي، ومن أجل معالجة هذا التساؤل استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأداة الإستبانة لجمع البيانات والتي تضمنت (70 بنداً) توزعت على محورين، والذي تم تطبيقه على عينة عشوائية منتظمة وهم أعوان الجمارك بالوادي قدر حجمهم ب (96 عوناً) ومن أجل معالجة بيانات الدراسة أعتمد على برنامج spss في ذلك. وقد نصت نتائج الدراسة على عدم وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين بمدرية الجمارك بالوادي، كما أنه لا توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي وتطوير العمل، وجودة العمل، والرضا عن العمل، وجود علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي والعلاقات العمل لدى العاملين بمدرية الجمارك الوادي.

وقد قدمت الدراسة عدة توصيات تمثلت في تقليل العبء المضاعف على العاملين، وذلك عن طريق ضبط وقت الدوام، وتحسين الظروف الفيزيائية، ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب بالإضافة الى ضرورة تزويد الفرد داخل المنظمة بالمعلومات اللازمة له عند توظيفه وتوفير الحوافز المعنوية للأعوان وضرورة تدريب الموظفين في مجال فن التعامل.

2. الدراسة رقم:02: هناء بوحارة، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية - دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد السابع العدد واحد وعشرون، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، ولمعالجة هذه الإشكالية اعتمد الباحث عن المنهج الوصفي التحليلي وللحصول على المعلومات صمم الباحث استبيان وزع على 225 عون اختيرت بطريقة عشوائية طبقية وتحصل على 210 استمارة. ولمعالجة البيانات المحصل عليها استخدم الباحث برنامج spss.

وقد أسفرت نتائج الدراسة بعد التحليل الإحصائي على أن أعوان الحماية المدنية لا يعانون من مستوى عال للاحتراق النفسي باستثناء رصد بعض المؤشرات والأعراض لضغط نفسي ومهني، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ضعيفة بين مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده وبين الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة، معنى ذلك أنه لا توجد علاقة بين متغيري الدراسة، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي ترجع لصالح الأعوان الأكثر أقدميه.

وقد قدم الباحث توصيات واقتراحات تمثلت في إجراء المزيد من البحوث والدراسات حول موضوع الاحتراق النفسي وارتباطه ببعض المتغيرات حول الوضع الاقتصادي، والاجتماعي... إلخ، كما أوصت الدراسة على ضرورة تهيئة الجو للعون وإبعاد أسباب التوتر والانفعال عنه، كذلك دعم العلاقات الإنسانية في محيط العمل، منح الحوافز ومكافآت مادية تشجيعية على الأداء المردي، توعية الأعوان من خلال برامج إرشادية من أجل تخطي مختلف الضغوط والإرهاق.

ثانيا: الدراسات العربية.

1. الدراسة رقم 03: محمود السيد إمام، أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال العدد السابع، المركز الجامعي المسيلة، المجلد الثاني، العدد (3)، 2018.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاحتراق الوظيفي على مستوى أداء العاملين في شركات السياحة المصرية، وذلك من خلال تحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وهم الإجهاد العاطفي، وتبدل المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي والمتغير التابع المتمثل في أداء العاملين. ولمعالجة هذه الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الكمي وجمع البيانات تم تصميم استمارة استقصاء حيث وزعت على 390 عامل بالشركة وتم استعادة 364 استمارة صالحة للتحليل بنسبة 3.93% ولتحليل البيانات استخدم الباحث برنامج spss بطبيعته (25) بالإضافة إلى النسب المئوية والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج تمحورت في انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شركة السياحة المصرية، يتميز العاملون في شركات السياحة المصرية بارتفاع مستويات أدائهم بشكل ملحوظ، كما أن هناك علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة ومستوى أداء العاملين بنسب متفاوتة.

وقد قدم الباحث توصيات تمثلت في العمل على تحسين جودة حياة العمل داخل شركات السياحة للحفاظ على المستوى المنخفض من الاحتراق الوظيفي، العمل على تحقيق العدالة التنظيمية داخل الشركة من خلال أبعاده الثلاثة (عدالة التوزيع، عدالة الإجراءات و عدالة التعاملات) نظراً لتأثيرها على شعور العاملين بالاحتراق الوظيفي بالإضافة إلى تطبيق مبدأ الإدارة بالمشاركة وبناء علاقات قوية بين العاملين بعضهم البعض، وبينهم وبين الإدارة.

2. الدراسة رقم 04: أنور موسى، يحيى كلاب، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين " دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة المنظمات المجتمعية المدني، معهد التنمية المجتمعية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011-2012.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه الإداريون في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل بخان يونس وتأثيرها على أداء العاملين، كما تهدف إلى كشف العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وبعض المتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، الخبرة، والمستوى التعليمي)، وذلك من خلال معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الجهد المبذول في العمل، القدرات والخصائص الفردية وإدراك الفرد لدوره الوظيفي.

ومن أجل معالجة إشكالية الدراسة صمم الباحث إستبانه وزعت على 30 موظف، وتم توظيف مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، إضافة إلى فقرات خاصة بالأداء، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود درجات مرتفعة من الاحتراق لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس من الإجهاد الانفعالي، والتبدل الاحساسى، والانجاز الشخصي، يؤثر الاحتراق الوظيفي تأثيرا كبيرا ومباشر على أداء العاملين حيث أن الموظف كلما زادت لديه درجة الاحتراق زاد تفانيه في عمله، ولربما يرجع ذلك لعدم المصدقية التامة في تعبئة البيانات حيث من المتعارف عليه تأثير الاحتراق على الأداء بشكل سلبي.

وقد أوصت الدراسة على التأكيد على البعد الديني وضرورة التسلح بالصبر والتقوى، كذلك العمل على تخفيف العبء الملقى على عاتق الموظفين وذلك لأنه كلما قل العبء الملقى على الموظف كلما قل الاحتراق لديه مما يحسن الانجاز وتقل الأخطاء، كما أوصت الدراسة على إعادة النظر في اللوائح الإدارية، ومحاولة تغييرها بما يناسب حل مشكلة الاحتراق مثل إعادة تحديد ساعات العمل، إعطاء حوافز مادية ومعنوية للموظف، إعطاء إجازات كافية للموظف.

ثالثا : الدراسات الأجنبية.

سنتطرق إلى الدراسات العلمية الأجنبية التي تناولت المتغيرين معًا.

1. الدراسة رقم 01:

Dayang Nailul Munna Abang Abdullah, Fong chuiyuen, the impact of job burnout towards job performance among nures, IEEE Symposium on Business, Engineering and Industrial Applications (ISBEIA), Langkawi, Malaysia, 2011.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي بين الممرضات وذلك بالاستناد إلى مكونات الاحتراق الوظيفي والتي تضمنت الإرهاق العاطفي وتبدل الشخصية ونقص الانجاز الشخصي من جهة وأداء الممرضات من جهة ثانية.

ومن أجل معالجة إشكالية الدراسة استخدم الباحث أداة الاستبيان لجمع المعلومات والتي تم تصميمها لتناسب مع مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي وتمثل مجتمع العينة في مستشفى بيراك الخاص. ومن أجل معالجة البيانات استخدم الباحث برنامج (spss) صيغة 12، وكانت طرق التحليل عبارة عن ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار المتعدد، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباط معنوي بين الاحتراق الإرهاق العاطفي والأداء الوظيفي، وتبدل الشخصية

والأداء الوظيفي، في حين فشلت الدراسة في إثبات وجود علاقة نقص الانجاز الشخصي والأداء الوظيفي كما أثبتت الدراسة أن الإرهاق العاطفي كان المسيطر الذي يؤثر على أداء الموظفين.

واستنادًا إلى نتائج الدراسات قدم الباحثين توصيات وهي أن تلعب الإدارة دورًا مهمًا في مساعدة الممرضات للتعامل مع الضغوطات في مكان العمل وذلك من أجل تجنب الاحتراق الوظيفي، كما يجب على الإدارة توفير المعدات المناسبة للعمل، وتقديم المكافأة والتحفيزات وإظهار الاحترام للعاملات والذي يساعد على تقليل احتمالية تعرض الممرضات للاحتراق الوظيفي.

2. الدراسة رقم 02:

Toom w.taris, is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies, an international journal of work, health organizations volume 20,2006.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده والأداء الوظيفي معتمدًا الباحث في ذلك على مراجعة نقدية لـ 16 دراسة سابقة حول الموضوع، يرى الباحث أن الدراسة السابقة استعرضت الارتباطات بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإرهاق الانفعالي، تبدل الشخص، والانجاز الشخصي) وأنواع مختلفة من الأداء الموضوعي مستخدمة في ذلك على أداة الإستبانة حيث أشارت هذه الدراسات أن المستويات العالية من الاحتراق الوظيفي تؤدي إلى ضعف الأداء الوظيفي.

وقد خلص الباحث من خلال دراسته إلى أن البحوث السابقة والتي تمت مراجعتها (مراجعة نقدية) اعتمدت عادة على الأداء المبلغ عنه ذاتيًا (من خلال الاستبيان)، وبالتالي من الضروري فحص مدى مصداقيته وذلك باستخدام بيانات أكثر موضوعية (على سبيل المثال تقارير المشرف).

وقدم الباحث توصيات والتي ينبغي أن تأخذ بعين الاعتبار في البحوث المستقبلية والتي يرى أنها لا بد أن تركز على المؤشرات الصحيحة للأداء الوظيفي ويجب أن يستخدم تصميمات طويلة للاستبانة، وعينات كبيرة، ويجب أن يأخذ بعين الاعتبار الأساس النظري لتوقعات الدراسة على نطاق واسع.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

تناول العديد من الباحثين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وأثرها على أداء العاملين سواء على المستوى المحلي، العربي أو على المستوى الأجنبي، ويعتبر الاهتمام بدراسة هذه الظاهرة حديثًا نسبيًا كون معظم الدراسات كانت خلال العقدين الآخرين من الزمن.

وخلال دراستنا تم استعراض 26 دراسة سابقة، مقسمة إلى الدراسات التي تناولت المتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي) وعددها 09 دراسات، أما الدراسات التي تناولت المتغير التابع (أداء العاملين) 11 دراسة في حين الدراسات التي تناولت المتغيرين معاً المستقل والتابع 06 دراسات.

وقد توزعت هذه الدراسات بين دراسات محلية (الجزائر) ودراسات عربية (فلسطين، مصر، السعودية، الأردن) ودراسات أجنبية (اليونان، كندا، ماليزيا).

أولاً: مميزات الدراسات السابقة:

1 معظم الدراسات السابقة استخدمت الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبرنامج الإحصائي spss لتحليل المعلومات.

2 معظم الدراسات السابقة استخدمت مقياس كريستين ماسلاك لقياس الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد العاطفي، تبلد المشاعر، ونقص الانجاز الشخصي) .

3 تماثلت أغلب نتائج الدراسات السابقة في وجود مستوى معين من الاحتراق الوظيفي، ولكن اختلفت في مستوى هذا الاحتراق بين العالي والمنخفض.

4 تشابهت أغلب الدراسات السابقة في وجود علاقة قوية عكسية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين.

5 هناك قلة في الدراسات المحلية التي تناولت الموضوع بالمقارنة مع مثيلتها من الدراسات العربية والأجنبية.

ثانياً: الاستفادة من الدراسات السابقة :

مكتنتا الدراسات السابقة من:

- رسم خارطة الطريق من أجل الوصول إلى الهدف المنشود وهو إتمام الدراسة.
- معرفة المنهجية المستخدمة والطريقة والأدوات والأساليب الإحصائية، وطرق تحليل البيانات لمن سبقونا في دراسة هذا الموضوع .

- كانت بمثابة مصدر ومرجع لكثير من المعلومات والتي من خلالها تم وضع الأدبيات النظرية.

- الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة ومناقشتها مع نتائج الدراسة الحالية.

ثالثاً: أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

فيما يلي سنعرض أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة التي تناولناها ودراستنا الحالية.

1- أوجه التشابه : تتشابه الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية في:

- اتفقت معظم الدراسات السابقة على استخدام نفس الأداة في جمع لمعلومات (الاستبيان) والبرنامج الإحصائي spss والنسب المئوية في تحليل المعلومات، وهي نفس الأدوات المستخدمة في دراستنا.
- استخدمت معظم الدراسات مقياس كريستينا ماسلاك للاحتراق الوظيفي والمتكون من ثلاثة أبعاد (الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الانجاز الشخصي) وهو المقياس المعتمد في دراستنا.
- 2- أوجه الاختلاف:** تختلف دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في عدة جوانب والتي نوجزها فيما يلي:
 - فأغلب الدراسات السابقة وجهت الأنظار في دراستها واختارت العينة من العاملين في قطاعات التربية أو الصحة، أو قطاعات خاصة مثل الجمارك والحماية المدنية في حين دراستنا سلطة الضوء على العاملين في المؤسسات الاقتصادية.
 - اختلفت الحدود الزمنية والمكانية لدراستنا الحالية عن الدراسات السابقة فأغلب الدراسات السابقة تمت في دول عربية وأجنبية، في حين تفضل الدراسات المحلية قليلة بالمقارنة معها وتمت الدراسات المحلية في ولايات منها الوادي، سكيكدة، ورقلة، عنابة، الطارف، لذلك تم اختيارنا لحدود مكانية مختلفة عن ذلك وهي ولاية تقرت للقيام بالدراسة الميدانية.
 - اختلفت دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في الأبعاد والفقرات المستخدمة في قياس أداء العاملين.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وهي الظاهرة التي شغلت اهتمام العديد من المنظمات والمؤسسات والباحثين لما لها من تداعيات داخل المؤسسة وباعتبارها تمس أهم عنصر ومورد داخل المؤسسة وهو العامل، ويعبر عن الظاهرة بأنها الحالة التي تنتاب العامل ويشعر من خلالها بالإرهاك النفسي والجسمي والكآبة وعدم الارتياح في الوظيفة المحيطة به وفي العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، وقد تناولت الظاهرة من خلال تحديد أسبابها ومصادرها وأبعادها وسبل معالجتها، كل ذلك بهدف الحد من أن تؤثر على أداء العاملين والذي يعبر عنه بأنه التفاعل بين السلوك والانجاز، ويعبر عن النتيجة المرغوبة التي تسعى المؤسسات الى تحقيقها وهو يختص بالجانب الإنساني، ومن أجل معرفة العلاقة بين متغيري الدراسة الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين تناولنا عدة دراسات سابقة والتي توزعت بين الدراسات المحلية والعربية والأجنبية، وكانت أغلبها تشير إلى العلاقة العكسية بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين مع مقارنتها بالدراسة الحالية التي قمنا بها على عينة من عمال شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت وهو ما سنتناوله في الفصل الثاني من هذه الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الإطار النظري لمتغيري الدراسات الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين ولمختلف الدراسات المتعلقة بتأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين, سنستعرض في هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية لاختبار ومعرفة مدى تطابق المفاهيم والقواعد النظرية مع الواقع التطبيقي، حيث وقع اختيارنا على مؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تفرت.

سنتناول في هذا الفصل مبحثين المبحث الأول سنتطرق فيه إلى مجتمع وعينة الدراسة, و على بيانات الدراسة, وإلى طريقة تصميم قائمة الاستبيان، بالإضافة إلى الأدوات الإحصائية والقياسية المستخدمة، والبرامج المستخدمة في معالجة البيانات المجمعة من الاستبيان، أما المبحث الثاني سنتناول فيه نتائج الدراسة الميدانية ومناقشة فرضيات الدراسة. وكان تقسيم هذا الفصل كالتالي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

سنقوم في هذا المبحث إلى تحديد الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية والمتعلق بتأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين بمؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت من أجل الوصول إلى النتائج، وإلى عرض الطريقة والأدوات المستخدمة في هذا الدراسة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة:

قدمنا في هذا المطلب طريقة انجاز الدراسة وذلك من خلال التطرق لمجتمع وعينة الدراسة، وتحديد متغيرات الدراسات وكيفية قياسها وطريقة جمعنا للبيانات وتحديد مجالات ومكان الدراسة.

الفرع الأول: المنهج المستخدم في الدراسة:

تمشيا مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة قمنا بالاعتماد على تطبيق المنهج الوصفي التحليلي على اعتباره أنه الأنسب لمعرفة تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين، وهل لبعض المتغيرات الديمغرافية تأثير في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عمال المؤسسة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

يشتمل مجتمع الدراسة جميع العاملين بشركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت حيث قمنا بتوزيع 60 نسخة من الاستبيان، فكان عدد الاستبيانات المسترجعة 60 منها 51 نسخة قابلة للتحليل ومنها 09 ملغاة والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (1-2): يوضح حالة الاستمارات الموزعة.

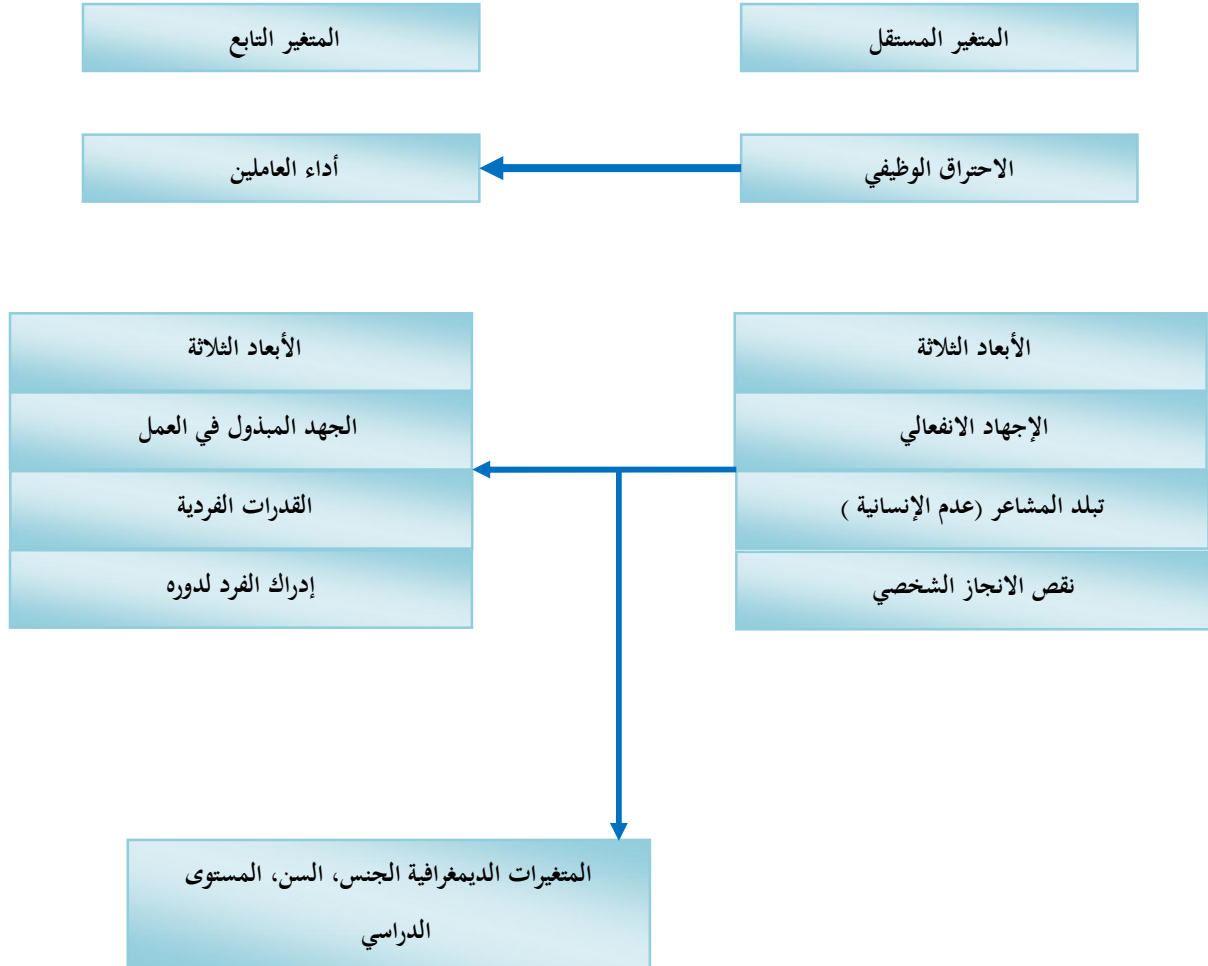
البيانات	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الملغاة	عدد الاستمارات الصالحة للدراسة
العدد	60	51	09	51
النسبة	%100	%85	%15	%85

المصدر: من اعداد الطالبين.

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة:

أولاً- نموذج الدراسة: يمكن توضيح متغيرات البحث المستقلة و التابعة حسب الشكل أدناه.

الشكل رقم (2-1) يوضح متغيرات البحث المستقلة (الاحتراق الوظيفي) وتابعة (لأداء العاملين).



المصدر: من اعداد الطالبين.

انطلاقاً من موضوع دراستنا، قمنا بتقسيم الدراسة إلى متغيرات كما يلي:

ثانياً- **المتغير المستقل:** وهو عنصر الاحتراق الوظيفي ويشمل الأبعاد التالية: الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، الإنجاز الشخصي.

ثالثاً- **المتغير التابع:** وهو أداء العاملين ويشمل الأبعاد التالية: الجهد المبذول في العمل، القدرات الفردية، وإدراك الفرد لدوره.

الفرع الرابع: محددات الدراسة:

تتمثل محددات الدراسة في المحدد المكاني والمحدد الزماني.

أولاً: المحدد المكاني:

أجريت هذا الدراسة بشركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت، وهي شركة وطنية ذات أسهم برأس مال يقدر ب: 2.250.000.000,00 دج، تسعى من خلال نشاطها لتلبية مختلف احتياجات قطاع البناء من الاسمنت وتعتبر الوحدة التجارية تقرت من بين أقدم الوحدات وأنشطها يتمثل، نشاط المؤسسة في شراء مادة الاسمنت من مصنع عين التوتة (باتنة)، مصنع عين الكبيرة (سطيف)، حجر السود (عنابة)، حامة بوزيان (قسنطينة) وتبسة، ومن ثمة توزيعها إلى مراكز البيع التابعة لها والتي تقع في كل من ورقلة، جانت، اليزي، المغير، برج الحواس، والدبداب، وبالإضافة إلى الهدف الربحي للمؤسسة تسعى إلى تحقيق أهداف غير ربحية من خلال المساهمة في تطوير الاقتصاد الوطني وتوفير احتياجات المستهلكين وتقريب المسافات.

ثانياً: المحدد الزمني:

تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 09 ماي 2021 إلى غاية 16 ماي 2021 وفقاً للمراحل التالية: المرحلة الأولى: بتاريخ 09 ماي 2021 القيام بزيارة استطلاعية إلى المؤسسة بغية التعرف على الهيكل العام للمؤسسة وأقسامها وكانت هذا عبارة عن ملاحظة لسير المؤسسة والحصول على وثائق تعني بهيكل وأهداف ونشاط المؤسسة.

المرحلة الثانية: وتمتد من 10 ماي 2021 إلى غاية 16 ماي 2021 وقمنا فيها بتوزيع وجمع الاستبيان.

المطلب الثاني : الأدوات المستعملة في الدراسة:

سنقوم في هذا المطلب بعرض الأدوات المستعملة في الدراسة والتي تمثلت في ما يلي:

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات:

أولاً: الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من الأدوات التي ساعدتنا في التقصي وجمع المعلومات, و هذا من خلال زيارتنا لمقر المؤسسة الشيء الذي مكنتنا من جمع العديد من الملاحظات والتي في الغالب ما تصب في فكرة واحدة وهي معرفة مدى تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين.

ثانياً: المقابلة: من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على المسؤولين والعاملين لهدف تقصي الحقائق والوصول إلى مجموعة من النتائج .

ثالثا: التقارير ووثائق المؤسسة: تعتبر التقارير والوثائق من الأدوات الجذ هامة في جمع المعلومات المتعلقة بقياس وتحسين مستوى الأداء والعوامل المؤثرة فيه.

رابعا: أداة الدراسة: (الاستبيان)

تم إعداد إستبانة حول علاقة الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين, من خلال دراسة تطبيقية على العاملين في شركة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت وقد استعنا في تصميم الاستبيان على مقياس ماسلاك وجاكسون للاحتراق الوظيفي والذي تم استخدامه من قبل عدد كبير من الباحثين والمؤسسات والمنظمات على اعتبار أنه أقدر المقاييس التي تقيس مستوى ودرجة الاحتراق الوظيفي. وتتكون إستبانة الدراسة من جزأين هما:

الجزء الأول: ويتضمن المعلومات والبيانات الشخصية عن المستجيب (الجنس, الحالة الاجتماعية, العمر المستوى التعليمي, سنوات الخبرة, المسمى الوظيفي).

الجزء الثاني: ويتناول متغيرات الدراسة (الاحتراق الوظيفي, أداء العاملين), وتتكون الإستبانة من 30 فقرة موزعة على محورين رئيسيين وكل منهما يحتوي على 03 أبعاد رئيسية هي:

المحور الأول: الاحتراق الوظيفي.

ويتكون من 03 أبعاد وهي:

البعد الأول: الإجهاد الانفعالي (العاطفي) ويتكون من 05 فقرات.

البعد الثاني: تبلد المشاعر ويتكون من 05 فقرات.

البعد الثالث: نقص الانجاز الشخصي ويتكون من 05 فقرات.

المحور الثاني: أداء العاملين.

يتكون من 03 أبعاد وهي:

البعد الأول: الجهد المبذول في العمل ويتكون من 05 فقرات.

البعد الثاني: القدرات الفردية ويتكون من 05 فقرات.

البعد الثالث: إدراك الفرد لدوره ويتكون من 05 فقرات.

وقد تمت هيكلية الإجابة على عبارات الاستبيان تبعا لمقياس "ليكرت" ذو الدرجات الثلاثة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2) يوضح مقياس ليكارت ذو الدرجات الثلاثة:

الرأي	موافق	محايد	غير موافق
الوزن	3	2	1

La source: <https://statistic-think.blogspot.com>

Le: 20-05-2021 heure: 11:04

حيث الجدول رقم: (3-2) يوضح طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الثلاثي أي مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى.

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1.66	غير موافق
من 1.67 إلى 2.33	محايد
من 2.34 إلى 3	موافق

La source: <https://statistic-think.blogspot.com>

Le: 20-05-2021 heure: 11:04

الفرع الثاني: اختبار صدق وثبات أداة القياس:

أولاً: صدق أداة الدراسة:

يقصد بالصدق أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيء آخر. وفي إطار حرصنا على تحقيق الصدق لمحتوى استمارة الاستبيان، قمنا بعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصة في هذا المجال من جامعة الشهيد حمي الأخضر بالوادي بالإضافة إلى الإسناد المشرف، وقد استجبنا لأداء المحكمين والالتزام بالحذف والتعديلات على ضوء المقترحات المقدمة.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة: وتم التأكد من ثبات وصدق الإستبانة عن طريق حساب معامل الثبات الفاكرونباخ.

الجدول رقم (4-2) يوضح معامل الثبات الفاكرونباخ لمتغيري الدراسة

المحور	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
الأول (الاحتراف الوظيفي)	0.825	0.908
الثاني (أداء العاملين)	0.737	0.858
الكلي	0.772	0.878

المصدر: من اعداد الطالبين بناءً على مخرجات spss.

يتضح لنا أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.60 في كل المحاور والمقياس ككل حيث بلغ معامل الثبات للمقياس الكلي: 0.878 مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، وهذا ما يسمح بتطبيقها على جميع أفراد عينة الدراسة.

ثالثاً: صدق الاتساق الداخلي:

صدق الاتساق الداخلي لعبارة الاستبيان يعني مدى اتساق جميع فقرات الاستمارة مع المحور الذي تنتمي إليه، أي أن العبارة تستهدف المعلومة التي وضعت من أجلها فقط ولتحقق قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل الفقرات ونلاحظ أن هناك علاقة ارتباط أنظر الملحق رقم: (3) و(4) بين المحور الأول (الاحترق الوظيفي) والعبارات المشككة له، ونفس الشيء وجود علاقة ارتباط دالة بين المحور الثاني أداء العاملين والعبارات المكونة له، وعليه نستنتج وجود اتساق داخلي قوي في مكونات الاستبيان، وهذا يدعم صلاحية تسليم هذا الاستمارة للدراسة.

رابعاً: التوزيع الطبيعي:

يقصد بالتوزيع الطبيعي للبيانات، بأن تكون مفردات الدراسة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي، وبالنظر إلى حجم مفردات الدراسة الحالية كونها أكبر من (50) مفردة، تم اللجوء إلى تطبيق اختبار كولمغوروف - سمرلوف لمعرفة توزيع البيانات، وذلك على النحو الآتي:

الجدول رقم: (2-5) التوزيع الإجمالي الإجابات مجتمعي الدراسة باستخدام اختبار كولمغوروف سيمرلوف.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		أداء العاملين	الاحترق الوظيفي
N		51	51
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.7634	1.34
	Std. Deviation	.21554	.23629
Most Extreme Differences	Absolute	.170	.124
	Positive	.136	.085
	Negative	-.170	-.124
Kolmogorov-Smirnov Z		1.214	.888
Asymp. Sig. (2-tailed)		.105	.409

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

المصدر: مخرجات spss.

يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي لاختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة بأن قيمة ($sig > 0.05$) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي تعد بيانات الدراسة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

الفرع الثالث: الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيري الدراسة (الاحترق الوظيفي، وأداء العاملين) قمنا باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات وصدق أداة الدراسة والتحليل

الإحصائي لبيانات الدراسة، تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss) نسخة 20 للتوصل إلى النتائج وتمثلت الأساليب والاختبارات فيما يلي:

1. التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص أفراد عينة الدراسة.
2. معامل الفايرونيباخ لتحديد معامل الصدق والثبات أداة الدراسة.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد أهمية الدراسة لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة.
4. ارتباط سييرمان للرتب.
5. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA).

المبحث الثاني: عرض ومناقشة الدراسة الميدانية:

سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة:

سنتناول في هذا المطلب عرض لنتائج الدراسة والتي تضمنت عرض الخصائص الديمغرافية وعرض لنتائج عبارات الاستبيان.

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة:

سيتم هنا عرض دراسة وصفية إحصائية لأفراد العينة وفقاً للخصائص الديمغرافية:

أولاً: حسب الجنس:

كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم: (2-6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

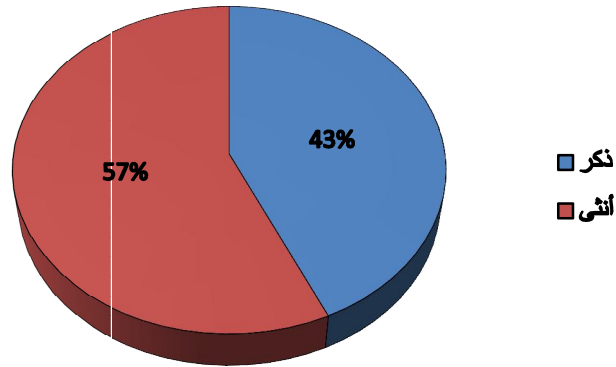
النسبة المئوية	التكرار	الجنس
43.1 %	22	ذكر
56.9 %	29	أنثى
100 %	51	مجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور تمثل (43.1%) من مجمل المفردات عينة البحث، في حين تمثل نسبة الإناث (56.9%).

ويمكن توضيح الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم: (2-2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.



المصدر: بناء على نتائج الجدول السابق.

ثانيا: من حيث العمر:

كانت النتائج كما يلي:

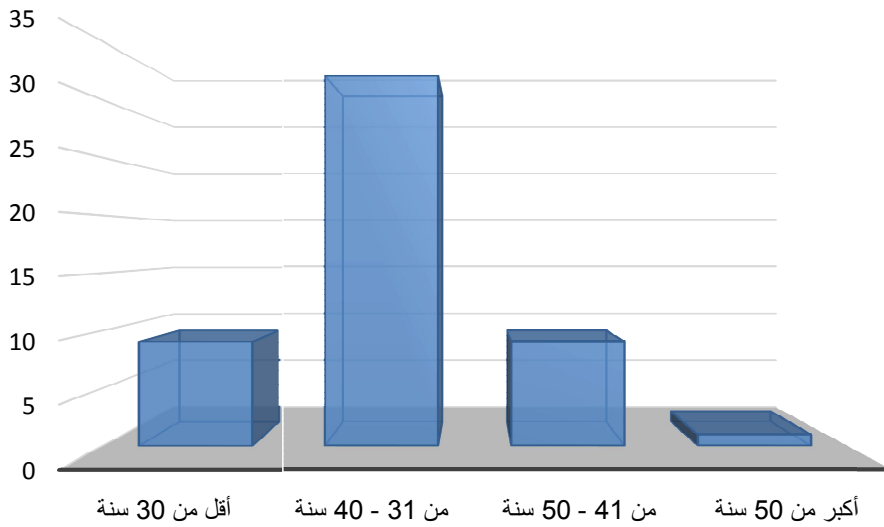
الجدول رقم: (2-7) يوضح توزيع أفراد العينة الفئة العمرية.

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
17.6%	9	أقل من 30 سنة
62.7%	32	من 30 - 40 سنة
17.6%	9	من 41 - 50 سنة
2.0%	1	أكبر من 50 سنة
100%	51	مجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن ما نسبته (62.7%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 31 سنة إلى 40 سنة، في حين تمثل نسبة (17.6%) كل من الفئة العمرية لأقل من 30 سنة، والفئة العمرية ما بين 41 إلى 50 سنة، بينما لا تمثل الفئة العمرية الأكبر من 50 سنة (2%) من أفراد العينة . ويمكن توضيح الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم: (2-3): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية.



المصدر: بناء على نتائج الجدول السابق.

ثالثا: من حيث الحالة الاجتماعية:

كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم: (2-8) يوضح توزيع أفراد العينة من حيث الحالة الاجتماعية.

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
58.8 %	30	متزوج
37.3 %	19	أعزب
2 %	1	أرملة
2 %	1	مطلق
100 %	51	مجموع

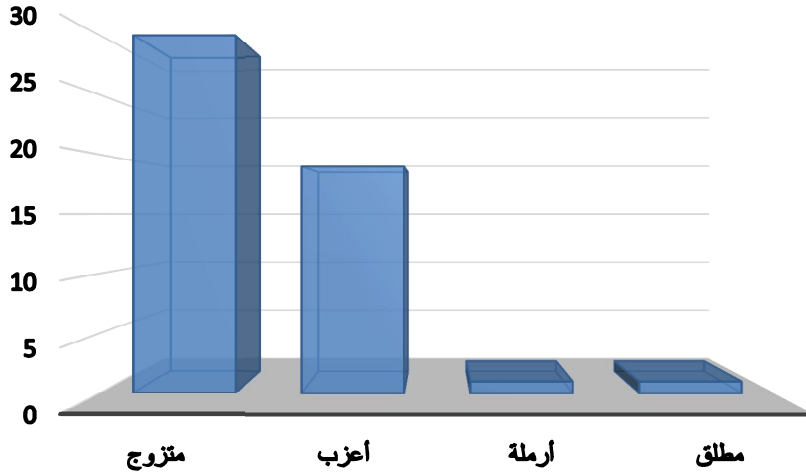
المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب عينة الدراسة من فئة متزوج ونسبتهم (58.8%) وأن ما نسبته (37.3%) هم

فئة أعزب، وتوضح النتائج أيضا أن ما نسبته (2%) تمثل كل من فئة أرملة وفئة مطلق .

ويمكن توضيح الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم: (2-4): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.



المصدر: بناء على نتائج الجدول السابق.

رابعاً: من حيث المستوى التعليمي:

كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم: (2-9) يوضح توزيع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
19.6 %	10	دون ليسانس
45.1 %	23	ليسانس
27.5 %	14	مهندس / ماستر
7.8 %	4	شهادات أخرى
100 %	51	مجموع

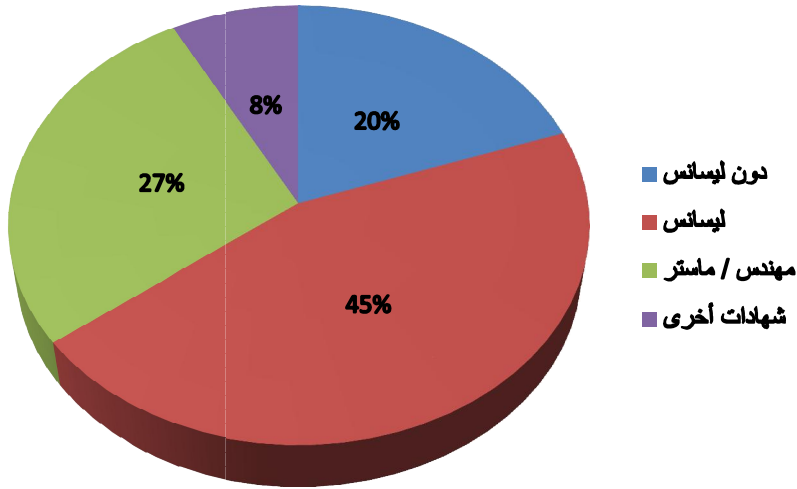
المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

يتضح من الجدول أعلاه ان معظم عينة الدراسة لديهم شهادة ليسانس ونسبتهم (45.1%) ، وأن (27.5%) هم

من حملة الماستر ودرجة مهندس.

ويمكن توضيح الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم: (2-5): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: بناء على نتائج الجدول السابق.

خامسا: من حيث سنوات الخبرة:

كانت النتائج كما يلي:

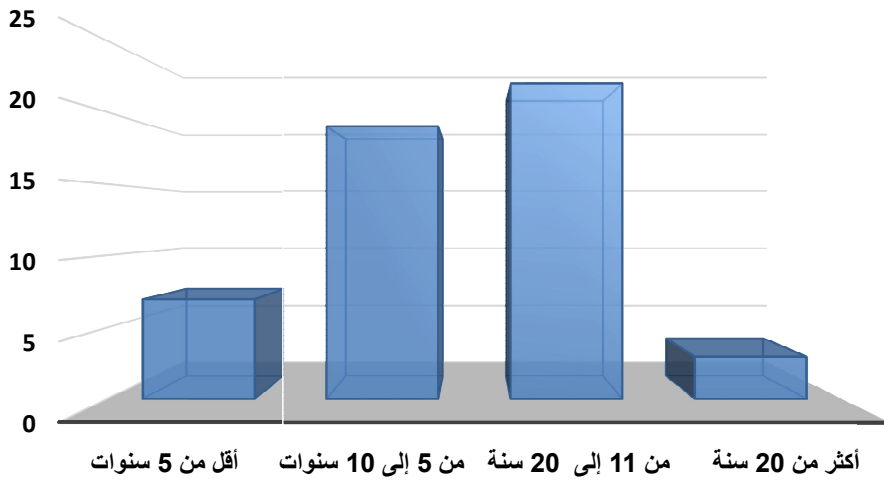
الجدول رقم: (2-10) يوضح توزيع أفراد العينة من حيث سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	7	13.7 %
من 5 إلى 10 سنوات	19	37.3 %
من 11 إلى 20 سنة	22	43.1 %
أكثر من 20 سنة	3	5.9 %
مجموع	51	100 %

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن (43.1%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح الخبرة لديهم ما بين 11 سنة إلى 20 سنة، وأن ما نسبته (37.3%) لديهم خبرة ما بين 05 إلى 10 سنوات مما قد يساهم في تحقيق التقدم والازدهار للمؤسسة على اعتبار أن ما يفوق 80% من أفراد العينة تتجاوز خبرتهم 05 سنوات . ويمكن توضيح الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم: (2-6): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.



المصدر: بناءً على نتائج الجدول السابق.

سادسا: من حيث المسمى الوظيفي:

كانت النتائج كما يلي:

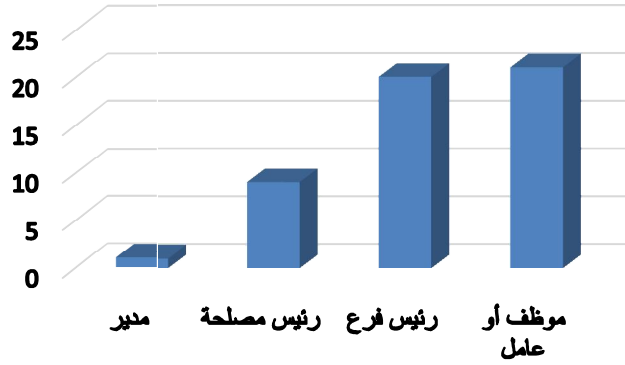
الجدول رقم: (2-11) يوضح توزيع أفراد العينة من حيث المسمى الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
2 %	1	مدير
17.6 %	9	رئيس مصلحة
39.2 %	20	رئيس فرع
41.2 %	21	موظف أو عامل
100 %	51	مجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بناءً على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن (39.2%) هم رؤساء فروع في حين تمثل نسبة (41.2%) هم من فئة الموظفين الإداريين والعاملين، أما رؤساء المصالح فيمثلون ما نسبة (17.6%). ويمكن توضيح الجدول أعلاه في الشكل التالي:

الشكل رقم: (7-2):



المصدر: بناءا على نتائج الجدول السابق.

الفرع الثاني: عرض عبارات الاستبيان

أولاً: الإحصاءات الوصفية: سوف نقوم بعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

1 الاحتراق الوظيفي:

يوضح الجداول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمحور الاحتراق الوظيفي مع تحليل ومناقشة العبارات .

1-1 الإجهاد الانفعالي: وتضمن 5 عبارات موجهة للعاملين حسب الجدول أدناه.

الجدول رقم: (12-2) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعدها الإجهاد الانفعالي.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1- أشعر بأني منهك نفسياً بسبب عملي.	1.33	0.89	غير موافق
2- أشعر باستنفاد كامل طاقتي مع نهاية كل يوم أفضيه في عملي.	1.43	0.78	غير موافق
3- أشعر بالإرهاق صباح كل يوم عمل.	1.39	0.80	غير موافق
4- أشعر بفقدان الرغبة وانعدام الحماس لأداء المهام الموكلة لي في عملي.	1.24	0.86	غير موافق
5- أشعر بالإحباط و الضجر والملل بسبب عملي.	1.00	0.89	غير موافق
درجة البعد	1.28	0.73	غير موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بناءا على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية الخاصة ببعده الإجهاد الانفعالي تراوحت بين 1.43 و 1 حيث كانت أعلاها للعبارة (2) وهي "الشعور باستنفاد كل من الطاقة مع نهاية كل يوم أفضيه في عملي في المؤسسة" محل الدراسة بانحراف معيارية قدرة 0.78، بينما كانت أدناها للعبارة رقم (05) وهي "اشعر بالإحباط والضجر والملل بسبب عملي بانحراف معياري بلغ 0.89.

وتبعاً لمجموع استجابات أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي من المحور ككل 1.28 وانحراف معياري 0.73 .

1-2 تبدل المشاعر: وتضمن 5 عبارات موجهة للعاملين حسب عتبة الدراسة بهدف معرفة مشاعر العمال ومشكلاتهم حسب الجدول أدناه.

الجدول رقم (2-13) يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لبعده تبدل المشاعر.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
6- أشعر أن هذه المهنة تتسبب في قساوة مشاعري.	1.06	0.88	غير موافق
7- أشعر بتزايد الضغوط في مهنتي.	1.35	0.82	غير موافق
8- لا أكثر بما يحدث للأفراد من المشكلات.	1.24	0.86	غير موافق
9- أرغب في الانسحاب من العلاقات داخل مهنتي.	1.35	0.84	غير موافق
10- أشعر أن مهنتي لا تحقق لي الإشباع الشخصي.	1.22	0.81	غير موافق
درجة البعد	1.24	0.68	غير موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية الخاصة ببعده تبدل المشاعر تراوحت بين 1.35 و 1.06، حيث كانت أعلاه للعبارتين (7) (9) وهما على التوالي "أشعر بتزايد الضغوط في مهنتي" و"أرغب في الانسحاب من العلاقات داخل مهنتي"، وبانحراف معياري بلغ 0.82 و 0.84. بينما كانت أدناها للعبارة (6) "أشعر أن هذه المهنة تتسبب في قساوة مشاعري" وبمتوسط حسابي قدره 1.06 وبلغ الانحراف المعياري 0.88 .

وتبعاً لمجموع إجابات أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي للمحور 1.24 وانحراف معياري قدره 0.68.

1-3 نقص الإنجاز الشخصي:

يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الثالث وتضمن 5 عبارات موجهة للعاملين حيث عينة الدراسة بهدف معرفة مدى موافقتهم عن الأسئلة المتعلقة بنقص الإنجاز الشخصي.

الجدول رقم: (2-14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الثالث نقص الانجاز.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
11- أشعر بالنشاط والحيوية في عملي.	1,27	0.85	غير موافق
12- أشعر بتأثير إيجابي في حياة الآخرين من خلال عملي.	1.45	0.67	غير موافق
13- أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.	1.55	0.64	غير موافق
14- أثناء عملي أتعامل مع مشكلات العمل بهدوء تام.	1.65	0.63	غير موافق
15- حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل.	1.59	0.61	غير موافق
درجة البعد	1.50	0.49	غير موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

ينصح من خلال الجدول أعلاه ان المتوسطات الحسابية الخاصة بعد نقص الانجاز الشخصي تراوح بين 1.65 و 1.27 حيث كانت أعلاه في العبارة (14) "أثناء عملي أتعامل مع مشكلات العمل بهدوء تام"، حيث بلغ الانحراف المعياري 0.63 بينما كانت أدناها للعبارة (11) "أشعر بالنشاط والحيوية في عملي حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.27 والانحراف معياري 0.85.

وتبعاً لمجموع إجابات أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي للمحور 1.50 و انحراف معياري قدره 0.49 .
2- أداء العاملين:

توضح الجداول أدناه المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات محور أداء العاملين وهي مقسمة وفق الأبعاد التالية:

2-1 الجهد المبذول:

يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الأول وتضمن 5 عبارات موجهة للعاملين لهدف مدى موافقتهم عن الجهد المبذول لديهم.

الجدول رقم (2-15) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الأول الجهد المبذول في العمل.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1- اجتهد لانجاز العمل بالمستوى المطلوب.	2.86	0.35	موافق
2- أواكب التطورات الحديثة في مجال عملي.	2.71	0.54	موافق
3- أشارك مع زملائي في إتخاذ القرارات المتعلقة بعملي.	2.82	0.43	موافق
4- أبادر إلى اقتراح حلول للمشكلات المطروحة في عملي.	2.73	0.53	موافق
5- أسعى إلى انجاز كمية العمل المطلوبة.	2,92	0.27	موافق
درجة البعد	2.81	0.25	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن متوسطات الحسابية الخاصة ببعد الجهد المبذول تراوحت ما بين 2.92 و 2.72 حيث كانت أعلاه للعبارة (5) "أسعى إلى إنجاز كمية العمل المطلوبة"، حيث بلغ الانحراف المعياري 0.27، بينما كانت أدناها للعبارة (2) "أواكب تطورات الحديثة في مجال عملي" حيث بلغ الانحراف المعياري 0.54 . وتبعاً لمجموع إجابات أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي للمحور 2.82 وانحراف معياري قدره 0.25.

2_2 القدرات الفردية:

الجدول أدناه يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات القدرات الفردية، وتضمن 5 فقرات لهدف معرفة مدى موافقتهم عن الأسئلة المتعلقة بالقدرات الفردية.

الجدول رقم: (2-16) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات القدرات الفردية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
6- لدي القدرة على استيعاب القواعد وأساليب العمل.	2.88	0.33	موافق
7- المقدرة على إنجاز العمل في الموعد المطلوب.	2.78	0.50	موافق
8- يمتلك العاملون المهارات الكافية لإنجاز أعمالهم.	2.47	0.67	موافق
9- أتعامل بكفاءة عالية في عملي.	2.78	0.46	موافق
10- أقوم بعملي بطريقة سليمة و جيدة.	2.84	0.37	موافق
درجة البعد	2.75	0.28	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية الخاصة بعد القدرات الفردية تراوحت بين 2.88 و 2.47، كانت أعلاه للعبارة (6) وهي "لدي القدرة على استيعاب القواعد وأساليب العمل"، بينما كانت أدناها للعبارة (8) "لا يملك العاملون المهارات الكافية لإنجاز أعمالهم".

وتبعاً لمجموع إجابات أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي للمحور 2.75 وانحراف معياري قدره 0.28.

3-1 إدراك الفرد لدوره:

يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الثالث وتضمن 5 عبارات مواجهة للعاملين حسب عينة الدراسة لهدف معرفة مدى إجاباتهم عن الأسئلة المتعلقة بإدراك الفرد لدوره.

الجدول رقم (2-17): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات البعد الثالث إدراك الفرد لدوره.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
11- أحرص تماما على الالتزام باللوائح و التعليمات و التوجيهات.	2.69	0.58	موافق
12- أعرف جيدا المهام الوظيفية وألتزم بها.	2.76	0.43	موافق
13- أتقبل توجيهات الرؤساء.	2.76	0.43	موافق
14- لدي القدرة على العمل دون مراقبة.	2.80	0.40	موافق
15- أبتكر طرق جديدة لتطوير عملي.	2.63	0.53	موافق
درجة البعد	2.73	0.31	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية الخاصة ببعد إدراك الفرد تراوحت بين 2.63 و 2.80 وبانحراف معياري بلغ ما بين 0.40 و 0.53.

حيث كانت أعلاها للعبارة (14) "لدى القدرة على العمل دون مراقبة" بينما كانت للعبارة رقم (15) "أبتكر طرق جديدة لتطوير عملي".

وتبعاً لمجموع إجابات أفراد العينة بلغ المتوسط الحسابي للمحور 2.73 و انحراف معياري قدره 0.31.

3- متغيري الدراسة:

يوضح الجدول أسفله المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمتغيري الدراسة.

الجدول رقم: (2-18) يبين متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيري الدراسة.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الاحتراق الوظيفي	1.34	0.43	غير موافق
أداء العاملين	2.76	0.22	موافق
الدرجة الكلية	2.05	0.24	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة بلغ المتوسط الحسابي 1.34 والانحراف المعياري 0.43، في حين أداء العاملين بلغ المتوسط الحسابي 2.76 و الانحراف المعياري 0.22.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضيات

1- اختبار معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة:

1-1 - الفرضية الأساسية: توجد علاقة إرتباطية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين.

ولاختبار صحة الفرضية اعتمدنا على معامل الارتباط بيرسون.

صيغة الاختبار:

الفرضية العدمية H_0 : لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم: (2-19) معامل الارتباط برسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين.

متغيرات العلاقة	العدد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين	51	-0.424	.002

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول يتضح بان معامل الارتباط يساوي -0.424. وأن القيمة الإجمالية $sig = 0.002$. وهي أقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية العدمية H_0 ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين، كما أن هذه العلاقة عكسية فكلما ارتفع الاحتراق الوظيفي قل أداء العاملين.

1-2 الفرضية الأولى: توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل.

ولاختبار صحة الفرضية اعتمدنا على معامل الارتباط بيرسون.

صيغة الاختبار:

الفرضية العدمية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم (2-20) يوضح اختبار معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والجهد المبذول في العمل.

متغيرات العلاقة	العدد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
الاحتراق الوظيفي و الجهد المبذول في العمل	51	0.160	0.262

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة الاحتمالية sig تساوي 0.262 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهي ما يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 ورفض الفرضية البديلة H_1 وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل.

1-3 الفرضية الثانية:

توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية للعامل، ولاختبار صحة الفرضية اعتمدنا على اختبار معامل الارتباط بيرسون.

صياغة الاختبار:

الفرضية العدمية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية للعامل عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية للعامل عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم: (21-2) يوضح اختبار معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والقدرات الفردية للعامل.

متغيرات العلاقة	العدد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والقدرات الفردية للعامل	51	-.406	0.003

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

من خلال أعلاه يتضح أن معامل الارتباط يساوي (-.406) وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي 0.003 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن هناك علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية للعامل، واتجاه العلاقة عكسي فكما كانت الاحتراق مرتفعا كما قلت القدرات الفردية للعامل.

1-4 الفرضية الثالثة:

توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره. ولاختبار صحة الفرضية اعتمدنا على اختبار معامل الارتباط بيرسون.

صياغة الاختبار:

الفرضية العدمية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة بين ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم: (2-22) اختبار معامل الارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وإدراك الفرد لدوره.

متغيرات العلاقة	العدد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية sig
الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وإدراك الفرد لدوره	51	-0.396	0.004

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة الإجمالية (sig) تساوي 0.004 وأن معامل الارتباط يساوي -0.396. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة و التي تنص بان هناك علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره .

2-اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لبعض المتغيرات الديمغرافية.

1-2 الفرضية الرابعة:

توجد فروق لأراء الباحثين حول الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وعلاقته بأداء العاملين تغزي للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي)

ولاختبار صحة الفرضية تم اعتماد اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا للمتغير الديمغرافية.

صياغة الفرضية:

الفرضية العدمية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء الباحثين حول الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وعلاقته بأداء العاملين تغزي للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي).

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء الباحثين حول الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وعلاقته بأداء العاملين تغزي للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي).

أولاً: وفقاً لمتغير الجنس:

الجدول رقم: (2-23) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.

الدلالة المعنوية Sig	قيمة (F) المحسوبة	مربع المتوسطات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.218	1.560	0.086	1	0.086	بين مجموعات
		0.055	49	2.706	خارج مجموعات
			50	2.792	مجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول أعلاه يتضح أن تحليل التباين الأحادي يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة تعزى لمتغير الجنس فقد كانت قيمة "F" المحسوبة 1.560 في حين الجدولة بلغت 3.19 عند درجة حرية 49/1، وقد كان مستوى الدلالة sig يساوي 0.218 أكبر من 0.05، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية الأمر الذي يدل أن الجنس لا يعد من المتغيرات التي تؤثر على مستوى الاحتراق الوظيفي.

ثانياً: وفقاً لمتغير العمر:

الجدول رقم: (2-24) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر.

الدلالة المعنوية Sig	قيمة (F) المحسوبة	مربع المتوسطات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.386	1.035	0.058	3	0.173	بين مجموعات
		0.056	47	2,619	خارج مجموعات
			50	2.792	مجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح أن تحليل التباين الأحادي يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة تعزى لمتغير العمر، حيث أن قيمة "F" المحسوبة تساوي 1.035، كما بلغت قيمة F الجدولة 2.80 عند درجة الحرية 47/3 وبنسبة معنوية 0.05 كما أن مستوى الدلالة المعنوية sig يساوي 0.386 وهو أكبر من 0.05 ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية الأمر الذي يدل أن العمر لا يعد من المتغيرات التي تؤثر على مستويات الاحتراق الوظيفي.

ثالثا: وفقا لمتغير المستوى الدراسي:

الجدول رقم: (2-25) يبين نتائج تحليل تباين الأحادي للفروق متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى الدراسي.

الدلالة المعنوية Sig	قيمة (F) المحسوبة	مربع المتوسطات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.756	0.396	0.23	3	0.69	بين مجموعات
		0.058	47	2.723	خارج مجموعات
			50	2.792	مجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات spss.

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح أن تحليل التباين الأحادي يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، لكون قيمة " F " المحسوبة تساوي 0.396 في حين بلغت قيمة F الجدولة 2.80 عند درجة الحرية 3/47 ونسبة معنوية 0.05، كما أن مستوى الدلالة المعنوية sig يساوي 0.756 وهو أكبر من 0.05 مما يعني عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية، أي أن المستوى التعليمي لا يعد من المتغيرات التي تؤثر على مستوى الاحتراق الوظيفي.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج.

الفرع الأول: مناقشة نتائج الخصائص الديمغرافية.

أولاً: من حيث الجنس:

يتضح من خلال الجدول رقم: (2-6) من أن نسبة الذكور تمثل (43.1%) من مجمل المفردات عينة البحث، في حين تمثل نسبة الإناث (56.9%) ويعود ذلك لطبيعة العمل التجاري للمؤسسة والذي يتلاءم لكلا الجنسين.

ثانياً: وفقا لمتغير العمر:

يتضح من خلال الجدول رقم: (2-7) أن ما نسبته (62.7%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 31 سنة إلى 40 سنة، في حين تمثل نسبة (17.6%) كل من الفئة العمرية الأقل من 30 سنة، والفئة العمرية ما بين 41 إلى 50 سنة، بينما لا تمثل الفئة العمرية الأكبر من 50 سنة سواء (2%) من أفراد العينة، وبقراءة هذه النتائج نجد هناك مؤشر إيجابي بالنسبة لهذه المؤسسة على اعتبار أن ما نسبته (62.7%) من أفراد العينة هم من الفئة العمرية 31 إلى 40 سنة وهي فئة العطاء والانجاز والمردودية مما قد يساهم بشكل كبير في تحقيق المؤسسة لأهدافها.

ثالثا: من حيث الحالة الاجتماعية:

يتضح من خلال الجدول رقم: (2-8) أن أغلب عينة الدراسة من فئة متزوج ونسبتهم (58.8%) وأن ما نسبته (37.3%) هم فئة أعزب، وتوضح النتائج أيضا أن ما نسبته (2%) تمثل الفئتين أرملة ومطلق هذه النتائج قد تخدم المؤسسة بكون أن أغلب العاملين لديها مستقرين اجتماعيا.

رابعا: من حيث المستوى التعليمي:

يتضح من الجدول رقم: (2-9) أن معظم عينة الدراسة لديهم شهادة ليسانس ونسبتهم (45.1%)، وأن (27.5%) هم من حملة الماجستير ودرجة مهندس، وتعزو أكبر نسبة حملة الشهادات الجامعية إلى سياسة المؤسسة المعمول بها في الاستقطاب والاختيار و التعيين لشغل وظائف داخل المؤسسة بالإضافة إلى توجه العمال نحو تطوير أنفسهم أكاديميا للحصول على مؤهلات علمية.

خامسا: من حيث سنوات الخبرة:

من خلال الجدول رقم: (2-10) يتبين أن (43.1%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح الخبرة لديهم ما بين 11 سنة إلى 20 سنة، وأن (37.3%) لديهم خبرة ما بين 05 إلى 10 سنوات مما قد يساهم في تحقيق التقدم والازدهار للمؤسسة على اعتبار أن مايفوق 80% من أفراد العينة تتجاوز لديهم خبرة 05 سنوات .

سادسا : من حيث المسمى الوظيفي:

من خلال الجدول رقم: (2-11) يتبين أن (39.2%) هم رؤساء فروع في حين تمثل نسبة (41.2%) الموظفين الإداريين والعاملين، أما رؤساء المصالح فيمثلون ما نسبة (17.6%) فمن خلال هذه النسب يظهر الشكل الهرمي واضحا في المسمى الوظيفي، وهو ما يساهم في الانسيابية في إيصال المعلومات والقرارات المتخذة من الإدارة العليا.

الفرع الثاني: مناقشة عبارات الاستبيان.

أولا: مناقشة عبارات محور الاحتراق الوظيفي.

1- مناقشة عبارات البعد الأول الجهد الانفعالي:

يظهر لنا من مخرجات الجدول رقم: (2-12) المتوسطات الحسابية مع مقدار الانحراف المعياري ومستوى استجابة أفراد العينة حول كل فقرة من فقرات بعد "الإجهاد الانفعالي" بالإضافة إلى التقييم الكلي للمحور بأكمله، حيث جاءت الفقرة المتعلقة بالسؤال (2) وهي "إستنفاد كامل طاقتي مع نهاية كل يوم أقضيه في عملي" في أعلى استجابة بمتوسط حسابي بلغ 1.43 وانحراف معياري 0.78، بينما كانت أدناها الفقرة المتعلقة بالسؤال (5)

وهي "أشعر بالإحباط والضعف والملل بسبب عملي" بمتوسط حسابي قدره 1.00 وبلغ الانحراف المعياري 0.89 وهذا راجع إلى ارتفاع روح التعاون بين العاملين في حالة وجود أعباء إضافية، وكذلك شعور العمال بالولاء والانتماء إلى المؤسسة، أما الشعور بالإحباط والضعف راجع إلى انخفاض الضغوطات الداخلية والخارجية.

2- مناقشة فقرات البعد الثاني تبدل المشاعر:

يتضح من خلال الجدول رقم: (2-13) أن المتوسطات الحسابية ببعد تبدل المشاعر تراوحت ما بين 1.35 و 1.06 حيث كانت أعلاها للعبارة (7) و(9) على التوالي وهما "أشعر بتزايد الضغوط في مهنتي وعبارة" أرغب في الانسحاب من العلاقات داخل مهنتي"، بينما كانت أدناها للفقرة (6) وهي "أشعر بالإحباط و الضجر والملل تتسبب في قساوة مشاعري" بمتوسط حسابي بلغ 1.06 وبلغ الانحراف المعياري 0.88 حيث يعود إلى أن جميع القرارات الإستراتيجية تعود إلى الإدارة العليا لتحقيق أهداف المؤسسة. أما نقص الشعور بالإحباط فيعود إلى العلاقات الإنسانية السائدة داخل المؤسسة.

3- مناقشة فقرات البعد الثالث نقص الانجاز الشخصي:

يظهر لنا من مخرجات الجدول رقم: (2-14) متوسطات الإجابة مع مقدار الانحراف المعياري ومستوى استجابة مع كل فقرة من الفقرات بعد نقص الانجاز الشخصي، حيث جاءت الفقرة رقم (14) في أعلى استجابة وهي "أتعامل مع مشكلات العمل بهدوء تام"، حيث قدر المتوسط الحسابي 1.65 وبلغ الانحراف المعياري 0.63، بينما كانت أدناها للفقرة رقم (11) "أشعر أن مهنتي لا تحقق لي الإشباع الشخصي" بمتوسط حسابي قدره 1,27 والانحراف المعياري 0.85، حيث يعود اتخاذ القرار كقوة تنظيمية تحتكرها الإدارة من وجهة نظر العمال، أما الشعور بعدم تحقق الإشباع الشخصي فيرجع إلى الظروف الاقتصادية.

ثانيا: مناقشة فقرات محور أداء العاملين.

1- مناقشة فقرات البعد الأول الجهد المبذول في العمل:

يتضح من خلال الجدول رقم: (2-15) أن المتوسطات الحسابية الخاصة ببعد الجهد المبذول في العمل تراوحت بين 2.92 و 2,71 حيث كانت أعلاه للفقرة رقم (5) وهي "أسعى إلى إنجاز كمية العمل المطلوبة" بينما أدناها للفقرة (2) "أواكب التطورات الحديثة في مجال عملي" ويرجع ذلك إلى الأهداف السنوية الموضوعية من طرف المؤسسة والتي يسعى العاملين إلى تحقيقها لارتباطها بالحوافز، أما نقص مواكبة التطورات الحديثة فيرجع إلى نظام المعلومات الموجود في المؤسسة.

2- مناقشة فقرات البعد الثاني القدرات الفردية:

يتضح من خلال الجدول رقم: (2-16) أن المتوسطات الحسابية المتعلقة القدرات الفردية تراوح ما بين 2.88 و2.47 حيث كانت أعلاها للفقرة رقم: (6) وهي "لدي القدرة على استيعاب القواعد وأساليب العمل"، حيث بلغ الانحراف المعياري 0.33 بينما أدناها للفقرة رقم (8) وهي "يملك العاملون المهارات الكافية لإنجاز أعمالهم" بانحراف بلغ 0.67 وهذا راجع إلى المؤهلات العليمة المكتسبة من طرف العاملين والتي انعكست بالإيجاب على القدرات الشخصية، أما الثانية فيمكن إرجاعها إلى طبيعة المهام الموكلة للعاملين في المؤسسة.

3- مناقشة فقرات البعد الثالث إدراك الفرد لدوره:

يتضح من خلال الجدول رقم: (2-17) أن المتوسطات الحسابية الخاصة ببعد إدراك الفرد لدوره تراوحت ما بين 2.80 و 2.69 حيث كانت أعلاها في الفقرة (14) وهي "لدي القدرة على العمل دون مراقبة" بانحراف معياري قدره 0.40 بينما أدناها الفقرة رقم (11) وهي "أحرص تماما على التزام باللوائح والتعليمات والتوجيهات" بانحراف معياري بلغ 0.58، ويرجع ذلك إلى الشعور بالمسؤولية الملقاة على العاملين وارتفاع روح التعاون فيما بينهم، أما الالتزام باللوائح والأوقات فتعود في الغالب إلى الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة والتي يورثها العمال القدامى إلى العمال الجدد.

4- مناقشة محوري متغيري الدراسة:

من خلال الجدول رقم: (2-18) يتضح أن الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة بلغ المتوسط الحسابي 1.34 والانحراف المعياري 0.43، في حين أداء العاملين بلغ المتوسط الحسابي 2.76 و الانحراف المعياري 0.22، مما يعني أن الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة منخفض لدى عمال المؤسسة وقد يعود ذلك إلى تقليل العبء الوظيفي وروح التأزر والعلاقات الإنسانية التي تسود داخل المؤسسة والتي سامت في تخفيض الاحتراق الوظيفي، كما يتضح ارتفاع أداء العاملين ويعود ذلك لبرامج التطوير والتدريب التي تتبعها المؤسسة بالإضافة إلى المستوى التعليمي العالي والخبرة المكتسبة لأغلب عمال المؤسسة.

الفرع الثالث: مناقشة الفرضيات:**أولا: مناقشة الفرضية الأساسية**

من خلال الجدول رقم: (2-19) يتضح وجود علاقة ارتباط بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين، كما أن هذا العلاقة عكسية فكلما ارتفع الاحتراق الوظيفي قل أداء العاملين، بمعنى كلما شعر العامل بالإرهاك النفسي بسبب عمله واستنفاد جميع طاقاته وشعوره بفقدان الرغبة والإحباط والضجر والقساوة في المشاعر اتجاه زملائه

في العمل ويصبح يرى أن مهنته لا تحقق له الإشباع الشخصي فإن ذلك سوف يكون له تأثير سلبي على أدائه لعمله ويظهر ذلك في عدم انجازه ما هو مطلوب منه مع عدم مبادرته في الحلول للمشاكل وعدم مواكبته للتطورات التي في مجال عمله، وعدم قيامه بعمله بطريقة جيدة وسليمة.

ثانيا: مناقشة الفرضية الأولى: توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل.

من خلال الجدول رقم: (20-2) يتضح أنه لا توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل، فالعامل سواء كان منهك نفسيا أو محبط، أو راغب في الانسحاب من علاقات العمل أما لا، فإن ذلك سوف لن يكون له تأثير على انجازه للعمل المطلوب أو مبادرته في اقتراح حلول المشكلات المطروحة في عمله أو مواكبة التطورات الحديثة وهي بعض المكونات الجهد المبذول، وقد يعود ذلك للنظام المعتمد في المؤسسة ورقابته لمستوى الجهد بحيث لا تقبل بحد أدنى من الجهد والذي يتم تحديده مسبقا.

ثالثا: مناقشة الفرضية الثانية:

من خلال الجدول رقم (21-2) يتبين وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين القدرات الفردية للعامل، واتجاه العلاقة عكسي فكما كان الاحتراق الوظيفي مرتفعا كلما قلت القدرات الفردية للعامل ممثلة في قدرته على استيعاب القواعد وأساليب العمل وانجاز العمل المطلوب، والقيام بالعمل بالطريقة السليمة والجيدة، ويعود ذلك لكون العامل المحترق وظيفيا غير متحمس لرفع وتحسين قدراته.

رابعا: مناقشة الفرضية الثالثة:

من خلال الجدول رقم: (22-2) يتبين وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره، كما تظهر بأن شكل العلاقة عكسية بمعنى إذا زاد الإنهاك النفسي للفرد، وتبدل وقساوة في مشاعره داخل العمل سوف يكون لذلك أثر عكسي أي ينخفض حرصه على الالتزام باللوائح التعليمات والتوجيهات وتقل قدرته على العمل دون مراقبة ويقل ابتكاره لطرق جديدة لتطوير عمله.

خامسا: مناقشة الفرضية الرابعة:

توجد علاقة إرتباطية بين مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

أولا: وفقا لمتغير الجنس:

من خلال قراءتنا لنتائج الجدول رقم: (23-2) يتضح عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة تعزى لمتغير الجنس الأمر الذي يدل أن الجنس لا يعد من المتغيرات التي تؤثر على مستوى الاحتراق

الوظيفي، وما يفسر هذا النتائج الدور الذي أعطى للمرأة في السنوات الأخيرة فأصبحت تتمتع بنفس الحقوق والواجبات داخل المؤسسة مهما كانت الصعوبات أو المهام المهنية، بالإضافة إلى تساوي الفرص والعبء الوظيفي فلم يعد ينظر للمرأة بأنها أقل شأنًا من الرجل وهو ما جعلها تتأثر بنفس القدر من الضغوط والإرهاك مع الرجل.

ثانيا: وفقا لمتغير العمر:

من خلال قراءتنا للجدول رقم: (2-24) يتضح إلى عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة تعزى لمتغير العمر، الأمر الذي يدل أن العمر لا يعد من المتغيرات التي تؤثر على مستويات الاحتراق الوظيفي ويمكن تفسير ذلك بأن العاملين يعيشون نفس القدر من الاحتراق الوظيفي رغم التباين في العمر، على اعتبار ان مسببات الاحتراق نفسها لدى العاملين .

ثالثا: وفقا لمتغير المستوى الدراسي:

من خلال قراءتنا للجدول رقم (2-25) يتضح عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، أي أن المستوى التعليمي لا يعد من المتغيرات التي تؤثر على مستوى الاحتراق الوظيفي وقد يعود ذلك لتوزيع المهام داخل المؤسسة و الذي لا يأخذ بعين الاعتبار المستوى التعليمي ويأخذ بمبدأ الخبرة في توزيع المهام مما يجعل عدم وجود اختلاف في درجة الاحتراق الوظيفي بين حاملي وغير الحاملين للشهادات.

خلاصة الفصل الثاني:

تطرقنا في هذا الفصل إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين بمؤسسة الإسمنت عين توتة الوحدة التجارية تفرت، وذلك من خلال استمارة تم توزيعها على أفراد العينة، بحيث احتوت الاستمارة على قسمين، القسم الأول مخصص للمعلومات الشخصية، أما القسم الثاني فهو لمحاو الاستبيان، بحيث تضمن المحور الأول الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، أما المحور الثاني اشتمل على أداء العاملين وأبعاده الثلاثة.

وقد قمنا بتحليل عبارات الاستبيان على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss النسخة 20، والأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط وتحليل التباين لإثبات وجود علاقة بين متغيرات الدراسة.

وبعد معالجة البيانات أظهرت النتائج وجود تفاوت في ردود الفعل بين الإيجابية أحيانا والسلبية أحيانا أخرى، وما تم التوصل إليه وجود درجات منخفضة من الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة، يقابله درجات عالية لأداء العاملين.

الخاتمة

● تمهيد:

انطلاقاً من الأهمية التي يتصف بها العنصر البشري داخل المؤسسة الاقتصادية خاصة فيما يتعلق في تحقيق أهدافها أو ما تصبو إليه، حاولنا في هذه الدراسة الخوض في ظاهرة تمس هذا المورد، وهي ظاهرة الاحتراق الوظيفي، لذلك سعينا في دراستنا إلى الإجابة عن مدى تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين من خلال بحث ميداني في مؤسسة اقتصادية.

ولتحقيق هذا الهدف حاولنا في الجانب النظري استعراض مختلف المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة من خلال التطرق إلى الاحتراق الوظيفي باعتباره متغير مستقل، وأداء العاملين باعتباره متغير تابع.

كما تبلورت لدينا فكرة حول الجانب العملي للتعامل مع ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وعلاقتها بأداء العاملين والأبعاد المشكلة لهم من خلال بعض الدراسات السابقة التطبيقية التي أطلعنا عليها، ولربط الواقع النظري بالواقع العلمي أجرينا دراسة تطبيقية على مستوى مؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت لمعرفة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الانجاز الشخصي) وأداء العاملين، حيث استهدفت عينة مكونة من 51 عامل بالشركة المذكورة، ومن خلال إجاباتهم قمنا بتحليل وتفسير المعلومات المتحصل عليها وعلى ضوء ذلك يمكننا تقديم النتائج التالية:

● نتائج الدراسة:

- يعاني العاملون في مؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت من درجات منخفضة من الاحتراق الوظيفي.
- يقدم العاملون في مؤسسة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت أداء مرتفع ومميز.
- توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وأداء العاملين، حيث انه كلما زاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين كلما قل أدائهم، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية.
- لا توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والجهد المبذول في العمل، أي أن درجات الاحتراق الوظيفي لا تؤثر على الجهد المبذول من طرف العامل، وهو ما ينفي صحة الفرضية الأولى.
- توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والقدرات الفردية، بمعنى كلما زاد الاحتراق كلما قلت القدرات الفردية، وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية.
- توجد علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره الوظيفي، مما يعني أن كلما زادت مستويات الاحتراق الوظيفي كلما قلت معرفة الفرد لدوره الوظيفي، وهو ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

- لا توجد فروق في مستويات الاحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي)، مما يعني أن نوع الجنس، والاختلاف في العمر والمستوى التعليمي لا تؤثر في مستوى الاحتراق الوظيفي وهو ما ينفي صحة الفرضية الرابعة.

وعلى ضوء النتائج التي توصلنا إليها يمكننا تقديم التوصيات التالية:

● توصيات الدراسة:

- على المؤسسات الاقتصادية دعم العلاقات الإنسانية في محيط العمل والتي من شأنها تقليل الضغط النفسي وكسر الجمود، ويتم ذلك من خلال تقديم برامج اجتماعية وترفيهية لصالح العاملين كالرحلات الاستجمامية والدورات الرياضية...

- العمل على إعداد البرامج الوقائية والإرشادية، والسلامة المهنية للحفاظ على الصحة النفسية للعاملين.

- ضرورة توفير المؤسسات الاقتصادية لبيئة صحية داخل المؤسسات، ويتم ذلك من خلال وضع هيكل صحي قريب من العاملين يهتم بالجانب الصحي وفي مقدمتها المشكلات النفسية.

- ضرورة الموازنة بين العبء الوظيفي وبين قدرات العاملين ومؤهلاتهم العلمية، وخبرتهم الميدانية.

- منح الفرصة للعاملين ومشاركتهم في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة.

- تعزيز نظام الحوافز والمكافآت مما يساعد على تقليل ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

- رفع مستوى الأداء الوظيفي أو المحافظة عليه في حالة كان مرتفع من خلال عملية التطوير والتدريب، وغرس الولاء التنظيمي لدى العاملين.

● آفاق الدراسة:

كما نشير في الأخير بأن دراستنا الحالية بشقيها النظري والتطبيقي قد فتحت آفاق جديدة للبحث مستقبلاً،

ولذلك ارتأينا أن نقدم مجموعة من الاقتراحات والتي نوردها فيما يلي:

- دراسة الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين، باستخدام مقاييس أخرى بأبعاد أخرى غير المستخدمة في دراستنا.

- تقييم أداء العاملين بأساليب أخرى (كتقارير المسؤولين، أو من طرف الزملاء في العمل بدلا من استخدام الاستبيان، وذلك لعدم المصادقية التامة في الإجابة.

- القيام بدراسات حول نفس الموضوع، ولكن باختيار مؤسسات اقتصادية كبرى.

- دراسة مدى تأثير نظام الحوافز والتعويض في أداء العاملين.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية.

الكتب:

1. أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية - رؤية إستراتيجية معاصرة- ط1، توزيع المكتبة الأكاديمية، القاهرة مصر، 2006.
2. بني أحمد محمد عوض، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان - الأردن 2007.
3. جمعة سيد يوسف، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، بجامعة القاهرة، مصر، 2007 .
4. عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن، 2003 .
5. علي القرني، الإعلام والاحتراق النفسي، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 2000.
6. عمر صالح، نادي الاحتراق النفسي، الطبعة الأولى، دار أكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2020.
7. محمد الريس العامري، نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، مصر، 2015.
8. محمد عبد الغني حسن هلال، المسار الوظيفي والأداء و الجدارة والأجور، ط1، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة مصر، 2015.
9. مختار بوفرة، الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.
10. الهيتي خالد، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عمان، دار وائل للنشر، 2003.

الرسائل و الأطروحات الجامعية:

1. أنور أبو موسى، يحيى كلاب، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين "دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية والتأصيل"، بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص في إدارة منظمات المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية إدارة منظمات المجتمع المدني، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2011-2012.

2. بن عامر زكية، مستويات الاحتراق الوظيفي النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس، 2016-2017.
3. تلاي نبيلة، الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد لكل من ولايتي باتنة ويسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الطور الثالث في علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016-2017.
4. الحايك هيام، مستويات الاحتراق الوظيفي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة اليرموك إربد، الأردن، 2000 .
5. حكيمة مصباحي، علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين لمديرية الجمارك، دراسة ميدانية على عينة من أعوان الجمارك الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع (غير منشورة)، تخصص المنظمات و المناجمت، قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الوادي 2017-2018 .
6. حنان بن سلامة، مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي، بسوق نعمان أم البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، 2017 - 2018.
7. خالد ماضي أبو ماضي، معوقات تقييم أداء العاملين في جامعة فلسطين وسبل علاجها، درجة الماجستير إدارة الأعمال، جامعة الإسلامية غزة، 2007.
8. خالد محمد الشوابكة، العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة الجامعة الأردنية، 2008.
9. الزهراني نوال، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 2008.
10. زواغي زينة، إدارة المعرفة ودورها في رفع كفاءة أداء المؤسسات الاقتصادية، أطروحة الدكتوراه الطور الثالث (LMD) علوم التسيير، جامعة البويرة، 2021.

11. سليمان بن علي بن محمد بن راشد الحاتمي، الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظاهرة بسلطنة عمان، رسالة ماجستير كلية العلوم والأدب جامعة نزوى، عمان 2014.
12. سماهر مسلم عياد أبو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين للإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير (غير منشورة) التخصص إدارة الأعمال كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2010.
13. صالح باتشو، الاحتراق النفسي عند الطبيب المقيم، مذكرة مقدمة ومكملة لنيل شهادة ماستر، تخصص علم النفس العيادي، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2016 – 2017.
14. كريب محمد، الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المديرين، دراسة ميدانية لمدربي كرة القدم، صنف الأكابر، بولاية ورقلة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2009 – 2010.
15. لبيس عفاف، نصر الله عايدة، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الإستشفائية العمومية الدراسة الميدانية بالمؤسسة الإستشفائية بن عمر الجيلاني، الشط الوادي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي تخصص اقتصاد عمومي وتسيير مؤسسات، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، 2017-2018.
16. منيرة تاسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاجتماع، جامعة، الوادي، 2010-2011.
- الدوريات و المجالات:
1. الحارثي خالد، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف، مجلة التربية، العدد ستة وثلاثون (3) جامعة عين شمس، مصر، 2012، ص783.
2. رجاء رشيد عبد الستار، تحليل العلاقة بين أبعاد رأس المال الفكري وأداء العاملين بالمؤسسات التعليمية، معهد الإدارة الرصافة، قسم التقنيات المالية والمصرفية، المجلد 12، العدد (1)، 2020، ص214.
3. زينب عبد الرزاق عبود، ظفر ناصر حسين، أسباب الصمت التنظيمي وأثرها في أداء العاملين، مجلة جامعة بابل العلوم المصرفية والتطبيقية، كلية الإدارة و الاقتصاد، العدد (1)، المجلد 24، 2016، ص241.

4. سليمان أحمد الطلاع، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء محافظات غزة، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد، سبعة عشر، العدد (أ)، غزة، فلسطين، 2015، ص190.
5. صلاح الدين عواد الكيسي، رعد فرحان عذيب الكعبي، تأثير استراتيجية التمكين في أداء العاملين بتوسيط الثقة التنظيمية، (بحث ميداني)، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية المجلد 26، العدد (12)، 2020، ص14.
6. العتي أدم غازي، الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية "أ" والرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد واحد والثلاثون (2)، الكويت، 2003، ص351.
7. العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)، مجلة الباحث، العدد (10)، 2012، ص323.
8. علوطي عاشور، مغار عبد الوهاب، علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد واحد والثلاثون، 2017، ص75.
9. قريش هاجر، باديسي فهيمة، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة قسنطينة، العدد (3)، 2016، ص224.
10. محمد السيد إمام، الاستغراق الوظيفي وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بشركات السياحة المصرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد الثامن معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ أبو الصوف، مسيلة، الجزائر، 2018، ص323.
11. وليد محمد عبد الحليم عاشور، الاحتراق الوظيفي و تأثيره على الأمن الاجتماعي للعاملين، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد الخامس، العدد الثاني، الحاج الأخضر باتنة، الجزائر، 2020، ص66.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

الكتب

1. Peter Drucker, **peopel and performance**, Harvard Business School Press, USA, 2007.
2. Philippe Lorine, **Methodes et Pratiques de la performance**, 3^{ème} édition d'organisation, Paris, 2003.

الدوريات و المجلات:

1. Al kelabi.s et racheed m,the psychological burnout:an exploratorytudy four maslachim entorypplied on employees in Riyadh KSA king saoud university 13 (1)2001p24.
2. halbesleben jonathon R.B ,M Ronald Buckle, **Burnout in organizational life , journal of management** .30 (6) ,university of Oklahoma USA, 2004,p359.
3. lanre Olaitan , et d`autres , Prevalence of job stress amonng Prinary school teachers in south – west , Nigeria , **African journal of Microbiology Research** , vol 4, N° 5 ,2010 p 339 .
4. Mustafa sabah hlehel, ali abdul amir, job burnout and its relationship to the cohesian of the workig **groups,aprcetical study in a laboratory** of unversty of babylon for pure and applided sciences,vol (26) N⁰ (8),iraq,2018,p196.
5. SCHAUFELI WILMAR et d`autres. **Burnout :35 years of research and practice onerald group pu blushing limited cqrer pevelop;entonql** , vol 14 N 3 P205.

ثالثا: موقع الانترنت

https://Statistic_think.blogspot.com

الملاحق

الملحق رقم: 01 استمارة الاستبيان بعد التحكيم



جامعة الشهيد حمزة لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير قسم
العلوم الاقتصادية



استمارة استبيان حول موضوع:

تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين بحث ميداني في مؤسسة
الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية - تقرت -

أخي العامل أختي العاملة تحية طيبة...وبعد،.

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة الموسومة بالعنوان المدون أعلاه يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة للتكرم بملئها والإجابة على الأسئلة المدرجة ضمنها، من خلال وضع علامة X في الخانة المناسبة، كما نحيطكم أن إجاباتكم ستبقى موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

نشكركم مسبقا على تعاونكم ومساهمتمكم في إثراء هذه الدراسة، متمنين لكم دوام الصحة والعافية

إعداد الطالبين:

❖ بن زهرة سليم

❖ بوخلوه توفيق

البريد الإلكتروني: hamza78b@gmail.com

قائمة الملاحق

❖ الجزء الأول المعلومات و البيانات الشخصية:

	أنثى		ذكر	الجنس
--	------	--	-----	-------

	مطلق(ة)		أرمل(ة)		أعزب		متزوج	الحالة الاجتماعية
--	---------	--	---------	--	------	--	-------	-------------------

	أكبر من 50 سنة		50-41 سنة		40-31 سنة		أقل من 30 سنة	العمر
--	----------------	--	-----------	--	-----------	--	---------------	-------

	شهادات أخرى		مهندس أو ماستر أو بكاروريا 5+		ليسانس		دون ليسانس	المستوى التعليمي
--	-------------	--	----------------------------------	--	--------	--	------------	------------------

	أكثر من 20 سنة		من 11 إلى 20 سنة		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
--	----------------	--	------------------	--	-------------------	--	----------------	--------------

	موظف أو عامل		رئيس فرع		رئيس مصلحة		مدير	المسمى الوظيفي
--	--------------	--	----------	--	------------	--	------	----------------

❖ الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: الاحتراق الوظيفي (مقياس ماسلاك)

غير موافق	محايد	موافق	الفقرات	البعد
			1- أشعر بأني منهك نفسيا بسبب عملي .	البعد الأول الإجهاد الانفعالي (العاطفي)
			2- أشعر باستنفاد كامل طاقتي مع نهاية كل يوم أقضيه في عملي .	
			3- أشعر بالإرهاق صباح كل يوم عمل	
			4- أشعر بفقدان الرغبة وانعدام الحماس لأداء المهام الموكلة لي في عملي.	
			5- أشعر بالإحباط و الضجر والملل بسبب عملي.	
			6- أشعر أن هذه المهنة تتسبب في قساوة مشاعري.	البعد الثاني: تبلد المشاعر
			7- أشعر بتزايد الضغوط في مهنتي.	
			8- لا أكثر بما يحدث للأفراد من المشكلات.	
			9- أرغب في الانسحاب من العلاقات داخل مهنتي.	
			10- أشعر أن مهنتي لا تحقق لي الإشباع الشخصي.	
			11- أشعر بالنشاط والحيوية في عملي.	البعد الثالث: نقص الانجاز الشخصي
			12- أشعر بتأثير إيجابي في حياة الآخرين من خلال عملي.	
			13- أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.	
			14- أثناء عملي أتعامل مع مشكلات العمل بهدوء تام.	
			15- حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل.	

المحور الثاني: أداء العاملين

غير موافق	محايد	موافق	الفقرات	
			1- اجتهد لإنجاز العمل بالمستوى المطلوب .	البعد الأول: الجهد المبذول في العمل
			2- أواكب التطورات الحديثة في مجال عملي	
			3- أشارك مع زملائي في إتخاذ القرارات المتعلقة بعملتي .	
			4- أبادر الى اقتراح حلول للمشكلات المطروحة في عملي .	
			5- أسعى إلى إنجاز كمية العمل المطلوبة.	
			6- لدي القدرة على استيعاب القواعد وأساليب العمل.	البعد الثاني: القدرات الفردية
			7- المقدرة على إنجاز العمل في الموعد المطلوب.	
			8- يمتلك العاملون المهارات الكافية لإنجاز أعمالهم.	
			9- أنعامل بكفاءة عالية في عملي .	
			10- أقوم بعملتي بطريقة سليمة و جيدة.	
			11- أحرص تماما على الالتزام باللوائح والتعليمات والتوجيهات.	البعد الثالث: إدراك الفرد لدوره
			12- أعرف جيدا المهام الوظيفية وألتزم بها.	
			13- أتقبل توجيهات الرؤساء.	
			14- لدي القدرة على العمل دون مراقبة.	
			15- ابتكر طرق جديدة لتطوير عملي .	

الملحق رقم: 02 قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان.

الجامعة	الرتبة	الاسم و اللقب	الرقم
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي	أستاذ محاضر قسم أ	إبراهيم قعيد	1
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي	أستاذ محاضر قسم أ	عقبة زبي	2
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر قسم أ	باديس بوخلوه	3

قائمة الملاحق

الملحق رقم: 03 جدول الاتساق الداخلي للاحتراق الوظيفي.

		Correlations																
		X	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	
X	Pearson	1	,727**	,695**	,849**	,796**	,808**	,667**	,687**	,692**	,660**	,619**	,188	-,013	,066	,120	,121	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,186	,930	,643	,402	,399
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A1	Pearson	,727**	1	,683**	,769**	,628**	,580**	,435**	,522**	,340*	,347*	,400**	,062	-,156	,023	-,180	,000	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,000	,015	,013	,004	,666	,273	,871	,207	1,000	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A2	Pearson	,695**	,683**	1	,682**	,648**	,515**	,282*	,413**	,559**	,341*	,262	,089	-,187	,037	-,010	-,040	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,045	,003	,000	,014	,064	,534	,188	,798	,947	,782	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A3	Pearson	,849**	,769**	,682**	1	,818**	,781**	,533**	,637**	,616**	,441**	,515**	,015	-,223	-,116	-,037	-,073	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,917	,115	,419	,794	,612	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A4	Pearson	,796**	,628**	,648**	,818**	1	,804**	,613**	,559**	,489**	,515**	,644**	-,144	-,221	-,202	-,139	-,117	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,312	,119	,156	,330	,413	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A5	Pearson	,808**	,580**	,515**	,781**	,804**	1	,761**	,709**	,622**	,530**	,554**	-,158	-,233	-,279*	-,143	-,111	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,269	,100	,048	,318	,439	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A6	Pearson	,667**	,435**	,282*	,533**	,613**	,761**	1	,690**	,403**	,563**	,769**	-,155	-,282*	-,412**	-,215	-,216	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,045	,000	,000	,000		,000	,003	,000	,000	,276	,045	,003	,130	,128	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A7	Pearson	,687**	,522**	,413**	,637**	,559**	,709**	,690**	1	,531**	,481**	,577**	-,199	-,403**	-,337*	-,025	-,144	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,162	,003	,016	,861	,312	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A8	Pearson	,692**	,340*	,559**	,616**	,489**	,622**	,403**	,531**	1	,570**	,299*	-,063	-,187	-,093	,157	-,002	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,000	,015	,000	,000	,000	,000	,003	,000		,000	,033	,663	,190	,514	,272	,987	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A9	Pearson	,660**	,347*	,341*	,441**	,515**	,530**	,563**	,481**	,570**	1	,649**	-,082	-,215	-,217	,051	-,062	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,000	,013	,014	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,568	,129	,126	,722	,665	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A10	Pearson	,619**	,400**	,262	,515**	,644**	,554**	,769**	,577**	,299*	,649**	1	-,117	-,367**	-,387**	-,163	-,183	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,064	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,033	,000		,413	,008	,005	,254	,199
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A11	Pearson	,188	,062	,089	,015	-,144	-,158	-,155	-,199	-,063	-,082	-,117	1	,548**	,561**	,223	,224	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,186	,666	,534	,917	,312	,269	,276	,162	,663	,568	,413		,000	,000	,116	,114	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A12	Pearson	-,013	-,156	-,187	-,223	-,221	-,233	-,282*	-,403**	-,187	-,215	-,367**	,548**	1	,665**	,243	,465**	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,930	,273	,188	,115	,119	,100	,045	,003	,190	,129	,008	,000		,000	,086	,001	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A13	Pearson	,066	,023	,037	-,116	-,202	-,279*	-,412**	-,337*	-,093	-,217	-,387**	,561**	,665**	1	,392**	,490**	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,643	,871	,798	,419	,156	,048	,003	,016	,514	,126	,005	,000	,000		,004	,000	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A14	Pearson	,120	-,180	-,010	-,037	-,139	-,143	-,215	-,025	,157	,051	-,163	,223	,243	,392**	1	,242	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,402	,207	,947	,794	,330	,318	,130	,861	,272	,722	,254	,116	,086	,004		,088	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
A15	Pearson	,121	,000	-,040	-,073	-,117	-,111	-,216	-,144	-,002	-,062	-,183	,224	,465**	,490**	,242	1	
	Correlation																	
	Sig. (2-tailed)	,399	1,000	,782	,612	,413	,439	,128	,312	,987	,665	,199	,114	,001	,000	,088		
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

قائمة الملاحق

الملحق رقم: 04 جدول الاتساق لأداء العاملين.

		Correlations															أداء العاملين
		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	
B1	Pearson	1	,100	-,031	,225	,308	,208	,056	,111	-,064	-,015	-,217	-,087	,182	-,053	,152	,216
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)		,484	,828	,113	,028	,143	,696	,440	,657	,915	,126	,544	,202	,709	,288	,127
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B2	Pearson	,100	1	,201	,270	-,024	-,087	-,165	,223	-,099	,065	-,108	-,046	-,046	-,087	,029	,215
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,484		,158	,055	,867	,544	,248	,116	,489	,649	,449	,750	,750	,544	,840	,130
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B3	Pearson	-,031	,201	1	,219	,050	,133	,005	,290	,406	,576	,172	,418	,203	,257	,493	,628
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,828	,158		,122	,728	,351	,970	,039	,003	,000	,227	,002	,154	,069	,000	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B4	Pearson	,225	,270	,219	1	,125	,041	-,076	,312	,080	,082	,362	,062	,237	,024	,412	,527
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,113	,055	,122		,383	,776	,595	,026	,577	,566	,009	,666	,093	,868	,003	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B5	Pearson	,308	-,024	,050	,125	1	,346	,313	,096	,022	,075	,094	,354	,010	,040	,211	,360
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,028	,867	,728	,383		,013	,025	,501	,879	,602	,511	,011	,944	,783	,138	,009
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B6	Pearson	,208	-,087	,133	,041	,346	1	,331	-,016	,361	,177	,012	,228	,084	,433	,089	,394
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,143	,544	,351	,776	,013		,018	,911	,009	,214	,931	,108	,556	,002	,534	,004
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B7	Pearson	,056	-,165	,005	-,076	,313	,331	1	,306	,140	,030	,037	,131	-,055	,084	-,007	,295
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,696	,248	,970	,595	,025	,018		,029	,325	,836	,794	,359	,703	,559	,959	,036
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B8	Pearson	,111	,223	,290	,312	,096	-,016	,306	1	-,053	,062	,078	-,024	,253	-,170	,278	,470
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,440	,116	,039	,026	,501	,911	,029		,712	,667	,587	,865	,074	,234	,048	,001
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B9	Pearson	-,064	-,099	,406	,080	,022	,361	,140	-,053	1	,741	,413	,548	,143	,632	,321	,617
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,657	,489	,003	,577	,879	,009	,325	,712		,000	,003	,000	,317	,000	,022	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B10	Pearson	-,015	,065	,576	,082	,075	,177	,030	,062	,741	1	,420	,650	,269	,466	,312	,667
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)																
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51

قائمة الملاحق

	Sig. (2-tailed)	,915	,649	,000	,566	,602	,214	,836	,667	,000		,002	,000	,056	,001	,026	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B11	Pearson	-,217	-,108	,172	,362	,094	,012	,037	,078	,413	,420	1	,500	,259	,074	,263	,512
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,126	,449	,227	,009	,511	,931	,794	,587	,003	,002		,000	,066	,607	,063	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B12	Pearson	-,087	-,046	,418	,062	,354	,228	,131	-,024	,548	,650	,500	1	,455	,425	,224	,641
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,544	,750	,002	,666	,011	,108	,359	,865	,000	,000	,000		,001	,002	,114	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B13	Pearson	,182	-,046	,203	,237	,010	,084	-,055	,253	,143	,269	,259	,455	1	,192	,224	,482
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,202	,750	,154	,093	,944	,556	,703	,074	,317	,056	,066	,001		,178	,114	,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B14	Pearson	-,053	-,087	,257	,024	,040	,433	,084	-,170	,632	,466	,074	,425	,192	1	,120	,424
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,709	,544	,069	,868	,783	,002	,559	,234	,000	,001	,607	,002	,178		,400	,002
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
B15	Pearson	,152	,029	,493	,412	,211	,089	-,007	,278	,321	,312	,263	,224	,224	,120	1	,605
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,288	,840	,000	,003	,138	,534	,959	,048	,022	,026	,063	,114	,114	,400		,000
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
أداء العاملين	Pearson	,216	,215	,628	,527	,360	,394	,295	,470	,617	,667	,512	,641	,482	,424	,605	1
	Correlation																
	Sig. (2-tailed)	,127	,130	,000	,000	,009	,004	,036	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	
	N	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

