مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تأثير الاحتراف الوظيفي على الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية مالية اللاذقية "دراسة ميدانية"
اسم الكاتب: د. علي يونس ميا، علا محسن داؤد
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5535
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 22:36 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

تأثير الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية مالية اللاذقية "دراسة ميدانية"

الدكتور علي يونس ميّا*

علا محسن داؤد**

(تاريخ الإيداع 11 / 6 / 2020. قُبِل للنشر في 24 / 11 / 2020)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى تحديد مستوى ظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإنهاك الوظيفي، تدني الإنجاز الشخصي، تبلد المشاعر) لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية، ومن ثمّ دراسة تأثير مستوى هذه الظاهرة على تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المديرية.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع البحث جميع العاملين في مديرية مالية اللاذقية، والبالغ عددهم (1083) عاملاً، أما عينة البحث فقد تمّ تحديدها باستخدام قانون العينة الإحصائية، وتمّ توزيع الاستبانة على أفراد العينة والبالغ عددهم (284) عامل، وتمّ استرجاع (251) استبانة، وبنسبة استجابة بلغت (88.38%).

أظهرت النتائج وجود تأثير ضعيف عكسي ودال إحصائياً للاحتراق الوظيفي للعاملين في مديرية مالية اللاذقية على تحقيق الرضا الوظيفي لهم، حيث أنّ (32.8%) من التغيرات الحاصلة في الرضا الوظيفي سببتها أبعاد الاحتراق الوظيفي، وبالتالي إنّ زيادة مظاهر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، الرضا الوظيفي، مديرية مالية اللاذقية.

* **أستاذ، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.**

** **طالبة دراسات عليا (دكتوراه)، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية.**

The Effect of Functional Combustion on Job Satisfaction of Workers in the Lattakia Finance Directorate "A Field Study"

Dr. Ali Younes Mia [*]
Ola Mohsen Daoud [**]

(Received 11 / 6 / 2020. Accepted 24 / 11 / 2020)

□ ABSTRACT □

The research aims to identify the level of the phenomenon of functional combustion with its dimensions (job exhaustion, low personal achievement, feelings of feelings) among workers in the financial directorate of Lattakia, and then study the effect of the level of this phenomenon on achieving job satisfaction among workers in the directorate.

The research relied on the descriptive approach, and the research community included all workers in the Lattakia Finance Directorate, which numbered (1083) workers, while the research sample was determined using the Statistical Sample Law, and the questionnaire was distributed to the sample's number of (284) workers, and was retrieved (251) Questionnaire, with a response rate of (88.38%).

The results showed that there is a weak adverse and statistically significant effect of the job alienation of the employees in the financial directorate of Lattakia on achieving job satisfaction for them, as (32.8%) of the changes in job satisfaction were caused by the dimensions of the job alienation, and therefore the increased manifestations of job alienation among the workers in the financial directorate of Lattakia They lead to a low level of job satisfaction.

Key words: Functional Combustion, Job Satisfaction, Latakia Finance Directorate.

[*]**Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
[**]**Postgraduate Student (Phd), Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**

مقدمة:

يُعدّ الاحتراق الوظيفي من المشاكل الإدارية المهمة التي تواجه العاملين في المنظمات في عالمنا المعاصر، ويُعدّ مؤشراً على وجود أزمة تواجه المنظمات قد تؤدي إلى ضعف في أدائها، وإلى عدم رضا عملائها عن الخدمات المقدمة منها.

يواجه الفرد خلال عمله مجموعة من المعوقات التي تعيق قدرته على القيام بدوره على أكمل وجه، وهذا يؤدي إلى شعور الفرد بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه وبالمستوى الذي يتوقعه منه الآخرون، وعندما تبدأ هذه المشاعر لدى الفرد، فإنّ العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعداً سلبياً ومن ثمّ شعوره بالعجز الذي يؤدي إلى الإنهاك واستنفاد جهده، بالإضافة إلى حدوث الاستنزاف العاطفي لدى الموظف، وهذا ما يسمى بالاحتراق الوظيفي الذي ينتج عن عدم رضا الشخص عن وظيفته أو موقعه الوظيفي الذي تحدده التعليمات واللوائح، وهذا يؤدي بدوره إلى مظاهر متنوعة مثل التغيب عن العمل، وعدم إتقان المهام المطلوبة منه، وعدم التعاون مع الآخرين. بناءً على ذلك يسعى البحث الحالي إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإنهاك الوظيفي، تدني الإنجاز الشخصي، تبلد المشاعر) لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية، ومن ثمّ دراسة تأثير هذه الظاهرة على تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين للعاملين في المديرية.

مشكلة البحث:

تبين للباحثة من خلال عملها في مديرية مالية اللاذقية أنّ المديرية تضع دليلاً للوصف الوظيفي، ولكنها لا تُطبّقه بشكل فعلي، الأمر الذي يلقي بظلاله على ازدياد الملل وعدم الاكتراث بالوظيفة، مما يساهم في ازدياد ظاهرة الاحتراق الوظيفي، والتي تؤدي بدورها إلى تراجع كفاءة وفاعلية أداء المديرية، نتيجة تراجع مستوى أداء العاملين فيها، وبالتالي انخفاض مستوى الدافعية لدى العاملين وعدم تحقيق الرضا الوظيفي لديهم.

بناءً على ذلك يمكن تحديد مشكلة البحث في التساؤل الآتي: ما هو تأثير الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية مالية اللاذقية؟

أهمية البحث وأهدافه:

تنبع أهمية البحث من أهمية الموضوع المدروس "ظاهرة الاحتراق الوظيفي"، حيث تُعدّ من الظواهر السلبية التي تؤثر على أداء العاملين في بيئة العمل، حيث أنّ هناك مجموعة من الضغوط التي يتعرض لها العاملون فتؤثر في طاقتهم النفسية والجسمية والسلوكية، وتؤدي إلى حالة عدم توازن، مما ينعكس سلباً على أداء العمل والمنظمة على حد سواء، كما تؤثر بشكل سلبي على العلاقة بين زملاء العمل وعلى الدافعية والأداء. لذلك يأتي هذا البحث كمحاولة لتقديم المساندة للعاملين في مديرية مالية اللاذقية، وتحقيق الرضا الوظيفي لهم من خلال فهم مشكلاتهم التي تعترضهم أثناء العمل، وذلك من خلال الأخذ بنتائج هذا البحث من قبل أصحاب القرار للحد من الضغوط التي قد تواجه العاملين في المديرية.

يهدف البحث إلى تحديد مستوى ظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإنهاك الوظيفي، تدني الإنجاز الشخصي، تبلد المشاعر) لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية، ومن ثمّ دراسة تأثير مستوى هذه الظاهرة على تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المديرية.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين في مديرية مالية اللاذقية فيما يتعلق بمستوى الاحتراق الوظيفي لديهم، وبين متوسط الحياد.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1- لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين في مديرية مالية اللاذقية فيما يتعلق بمستوى الإنهاك الوظيفي لديهم، وبين متوسط الحياد.

2- لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين في مديرية مالية اللاذقية فيما يتعلق مستوى تدني الإنجاز الشخصي لديهم، وبين متوسط الحياد.

3- لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين في مديرية مالية اللاذقية فيما يتعلق بمستوى تبلد المشاعر لديهم، وبين متوسط الحياد.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين في مديرية مالية اللاذقية فيما يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي لديهم، وبين متوسط الحياد.

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا يوجد تأثير معنوي بين الاحتراق الوظيفي، وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية.

منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وشمل مجتمع البحث جميع العاملين في مديرية مالية اللاذقية، والبالغ عددهم (1083) عاملاً، أما عينة البحث فقد تمّ تحديدها باستخدام قانون العينة الإحصائية وفق الآتي (العلي، 2015):

$$n \geq \frac{N.Z^2.R(1-R)}{N.d^2 + Z^2.R(1-R)}$$

$$n \geq \frac{1083.(1.96)^2.0.5(1-0.5)}{1083.(0.05)^2 + (1.96)^2.0.5(1-0.5)}$$

$$n \geq \frac{1040.1132}{3.6679} \approx 284$$

تمّ توزيع الاستبانة على أفراد العينة والبالغ عددهم (284) عامل، وتمّ استرجاع (251) استبانة، وبنسبة استجابة بلغت (88.38%).

الدراسات السابقة:

1- دراسة (Mardani & Mardani, 2014) بعنوان:

The impact of Psychological Empowerment on job Burnout in Hospital Staff.

تأثير التمكين النفسي في الاحتراق الوظيفي على العاملين في المستشفى.

هدفت الدراسة هو أنّ الاحتراق الوظيفي مصدر رئيس لعدم كفاءة الموارد البشرية، والتأثير السلبي للاحتراق الوظيفي على الصحة البدنية والنفسية للموظفين، أجريت الدراسة على عينة من موظفي مستشفى مهر (طهران)، وبلغت 270 موظف من مختلف فئات الموظفين بما في ذلك الخدمات الإدارية والرعاية الصحية، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط سلبية كبيرة بين التمكين النفسي والاحتراق الوظيفي.

2- دراسة (Yang, *etal*, 2017) بعنوان:

"Job burnout of construction project managers in China: A cross-sectional analysis"

الاحتراق الوظيفي لدى مديري مشاريع البناء في الصين: دراسة استطلاعية.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الأسباب المتعددة والنتائج المتعددة للاحتراق الوظيفي، والتحقيق في العديد من المتغيرات التي لا يمكن ملاحظتها مباشرة، حيث ركزت الدراسة على اثنين من التأثيرات السلبية للاحتراق الوظيفي، وهما الظروف الصحية، والدوران. تمّ جمع البيانات باستخدام استبانة، وشملت عينة المسح مديري مشاريع شركات البناء المملوكة للدولة والخاصة في عدم محافظات في الصين، وأظهرت النتائج أنّ مديري المشاريع يعانون من مستوى عال من الاحتراق الوظيفي، مما يؤدي إلى انخفاض الكفاءة المهنية والإنهاك العالي وتلبد المشاعر عالي للغابة، وأنّ السبب الرئيس للاحتراق الوظيفي لمديري المشاريع هو التعب الجسدي والعقلي وتقدم الإدارة العلاقات مع أصحاب المصالح المزيد من الضغوط المرتبطة بالعمل على مديري المشاريع الإنشائية من الإدارة العامة للمشروع.

3- دراسة (بوبيدي، 2017) بعنوان: علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين بمديرية الجمارك: دراسة ميدانية على عينة من أعوان الجمارك بالوادي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين بمديرية الجمارك بالوادي، ولتحقيق أهداف الدراسة تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك لتناسبه مع متطلبات الدراسة. أما فيما يخص جمع البيانات فتمّ استخدام استبانة أعدت لهذا الغرض، وتمّ تطبيقها على عينة عشوائية منتظمة وهم أعوان الجمارك بالوادي بلغ حجمها (96) فرداً. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: لا توجد علاقة بين الاحتراق الوظيفي وأداء العاملين بأبعاده (جودة العمل، تطوير العمل، الرضا عن العمل، علاقات العمل) بمديرية الجمارك بالوادي.

4- دراسة (الفيلكاوي، 2018) بعنوان: الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مضيفي الطيران الجوي في الخطوط الجوية الكويتية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين والعاملات في الخطوط الجوية الكويتية، وتكوَّنت العينة من (124) منهم (53) مضيفاً، و(71) مضيفة طبقت عليهم المقاييس التالية: مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي الذي أعدته ماسلاك وجاكسون عام 1981، ومقياس الرضا الوظيفي تأليف كاري كوبر عام 1988، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي، وعدم وجود فروقٌ دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي وأبعاده والرضا الوظيفي، وكذلك عدم وجود فروق بين العمر والحالة الاجتماعية بمقياس الاحتراق الوظيفي ومقياس الرضا الوظيفي، في حين توجد فروق في بعدي فقدان التعامل الإنساني باتجاه الخبرات الأقل، وبعد الشعور بالإنجاز الشخصي باتجاه الخبرات الأكبر بمقياس الاحتراق الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة، بينما لا توجد فروق في مقياس الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق داله إحصائياً في الرضا الوظيفي من حيث الجنس والحالة الاجتماعية والعمر والخبرة، ولا يوجد تفاعل دال إحصائياً بين الجنس والحالة الاجتماعية والخبرة والعمر في الرضا الوظيفي.

5- دراسة (العزاوي وعبد الله، 2020) بعنوان: تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين: بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية.

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإنهاك الوظيفي، تدني الإنجاز الشخصي، تبلد المشاعر) في أداء العاملين بأبعاده (الإنتاجية، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، الإبداع). اعتمد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتمّ تطبيقها على عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية والبالغ عددها (97) فرداً من

اصل مجتمع البحث (130) فرداً، حيث مثلت العينة المستويات الإدارية الوسطى والدنيا لمختلف الأقسام، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أنّ وجود الاحتراق الوظيفي في الشركة يساهم بانخفاض مستويات الأداء الوظيفي، أي وجود علاقة ارتباط عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي والإنتاجية، واتضح أنّ متغير تبلد المشاعر أقوى الأبعاد بعدم وجود أي ارتباط وتأثير بينه وبين الأداء، حيث أكدت الدراسة على ضرورة الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي والعمل على وضع معالجات وقائية تفيد الشركة المبحوثة.

6- دراسة (ملحم، 2020) بعنوان: تأثير العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي من وجهات نظر معلمات المدارس الثانوية في محافظة قلقيلية، وقد تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتكونت عينة البحث من (193) مفردة من معلمات المدارس الثانوية بمحافظة قلقيلية والبلغ عددهن (320) معلمة، أي ما نسبته (60%) من مجتمع البحث. وأظهرت نتائج الدراسة أنّ استجابات أفراد عينة البحث نحو مستوى الاحتراق الوظيفي في هذه المدارس كانت منخفضة على بعد تبلد المشاعر، وكانت متوسطة على بعد الإجهاد الانفعالي، في حين كانت مرتفعة على بعد ضعف الشعور بالإنجاز، كما أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لأبعاد العدالة التنظيمية (الإعلامية والشخصية، والتوزيعية، والإجرائية، والتفاعلية) في الاحتراق الوظيفي من وجهات نظر معلمات المدارس الثانوي في محافظة قلقيلية.

بعد استطلاع مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت الاحتراق الوظيفي وتأثره بمتغيرات كالعدالة التنظيمية، أو تأثيره على أداء العاملين أو رضاهم الوظيفي، تميزت الدراسة الحالية من حيث تطبيقها في البيئة المحلية وفي مديرية المالية بمحافظة اللاذقية، حيث استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تطوير أداة البحث (الاستبانة)، وفي تحديد المفاهيم والمصطلحات المختلفة للاحتراق الوظيفي وأبعاده والاستفادة منها في تشكيل الإطار النظري للبحث.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم الاحتراق الوظيفي: الاحتراق الوظيفي هو ردة الفعل التي تحصل نتيجة الإجهاد المهني المزمن الذي يتميز باستنفاذ الطاقة العاطفية (فقدان الموظف ثقته بنفسه)، وتبني الموظف لمواقف سلبية وساخرة تجاه العملاء وزملاء المهنة وكثرة الانتقادات والتذمر ولوم الآخرين، وكذلك يميل الفرد إلى تقييم عمله بشكل سلبي (Vicent, *etal*, 2006, P166)، ويحدث الاحتراق الوظيفي عندما يعمل الموظف مع أشخاص غير كفؤين (Schaufeil, *etal*, 2002, P464). إنّ دعم المدير للموظف يُخفف من تأثير (عبء العمل الزائد، والمتطلبات العاطفية)، وهذا يُساعد الموظف على التأقلم مع متطلبات العمل، ويُساعد على القيام بإنجاز عمله بكفاءة، وهذا يؤدي إلى تحسين عملية التواصل بين الموظف ومديره المباشر والقضاء على ظاهرة الاحتراق الوظيفي (Bakker, *etal*, 2005, p172). ويُعرّف الاحتراق الوظيفي بأنه: حالة تجريبية ترافق المشاركة الشخصية التي تنطوي على توجيه الطاقات الشخصية إلى العمل البدني والمعرفي العاطفي (Schaufeil, *etal*, 2002, P73)، أي أنه مزيج من الإرهاق البدني والعاطفي والعقلي الناتج عن المشاركة الطويلة الأجل في مواقف تتطلب مشاعر عاطفية (Christenson, *etal*, 2005, P196)، ويكون الاحتراق الوظيفي ملازماً للإجهاد العاطفي وانخفاض مستوى الإنتاجية نتيجة العمل المفرط الذي يمكن أن يحدث لدى العاملين، ويُعبّر عن حالة الإرهاق التي يشعر بها الفرد ويكون مرتاب حول قدرته على أداء وظيفته (Jari, *etal*, 2006, P498)، وهو أيضاً حالة ناتجة عن شعور الفرد بأنّ احتياجاته لم تُلبى، ويشعر الفرد المصاب بالاحتراق

الوظيفي بالقلق والتوتر والجمود والانسحاب والاستسلام، ويؤدي في النهاية إل تدني مفهوم الذات (عاشور وعبد الوهاب،، 2017، ص74)، وهو بهذا يكون بمثابة تجربة نفسية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والتوقعات التي تُصيب الأفراد الذين يعملون في مهن يكون في طبيعتها التعامل مع أناس كثيرون وهؤلاء العاملون يعطون أكثر مما يأخذون (العطوي، 2017، ص14).

بناءً على ما سبق ترى الباحثة أنّ الاحتراق الوظيفي هو مجموعة من الأعراض التي تتضمن كل من الإجهاد النفسي والمهني التي تسببها ضغوط العمل على الفرد، ويحدث نتيجة عدم التكيف مع ضغوط العمل، ولدى العاملين الذي يتبنون عادةً رؤية مثالية لأداء أعمالهم، وللعاملين الذين تتطلب أعمالهم الاتصال المباشر مع العملاء.

ثانياً: أبعاد الاحتراق الوظيفي:

إنّ ظاهرة الاحتراق الوظيفي لا تحدث فجأة إنما تبدأ من اللحظة التي يشعر بها الفرد بضعف قدراته وعجزه عن تنفيذ متطلبات عمله، حيث يشعر بالتعب والإرهاق والملل والإجهاد الجسمي، بالإضافة إلى الإنهاك والضيق والشعور بالإجاد الانفعالي، والشعور بالغضب والعزلة والتعامل الجاف مع الزملاء، ولهذه الظاهرة أبعاد ثلاثة نوجزها بما يأتي:

1) الإنهاك الوظيفي (العاطفي): يمثل الإنهاك الوظيفي البعد الأول من أبعاد الاحتراق الوظيفي، حيث يتسبب في الشعور بعدم القدرة على إعطاء المزيد من الطاقة في العمل لأنّ الموظف ليس لديه ما يعطيه أكثر من ذلك (Sonn، 2015،P41)، حيث يشعر العامل أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل، ومن الأعراض الشائعة للإنهاك الوظيفي شعور العاملين بالخوف عند التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم (الذبحاوي والذبحاوي، 2016، ص315). إنّ احتراق الوظيفة هو انعكاس لإنهاك العاطفي، ونقص الطاقة، والإجهاد الجسدي، والأمراض النفسية، والتشاؤم، والغضب، والاكتئاب، وعدم النجاح الفردي، والانهاك الجسدي والعاطفي هي آثار الاحتراق الوظيفي والتي تتضمن التشاؤم والمشاعر السلبية تجاه الزملاء، وبعارة أخرى ترتبط هذه المتلازمة بالمشاكل الجسدية والصحة النفسية ومتغيرات الأداء الوظيفي مثل عدم الرضا عن العمل والتغيب وتسبب احتراق الوظيفة في تقليل المصادر العاطفية للفرد، ويقدر أنّ حوالي (3–7%) من العاملين في جميع أنحاء العالم يعانون من احتراق الوظيفة (Gorji, 2011, P244).

2) تدني الإنجاز الشخصي: تعني مرحلة التقييم الذاتي للاحتراق الوظيفي، ويبدأ فيها الفرد بانقاص في قيمه في كل ما يتعلق بشخصه، يشك في إمكانياته ويفقد الثقة في نفسه مع تأنيب شديد، فيمتلكه الشعور بالفشل، وينخفض شعور الفرد بكفاءته ويميل إلى التقييم السلبي لذاته خاصة فيما يتعلق بعمله مع الآخرين (عاشور وعبد الوهاب، 2017، ص75)، ويصبح العامل غير راض وغير مقتنع بأدائه المهني، إذ يزداد إحساسه بعدم تحقيق أي إنجاز في عمله واعتقاده بأنّ مجهوداته ذهبت دون فائدة، وأنه لن يُحقق أي نجاح محتمل بل وأنه دون مستوى التوقعات التي حددها لنفسه، وهو الشعور بتدني الإنجاز الشخصي الذي يتسم بالميل نحو تقويم الذات تقويماً سلبياً وشعور الأفراد بالفشل وتدني شعورهم بالكفاءة في إنجاز الأعمال بنجاح أو تفاعلهم مع الآخرين، ويحدث ذلك في حالة شعور العاملين بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل (المسعودي، 2016، ص21).

3) تبلد المشاعر: يتمثل هذا البعد في نزوع الأفراد إلى تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم سواء كان هؤلاء المستفيدون من داخل المنظمة أو خارجها، وفي هذه الحالة يتصف العاملون بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم لزملائهم في العمل، وكذلك للمستفيدين والمنظمة، وكذلك يتسم العاملون في هذه الحالة بالبرودة وعدم المبالاة والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة، وقلة العناية بهم (الكلابي ورشيد، 2001، ص118).

ويمثل هذا البعد الاتجاه السلبي نحو الذات ونحو الآخرين يكون هذا البعد واضحاً عند التعامل مع الآخرين ببرود عاطفي ويرفض التعامل مع الآخرين بإنسانية بل يشعر العامل نفسه بأنه ليس له قيمة (Bosley, 2004, P4)، وينشأ عندما يظهر الناس سلوكاً سلبياً تجاه مهامهم وعملهم ووظائفهم ومجتمعهم، لذا فهو مصطلح سلبي، فالشعور بالسلبية والسخرية لأشخاص آخرين وأشياء أخرى هو فقدان الإنسانية، لأنه يُظهر موقفاً سلبياً تجاه المنظمة، وبالتالي لا يستطيع العاملون والمنظمة تحقيق أهدافهم (Rana, 2016, P164).

بناءً على ما سبق لقد حظي موضوع الاحتراق الوظيفي باهتمام كبير من قبل الباحثين، ويرجع ذلك لما يتركه الاحتراق الوظيفي من آثار سلبية على العاملين ومواقفهم تجاه وظائفهم ومنظماتهم، ومن هذه الآثار الدوران الوظيفي، والتغيب عن العمل، والنية لترك الوظيفة، والتأثير على كفاءة وفاعلية العاملين، مما يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي وتقليل الالتزام بالوظيفة، لذلك تسعى المنظمات إلى تحسين مستوى أداءها وتحقيق الرضا الوظيفي لعمالها من خلال التركيز على العوامل التي تساعد في تقليص العوامل والمسببات التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي.

النتائج والمناقشة:

لتحقيق أهداف البحث، وبالاعتماد على الدراسات السابقة الواردة في متن البحث، تمّ تطوير "استبانة"، وقد تكونت الاستبانة من (27) عبارة موزعة على محورين: المحور الأول تضمن أبعاد الاحتراق الوظيفي، ويشمل العبارات (1-22)، ويحتوي ثلاثة أبعاد هي (الإنهاك الوظيفي، تدني الإنجاز الشخصي، تبلد المشاعر)، أما المحور الثاني فيتضمن الرضا الوظيفي، ويشمل العبارات (23-27). وقد تمّ الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي وذلك بإعطاء الدرجة /5/ للإجابة بدرجة كبيرة جداً، والدرجة /4/ للإجابة بدرجة كبيرة، والدرجة /3/ للإجابة بدرجة متوسطة، والدرجة /2/ للإجابة بدرجة ضعيفة، والدرجة /1/ للإجابة بدرجة ضعيفة جداً، كذلك تمّ استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.25 في التحليل الإحصائي. وتمّ التأكد من صدق الاستبانة وصلاحيتها للقياس، حيث تمّ عرضها على مجموعة من الأكاديميين لأخذ ملاحظتهم، وقد أجريت التعديلات اللازمة، كما تمّ اختبار ثبات أداة البحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج وفق الجدول الآتي:

الجدول (1) اختبار الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات البحث

المحاور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
الإنهاك الوظيفي (العاطفي)	9	0.855
تدني الإنجاز الشخصي	8	0.791
تبلد المشاعر (فقدان الإنسانية)	5	0.849
الرضا الوظيفي	5	0.867
الثبات الكلي	**27**	**0.871**

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.25

يبين الجدول (1) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات تساوي (0.871)، وهي أكبر من 0.70، كذلك يلاحظ أنّ قيم معامل ألفا كرونباخ لكل محور من المحاور أكبر من 0.70، وهذا يدل على ثبات الأداة وصلاحيتها للقياس والدراسة.

تمّ الاعتماد على الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري للعينة، الأهمية النسبية، اختبار (t) لعينة واحدة One- Sample T. test، الانحدار الخطي البسيط.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا – درجة الاستجابة الدنيا)/عدد فئات الاستجابة

طول الفئة = (5 – 1)/5 = 0.8

وبناءً عليه تمّ اعتماد التبويب المغلق، وتمّ تحديد المجالات الآتية:

الجدول (2) تبويب تدرجات سلم ليكرت الخماسي (تبويب مغلق)

المجال	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
1 – 1.8	ضعيفة جداً	%(20-36)
1.81 – 2.60	ضعيفة	%(36.2-52)
2.61 – 3.40	متوسطة	%(52.2-68)
3.41 – 4.20	كبيرة	%(68.2-84)
4.21 – 5	كبيرة جداً	%(84.2-100)

المصدر: من إعداد الباحثة

بناءً على نتائج تفريغ الاستبانة، نبين فيما يلي مستوى الاحتراق الوظيفي من خلال أبعاده (الإنهاك الوظيفي، تدني الإنجاز الشخصي، تبلد المشاعر)، بالإضافة إلى الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية مالية اللاذقية، حيث قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة حسب كل محور، ومن ثمّ حساب المتوسط الحسابي العام لكامل العبارات واختبار معنويته، وذلك وفق الآتي:

أولاً: الاحتراق الوظيفي:

1- الإنهاك الوظيفي (العاطفي):

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة من العاملين فيما يتعلق بالإنهاك الوظيفي (العاطفي)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					tمؤشر الاختبار	احتمال الدلالة	القرار
1.أشعر بالاستنزاف عاطفياً من العمل.	3.315	0.737	66.3	22.23	6.771	.000	دال
2.أشعر بأنني منهك في نهاية الدوام اليومي.	2.588	0.776	51.76	29.98	-8.411	.000	دال
3.أشعر بالتعب عندما أستيقظ صباحاً وأعلم أنّ عليّ أن أواجه يوم	2.545	0.792	50.9	31.12	-9.102	.000	دال

عمل آخر.							
4.التعامل مع زملائي طوال اليوم يشكل ضغط بالنسبة لي.	3.662	0.634	73.24	17.31	16.543	.000	دال
5.أشعر بأنني أحترق من عملي في المديرية.	3.296	0.681	65.92	20.66	6.886	.000	دال
6.أشعر بالإحباط من العمل في المديرية.	3.286	0.706	65.72	21.49	6.418	.000	دال
7.أشعر بأنني ابذل جهداً شاقاً في المديرية.	2.757	0.765	55.14	27.75	−5.032	.000	دال
8.أشعر بأنني على وشك الانهيار.	3.689	0.553	73.78	14.99	19.739	.000	دال
9.أشعر أنّ تعاملي المباشر مع زملائي يسبب لي الضغط النفسي.	3.778	0.534	75.56	14.13	23.082	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (3) أنّ العبارات (4، 8، 9) تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، كما تقابل العبارات (1، 5، 6، 7) شدة الإجابة "بدرجة متوسطة" على مقياس ليكرت، أما العبارتين (2، 3) فتقابلان شدة الإجابة "بدرجة منخفضة" على مقياس ليكرت. وبملاحظة قيم الأهمية النسبية لجميع العبارات نلاحظ أنّ العبارة رقم (9)، والمتضمنة شعور العاملين بضغط نفسي أثناء تعاملهم المباشر مع زملائهم حصلت على أعلى أهمية نسبية (75.56%)، أما العبارة رقم (2)، والمتضمنة شعور العاملين بالإنهاك اليومي من العمل بدرجة منخفضة فقد حصلت على أدنى أهمية نسبية (51.76%).

اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين في مديرية مالية اللاذقية فيما يتعلق بمستوى الإنهاك الوظيفي لديهم، وبين متوسط الحياد.

الجدول (4) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى للفرضية الرئيسة الأولى

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
251	3.2196	.53192	.03357	64.39%	16.52%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
6.540	.000	.21957	.1534	.2857

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (4) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد الإنهاك الوظيفي (العاطفي) ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.21957)، وتقع ضمن المجال (2.61–3.40)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة متوسطة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (16.52%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الأولى ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ مستوى الإنهاك الوظيفي (العاطفي) لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية مستوى متوسط، وبأهمية نسبية (64.39%).

2- تدني الإنجاز الشخصي:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة من العاملين فيما يتعلق بتدني الإنجاز الشخصي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					tمؤشر الاختبار	احتمال الدلالة	القرار
10.أستطيع أن أفهم بسهولة ما هو شعور زملائي تجاه عملهم.	3.854	0.594	77.08	15.41	22.778	.000	دال
11.أتعامل بفعالية مع مشاكل زملائي.	3.912	0.512	78.24	13.09	28.220	.000	دال
12.أشعر بأنّ لي تأثير إيجابي على حياة زملائي في العمل.	3.763	0.624	75.26	16.58	19.372	.000	دال
13.أشعر بالنشاط الحيوية في عملي.	3.569	0.722	71.38	20.23	12.486	.000	دال
14.أستطيع بسهولة تهيئة الجو المناسب مع زملائي في العمل.	3.741	0.651	74.82	17.40	18.033	.000	دال
15.أشعر بالسعادة بعد العمل مع زملائي.	3.864	0.559	77.28	14.47	24.487	.000	دال
16.أشعر بأنني أنجزت العديد من الأشياء المهمة في المديرية.	3.749	0.674	74.98	17.98	17.606	.000	دال
17.أتعامل بهدوء تام مع المشكلات الناتجة من علاقات العمل مع زملائي.	3.782	0.650	75.64	17.19	19.060	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.23

يبين الجدول رقم (5) أنّ جميع العبارات تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، وبملاحظة قيم الأهمية النسبية لجميع العبارات نلاحظ أنّ العبارة رقم (11)، والمتضمنة تعامل العاملين بفعالية مع مشاكل زملائهم حصلت على أعلى أهمية نسبية (78.24%)، أما العبارة رقم (13)، والمتضمنة شعور العاملين بالنشاط والحيوية في عملهم بدرجة كبيرة فقد حصلت على أدنى أهمية نسبية (71.38%).

اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين في مديرية مالية اللاذقية فيما يتعلق بمستوى تدني الإنجاز لديهم، وبين متوسط الحياد.

الجدول (6) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية للرضية الرئيسة الأولى

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
251	3.7790	.44832	.02830	75.58%	11.86%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
27.528	.000	.77899	.7233	.8347

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (6) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد تدني الإنجاز الشخصي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.77899)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (11.86%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الثانية ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ مستوى تدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية مستوى منخفض، حيث أنّ عبارات المحور حصلت على قيم كبيرة في الأهمية النسبية، وتدل على ارتفاع درجة الإنجاز الشخصي لدى العاملين، وبأهمية نسبية (75.58%).

3- تبلد المشاعر (فقدان الإنسانية):

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة من العاملين فيما يتعلق بتبلد المشاعر (فقدان الإنسانية)

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					tمؤشر الاختبار	احتمال الدلالة	القرار
18.أشعر بأنني أتعامل مع بعض الزملاء بأسلوب مجرد من العواطف والمجاملات.	3.301	0.812	66.02	24.60	5.873	.000	دال
19.أشعر بأنني أصبحت أكثر قسوة في تعاملي مع الزملاء منذ أن توليت هذا العمل.	3.879	0.621	77.58	16.01	22.425	.000	دال
20.أشعر بالقلق بأن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبداً في مشاعري.	3.578	0.751	71.56	20.99	12.193	.000	دال
21.اهتم لما يحدث لبعض زملائي في العمل.	4.145	0.529	82.9	12.76	34.292	.000	دال
22.أشعر بأنّ بعض زملائي يظنون أنني سبباً لبعض مشاكلهم.	3.712	0.676	74.24	18.21	16.687	.000	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (7) أنّ جميع العبارات تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت باستثناء العبارة رقم (18) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة متوسطة"، وبملاحظة قيم الأهمية النسبية لجميع العبارات نلاحظ أنّ العبارة رقم (21)، والمتضمنة اهتمام العاملين لما يحدث مع زملائهم في العمل حصلت على أعلى أهمية نسبية (82.9%)، أما العبارة رقم (18)، والمتضمنة شعور العاملين تعامل العاملين مع بعض الزملاء بأسلوب مجرد من العواطف والمجاملات فقد حصلت على أدنى أهمية نسبية (66.02%).

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين في مديرية مالية اللاذقية فيما يتعلق بمستوى تبلد المشاعر لديهم، وبين متوسط الحياد.

الجدول (8) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسة الأولى

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
251	3.7273	.50274	.03173	74.55%	13.49%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
22.920	.000	.72733	.6648	.7898

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (8) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات بعد تبلد المشاعر ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.72733)، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (13.49%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ مستوى تبلد المشاعر لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية (74.55%).

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين في مديرية مالية اللاذقية فيما يتعلق بمستوى الاحتراق الوظيفي لديهم، وبين متوسط الحياد.

الجدول (9) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
251	3.5753	.31284	.01975	71.51%	8.75%

One-Sample Test

Test Value = 3				
t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
29.135	.000	.57530	.5364	.6142

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (9) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات أبعاد الاحتراق الوظيفي ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.5753)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (8.75%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الرئيسة الأولى ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية (71.51%).

ثانياً: الرضا الوظيفي للعاملين:

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة من العاملين فيما يتعلق برضاهم الوظيفي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3		
					مؤشر الاختبار t	احتمال الدلالة	القرار
23.يمنحني عملي شعور الثقة بالنفس.	3.977	0.561	79.54	14.11	27.591	.000	دال
24. أحب عملي وأجد متعة حقيقية في أدائه.	3.962	0.570	79.24	14.39	26.739	.000	دال
25.أرغب بالعمل ضمن فريق عمل يسوده التعاون والتفاعل.	4.133	0.508	82.66	12.29	35.335	.000	دال
26.أشعر بالرضا إزاء عملي وأنجز الأعمال بمعنويات مرتفعة.	3.867	0.602	77.34	15.57	22.817	.000	دال
27.تسعى الإدارة لإتباع وسائل مختلفة (مادية، معنوية) لزيادة الرضا الوظيفي.	2.862	0.814	57.24	28.44	−2.686	.003	دال

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.23

يبين الجدول رقم (10) أنّ جميع العبارات تقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت باستثناء العبارة رقم (27) فهي تقابل شدة الإجابة "بدرجة متوسطة"، وبملاحظة قيم الأهمية النسبية لجميع العبارات نلاحظ أنّ العبارة رقم (25)، والمتضمنة رغبة العاملين بالعمل ضمن فريق يسوده التعاون والتفاعل حصلت على أعلى أهمية نسبية (82.66%)، أما العبارة رقم (27)، والمتضمنة سعي الإدارة لإتباع وسائل مختلفة مادية أو معنوية لزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين فقد حصلت على أدنى أهمية نسبية (57.24%).

اختبار الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات العاملين في مديرية مالية اللاذقية فيما يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي لديهم، وبين متوسط الحياد.

الجدول (11) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية

One-Sample Statistics

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%
251	3.7671	.53375	.03369	75.34%	14.17%

One-Sample Test

Test Value = 3

t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
22.770	.000	.76713	.7008	.8335

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (11) أنّ قيمة المتوسط الحسابي العام لعبارات الرضا الوظيفي للعاملين ترتفع عن متوسط المقياس (3)، وبفرق معنوي بلغ (0.72733)، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وتقابل شدة الإجابة "بدرجة كبيرة" على مقياس ليكرت، ومعامل اختلاف (14.17%) يدل على تجانس إجابات أفراد العينة، وبما أنّ احتمال الدلالة $P = .000 < 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الرئيسة الثانية ونقبل الفرضية البديلة، ويمكن القول أنّ مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية (75.34%).

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا يوجد تأثير معنوي بين الاحتراق الوظيفي، وبين الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية.

الجدول (12) تحليل الانحدار للعلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.580	.336	.328	.43744	.336	41.734	3	247	.000

الجدول (13) تباين الانحدار للعلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.958	3	7.986	41.734	.000
	Residual	47.264	247	.191		
	Total	71.222	250			

الجدول (14) معلمات الانحدار للعلاقة بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.644	.322		5.113	.000
	الإنهاك الوظيفي (العاطفي)	-.142	.053	-.141	-2.695	.008
	تدني الإنجاز الشخصي	-.409	.078	-.343	-5.266	.000
	تلد المشاعر	-.277	.069	-.261	-4.008	.000

يبين الجدول رقم (12) أن قيمة معامل الارتباط المتعدد بين أبعاد الاحتراق الوظيفي، وبين تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية مالية اللاذقية بلغت (0.58)، وهي تدل على أنّ العلاقة ضعيفة فيما بينهما، وتبين قيمة معامل التحديد المصحح أنّ التغيرات الحاصلة في الرضا الوظيفي والتي سببتها أبعاد الاحتراق الوظيفي بلغت (32.8%)،

والمعنوية الكلية لنموذج الانحدار دالة إحصائياً لأنّ $P = 0.000 < 0.05$ ، كما يبين الجدول رقم (13). وبملاحظة قيم B الموضحة في الجدول رقم (14) نجد أنّ هناك علاقة دالة إحصائياً بين أبعاد الاحتراق الوظيفي، وبين الرضا الوظيفي للعاملين، وهذه العلاقة عكسية (سالبة)، أي أنّ زيادة مظاهر الاغراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي لديهم، وبناءً على ذلك نرفض الفرضية الرئيسة الثالثة، ونقبل الفرضية البديلة، أي يوجد تأثير ضعيف عكسي ودال إحصائياً للاحتراق الوظيفي للعاملين في مديرية مالية اللاذقية على تحقيق الرضا الوظيفي لهم.

الاستنتاجات والتوصيات:

أ- الاستنتاجات:

1- أظهرت النتائج أنّ مستوى الإنهاك الوظيفي (العاطفي) لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية مستوى متوسط، وبأهمية نسبية (64.39%)، وقد كان لهذا البعد تأثير سلبي وضعيف في تحقيق الرضا الوظيفي، وذلك لأنّ العاملين يشعرون بالاستنزاف والإحباط أحياناً، بالضغط النفسي أثناء تعاملهم المباشر مع زملائهم.

2- أظهرت النتائج أنّ مستوى تدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية مستوى منخفض، حيث أنّ عبارات المحور حصلت على قيم كبيرة في الأهمية النسبية، وتدل على ارتفاع درجة الإنجاز الشخصي لدى العاملين، وبأهمية نسبية (75.58%). وقد كان لهذا البعد تأثير سلبي وضعيف في تحقيق الرضا الوظيفي، وذلك بسبب إحساسهم بأنّ مجهوداتهم المبذولة سوف تذهب سدى ولن تلقى أي مكافأة مادية أو معنوية.

3- أظهرت النتائج أنّ مستوى تبلد المشاعر لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية مستوى مرتفع، وبأهمية نسبية (74.55%)، وقد كان لهذا البعد تأثير سلبي وضعيف في تحقيق الرضا الوظيفي، وذلك بسبب تعامل العاملين مع بعض الزملاء بأسلوب مجرد من العواطف والمجاملات، بالإضافة إلى شعورهم بالقسوة والقلق وأنهم سبباً لبعض مشاكل زملائهم.

4- أظهرت النتائج وجود تأثير ضعيف عكسي ودال إحصائياً للاحتراق الوظيفي للعاملين في مديرية مالية اللاذقية على تحقيق الرضا الوظيفي لهم، حيث أنّ (32.8%) من التغيرات الحاصلة في الرضا الوظيفي سببتها أبعاد الاحتراق الوظيفي، وبالتالي إنّ زيادة مظاهر الاغراب الوظيفي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية تؤدي إلى تدني مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

ب- التوصيات:

1- العمل على تخفيف حدة ودرجة الضغط النفسي لدى العاملين في مديرية مالية اللاذقية، وذلك عن طريق الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في محيط العمل من خلال برامج اجتماعية مخلفة، ليطور العامل تقديره لذاته ويشبع حاجاته النفسية للانتماء والمكانة.

2- ضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين، وذلك لتدريبهم وتأهيلهم على استخدام طرق المواجهة السليمة للتغلب على الاحتراق الوظيفي من خلال توفير الرعاية الاجتماعية والنفسية المناسبة، وكذلك تزويدهم بنشرات درية تفيدهم في استخدام طرق متجددة لمواجهة ضغوط العمل.

3- العمل على تحديث الوصف الوظيفي في مديرية مالية اللاذقية بشكل مستمر، وذلك ليتمكن العاملون من فهم أدوارهم ومواقعهم الوظيفية بهدف التخلص من غموض وصراع الدور كأسباب رئيسية للاحتراق الوظيفي.

4- احترام جميع الوظائف وأدوارها وعدم الاستهانة بأي جهد يبذل وجعلها تتكامل فيما بينها على شكل أهداف وظيفية لتحسين أداء المديرية، والعمل على إعداد بطاقات للأداء يعبر عنها بدرجات حتى يتم حفظ حقوق من يعملون بجد.
5- يجب على الإدارة تثمين جهود العاملين عن طريق المكافآت المادية أو المعنوية بهدف احتواء المهارات والإنجازات التي يتميز بها العاملين ليشعروا بأهميتهم، وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم.

References:

أ- المراجع باللغة العربية:

1- بوبيدي، لامية. علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين بمديرية الجمارك: دراسة ميدانية على عينة من أعوان الجمارك بالوادي، رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، 2017.

2- الذبحاوي، سناء جاسم محمد؛ والذبحاوي، دجلة جاسم محمد. اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية في المعهد التقني بالكوفة، مجلة الغزي للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (13)، العدد (40)، 2016، 315.

3- عاشور، علوطي؛ وعبد الوهاب، مغار. علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (31)، 2017، 74.

4- العزاوي، شفاء محمد علي؛ وعبد الله، سارة لعيبي. تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين: بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية، مجلة الاقتصاد وعلوم الإدارة، المجلد (26)، العدد (117)، 2020، 152-178.

5- العطوي، عامر علي حسين. العواقب النفسية والبرجماتية لمقاطعة مكان العمل وتأثيرها في أداء العالمين: دراسة حقلية لعينة من المؤسسات الحكومية في محافظة الديوانية، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (7)، العدد (3)، 2017، 14.

6- الفيلكاوي، بشار جاسم. الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مضيفي الطيران الجوي في الخطوط الجوية الكويتية، رسالة ماجستير، جامعة الكويت، 2018.

7- الكلابي، سعد بن عبد الله؛ ورشيد، مازن بن فارس. الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس (ماسلاك) على الموظفين في الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، العدد (13)، 2001، 118.

8- المسعودي، آلاء بنت عبد بن سليمان. الاحتراق الوظيفي وتأثيره على مستوى أداء المعلمات بالمرحلة المتوسطة بمنطقة تبوك، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية والاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2016، 21.

9- ملحم، محمود إبراهيم. تأثير العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي في المدارس الحكومية الفلسطينية، المجلد (28)، العدد (2)، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 2020، 51-77.

ب- المراجع العربية باللغة الإنكليزية:

1-Pobedy, Lamy. The relationship of job combustion with the performance of employees at the Customs Directorate: a field study on a sample of customs agents in the valley, Master Thesis, University of the Martyr Hama Lakhdar El Oued, Algeria, 2017.

2-Al-Thibawi, Sanaa Jassim Mohammed; And Al-Thibhawy, Tigris Jassim Mohammed. Test the relationship between organizational justice and functional combustion: an applied

study at the Technical Institute in Kufa, Al-Ghazzi Journal of Economic and Administrative Sciences, Volume (13), No. (40), 2016, 315.
3- Ashour, Aloti; And Abdul Wahab, Mghar. The relationship of the absence of distributive justice with the dimensions of functional combustion: a field study on school counseling and guidance counselors for Skikda State, Journal of Humanities and Social Sciences, No. (31), 2017, 74.
4- Al-Azzawi, the recovery of Muhammad Ali; And Abdullah, Sarah Laibi. The effect of job combustion on the performance of workers: a field research in the General Company for Vegetable Oil Industry, Journal of Economics and Management Sciences, Volume (26), No. (117), 2020, 152-178.
5-Atwi, Amer Ali Hussain. The psychological and pragmatic consequences of boycotting the workplace and its impact on the performance of the two worlds: a field study of a sample of government institutions in Al-Diwaniyah Governorate, Al-Muthanna Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume (7), No. (3), 2017, 14.
6- Al-Failakawi, Bashar Jasim. Job Burnout and its Relation to Job Satisfaction with Airline Hosts in Kuwait Airways, Master Thesis, Kuwait University, 2018.
7- Al-Kalabi, Saad bin Abdullah; And Rashid, Mazen bin Faris. Job Burnout: An Exploratory Study of the (Maslak) Scale on Employees in Riyadh, Saudi Arabia, King Saud University Journal for Administrative Sciences, No. (13), 2001, 118.
8- Al-Masoudi, Alaa Bint Abdul Bin Sulaiman. Job Burnout and its Impact on the Performance Level of Female Teachers in the Intermediate Stage in Tabuk Region, Master Thesis, College of Administrative and Social Sciences, Naif Arab University for Security Sciences, 2016, 21.
9-Melhem, Mahmoud Ibrahim. The effect of organizational justice on job combustion in Palestinian government schools, Volume (28), No. (2), Journal of the Islamic University for Economic and Administrative Studies, 2020, 51-77.

ج- المراجع الأجنبية:

10- Yang, FAN; Xiaodong Li; Yimin Zhu; Yulong Li; Chunlin Wu. Job burnout of construction project managers in China: A cross-sectional analysis, International Journal of Project Management 35, 2017, 1272–1287.
11- Vicente Gonza´lez-Roma & Wilmar B., Schaufeli & Arnold B. Bakker Susana Lloret., Burnout and work engagement Independent factors or opposite poles, Journal of Vocational Behavior, 68, 2006, 166.
12- Schaufeli, Wilmar & Salanova, Marisa & Roma, Vicente Gonzalez& Bakker Arnold B., The Measurements of Engagements and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach, Journal of Happiness Studies, 3, 71, 2002, 464.
13- Bakker Arnold B., & Demerouti, Evangelia & Euwema, Martin C., Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout, Journal of Occupational Health Psychology, Vol., 10, No 2, 2005, 172.
14- Christensen, Tage S & Biarritz, Marianne & Villadsen, Ebbe & ChrIstensn, Karl B. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout, Work & Stress, July/September 2005; 19(3), 2005, 196.
15- Jari J. Hakanen a & Arnold B. Bakker B. & Wilmar B. Schaufeli., Burnout and work engagement among teachers, Journal of School Psychology, 43, 2006, 498.
16- Sonn, Chantel., 'The Relationship Between Burnout and Work Engagement A Mongst Employees with A pharmacentical Distribution Industry, Submitted in Accordance with

The Requirements for The Degree of Master of Commerce in The Subject Industrial and Organisational Psychology at The University of South Africa, 2015, 41.
17- Gorji, Mohammed Begher., The Effect of Job Burnout Dimension on Employees Performance, International Journal of Social Science and Humenity, Vol.1, No.4, 2011, 244.
18- Bosley, Hugh Patrick., Levels of Burnout and Job Satisfaction in Large – Scale Agribusiness, In Partial Fulfillment of The Requirement for The Degree Masters of Art, A Thesis Presented to The Faclty Of the Department of Psychology Western Kentucky University Bowling Green Kentucky, 2004, 4.
19- Rana, Hina., Impact of Students Burnout on Academic Performance A Chievement, Pollster Journal of Academic Research, Vol.03, No.02 ,2016, Iss 2411-2259.
20- Mardani S., and Mardani N., The impact of Psychological Empowerment on job Burnout in Hospital Staff", International Journal of Hospital Research 2014,3 (2), 69-78.