

ضغوط العمل وعلاقتها بالاحترق الوظيفي

دراسة تطبيقية على العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية-المركز الرئيس

عبدالفتاح محمد علي غانم¹، أنور مصلح صالح معزب²، محمد عبدالله أحمد الأشول³

¹مركز إدارة الأعمال للدراسات العليا-جامعة صنعاء

²قسم إدارة الأعمال-كلية الأعمال – جامعة عمران

³قسم إدارة الأعمال-كلية العلوم الإدارية – جامعة البيضاء

³Faculty of Administrative Sciences - Albaydha University

DOI: <https://doi.org/10.56807/buj.v6i3.637>

المخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والاحترق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في المركز الرئيس للمؤسسة العامة للاتصالات اليمنية، والبالغ عددهم (1700)، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية، بلغت (314) مفردة، وتم استرداد (293) استبانة صالحة للتحليل، وبعد إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات، أبرزها: أن مستوى ضغوط العمل والاحترق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية-المركز الرئيس كان متوسطاً. وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي) وبين الاحترق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس. كما توصلت الدراسة إلى أن تأثير أبعاد ضغوط العمل في تحقيق الاحترق الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، وفقاً لاختبار الانحدار البسيط جاء متفاوتاً حيث كان بُعد تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي الأعلى تأثيراً في الاحترق الوظيفي، يليه بُعد غموض الدور، يليهما بُعد صراع الدور، يليهم بُعد عبء الدور، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد بيئة العمل الداخلية. الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الاحترق الوظيفي، المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية

Relationship between Work Stress and Job Burnout

"An applied study on the employees of the Yemeni Public Telecommunications Corporation -Head Office"

Abstract

The current study aimed to identify the relationship between work stress and job burnout among employees in the Yemeni Telecommunications Corporation – head office. The study followed the descriptive analytical approach and a questionnaire for data collection. The study population composed of all employees working in the main center of the Yemeni Public Telecommunications Corporation, amounting (1700). A sum of (314) individuals was selected using stratified random sampling. A sum of 293 valid questionnaires for analysis were obtained. The study provided a set of conclusions, most important of which are : the level of work stress and job burnout among employees in the Yemeni Public Telecommunications Corporation - Head Office was moderate; there is a positive statistically significant correlation between work stress in its dimensions (role conflict, role ambiguity, role burden, internal work environment, low creativity and opportunities for career advancement) and job burnout among employees of the Yemeni Telecommunications Corporation/Head Office. The effect of the dimensions of work stress on achieving job burnout in the Yemeni Public Telecommunications Corporation / Head office, according to the simple regression test, was uneven, as the dimension of low creativity and opportunities for career advancement had the highest impact on job burnout, followed by the dimension of role ambiguity, followed by the dimension of role conflict, followed by role of burden, and the internal work environment comes in last place.

Keywords: work stress, job burnout, Yemeni Public Telecommunications Corporation.

1- المقدمة:

يتميز هذا العصر بالتغير والتطور السريع في بيئة الأعمال الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية والتنظيمية، والتي انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة، مما يستدعي دائماً التغيير والتطوير في المنظمات؛ لغرض بقائها واستمرارها ونموها، وأن تعيد تشكيل نفسها وموظفيها بما يتلاءم ومتطلبات العصر والتأقلم والتكيف مع هذه العوامل البيئية المتغيرة باستمرار، وتولي المنظمات الموارد البشرية اهتماماً كبيراً، لما له من دور في النمو والتطور ومن أجل ديمومة البقاء، وتحقيق الميزة التنافسية والتميز المؤسسي.

وبرغم التطور العلمي والمعرفي والذي صاحبه زيادة في رفاهية البشر ودرجة متقدمة من الحياة الكريمة إلا أن الحياة ازدادت تعقيداً، وظهرت أمراض كثيرة سميت بأمراض العصر، منها ظاهرة تقاوم ضغوط العمل لدى العاملين في المنظمة وفي المستويات التنظيمية كافة وأصبحت ظاهرة تتطلب من الإنسان أن يتعايش معها، ويقوم بتطوير كفاءات معينة للتعامل معها ومواجهتها، وقد وصف كثير من الباحثين القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية (stress Psychological) والاحتراق الوظيفي (Burnout). (أبو مسعود، 2010)

وتعد ضغوط العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث إنها تؤثر على أعضاء المنظمة سواء كانوا قيادات إدارية أم ممرضين وبدرجات متفاوتة، ويستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة، فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع بعضهم الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وارتفاع معدل دوران ترك العمل. وبالتالي تواجه المنظمات ارتفاعاً في نفقات علاج الآثار النفسية والبدنية لضغوط العمل، كما أنها تترك أثراً سلبياً على أداء الموظف والمؤسسة معاً، وتزيد من تكاليف العمل وتبعاته المالية والمعنوية. (مشارقة، 2019)

وتعدّ المستويات العالية من ضغوط العمل وسوء نوعية الحياة من العوامل التي تؤدي للاحتراق الوظيفي والتي يعبر عنها بمجموعة من الأعراض: نقص الطاقة الجسدية والعقلية (الإرهاق العاطفي)، وقلة الاهتمام بالعمل، والتقليل من قيمة الذات (انخفاض الإنجاز المهني).

والاحتراق الوظيفي مرض عصري شائع، وبعده الكتاب والباحثون من المشكلات الإدارية المهمة في عالمنا المعاصر التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية، وويعدّ مؤشراً على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدني والانحدار ويصيبها الفشل على المدى الطويل نتيجة للتغيب عن العمل، والتأخر عن الحضور، وعدم الرضا

عن العمل، والتقاعد المبكر، والذي ينعكس سلباً على أداء المنظمات والعاملين فيها. (أبو مسعود، 2010ب) وتعمل الإدارة في المنظمات الحديثة إلى تبني استراتيجيات للحد من الضغوطات داخل المنظمة، وتخفيف التوتر بين موظفيها بما يمكنهم من تحمل ضغوط العمل اليومية، وزيادة رضاهم عن العمل، وتنمية مشاعر الولاء التنظيمي لديهم، وذلك لما ينتج عن ضغوط العمل من آثار على سلوك العاملين، وموقفهم تجاه عملهم ومنظمتهم. ولهذا جاءت هذه الدراسة بغرض التعرف على واقع ضغوط العمل، وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

2- مشكلة الدراسة:

تعدّ المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية إحدى المؤسسات الحيوية في اليمن، وتلعب دوراً مهماً في الوضع الاقتصادي لا سيما في ظل الظروف الحالية الاستثنائية والقاهرة، والتي يمر بها البلد، وبرغم ذلك تحرص المؤسسة على متابعة المستجدات والتطورات في قطاع الاتصالات، وخطت خطوات كبيرة نحو تحديث منظومة الاتصالات وبنيتها التحتية؛ من أجل مواكبة التطورات لتقديم خدمات تلبي احتياجات المواطنين، وتسهم في تحقيق أهداف التنمية الوطنية الشاملة، وأثناء سعي المؤسسة إلى تحقيق أهدافها، لاحظ أحد الباحثين في هذا البحث من خلال موقعه الوظيفي ومعايشته لبيئة العمل الداخلية وجود عددٍ من الشكاوى حول تدني الإنجاز، والتغيب عن العمل، وترك مقر العمل أثناء الدوام، بالإضافة إلى سوء الحالة النفسية لدى بعض الموظفين، ونتيجة لذلك قام الباحثين بإجراء مقابلات استطلاعية مع عددٍ من الموظفين والمديرين؛ للتعرف على الأسباب التي أدت إلى ذلك.

وكانت نتائج المقابلات تشير إلى أن ضغوط العمل هي أحد الأسباب الرئيس لتدني الإنجاز، وزيادة الإحباط، وانخفاض الإنتاجية، وفقدان الثقة، وقد تصل في بعض الأحيان إلى درجة عالية من الاحتراق الوظيفي.

وبناءً على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمثل في التساؤلات الآتية:

1. ما مستوى ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني الإبداع وفرصة التقدم الوظيفي) لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس؟
2. ما مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإنهاك الجسدي، الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس؟

3- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة من الناحيتين النظرية والعملية على النحو التالي:

الأهمية النظرية:

1. تقديم إطار نظري لمفهومين إداريين حديثين (ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي) يساهم في إثراء المكتبة الوطنية وإضافة علمية تساعد الباحثين في الحقل العلمي الأكاديمي وأساساً لدراسات مستقبلية.

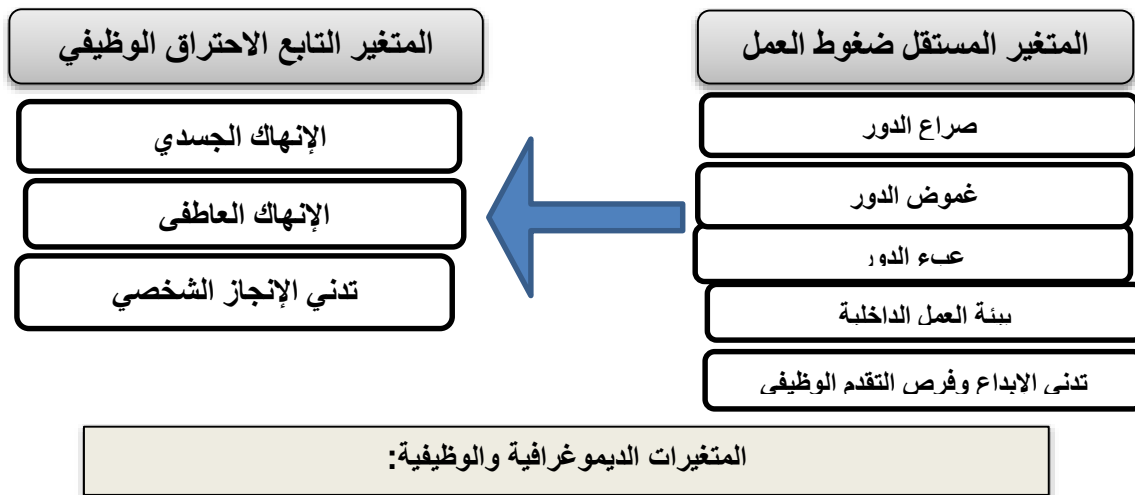
2. على حد علم الباحثين تُعدُّ هذه الدراسة الأولى التي تدرس موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي في البيئة اليمنية بصفة عامة ولدى المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس بصفة خاصة.

الأهمية العملية:

1. الإسهام في تزويد الإدارة العليا في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس بتوصيات، تساعد في

5- أنموذج الدراسة:

شكل رقم (1): يوضح أنموذج الدراسة



6- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي) والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس. وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

• **الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

التعرف على واقع ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، وتقديم مقترحات تساهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي وتطويره.

2. نتائج هذه الدراسة قد تساهم في إبراز أهمية إدارة ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، ومراجعة بعض السياسات المتعلقة بتحسين ظروف العمل.

4- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة للتعرف على:

1. مستوى ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي) التي يواجهها العاملون في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

2. مستوى الاحتراق الوظيفي (الإرهاك الجسدي، الإرهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

• **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

• **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

• **الفرضية الفرعية الرابعة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

• **الفرضية الفرعية الخامسة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي والاحتراق

الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

1- الإطار النظري للدراسة

1-1-7 : مفهوم ضغوط العمل

يعرف مفهوم ضغوط العمل أنه: "مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة، كالتوتر والقلق" (خليفة، المطارنة، 2010، 603). ووفقاً لتعريف (Cooper et Marshal) يقصد بضغوط العمل: "مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل: غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل البيئية والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين. (حمدوني، 2016، 23) ويعرف ضغوط العمل إجرائياً على أنه مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي) التي ينتج عنها ردود أفعال مختلفة؛ ويترتب عليها آثار نفسية وسلوكية وجسمية وتنظيمية.

1-2-7 مصادر ضغوط العمل: مصادر ضغوط العمل هي العوامل المسببة للضغوط، التي تنتج عن الحوادث المختلفة لبيئة الفرد، وسواء كانت في بيئة عمله أم المجتمع الذي يعيشه، ويختلف تصنيف مصادر الضغوط بين الباحثين، فمنهم من يرى أنها ناتجة عن البيئة المحيطة للفرد، ومنهم من يرى أنها ناتجة عن الفرد نفسه، وقد اتفق كل من (رزاق ورعاش، 2013، 3-4)، (حمدوني، 2016، 30-31)، (أبو غزالة، 2017، 14) في تصنيف مصادر ضغوط العمل، إلى فرعين: فرع يتعلق بالمصادر التنظيمية وبيئة العمل الداخلية للفرد، وفرع يتعلق بالمصادر البيئية الخارجية.

الفرع الأول: المصادر التنظيمية وبيئة العمل الداخلية للفرد:

• **صراع الدور:** يقصد بصراع الدور أنه تعارض في التوقعات المرتبطة بالدور، بمعنى أن صراع الدور ينشأ عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد تقع على الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو المرؤوسين أنفسهم (الملحم، 2007، 20).

ويرى أبو سنينة (2017، 21) أن صراع الدور تعارض مطالب العمل المتناقضة التي ينبغي القيام بها، وهو يعتقد أنها ليست جزءاً من عمله، ويتخذ صراع الدور عدة أشكال، لعل من أهمها:

- صراع بين مرسلي الدور: ويحدث عندما تتعارض توقعات أعضاء مجموعة الدور مع بعضها مع بعض تجاه دور معين، كما هو الحال عند تعرض رجال الإدارة الوسطى لتوقعات متعارضة من قبل كل من الإدارة العليا والإدارة الدنيا.

- صراع المرسل الواحد للدور: ويحدث عندما يطلب رئيس العمل -مثلاً- من مرؤوسيه القيام بواجبين متعارضين.

- صراع تعدد الأدوار: وهذا النوع من الصراع شائع بين الأفراد، نظراً لقيامهم بأدوار مختلفة ومتعددة خلال حياتهم.

- صراع الدور الشخصي: ويحدث عندما تتعارض توقعات الآخرين مع القيم التي يتمسك بها القائم بالدور.

- صراع الأفراد في الدور: ويحدث عندما يكون الفرد معارضاً للتوقعات من جهات متعددة لا يستطيع الفرد الاستجابة لها.

• **غموض الدور:** يقصد بغموض الدور نقص في معرفة الواجبات والالتزامات المطلوبة من الفرد لكي يقوم بأداء عمله ودوره في المؤسسة، ولهذا يُعد غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المؤسسة (خير الدين، 2011، 60).
• **عبء الدور:** يقصد بعبء الدور زيادة المهام الملقاة على عاتق الفرد، وبأخذ عبء الدور صورتين أساسيتين هما (خير الدين، 2011، 61):

- زيادة عبء الدور: وتعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، وتشير زيادة عبء الدور أن كمية العمل زائدة (ويسمى بالعبء الكمي)، وهناك شكل آخر لزيادة عبء الدور وهو صعوبة العمل (ويسمى بالعبء النوعي).

- انخفاض عبء الدور: ويقصد به أن الفرد لديه عمل قليل، وأن عمله غير كافٍ لاستيعاب طاقته وقدراته واهتماماته.

• **بيئة العمل الداخلية:** يقصد ببيئة العمل الظروف السائدة في مكان العمل داخل المنظمة كالتنظيمية والإضاءة والنظافة ومساحة العمل والتجهيزات المادية والضجيج وعدد ساعات العمل وفترات الراحة... الخ. هذه الظروف ذات انعكاس وتأثير في سلامة وصحة الموارد البشرية في العمل وفاعلية أدائها. كما تشير بيئة العمل إلى الروابط الاجتماعية والعلاقات السائدة بين أفراد الموارد البشرية في مكان العمل والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين، وهذه أيضاً لها انعكاسات كبيرة من الناحية النفسية لدى كل من يعمل في المنظمة.

وتسعى الإدارات والمنظمات للحد من الآثار السلبية التي قد تؤثر على سلامة وصحة الموارد البشرية في مكان العمل، أو على الأقل التخفيف من أثرها وإيجاد بيئة ومناخ عمل مادي ونفسي سليم وصحي، يحافظ على هذه الموارد من أي خطر (عقيلي، 2005)

الإبداع وفرص التقدم الوظيفي

إن مصطلح الإبداع يعد من بين أكثر المصطلحات شيوعاً في الوقت الراهن في أدبيات الإدارة، وقد اجتهد الكتاب في تقديم تعريف شامل له، فمنهم من استند إلى السمات الشخصية للمبدع، ومنهم من استند إلى مراحل العملية الإبداعية والنتائج الإبداعية لها كأساس لمفهوم الإبداع، ومن هنا فإن الإبداع منظومة متكاملة تشترك فيها المنظمة الإدارية وأفراد التنظيم من مديريين وموظفين، وكذلك بيئة المنظمة، وما يلاحظ في بعض المؤسسة الحكومية وجود الرقابة والروتين الذي يمارسه

تجاربه التي جاءت نتيجة علاجه وتعامله مع المترددين على عيادته النفسية في نيويورك، ولكن أعمال الأمريكية (Maslach) أستاذة علم النفس بجامعة (بيركلي) مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفهوم الاحتراق (الشربيني وآخرون، 2008، 444).

وقد تبين أن آراء الباحثين حول ماهية مفهوم الاحتراق الوظيفي، حيث إنه لا يوجد تعريف واحد متفق عليه، فمنهم من استند تعريفه إلى وصف الأعراض، وبعضهم استند تعريفه إلى ذكر أسباب الاحتراق أو آثاره، ومنهم من أجمله بذكر أبعاده.

أما مرزوق (2018، 329) فقد صنف تعريفات الاحتراق الوظيفي في ثلاث اتجاهات الأول منها ينظر أصحابه إلى الاحتراق الوظيفي من منظور العوامل المسببة له، أو القوى الدافعة لشعور العاملين بالاحتراق بينما ينظر أصحاب الاتجاه الثاني إليه من زاوية الأعراض أو النواتج أو ردود الأفعال السلوكية الظاهرة، التي تصدر عن الشخص الذي يتعرض لموقف يشعر فيه بالاحتراق في حين يجمع أصحاب الاتجاه الثالث بين مسبباته ونواتجه ومعظم تعريفات الاحتراق تصب في هذا الاتجاه.

وكان أكثر التعريفات استخداماً وقبولاً لمفهوم الاحتراق هو تعريف ماسلاش الذي أجاز بأنه: "مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي، والتبدل الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني (Maslach & Jackson, 1981: 99).

كما عرفه الطلاع (2015، 189) بأنه مجموعة من الأعراض التي تصيب العاملين نتيجة لضغوط العمل الذي يؤدي إلى الشعور بالإرهاك العاطفي، وعدم الانسانية وتدني مستوى الإنجاز.

إلا أن (Guan, et al) أجمعوا على أنه حالة من حالات ضغط العمل، والتي تتميز بالإرهاك العاطفي والاحتقان والتقييم السلبي للذات، وهو نتيجة للإجهاد المتكرر وتحديد العمل اليومي والذي يؤثر بشكل مباشر على كفاءة وجودة العمل (Guan, et al, 2017, 10). بالرغم من حداثة النسبية لدراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي إلا أن هنالك العديد من الدراسات التي تصفه وتصنفه بطرائق متعددة، الأمر الذي أدى إلى ظهور تعاريف متنوعة للاحتراق التي تتسم بعدم الاتفاق على مفهومه (أبو مسعود، 2010، 15).

على الرغم أن ضغط العمل والتوتر أحد الأسباب الرئيس التي تؤدي إلى ظاهرة الاحتراق الوظيفي، إلا أن بعض الباحثين تمكنوا من تحديد فروق بين الاحتراق الوظيفي من جهة، وضغط العمل والتوتر من جهة أخرى، تتمثل هذه الفروق في أن المصابين بضغط العمل يشعرون بتحسّن إذا استطاعوا السيطرة على مسببات الضغوط، بعكس ظاهرة

الموظفون في أداء أعمالهم وبالتالي لا يتوقع أن يظهر منهم ابداً أو تميزاً، يساهم في دفع عجلة التطور نحو الأفضل، وبالنظر إلى عناصر العملية الإبداعية وفرص التقدم الوظيفي فإن حجر الزاوية فيها هو الموظف الذي فيه وبه تنطلق المنظمة نحو الإبداع والتقدم الوظيفي (هيجان، 1999، 8).

- الفرع الثاني: المصادر البيئية الخارجية:

تشمل المصادر الخارجية الحالة الاقتصادية العامة، والاتجاهات التي تم التنبؤ بها، والتي يمكن أن تسبب في تذبذب الوضع الاقتصادي صعوداً ونزولاً، ونتيجة للظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق والضغط النفسي حول الوظائف وسبل العيش وما شابهها.

كذلك هنالك العديد من الأسباب والعوامل التي تؤدي إلى ظهور ضغط العمل، لعل من أهمها (عاشورة، 2019، 35-37):

1. **مشكلات تنظيمية:** يُعدُّ سوء النظام من مصادر الضغط المهني الذي يتسبب في تأخير القرارات المهمة، وعدم القدرة على تحديد المسؤول المباشر عن اتخاذ القرارات، والنقص المستمر في الإمكانيات المادية والأجهزة والمعدات الضرورية.
2. **نقص الكفاءة المهنية:** إن نقص المهارة أو الكفاءة لدى عدد من العاملين في مجال العمل يضع جَملاً أكبر على من لديه هذه المهارات، أو عندما لا تتوفر تخصصات معينة لازمة لاستكمال المهام المطلوبة.
3. **ساعات العمل الطويلة:** إن العمل لمدة كبيرة يصل بالفرد إلى حالة من الملل، فالجسم الإنساني له إيقاع طبيعي، يرتبط بتكوينه ويتناغم بصورة معينة مع ساعات النهار والليل، ولا بد من وجود ساعات للعمل وساعات للنوم.
4. **الشعور بالمكانة الأقل والمكافأة غير المناسبة:** فالإنسان يرغب في تأكيد ذاته عن طريق وجود أهمية لدوره في العمل، حيث يمكن أن يتأثر كثيراً إذا شعر بمكانة غير مناسبة، أو أصبح تقدمه في العمل لا يقابله الانتباه أو التقدير المناسب.
5. **عدم الاستقرار وفقدان الأمن الوظيفي:** عندما يحدث عدم استقرار في القرارات وتغيير مستمر في السياسات يتسبب ذلك في جمود وسلبية عند العامل، فيقف عن التخطيط والالتزام بإجراءات معينة، ويكون ذلك سبباً لشعور الإنسان بالضغط، أيضاً حينما يتعرض العامل للتنقل المستمر من مكان إلى آخر، أو من أدوار ومهام معينة إلى أدوار أخرى، فيضطّر إلى التعامل في كل مرة مع أناس مختلفين وخصائص شخصية متباينة، هنا يقع العامل في حالة من فقد الأمن.

3-1-7 مفهوم الاحتراق الوظيفي:

بدأ الاهتمام بمفهوم الاحتراق الوظيفي نتيجة للدراسات التي أجريت على الانفعالات النفسية، ويُعدُّ (Freudenberger) المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق إلى حيز الاستخدام الأكاديمي، وناقش

الحيوية والنشاط الذي يتمتع به سابقاً، بالإضافة إلى عدم المقدرة على المتابعة في إنجاز الأعمال أو أدائها بالشكل المطلوب.

2. **تدني الإنجاز الشخصي:** هو الشعور بانخفاض الإنجاز والذي يتسم بالميل نحو تقويم الذات تقويماً سلبياً، وشعور الأفراد من خلاله بالفشل، وتدني إحساسهم بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لأعمالهم أو تفاعلهم مع الآخرين.

3. **فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل:** وهذا يتمثل في اتخاذ المواقف السلبية تجاه الأفراد -مُتلقي الخدمة وقلة- العناية بهم، والتعامل مع الأشخاص كجماد وليس كبشر، ويتضمن القسوة والشدة واللامبالاة وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم للآخرين، وافتقاد المشاعر والأحاسيس الإنسانية.

4-1-7 العلاقة بين ضغوط العمل والاحترق الوظيفي:

لقد اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكُتّاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية، ليس في مجال السلوك التنظيمي فقط، ولكن أيضاً في مجال التطوير الإداري، حيث يُعدُّ من المشكلات الإدارية التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية.

وفي ظل التطور المستمر وصف الباحثون القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، حيث تتعدد الضغوط التي يتعرض لها العاملون والتي تشعرهم بالضيق والتوتر، وفي المؤسسات فإن العاملين يتعرضون لمستويات عالية من الاحتراق؛ نتيجة لعبء الدور الزائد مما يجعلهم يتعرضون لخطر الاحتراق الذي يهدد استمرارية تطوير الأداء، وتدني مستوى جودة الخدمة المقدمة، كما أن أعداداً كبيرة منهم تضع في الاعتبار ترك العمل، أو تقليل ساعات العمل (زيادة، 2020).

وتلعب ضغوط العمل التي يعاني منها الموظفون دوراً مهماً في التأثير على الجوانب النفسية والجسدية للعاملين، وقد تصل إلى درجة الاحتراق الوظيفي، مما ينجم عنه علل واضطرابات سايكوسوماتية (نفسجسمية) كالإحباط، وارتفاع وتيرة القلق والتوتر، أو آلام الظهر، وأوجاع الرأس، أو ارتفاع الكوليسترول، وأمراض القلب، وتصلب الشرايين، وما يتبع ذلك من غياب الموظفين أو انسحابهم وهروبهم من العمل، أو اختلال العلاقات الوظيفية مع المسؤولين، وكذلك التعرض أكثر لإصابات العمل؛ مما يترك أثراً سلبياً على أداء الموظف والمؤسسة معاً، ويزيد من تكاليف العمل وتبعاته المالية والمعنوية (Shoaga et al, 2015, 100).

وكما أشار (مشاركة) إلى أن العلاقة بين محوري ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي هي علاقة طردية، ويمكن الاستدلال من خلالها على أنه كلما ارتفع مستوى ضغوط العمل ارتفع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، وهي علاقة منطقية حيث من الطبيعي أن يرتفع مستوى الاحتراق

الاحتراق الوظيفي الذي يشعر فيه الشخص بالفراغ، وفقدان الرغبة في بذل أي مجهود، ولا يرى أي أمل في تحسن الوضع القائم، كما أن أعراض ضغط العمل تظهر مباشرة بعكس أعراض ظاهرة الاحتراق الوظيفي (أبو زينة، 2012، 12).

ويُعدُّ الاحتراق عملية تنشأ عن الضغط والتوتر المفرط جداً وطويل الأمد في بيئة العمل إذا ما أهمل علاجه، ويرجع الفرق إلى أن الاحتراق النفسي يمتد إلى خارج إطار العمل الرسمي، كما هو الحال عندما نقول الاحتراق النفسي للوالدين، أو الاحتراق النفسي الزوجي مثلاً على عكس ظاهرة الاحتراق الوظيفي المرتبطة بالعمل في مهنة معينة بشكل أساسي، والذي يصف بدوره الحالة النفسية التي يصل إليها الفرد العامل في مهنته، والتي تشير إلى استنزاف الطاقة البدنية والنفسية المرتبطة بظروف المهنة وطبيعتها وأشار أبو موسى وكلاب (2012، 25) إلى أن الاحتراق الوظيفي يحدث عندما لا يكون هنالك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل، وأنه كلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق النفسي الذي يواجه الموظف في مكان عمله.

ومما سبق يتضح بأن الاحتراق الوظيفي عبارته

عن:

- سلوك فردي.
- أعراضه مزمنة وليست عارضة.
- ترتبط أعراضه بمجال العمل.
- ينتج عن الفجوة بين ما يتوقعه الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه فعلياً.
- يؤدي إلى انخفاض في الكفاءة الإنتاجية في العمل.
- رد فعل لاستمرار العمل لفترات طويلة دون أخذ فترات راحة كافية من العمل.

وبناءً على ما سبق يعرف الباحثين **الاحتراق الوظيفي** بأبعاده (الإنهاك الجسدي، الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) على أنه: "ظاهرة استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل بسبب الضغط الزائد عن الحد والذي ينتج عن عدم توازن بين المتطلبات والقدرات بحيث يشعر الفرد بأنه غير قادر على التعامل مع أي ضغوط إضافية في الوقت الحالي مما يؤدي لاحتراقه.

رابعاً أبعاد الاحتراق الوظيفي:

وفقاً للعديد من الدراسات العربية والأجنبية التي اتفق بعضها على ثلاثة أبعاد والتي أشار فيها (الهداب والمخلافي، 2020، 239-240) في دراسته بالاتفاق مع دراسة (Khamisa et al, 2015, 46) ودراسة (Ojekou & Dorthy, 2015, 255) وهي:

1. **الإنهاك العاطفي:** هو الشعور بالإرهاق العقلي والانفعالي، ويتسبب في استنزاف طاقات الفرد الجسمية والنفسية، وفقدان

3. دراسة (أبو مصطفى وآخرون، 2020م) بعنوان: " ضغوط العمل وعلاقتها بالاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد ضغوط العمل، وعلاقتها بالاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين الإداريين العاملين في الجامعات الفلسطينية في غزة جاءت بدرجة متوسطة، بوسط حسابي (3.07)، فيما جاء مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في الجامعات الفلسطينية في غزة بوسط حسابي (2.99)، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين أبعاد ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، الهيكل التنظيمي) وبين الاحتراق الوظيفي، وكذلك وجود علاقة عكسية بين بُعدي ضغوط العمل (الأمان الوظيفي، بيئة العمل) وبين الاحتراق الوظيفي، كما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق بين ضغوط العمل، والاحتراق الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر).

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

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم بناء مخطط فرضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل بالاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإنهاك الوظيفي، تدني الإنجاز الشخصي، تبلد المشاعر) والمتغير التابع أداء العاملين بأبعاده (الإنتاجية، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، الإبداع)، وتم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعه من الاستنتاجات، كان أهمها وجود علاقة ارتباط عكسية قوية بين الاحتراق الوظيفي والإنتاجية، وأن الاحتراق الوظيفي في الشركة يساهم بانخفاض مستويات الأداء الوظيفي. واتضح عدم وجود أي ارتباط وتأثير بين تبلد المشاعر وبين الأداء.

5. دراسة (Wagih Salama, et al, 2022) بعنوان: **Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees** " تأثير ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي على نوايا دوران موظفي الفنادق".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي على نية دوران الموظفين في الفنادق

الوظيفي مع زيادة ضغوط العمل، ويؤثر المناخ التنظيمي والدور الوظيفي بشكل مرتفع على العاملين، ويقود ذلك إلى الاحتراق الوظيفي، الذي يتمثل في ارتفاع الإنهاك العاطفي، وتدني مستوى الإنجاز الشخصي (مشاركة، 244، 2019)

2-7 الدراسات السابقة:

1. دراسة (علاء الدين، 2022) بعنوان: " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي داخل التنظيمات دراسة ميدانية " هدفت الدراسة إلى معرفة: "ما أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي داخل التنظيمات؟"، وقد تعرضت الدراسة لثلاثة مفاهيم أساسية، هي: ضغوط العمل ومصادرها، والرضا الوظيفي، وبيئة العمل، كما اعتمدت على مدخل نظري مكون من ثلاث نظريات، هي: نظرية النسق الاجتماعي، ونظرية المعوقات الوظيفية، ونظرية مدخل التوافق القيمي. وتُعد الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية، وتم تطبيق الدراسة على شركة بروفيرتاس (Bureau Veritas) لإصدار الشهادات المهنية للقطاعات الصناعية في جمهورية مصر العربية، وتم سحب عينة عمدية من العاملين بالشركة مجال الدراسة من (270) مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في الشركة جاءت بدرجة (متوسطة)، وكانت أهم الضغوط التي كانوا يتعرضون لها: كثرة ساعات العمل، وسوء الإضاءة في المكان، كما توصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي لدى العاملين بالتنظيم مجال الدراسة متحقق بدرجات متفاوتة بين المستويات الإدارية المختلفة.

2. دراسة (حليمة، 2021) بعنوان: " ضغط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط (دراسة ميدانية ببلدية عين الحجل -المسيلة)".

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة ضغط العمل بالاحتراق الوظيفي، وتحديد العلاقة الارتباطية بين أبعاد ومستويات ضغط العمل وأبعاد ومستويات الاحتراق الوظيفي، لدى أساتذة التعليم المتوسط ببلدية عين الحجل ولاية المسيلة الجزائر، كما اعتمدت الباحثة في الدراسة على المنهج الوصفي القائم على جمع وتحليل البيانات، وتم اختيار عينة بلغ عدد أفرادها (68)، ولجمع البيانات تم الاعتماد على استبانة ضغط العمل الذي قامت بتصميمه الباحثة، والمكون من (24) فقرة ومقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي، وكانت أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة بأنه يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل) والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط بالمسيلة، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس كما لا توجد فروق تعزى لمتغير الخبرة والسن.

بالاحترق الوظيفي باستثناء دراسة "أبو مصطفى وآخرون (2020)، ودراسة "مشتري حليمة (2021)".

2. من حيث العينة: تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أن العينة تتمثل في موظفي المؤسسة العامة للاتصالات/المركز الرئيس بالعاصمة صنعاء 2021-2022.

3. من حيث المكان: تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنه تم تطبيقها في البيئة اليمنية، رغم ما تمر به البلاد من ظروف خاصة واستثنائية تختلف عن جميع الدراسات السابقة.

- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

وفرت الدراسات السابقة على الباحثين الكثير من الجهد في الحصول على المراجع والكتب المرتبطة بموضوع الدراسة، وإثراء الجانب النظري، وساعدت الباحثين في بناء وصياغة الاستبانة، وبأن المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المناسب للدراسة الحالية، كما أن الاطلاع على الدراسات السابقة زودت الباحثين بخلفية نظرية حول متغيرات الدراسة.

- ما يميز الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

1. تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها (على حد علم الباحثين) الدراسة الوحيدة التي تناولت ضغوط العمل وعلاقتها بالاحترق الوظيفي في البيئة اليمنية.

2. تتميز هذه الدراسة أنها الدراسة الوحيدة (على حد علم الباحثين) التي تناولت هذا الموضوع، وتم تطبيقها على الموظفين العاملين في الاتصالات اليمنية المركز الرئيس.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة: بناءً على طبيعة الدراسة ولتحقيق أهدافها اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بكونه أكثر المناهج استخداماً في دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، فهو الذي سيصف الحالة ويكشف ويحدد العلاقة بين متغيرات الدراسة وأبعادها ليتم تفسير النتائج التي ستصل إليها الدراسة.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس - صنعاء بمختلف مستوياتهم الإدارية والبالغ عددهم (1700) بحسب معلومات النظام الإداري في المؤسسة، والجدول رقم (1) يوضح حجم مجتمع الدراسة بحسب مستوياتهم الوظيفية.

جدول رقم (1) حجم مجتمع الدراسة بحسب المستوى الوظيفي

الإدارة العليا	مدير عام	نائب مدير عام	مدير إدارة	نائب مدير إدارة	رئيس قسم	رئيس نشاط	موظف تنفيذي	الإجمالي
16	24	10	76	3	146	42	1383	1700

المصدر/ من إعداد الباحثين بالاعتماد على إحصائيات الإدارة العامة للموارد البشرية بالمؤسسة العامة للاتصالات إدارة تخطيط القوى العاملة حتى نهاية عام 2021م.

عينة الدراسة لمجتمع ما، إذا كان حجم مجتمع الدراسة يتكون من (1700) مفردة، فإن حجم العينة يساوي (314) مفردة. وقد تم تحديد حجم العينة لكل مستوى وظيفي وفقاً للمعادلة:

المصرية ولتحقيق هذا الهدف تم تصميم الاستبيان لموظفي الفنادق، وتم تنظيمه ليشمل أربعة أجزاء رئيس: (1) الخصائص الديموغرافية لموظفي الفنادق، (2) عناصر ضغوط العمل، (3) عناصر الاحترق الوظيفي، (4) نوايا الدوران، وتم الحصول على النتائج بواسطة نمذجة المعادلة الهيكلية (SEM) باستخدام AMOS برنامج IBM، الإصدار 24، وتشير النتائج إلى أن الاحترق الوظيفي يتوسط جزئياً العلاقة بين ضغوط العمل ونوايا الدوران، وإن ضغوط العمل لها تأثير إيجابي على نية الدوران، وهناك علاقة إيجابية قوية بين ضغوط العمل ونوايا الدوران بالإضافة إلى الارتباط الإيجابي بين الاحترق الوظيفي وضغوط العمل، ونتائج هذه الدراسة تساعد صانعي السياسات ومديري الفنادق والممارسين على صياغة سياسات للتقليل من ضغوط العمل والاحترق الوظيفي، ونوايا الدوران بين موظفي الفندق.

1-2-7 التطبيق على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يتضح جلياً أنها تعددت واختلفت باختلاف أهدافها التي سعت إلى تحقيقها، وكذلك اختلفت القطاعات والمجالات التي تناولتها، وكذا اختلفت البيئات والبلدان التي تمت فيها، وتلك الدراسات تناولت موضوع ضغوط العمل والاحترق الوظيفي بكونهما متغيرين منفصلين عن بعضهما عدا دراسة "أبو مصطفى وآخرون (2020) ودراسة "مشتري حليمة (2021)" ومن خلال ما سبق يستعرض الباحثين أوجه الاتفاق والاختلاف ما بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

- أوجه الشبه:

1. تتشابه هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة "أبو مصطفى وآخرون (2020) ودراسة "مشتري حليمة (2021)" في أنها تجمع بين الموضوعين معاً في دراسة واحدة، وتحاول التعرف على ضغوط العمل، وعلاقتها بالاحترق الوظيفي.

2. تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أداة الدراسة وهي الاستبانة بوصفها أداة لجمع المعلومات الأولية اللازمة.

- أوجه الاختلاف:

1. من حيث الموضوع: تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها جمعت بين موضوعي ضغوط العمل وعلاقتها

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية طبقية، حجمها (314) مفردة، وتم تحديد حجم العينة بناءً على جداول العينات لـ (Morgan and Krejcie, 1970: 607- 610) التي تحدد

عينة الدراسة لكل مستوى وظيفي.

حجم العينة للمستوى الوظيفي = (حجم المستوى / حجم المجتمع الكلي) × حجم العينة الكلية والجدول رقم (2) حجم

جدول (2) حجم عينة الدراسة لكل مستوى وظيفي

المستوى الوظيفي	حجم المجتمع	النسبة من حجم المجتمع	حجم العينة المطلوبة	حجم العينة المطلوبة بعد التقريب
الإدارة العليا	16	0.94%	2.96	3
مدير عام	24	1.41%	4.43	4
نائب مدير عام	10	0.59%	1.85	2
مدير إدارة	76	4.47%	14.04	14
نائب مدير إدارة	3	0.18%	0.55	1
رئيس قسم	146	8.59%	26.97	27
رئيس نشاط	42	2.47%	7.76	8
موظف تنفيذي	1383	81.35%	255.45	255
الإجمالي	1700		314	314

وقد تم توزيع (314) استبانة، وتم استرجاع (298) من الاستبانات الموزعة، أي ما نسبته (94.90%) من مجموع الاستبانات الموزعة، الاطلاع على الاستبانات المستردة وتدقيقها تبين أن هناك (5) استبانات غير صالحة لأغراض التحليل الإحصائي، وبهذا يكون عدد الاستبانات التي تم اعتمادها لغايات التحليل الإحصائي (293) استبانة، أي: ما نسبته (93.31%) من مجموع الاستبانات الموزعة، والجدول رقم (3) يوضح ذلك.

جدول (3) عدد الاستبانات الموزعة والمسترجعة والصالحة للتحليل حسب كل مستوى وظيفي

المستوى الوظيفي	حجم المجتمع	حجم العينة	الاستمارات المرتجعة	الاستمارات المرتجعة القابلة للتحليل
الإدارة العليا	16	3	3	3
مدير عام	24	4	4	4
نائب مدير عام	10	2	2	2
مدير إدارة	76	14	14	14
نائب مدير إدارة	3	1	1	1
رئيس قسم	146	27	27	27
رئيس نشاط	42	8	8	8
موظف تنفيذي	1383	255	239	234
الإجمالي	1700	314	298	293

للقول بثبات الاستبانة هو أن تكون درجة الثبات تساوي (0.640) فأكثر، فإذا جاءت أقل من ذلك يتم إعادة توزيع الاستبانة على عينة أكثر انسجاماً مع موضوع الدراسة (الفئة المستهدفة من الدراسة)، وكلما اقترب الرقم من (الواحد الصحيح) دل ذلك على انسجام آراء العينة، وأن لهم رأياً شبه موحد فيما يتعلق بالمشكلة التي تناقشها الاستبانة، وبالتالي يعد معياراً للتأكد من أن رأي العينة منسجم، ويمكن الاعتماد على النتائج المتحصلة منها في تعميمها على مجتمع الدراسة؛ لأن رأي العينة الثابت يعني أن رأي المجتمع سيكون أيضاً ثابتاً حتى لو تم توزيع عدد أكبر من الاستبانات (Taber, 2018, 1278) وقد كانت نتائج اختبار الصدق والثبات للعينة الاستطلاعية مقبولة إحصائياً.

والجدول (4) يوضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ لأبعاد ضغوط العمل تتراوح بين 0.73 و0.90، وبإجمالي لمجال ضغوط العمل بـ 0.93، كذلك تتراوح قيم معامل ألفا كرونباخ لأبعاد الاحتراق الوظيفي بين 0.71 و0.86 وبمعامل إجمالي

صدق أداة الدراسة: قام الباحثين بالتأكد من صدق أداة جمع المعلومات بالطرائق الآتية:

- **الصدق الظاهري (صدق المحتوى):** تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والمعرفة في مجال إدارة الأعمال ونظم المعلومات، وتم الطلب منهم إبداء آرائهم في مدى مناسبة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، واستناداً إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون تم إجراء التعديلات المقترحة، بالإضافة إلى حذف أو إضافة بعض الفقرات

- **الصدق والثبات (من خلال العينة الاستطلاعية):**

تم إجراء اختبار كرونباخ (ألفا) - Cronbach's(alpha)، وذلك للتأكد من نسبة ثبات المتغيرات وصدق آراء العينة الاستطلاعية، حيث يفترض هذا الاختبار أن إجابات العينة فيما بينها يجب أن تكون متقاربة نوعاً ما، فكلما تقاربت إجابات كل استبانة مع بقية الاستبانات ارتفعت درجة الثبات، وكذلك درجة المصدقية، والحد الأدنى

وفيما يتعلق بصدق أداة الدراسة، يظهر الجدول معامل صدق الأداة (جذر معامل ألفا كرونباخ) وتتراوح قيمه بين 0.84 و 0.97، مما يدل على أن الاستبانة صادقة، وأن هذه العينة تمثل المجتمع الذي سحبت منه. ومن خلال هذه المقاييس يتضح أن أداة الدراسة أصبحت جاهزة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة.

جدول (4) يبين نتائج اختبار كرونباخ (ألفا) لأداة الدراسة في العينة التجريبية

البُعد / المجال	عدد الفقرات	درجة الثبات Alpha	$\sqrt{\text{Alpha}}$ درجة المصادقية
صراع الدور	8	0.73	0.85
غموض الدور	7	0.84	0.92
عبء الدور	6	0.76	0.87
بيئة العمل الداخلية	8	0.90	0.95
تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي	6	0.73	0.85
إجمالي ضغوط العمل	35	0.93	0.96
الإنهاك الجسدي	6	0.80	0.89
الإنهاك العاطفي	9	0.86	0.93
تدني الإنجاز الشخصي	6	0.71	0.84
إجمالي الاحتراق الوظيفي	21	0.88	0.94
اجمالي المقياس	56	0.94	0.97

أكبر من (0.05) فيعني ذلك أن الفقرة تضعف القدرة التفسيرية للنتائج الخاصة بالبُعد، وبالتالي يتم استبعادها، خاصة عند كل ما يتعلق باختبار الفرضيات، أما إذا جاءت درجة الارتباط موجبة وقيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) فيعني ذلك أن الفقرة ملائمة وتدعم القدرة التفسيرية لنتائج البُعد الذي تنتمي إليه، حيث تُعد الفقرات السالبة أو التي يقل معامل ارتباطها عن (0.25) متدنية، ويمكن توضيح نتيجة هذا الاختبار فيما يأتي:

لمجال الاحتراق الوظيفي 0.88، وبمعامل إجمالي للمقياس ككل 0.94. وهذا معناه أن أبعاد ومجال أداة الدراسة تتميز بمعاملات ثبات مرتفعة، وأن أداة الدراسة ثابتة بدرجة عالية وفقراتها واضحة لأفراد العينة ويمكن تطبيقها عدة مرات على الأفراد أنفسهم وفي أوقات مختلفة.

صدق الاتساق الداخلي (التكويني): يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة (عبيدات، 2009). وللتأكد من عدم وجود فقرات في أداة الدراسة يمكن أن تضعف القدرة التفسيرية للنتائج، تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (R) بين كل فقرة والبُعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وعلى مستوى جميع فقرات الاستبانة، وتفترض هذه الطريقة أن الفقرة التي ستحصل على درجة ارتباط منخفضة جداً أو ذات قيمة سالبة أو قيمة مستوى دلالتها أولاً: نتائج الاتساق الداخلي للمتغير المستقل: ضغوط العمل

جدول (5): الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد المتغير المستقل ضغوط العمل

صراع الدور			غموض الدور			عبء الدور		
رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
1	.588**	.000	1	.790**	.000	1	.672**	.000
2	.552**	.000	2	.736**	.000	2	.516**	.000
3	.744**	.000	3	.697**	.000	3	.736**	.000
4	.687**	.000	4	.768**	.000	4	.597**	.000
5	.617**	.000	5	.675**	.000	5	.599**	.000
6	.679**	.000	6	.673**	.000	6	.629**	.000
7	.676**	.000	7	.733**	.000			
8	.595**	.000						

بيئة العمل الداخلية			تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي		
رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
1	.787**	.000	1	.753**	.000
2	.664**	.000	2	.738**	.000
3	.793**	.000	3	.791**	.000
4	.707**	.000	4	.731**	.000
5	.777**	.000	5	.696**	.000

6	.816**	.000	6	.693**	.000
7	.744**	.000			
8	.729**	.000			

(**) وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($p \leq 0.01$)

يتضح من الجدول (5) أن جميع فقرات المتغير المستقل ضغوط العمل جاءت مرتبطة بأبعادها بدرجة ارتباط موجبة، وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، ودرجة الارتباط تتراوح بين 0.516 و0.816، مما يشير إلى عدم وجود فقرات ثانياً: نتائج الاتساق الداخلي للمتغير التابع الاحتراق الوظيفي:

جدول (6): الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد المتغير التابع الاحتراق الوظيفي

الإنهاك الجسدي			الإنهاك العاطفي			تدني الإنجاز الشخصي		
رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
1	.423**	.000	1	.753**	.000	1	.763**	.000
2	.632**	.000	2	.784**	.000	2	.826**	.000
3	.543**	.000	3	.782**	.000	3	.770**	.000
4	.469**	.000	4	.792**	.000	4	.768**	.000
5	.579**	.000	5	.764**	.000	5	.798**	.000
6	.456**	.000	6	.820**	.000	6	.582**	.000
			7	.774**	.000			
			8	.724**	.000			
			9	.717**	.000			

(**) وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($p \leq 0.01$)

بالدرجة الكلية لفقرات المجال، وقد تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من ذلك والنتائج موضحة كما يأتي:

• **الصدق البنائي للمتغير المستقل ضغوط العمل:** يتضح من الجدول (7) أن جميع أبعاد المتغير المستقل ضغوط العمل جاءت مرتبطة بمتغيراتها بدرجات ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، وهذا يبين مدى ارتباط كل بُعد من أبعاد محور ضغوط العمل بالدرجة الكلية لجميع فقرات المحور، مما يشير إلى عدم وجود أبعاد قد تضعف من المصدقية لأبعاد ضغوط العمل، وبذلك تُعد جميع أبعاد المتغير المستقل صادقة لما وضعت لقياسه.

يتضح من الجدول (6) أن جميع فقرات المتغير التابع الاحتراق الوظيفي جاءت مرتبطة بأبعادها بدرجة ارتباط موجبة وقوية، وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)، ودرجة الارتباط تتراوح بين 0.423 و0.826، مما يشير إلى عدم وجود فقرات قد تضعف المصدقية لهذه الأبعاد، وهذا يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية، وبذلك تُعد أبعاد وفقرات المتغير المستقل صادقة لما وضعت لقياسه.

- **الصدق البنائي:** تُعد الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة

جدول (7) معامل الارتباط بين أبعاد محور ضغوط العمل والدرجة الكلية لفقرات المحور

م	الأبعاد	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
1	صراع الدور	.838**	.000
2	غموض الدور	.855**	.000
3	عبء الدور	.722**	.000
4	بيئة العمل الداخلية	.801**	.000
5	تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي	.782**	.000

(**) وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($p \leq 0.01$)

• **الصدق البنائي للمتغير التابع الاحتراق الوظيفي:**

جدول (8) معامل الارتباط بين أبعاد المتغير التابع الاحتراق الوظيفي والدرجة الكلية لفقرات المحور

م	الأبعاد	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
1	الإنهاك الجسدي	.791**	.000
3	الإنهاك العاطفي	.921**	.000
	تدني الإنجاز الشخصي	.894**	.000

(**) وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($p \leq 0.01$)

يتضح من الجدول (8) أن جميع أبعاد المتغير التابع الاحتراق الوظيفي جاءت مرتبطة بمتغيراتها بدرجات ارتباط موجبة وذات دالة إحصائية عند مستوى (0.01)، وهذا يبين مدى ارتباط كل بُعد من أبعاد محور الاحتراق الوظيفي بالدرجة الكلية لجميع فقرات المحور، مما يشير إلى عدم وجود أبعاد قد تضعف من المصدقية لأبعاد الاحتراق الوظيفي، وبذلك تُعدُّ جميع أبعاد المتغير التابع صادقة لما وضعت لقياسه.

اختبار ثبات الأداة: لمعرفة درجة ثبات متغيرات الاستبانة ومصدقية إجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة تم إجراء اختبار كرونباخ (ألفا - Cronbach's alpha)، وذلك للتأكد من نسبة ثبات الاستبانة وصدق آراء العينة. والجدول يوضح ذلك.

جدول (9) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

البُعد / المجال	عدد الفقرات	درجة الثبات Alpha	Alpha/درجة المصدقية
صراع الدور	8	0.80	0.89
غموض الدور	7	0.85	0.92
عبء الدور	6	0.69	0.83
بيئة العمل الداخلية	8	0.89	0.94
تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي	6	0.83	0.91
إجمالي ضغوط العمل	35	0.94	0.97
الإنهاك الجسدي	6	0.82	0.91
الإنهاك العاطفي	9	0.91	0.96
تدني الإنجاز الشخصي	6	0.85	0.92
إجمالي الاحتراق الوظيفي	21	0.94	0.97
الاستبانة بشكل عام	56	0.96	0.98

التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل: ضغوط العمل: لمعرفة مستوى ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني الإبداع، وفرص التقدم الوظيفي) التي يواجهها العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة، وقد جاءت النتائج كما في الجدول (10).

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير ضغوط العمل

م	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	مستوى التوفر	المرتبة
1	صراع الدور	3.06	0.75	61.13%	متوسط	3
2	غموض الدور	2.83	0.84	56.61%	متوسط	4
3	عبء الدور	3.37	0.74	67.37%	متوسط	1
4	بيئة العمل الداخلية	2.83	0.91	56.56%	متوسط	5
5	تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي	3.36	0.85	67.19%	متوسط	2
	متوسط ضغوط العمل	3.09	0.65	61.77%	متوسط	

وبلغ الانحراف المعياري (0.74)، وجاء في المرتبة الثانية بُعد تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي بمتوسط حسابي (3.36) ونسبة (67.19%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.85)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد صراع الدور بمتوسط حسابي (3.06) ونسبة موافقة (61.13%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.75)، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد غموض الدور بمتوسط حسابي (2.83) ونسبة موافقة (56.61%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.84)، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد بيئة العمل الداخلية

يتضح من الجدول (9) أن قيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات بشكل عام بلغت (0.96) وهذا يعني أنها جاءت بنسبة ثبات مرتفعة جداً، وجاءت نسبة المصدقية لإجابات العينة (0.98) وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفعالة لهذه الدراسة، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجة كبيرة

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يتضح من الجدول (10) أن مستوى ضغوط العمل في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس كان متوسطاً حسب تقديرات عينة الدراسة، فقد جاء بنسبة (61.77%) وبمتوسط حسابي (3.09)، وبلغ الانحراف المعياري (0.65).

كما يتضح من الجدول (10) أن جميع أبعاد ضغوط العمل متوفرة بمستوى متوسط، وقد جاء بُعد عبء الدور في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.37) ونسبة موافقة (67.37%)،

9-2 التحليل الوصفي لأبعاد المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي
لمعرفة مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات

بمتوسط حسابي (2.83) ونسبة موافقة بلغت (56.56 %)،
وبلغ الانحراف المعياري (0.91).

اليمنية/المركز الرئيس تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، كما في الجدول (11).

جدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الاحتراق الوظيفي

م	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	مستوى التوفر	الترتبة
1	الإرهاك الجسدي	3.03	0.83	60.58%	متوسط	1
2	الإرهاك العاطفي	2.51	0.88	50.13%	منخفض	3
3	تدني الإنجاز الشخصي	2.53	0.86	50.67%	منخفض	2
	متوسط الاحتراق الوظيفي	2.69	0.74	53.79%	متوسط	

اختبار فرضيات الدراسة:

تتص هذه الفرضية الرئيسية للدراسة على أنه: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي) والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة علاقة الارتباط والأثر بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، واختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون وتحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis) والجدول (12) يوضح ذلك.

يتضح من الجدول (11) أن مستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس متوسط حسب تقديرات عينة الدراسة، فقد جاء بنسبة (53.79%) وبمتوسط حسابي (2.69)، وبلغ الانحراف المعياري (0.74). كما يتضح من الجدول (11) أن أبعاد الاحتراق الوظيفي حصلت على درجات متفاوتة، وقد جاء بُعد (الإنهاك الجسدي) في المرتبة الأولى بمتوسط (3.03) ونسبة موافقة (60.58%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.83)، وجاء في المرتبة الثانية بُعد (تدني الإنجاز الشخصي) بمتوسط حسابي (2.53) ونسبة موافقة (50.67%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.86)، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد (الإنهاك العاطفي) بمتوسط (2.51) ونسبة موافقة (50.13%)، وبلغ الانحراف المعياري (0.88).

جدول (12) نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثالثة

Sig.T مستوى الدلالة	اختبار T	معامل الانحدار β	Sig.F مستوى الدلالة	اختبار F	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط
0.000	16.396	0.789	0.000	268.84	0.480	0.693

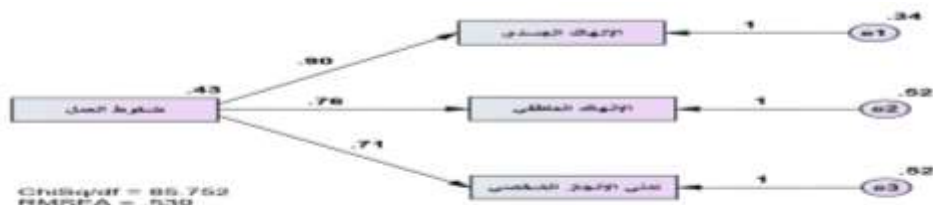
بأبعاده(صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي) على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس. وبذلك يتم قبول الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي) والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

ولتوضيح أثر ضغوط العمل على الاحتراق الوظيفي على مستوى كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإنهك الجسدي، الإنهك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، تم استخدام تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج (23) Amos المدعوم ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (23) SPSS ، والشكل رقم (2) يوضح ذلك:

يلاحظ من الجدول (12) أن معامل الارتباط (R) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين تطبيق ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي بلغت 69.30% عند مستوى دلالة (0.05).

ويتضح من الجدول (12) أن قيمة معامل التحديد R2 بلغت (0.480) تعني بأن ضغوط العمل بشكل عام تفسر ما نسبته (0.480) من التباين (التغيرات) في الاحتراق الوظيفي، مما يشير إلى أن (48 %) من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس ناتج عن ضغوط العمل، كما تفسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.789)، أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بدرجة واحدة في ضغوط العمل سيؤدي إلى زيادة بمقدار (78.90%) في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (268.84) عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية لضغوط العمل

شكل (2) نتائج تحليل المسار للفرضية الرئيسة الثالثة.



يتد

وجود علاقة بتأثير ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإرهاك الجسدي، الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) في المؤسسة العامة للاتصالات، كما يتضح من الشكل القدرة التفسيرية لضغوط العمل في كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي، حيث جاءت الأعلى تأثيراً في الإنهاك الجسدي (0.90)، بينما كانت أقل تأثيراً في تدني الإنجاز الشخصي (0.70)، كما توّضح وجود أثر ذي دلالة إحصائية لضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي) على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس. ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن الضغوط التي تحيط بعمل العامل في المؤسسة كانت إيجابية، مما نتج عنها شعور

جدول (13) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

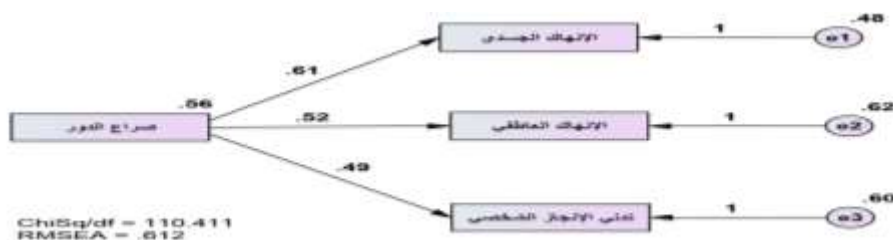
Sig.T مستوى الدلالة	اختبار T	معامل الانحدار β	Sig.F مستوى الدلالة	اختبار F	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط
0.000	11.060	0.539	0.000	122.33	0.296	0.544

معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة، والتي بلغت (122.33) عند مستوى دلالة (0.05). وهذا يؤكد قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

ولتوضيح أثر صراع الدور على الاحتراق الوظيفي على مستوى كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإرهاك الجسدي، الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، تم استخدام تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج (23) Amos المدعوم ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS(23)، والشكل رقم (3) يوضح ذلك:

يلاحظ من الجدول (13) أن معامل الارتباط (R) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي بلغت 54.40% عند مستوى دلالة (0.05)، ويتضح كذلك من الجدول (13) أن قيمة معامل التحديد R² بلغت (0.296) تعني بأن صراع الدور بشكل عام يفسر ما نسبته (0.296) من التباين (التغيرات) في الاحتراق الوظيفي، مما يشير إلى أن (29.60%) من فعالية الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس ناتج عن صراع الدور، كما تقسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.539)، أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بدرجة واحدة في صراع الدور سيؤدي إلى زيادة بمقدار (53.90%) في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة، ويؤكد

شكل (3) نتائج تحليل المسار للفرضية الفرعية الأولى



وهذا انعكس إيجاباً على انخفاض احتراقهم الوظيفي، أي أنه كلما قل صراع الدور قلَّ الاحتراق الوظيفي للعاملين والعكس.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس. وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة علاقة الارتباط والأثر بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، واختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار معامل الارتباط لبيرسون وتحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول (14) يوضح ذلك.

جدول (14) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

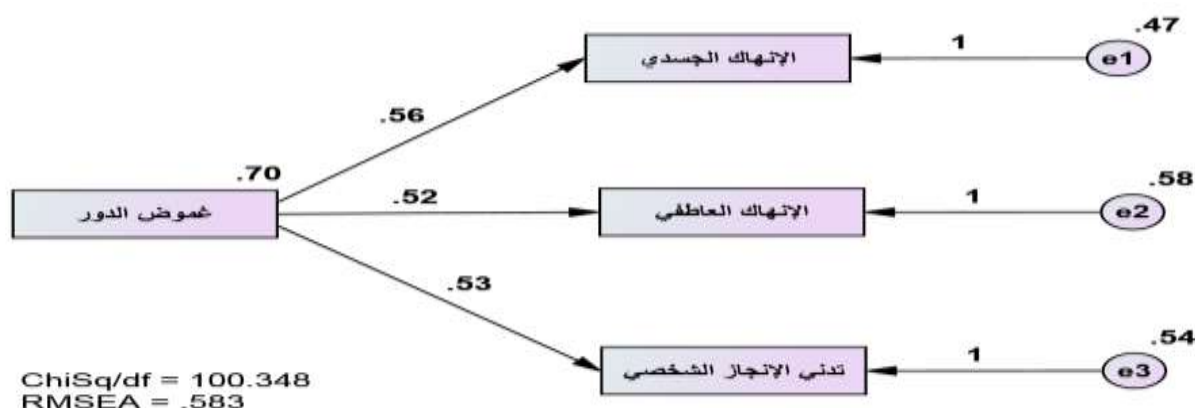
Sig.T	اختبار	معامل الانحدار	Sig.F	اختبار	R ²	R
مستوى الدلالة	T	β	مستوى الدلالة	F	معامل التحديد	معامل الارتباط
0.000	12.856	0.536	0.000	165.27	0.362	0.602

وهذا يعني وجود أثر ذي دلالة إحصائية لغموض الدور على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

وهذا يعني قبول الفرضية الفرعية الثانية للدراسة، والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

ولتوضيح أثر غموض الدور على الاحتراق الوظيفي على مستوى كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإنهاك الجسدي، الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، تم استخدام تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج Amos (23) المدعوم ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS (23)، والشكل رقم (4) يوضح ذلك:

شكل (4) نتائج تحليل المسار للفرضية الفرعية الثانية



العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) في المؤسسة العامة للاتصالات، كما يتضح من الشكل أن القدرة التفسيرية لغموض الدور في كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي، حيث

يتضح من الشكل (3) أن قيمة معامل المسار توضح وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإنهاك الجسدي، الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) في المؤسسة العامة للاتصالات، كما يتضح من الشكل القدرة التفسيرية لصراع الدور في كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي، حيث جاءت الأعلى تأثيراً في الإنهاك الجسدي (0.60)، بينما كانت أقل تأثيراً في تدني الإنجاز الشخصي (0.49).

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن العاملين في المؤسسة لا يواجهون تعارضاً بدرجة مرتفعة في أدوارهم أو في مهامهم،

يلاحظ من الجدول (14) أن معامل الارتباط (R) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي بلغت (0.602) عند مستوى دلالة (0.05). ويتضح من الجدول (14) أن قيمة معامل التحديد R² بلغت (0.362) تعني بأن غموض الدور بشكل عام يفسر ما نسبته (0.362) من التباين (التغيرات) في الاحتراق الوظيفي، مما يشير إلى أن (36.20%) من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس ناتج عن غموض الدور، كما تفسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.536)، أنه بافتراض تحديد أثر، أي: متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بدرجة واحدة في غموض الدور ستؤدي إلى زيادة بمقدار (53.60%) في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (165.27) عند مستوى دلالة (0.05)،

يتضح من الشكل (3-4) أن قيمة معامل المسار توضح وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإنهاك الجسدي، الإنهاك

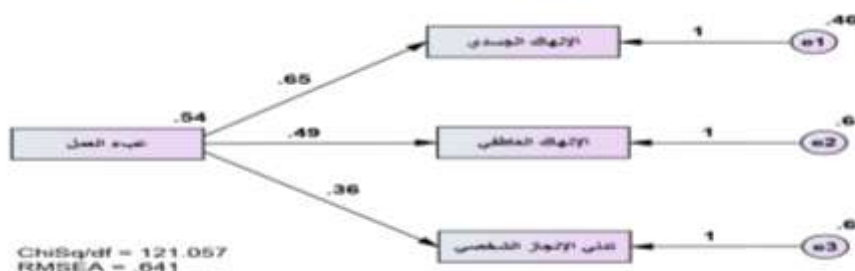
تنص هذه الفرضية على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس. وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة علاقة الارتباط والأثر بين عبء الدور والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، واختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار معامل الارتباط لبيرسون وتحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول (14) يوضح ذلك.

جدول (14) يبين نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Sig.T	اختبار	معامل الانحدار	Sig.F	اختبار	R ²	R
مستوى الدلالة	T	β	مستوى الدلالة	F	معامل التحديد	معامل الارتباط
0.000	9.728	0.501	0.000	94.631	0.245	0.495

الوظيفي، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة، والتي بلغت (94.631) عند مستوى دلالة (0.05). وهذا يؤكد قبول الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس. ولتوضيح أثر عبء الدور على الاحتراق الوظيفي على مستوى كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإنهاك الجسدي، الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، تم استخدام تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج (23) Amos المدعوم ببرنامج (23) SPSS، والشكل (5) يوضح ذلك:

شكل (5) نتائج تحليل المسار للفرضية الفرعية الثالثة



اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس. وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة علاقة الارتباط والأثر بين بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، واختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار معامل الارتباط لبيرسون وتحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول (15) يوضح ذلك.

جاءت الأعلى تأثيراً في الإنهاك الجسدي (56)، بينما كانت أقل تأثيراً في الإنهاك العاطفي (52). ويمكن تفسير هذه النتيجة أن المهام والمسؤوليات والواجبات التي يجب على العاملين القيام بها في المؤسسة جاءت واضحة إلى حد ما، مما جعلهم يؤدون أعمالهم بسهولة ويسر. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يلاحظ من الجدول (14) أن معامل الارتباط (R) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين عبء الدور والاحتراق الوظيفي بلغت 49.50% عند مستوى دلالة (0.05). ويتضح من الجدول (14) أن قيمة معامل التحديد R² بلغت (0.245) تعني بأن عبء الدور بشكل عام يفسر ما نسبته (0.245) من التباين (التغيرات) في الاحتراق الوظيفي، ما يشير إلى أن (24.50%) من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس ناتج عن عبء الدور، كما تفسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.501)، أنه بافتراض تحديد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بدرجة واحدة في عبء الدور ستؤدي إلى زيادة بمقدار (50.10%) في الاحتراق

يتضح من الشكل (5) أن قيمة معامل المسار توضح وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور والاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإنهاك الجسدي، الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) في المؤسسة العامة للاتصالات، كما يتضح من الشكل أن القدرة التفسيرية لعبء الدور في كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي، حيث جاءت الأعلى تأثيراً في الإنهاك الجسدي (65)، بينما كانت أقل تأثيراً في تدني الإنجاز الشخصي (36). ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن المهام الملقاة على عاتق الفرد تتناسب مع قدراته ومهاراته ومع الوقت المخصص له لإنجازها.

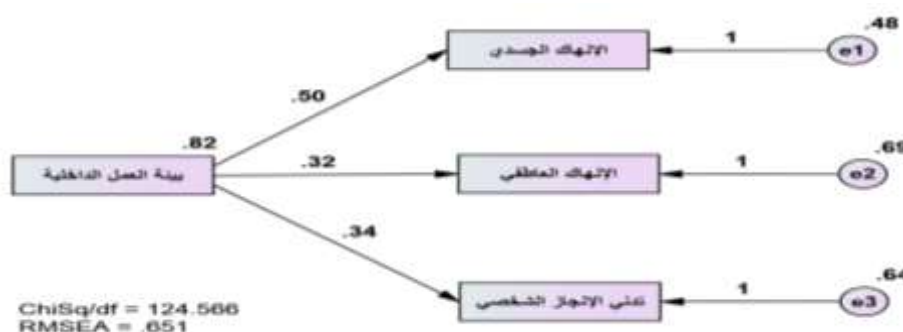
جدول (15) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

Sig.T	اختبار	معامل الانحدار	Sig.F	اختبار	R ²	R
مستوى الدلالة	T	β	مستوى الدلالة	F	معامل التحديد	معامل الارتباط
0.000	9.100	0.386	0.000	82.82	0.222	0.471

ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة، والتي بلغت (82.82) عند مستوى دلالة (0.05). وهذا يؤكد قبول الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة التي تنص على أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

ولتوضيح أثر بيئة العمل الداخلية على الاحتراق الوظيفي على مستوى كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإنهاك الجسدي، الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، تم استخدام تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج Amos (23) المدعوم ببرنامج SPSS (23)، والشكل رقم (6) يوضح ذلك:

شكل (6) نتائج تحليل المسار للفرضية الفرعية الرابعة



العمل لتحقيق الأهداف، وهذا انعكس إيجابياً على العاملين في المؤسسة بما زاد من رضاهم وولائهم، وبالتالي قل الاحتراق الوظيفي في المؤسسة، مما يعني أنه كلما زاد الاهتمام ببيئة العمل الإيجابية قل الاحتراق الوظيفي، والعكس صحيح. اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة علاقة الارتباط والأثر بين تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، واختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار معامل الارتباط لبيرسون وتحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول (16) يوضح ذلك.

يلاحظ من الجدول (15) أن معامل الارتباط (R) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي بلغت 47.10% عند مستوى دلالة (0.05)، ويتضح من الجدول أن قيمة معامل التحديد R² بلغت (0.222) تعني بأن بيئة العمل الداخلية بشكل عام تفسر ما نسبته (0.222) من التباين (التغيرات) في الاحتراق الوظيفي، مما يشير إلى أن (22.2%) من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس ناتج عن عدم مناسبة بيئة العمل الداخلية، كما تفسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.386)، أنه بافتراض تحديد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بدرجة واحدة في سلبات بيئة العمل الداخلية ستؤدي إلى زيادة بمقدار (38.60%) في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة،

يتضح من الشكل (6) أن قيمة معامل المسار توضح وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإنهاك الجسدي، الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) في المؤسسة العامة للاتصالات، كما يتضح من الشكل القدرة التفسيرية لبيئة العمل الداخلية في كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي، حيث جاءت الأعلى تأثيراً في الإنهاك الجسدي (0.50)، بينما كانت أقل تأثيراً في الإنهاك العاطفي (0.34).

ويمكن تفسير هذه النتيجة: أن المؤسسة العامة للاتصالات تولي اهتماماً كبيراً ببيئة العمل الداخلية بجميع أبعادها، وأن قيادة المؤسسة تستشعر الأهمية الكبيرة لبيئة العمل الداخلية ودورها في تحسين الأداء وجودة المخرجات، كما أن قادة المؤسسة يمارسون أنماطاً قيادية مناسبة، تعتمد على المشاركة والتفويض والتشجيع، بالإضافة إلى أن لديها ثقافة تنظيمية إيجابية تعتمد على مجموعة من القيم وأخلاقيات

جدول (16) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

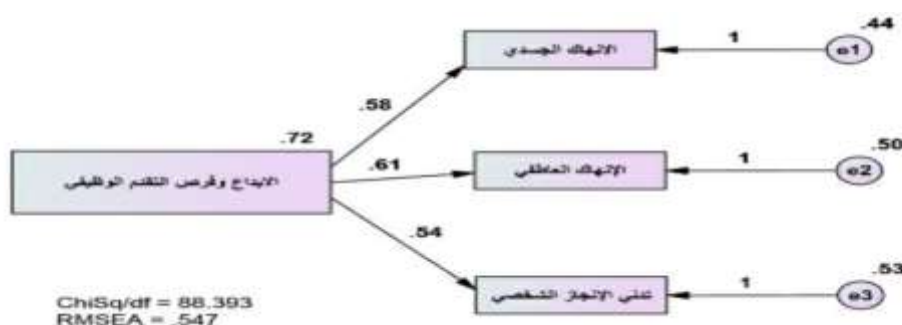
Sig.T مستوى الدلالة	اختبار T	معامل الانحدار β	Sig.F مستوى الدلالة	اختبار F	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط
0.000	14.94	0.575	0.000	223.27	0.434	0.659

معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة، والتي بلغت (223.27) عند مستوى دلالة (0.05).

وهذا يؤكد قبول الفرضية الفرعية الخامسة للدراسة التي تنص على أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس.

ولتوضيح أثر تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي على الاحتراق الوظيفي على مستوى كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإنهاك الجسدي، الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، تم استخدام تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام برنامج (23) Amos المدعوم ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (23) SPSS ، والشكل رقم (7) يوضح ذلك:

شكل (7) نتائج تحليل المسار للفرضية الفرعية الخامسة



التنظيمي المساعد والمشجع على الإبداع والابتكار، وكذلك زيادة الاهتمام بالعاملين المبدعين وابتكاراتهم، وتوفير الموارد المالية اللازمة لعملية البحث والتطوير، وتصميم برامج تدريبية نوعية تركز على تطوير وتنمية جوانب الإبداع لدى العاملين، كما أن محدودية فرص الترقية والتقدم الوظيفي محدودة في المؤسسة، والذي يوضحها الجدول (4-5) خصائص عينة الدراسة حسب تقسيم المستوى الوظيفي والذي قد يؤدي إلى رفع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، وبالتالي فعدم الإبداع وإتاحة فرص الترقية يحد من الاحتراق الوظيفي، والعكس صحيح.

ولتحديد ترتيب تأثير أبعاد ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي) في الاحتراق الوظيفي في المؤسسة

يلاحظ من الجدول (16) أن معامل الارتباط (R) يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي والاحتراق الوظيفي بلغت 65.90% عند مستوى دلالة (0.05)، ويتضح من الجدول أن قيمة معامل التحديد R² بلغت (0.434) تعني بأن تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي بشكل عام يفسر ما نسبته (0.434) من التباين (التغيرات) في الاحتراق الوظيفي، ما يشير إلى أن (43.40%) من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس ناتج عن تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي، كما تفسر قيمة درجة التأثير β التي بلغت (0.575)، أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بدرجة واحدة في تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي ستؤدي إلى زيادة بمقدار (57.50%) في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة، ويؤكد

يتضح من الشكل (7) أن قيمة معامل المسار توضح وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي والاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإنهاك الجسدي، الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) في المؤسسة العامة للاتصالات، كما يتضح من الشكل القدرة التفسيرية للإبداع وفرص التقدم الوظيفي في كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي، حيث جاءت الأعلى تأثيراً في الإنهاك العاطفي (0.61)، بينما كانت أقل تأثيراً في تدني الإنجاز الشخصي (0.54).

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن المؤسسة تولي اهتمامها بتطوير وتنمية الإبداع والابتكار لدى العاملين لديها، غير أن هذا الاهتمام لا يتناسب مع العوائد الكبيرة التي يمكن للمؤسسة أن تحصل عليها، ولذا يجب الاهتمام بالعوامل التي تسهم في تنمية الإبداع والابتكار، مثل: العمل على إيجاد المناخ

العامه للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، تم توضيحه في الجدول (17) تأثير أبعاد ضغوط العمل في الاحتراق الوظيفي:

الترتيب	Sig.F مستوى الدلالة	اختبار F	R ² معامل التحديد	البُعد
3	0.000	122.33	0.296	صراع الدور
2	0.000	165.27	0.362	غموض الدور
4	0.000	94.631	0.245	عبء الدور
5	0.000	82.82	0.222	بيئة العمل الداخلية
1	0.000	223.27	0.434	تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي

يتبين أنَّ متغير تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي جاء في المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (43.40%) من التباين في المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي)، وجاء في المرتبة الثانية متغير عبء الدور وفسر مع متغير تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي ما مقداره (50.20%) من التباين في المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي)، وجاء في المرتبة الأخيرة متغير غموض الدور وفسر مع المتغيرين السابقين (تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي، وعبء الدور) ما مقداره (52.90%) من التباين في المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي)، ويتضح من الجدول أنَّ النموذج استبعد متغيرين هما (صراع الدور، بيئة العمل الداخلية) حيث جاء مستوى الدلالة أكبر من (0.05) في البُعدين.

يتضح من الجدول (17) أنَّ تأثير أبعاد ضغوط العمل في تحقيق الاحتراق الوظيفي في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس، متفاوت، فقد جاء بُعد تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي الأعلى تأثيراً في الاحتراق الوظيفي، يليه بُعد غموض الدور، يليهما بُعد صراع الدور، يليهم بُعد عبء الدور، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد بيئة العمل الداخلية، وهذا التأثير حسب الانحدار البسيط.

لكن عندما تم إجراء تحليل الانحدار الخطي التدريجي Stepwise Regression Analysis لتحديد أهمية أبعاد المتغير المستقل أو مساهمتها في تفسير أنموذج الانحدار، والذي يوضحها الجدول (17).

جدول (18) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Regression Analysis للتنبؤ بالاحتراق الوظيفي من خلال ضغوط العمل

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	R ² معامل التحديد	اختبار F	Sig.F مستوى الدلالة
تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي	.434	223.266	.000
عبء الدور	.502	145.913	.000
غموض الدور	.529	108.280	.000

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة:

- إنَّ مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس كان متوسطاً بجميع أبعاده، وقد جاءت أبعاد ضغوط العمل في المؤسسة بالترتيب تنازلياً (عبء الدور أولاً، يليه بُعد تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي، ومن ثم صراع الدور، يليه غموض الدور، وأخيراً بيئة العمل الداخلية).
- إنَّ درجة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس كان متوسطاً، وقد حصل بُعد الاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي، تدني الإنجاز الشخصي) على درجة منخفضة، فيما حصل بُعد الإنهاك الجسدي على درجة متوسطة.
- وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل بأبعاده (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل الداخلية، تدني الإبداع وفرص التقدم الوظيفي) والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية/المركز الرئيس

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة التي تم الحصول عليها من نتائج التحليل الإحصائي، تمَّ الخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات سنتناولها فيما يأتي:

- ضرورة اهتمام الإدارة في المؤسسة بالحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، والتوفيق بين القدرات والمؤهلات العلمية للعاملين وأعباء العمل.
- العمل على إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة منفردة وشرحها للعاملين بشكل دقيق؛ للتخفيف من تضارب الأعمال.
- تعزيز مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات لدى الإدارة العليا، ما يزيد من تحملهم المسؤولية والتفكير السريع بحل المشاكل التي تواجههم.
- تقويض الصلاحيات للعاملين في الأعمال التي تمس عملهم داخل المؤسسة؛ لتمكينهم من أداء أعمالهم بكل كفاءة ومسؤولية، للإفادة من طاقاتهم الكامنة في إنجاز الأعمال بالشكل المطلوب.

الجامعية مغنية. رسالة ماجستير. جامعة الملحة الجامعية مغنية.

–خير الدين، ابن خروار. (2011م). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية: دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة. رسالة ماجستير. جامعة خيضر.

–الختاتنة، سامي محسن. (211). علم النفس الإداري. ط1. دار الحامد.

–خليفات، عبد الفتاح والمطارنة، شرين. (2010م). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن. مجلة جامعة دمشق.

–رزاق، إيمان ورعاش، فائزة. (2013م). "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة الضرائب - ورقلة، رسالة ماجستير. جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.

–زيادة، رانية. (2020). دور الاحتراق الوظيفي في التأثير على الرضا الوظيفي بالتطبيق على الإداريين في مستشفى عسير المركزي بمدينة أبها (كدراسة حالة). رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود.

–الشربيني، زكريا ودمنهوري، رشاد ومطحنة، السيد. (2008). علم النفس الصناعي والتنظيمي: العمل والوظائف - السلامة والتوافق - الإدارة والقيادة. مكتبة الشقري للنشر والتوزيع.

–الشفلو، عبد الرؤوف حسن. (2015). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار، مجلة العموم الاقتصادية والسياسية، عدد6.

–الشمري، غربي. (2015). علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدى القيادات الجامعية السعودية والأردنية: دراسة عبر ثقافية مقارنة. مجلة العلوم التربوية، 27(1).

–عاشورة، نورة. (2019). "أساليب إدارة الصراع التنظيمي وعلاقته بالإجهاد المهني: دراسة ميدانية بالمركز العقاري ومديرية أملاك الدولة بأم البواقي. رسالة ماجستير. جامعة بن مهيدي - أم البواقي.

–الطلاع، سليمان. (2015). واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة. مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، 17(2).

–العزاوي، شفاء وعبد الله، ساره. (2020). "تأثير الاحتراق الوظيفي في أداء العاملين، بحث ميداني في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية. مجلة الاقتصاد والعلوم الادارية، العدد26.

5. العمل على توفير بيئة عمل داخلية مساعدة ومشجعة لعملية الإبداع والابتكار، وتصميم برامج تدريبية تخصصية داعمة لعملية الإبداع والابتكار لدى العاملين؛ للحد من الاحتراق الوظيفي.

6. العمل على خلق مناخ تنافسي إيجابي بين المرؤوسين من خلال استخدام المنافسة البناءة بين الإدارات لرفع كفاءة الأداء.

7. العمل على إخضاع سياسات وإجراءات العمل في المؤسسة، للتقييم والتطوير المستمر وبشكل دوري.

أولاً: المراجع العربية

–أبو مصطفى، ياسر وعسفه، حاتم وشراب، مي. (2020). ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية. مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، الإصدار الأول، السنة الثالثة، فلسطين.

–أبو زنيد، علي. (2012). "الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية جنوب الضفة الغربية أسبابه والمتطلبات المؤسسية لمواجهته. رسالة ماجستير. جامعة القدس.

–أبو سنيّة، منال سليمان. (2017). الضغوط الوظيفية وأثرها على الولاء التنظيمي لدى العاملين في وزارة الداخلية الفلسطينية. رسالة ماجستير، جامعة القدس.

–أبو غزالة، رمزي. (2017). ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة عمان. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط.

–أبو مسعود، سماهر. (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية غزة.

–أبو موسى، أنور وكلاب، يحيى. (2012). "الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين" دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل، الجامعة الإسلامية.

–حليمة، مشتّر (2021) ضغط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط، دراسة ميدانية بمتوسطات دائرة عين الحجل، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف المسيلة.

–حراز، السيد يوسف. (2015). أثر تطبيق سياسة التدوير على الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على جامعة دمياط، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، 1(37).

–حمدوني، رشيد. (2016). الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي: دراسة حالة - الملحة

Retaliation, *Journal of Applied Psychology*, 20(15).

– Guan, S., Xiaerfuding, X., Ning, L., Lian, Y., Jiang, Y., Liu, J., & Ng, T. (2017). Effect of job strain on job burnout mental fatigue and chronic diseases among civil servants in the xinjiang uygur autonomous region of china. *International Journal of environmental research and public health*.

– Khamisa, Natasha. Oldenburg, Brian. Peltzer, Karl. and Ilic Dragan. (2015). Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, issn1660-4601.

– Krejcie & Morgan in their (1970) Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, () pp. 607-610.

– Maslach, Christina, and Jackson, Susan E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. (2).

– Ojekou, Guobadia. & Dorthy, Odetola. (2015). Effect of Work Environment on Level of Work Stress and Burnout Among Nurses in a Teaching Hospital in Nigeria, *Open Journal of Nursing*.

– Shoaga, Opeyemi. (2015). An Assessment of Job Burnout, Job Stress and Coping Strategies among Early Childhood Education Teachers in Ijebu North Local Government Area of Ogun State, *International Journal of Humanities and Social Sciences*, issn 2220-8488, p:95-106.

– Taber, Keith, S. (2018), The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education, *Res Sci Educ*, 48, P:1273–1296.

– Wagih Salama, et al. (2022). Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees.

– علاء الدين، ياسمين. (2022). أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي داخل التنظيمات، دراسة ميدانية على شركة بروفيرتاس لإصدار الشهادات المهنية للقطاعات الصناعية. *كلية النبات - جامعة عين شمس*، المقالة 18، 25 (83).

– عقيلي، عمر وصفي. (2005). إدارة الموارد البشرية العاصرة (تُعد استراتيجي): دار وائل للطباعة والنشر.

– العمري، محمد والساهلي، عبيد. (1437هـ، 2015). أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، العدد 39.

– مرزوق، عبد العزيز علي. (2018). أثر إيمان العمل علي الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة كفر الشيخ. *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة*، العدد 5.

– مشاركة، عودة. (2019). "العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي دراسة حالة البنك العقاري المصري العربي في محافظة رام الله والبيرة. *مجلة جامعة الأزهر*، سلسلة العلوم الإنسانية، 21 (2).

– مشتر، حليلة. (2018). ضغوط العمل وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم المتوسط: دراسة ميدانية بمتوسطات دائرة عين الحجل بالمسيلة. رسالة ماجستير. جامعة محمد بوضياف المسيلة.

– الملحم، وليد. (2007). ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي: دراسة مسحية على حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

– الهداب، تغريد والمخلافي، عبد الملك. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة رياض. *المجلة العربية للإدارة*، 40 (3).

– هيجان، عبد الرحمن احمد. (1999). "المدخل الإبداعي في حل المشكلات ج. 1 دار النشر جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

– Barclay, L.; Pugh, C. (2008). Exploring the Pole of Emotions in Justice Perceptions an