

تشخيص واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات

Diagnosing Job Burnout among Worker's at the National Organization for the Production of Inox and Silverware

محمد زبير¹، منى شهري²، محمد فرحي³

¹ جامعة تيسمسيلت (الجزائر)، mohamed.zobir@univ-tissemsilt.dz

² جامعة الجزائر 03 (الجزائر)، chehri.mina@univ-alger3.dz

³ جامعة خميس مليانة (الجزائر)، m.farhi@univ-dbk.m.dz

تاريخ النشر: 2025/09/30

تاريخ القبول: 2025/09/20

تاريخ الارسال: 2025/07/11

ملخص:

تسعى هذه الدراسة الى الوقوف على واقع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الافراد العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج ادوات الإينوكس والفضيات (ORFEE)، ومن ثم تشخيصه من خلال البحث عن مسبباته الشخصية والوظيفية، حيث طبقت الدراسة على عينة قوامها 120 مفردة، معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي المناسب للدراسة. وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود مستوى منخفض للاحتراق الوظيفي لدى افراد عينة الدراسة، كما جاء بعد الاجهاد كأكثر ابعاد الاحتراق الوظيفي وجودا وانتشارا، كما اثبتت النتائج كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وابعاده تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية باستثناء متغير المؤهل العلمي. كلمات مفتاحية: احتراق وظيفي، متغيرات شخصية، متغيرات وظيفية، مقياس ماسلاش وجاكسون، فرد عامل.

تصنيفات JEL : D23، J24، M10.

Abstract:

This study aims to identify the level of job burnout among individuals working at the National Organization for the Production of Inox Tools and Silverware (ORFEE), and diagnose its personal and job-related causes. The study was applied to a sample of 120 individuals using the analytical descriptive method, which is suitable for this type of study.

The findings of the study indicated a minimal prevalence of job burnout among the study participants. The stress dimension emerged as the predominant component of job burnout. The results also demonstrated that there were no statistically significant differences in job burnout and its dimensions due to personal and job-related factors, with the exception of the educational qualification variable.

Keywords: Job Burnout; Personal Variables; Job Variables; Maslach & Jackson Scale; Individual Working.

JEL Classification Cods: D23, J24, M10.

المؤلف المرسل: زبير محمد، الإيميل: mohamed.zobir@univ-tissemsilt.dz

المقدمة:

على الرغم مما يشهد العالم اليوم من تحولات وتطورات علمية وتكنولوجية متسارعة انعكست ايجابا على كثير من الجوانب والميادين المتنوعة، الا انها عرف أيضا عدة انعكاسات سلبية القت بظلالها على المنظمات بمختلف اشكالها واحجامها، والافراد العاملين بها لما حملته في طياتها من مصادر اعمال واعباء كثيرة، وضغوط عمل إضافية لم تكن موجودة سابقا من جهة، مع ارتفاع سقف اهداف وتنوع حاجيات ورغبات هذه الأخيرة، وصعوبة تحقيقها واشباعها في ظل ظروف البيئة الداخلية والخارجية للمنظمات التي يعملون بها من جهة أخرى.

ان كثيرا من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الاحتراق الوظيفي، الذي أصبح من بين أبرز امراض العصر الحديثة الشائعة والمنتشرة بين عديد الافراد العاملين في المنظمات المختلفة، مع توقع زيادة انتشاره في السنوات القادمة بدرجة أكبر، فما من مجال من مجالات حياتنا العملية والمهنية اليوم يخلو من تناقضات تنظيمية واجتماعية، وضغوطات اقتصادية ونفسية تؤدي حتما في حالة استمراريتها الى ظهور ما يعرف بظاهرة الاحتراق الوظيفي، التي عرفت اهتماما كبيرا من طرف عديد الباحثين والمفكرين في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، ليس فقط في مجال علم النفس التنظيمي والسلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، ليتعدى ذلك الى مجال التطوير الإداري والابتكار والابداع التنظيمي، باعتبارها احد المشكلات الإدارية والتنظيمية التي يمكن ان تكون عائقا امام المنظمات في سعيها لتحقيق أهدافها، بل قد يتعدى الامر الى إمكانية تعرضها لازمة تؤدي بها للانحدار والتدهور في حال استمرارها طويلا نظرا لأثارها السلبية على الموارد البشرية ومن ثم على المنظمة ككل.

فقدت أي منظمة على البقاء والنمو والاستمرار والنجاح في الوقت الراهن أصبح مقرون بمدى امتلاكها لمورد بشري كفئ وفعال ومتميز، حيث أشارت العديد من الدراسات والبحوث الحديثة أن الموارد البشرية لأي منظمة تكاد تكون المصدر الوحيد لتحقيق الميزة التنافسية والتفوق على المنظمات الأخرى، كونها المسؤولة عن الإنتاج، الابداع، الابتكار، والتجديد، لذا أصبح لزاما على المنظمات الحكومية او الخاصة السعي المستمر نحو رفع الروح المعنوية لموظفيها، وتكوين اتجاهات إيجابية نحو وظائفهم ومنظمتهم، بما يضمن المحافظة عليهم وصيانتهم ضد كل المشاكل والضغوطات وحالات الإحباط واليأس والشعور بالعجز والتعب والاحتراق الوظيفي.

فالمنظمات الجزائية ليست بمنأى عن ظاهرة الاحتراق الوظيفي، سواء العمومية منها او الخاصة، على غرار المنظمات العمومية الاقتصادية الوطنية الناشطة في مجال الصناعة، وفي مقدمتها المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات (ORFEE)، ومن هنا جاءت وتبلورت الإشكالية الرئيسية هذه الدراسة المتمثلة في:

ما هو واقع الاحتراق الوظيفي السائد بين صفوف العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات

" (ORFEE) ؟"

❖ أسئلة الدراسة

وانطلاقا من الإشكالية الرئيسية للدراسة تم اشتقاق الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى الاحتراق الوظيفي السائد لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات؟

2. ما هي أكثر ابعاد الاحتراق الوظيفي وجودا وانتشارا لدى افراد عينة الدراسة بالمؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات؟

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وابعاده عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير افراد عينة الدراسة بالمؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات تعزى للمتغيرات الشخصية؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وابعاده عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير العاملين لدى المؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الوظيفية؟

❖ فرضيات الدراسة:

وعلى ضوء أسئلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

واقع الاحتراق الوظيفي السائد بين صفوف العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات (ORFEE) لا يرتقي الى المستوى المطلوب.

الفرضيات الفرعية:

1. هنالك مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات.
2. أكثر ابعاد الاحتراق الوظيفي وجودا وانتشارا لدى افراد عينة الدراسة بالمؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات هو بعد الاجهاد.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وابعاده عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير افراد عينة الدراسة بالمؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات تعزى للمتغيرات الشخصية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وابعاده عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير العاملين بالمؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الوظيفية.

❖ اهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الاهداف نوجزها فيما يلي:

- محاولة التأكيد على الدور المتنامي الذي يلعبه الاحتراق الوظيفي كأحد أهم العوامل المساعدة على نجاح المؤسسات وتفوقها في حال التحكم فيه او تقهقرها وزوالها في الحالة العكسية.
- الوقوف على واقع مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة بناءً على اراء أفراد عينتها.
- التعرف على أكثر ابعاد الاحتراق الوظيفي وجودا وانتشارا لدى افراد عينة الدراسة بالمؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات.

- تحليل وتشخيص ظاهرة الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة بناء على المتغيرات الشخصية والتنظيمية لدى افراد عينة الدراسة.

- تقديم جملة من التوصيات بناء على نتائج الدراسة للجهات المسؤولة عن المؤسسة محل الدراسة.

❖ أهمية الدراسة

تبرز أهمية البحث من حداثة الموضوع الذي تم تناولته بالدراسة، والذي يحظى بأهمية كبيرة من قبل الباحثين والمفكرين الاجانب خلال السنوات الأخيرة، الا ان المكتبة العربية بشكل عام والجزائرية بشكل خاص ما زالت تنقصها الكثير من اسهامات الباحثين في الدراسات المتخصصة للموضوع، والقيام بمثل هذه الدراسة سيقدم الإضافة لعالم المعرفة في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية والتطوير الإداري، حيث تعد هذه الدراسة هي الأولى على مستوى المؤسسة محل الدراسة، وعلى المستوى الوطني التي تمت على مستوى مؤسسة وطنية اقتصادية صناعية حسب علم الباحثين.

❖ منهج الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج المناسب للموضوع المدروس لكشف الممارسات والظواهر الموجودة، وذلك من خلال القيام بالمسح المكثي والاطلاع على أهم الدراسات السابقة والبحوث النظرية، قصد الاستفادة من فحواها حسب المطلوب منها، إلى جانب إجراء دراسة ميدانية بالمؤسسة محل الدراسة معتمدين في ذلك على أداة الاستبانة قصد استشفاف الواقع وتحليل المعطيات واختبار فرضيات الدراسة.

❖ الدراسات السابقة

دراسة "صالح ظافر سعيد ال حارث" بعنوان "مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية السعودية"، والتي نشرت في مقال بـمجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، المجلد 20، عدد 05، سنة 2025. حيث هدفت الدراسة الى رصد الدور الذي تلعبه برامج التدريب الإداري في تدنية الاحتراق الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية السعودية بالتطبيق على مستشفى الملك خالد بنجران، على عينة قوامها 300 مفردة من الأطباء، والممرضين، والاداريين، وفنيين وخصائيين. وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج، وفي مقدمتها ان مستوى الاحتراق الوظيفي السائد في المستشفى محل الدراسة مرتفع وبأبعاده الثلاث، كما خلصت الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب الاداري والاحتراق الوظيفي.

دراسة "هبة أنيس منصور القط" تحت عنوان "العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والانسحاب النفسي: دراسة تطبيقية على موظفي هيئة ميناء دمياط"، والتي نشرت في مقال بـمجلة البحوث المالية والتجارية، جامعة بورسعيد، المجلد 25، العدد 02، سنة 2024. حيث عملت الدراسة على اختبار العلاقة القائمة بين الاحتراق الوظيفي للعاملين بـهيئة ميناء دمياط والانسحاب النفسي، على عينة عشوائية طبقة قوامها 203 مفردة من موظفي هيئة ميناء دمياط. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإجهاد الانفعالي - تبلد المشاعر - نقص الشعور بالإنجاز) مع الانسحاب النفسي.

دراسة "بوقزولة حسين" تحت عنوان "جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى ممرضى المستشفى الجامعي ندير محمد بولاية تيزي وزو"، للحصول على شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، سنة 2024. حيث هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى جودة الحياة في العمل ومستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين المنتسبين الى المستشفى الجامعي ندير محمد بولاية تيزي وزو والعلاقة القائمة بينها، على عينة قوامها 295 ممرض وممرضة اختيروا عشوائيا.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها: وجود مستوى متوسط من جودة الحياة في العمل، ومستوى مرتفع من الاحتراق النفسي، بالإضافة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة في العمل وفي مستوى الاحتراق النفسي بين ممرضى المستشفى الجامعي ندير محمد بولاية تيزي وزو وفقا لمتغيرات: الجنس، الحالة العائلية، وسنوات الاقدمية، مع وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة في العمل والاحتراق النفسي.

Koutsimani, et al (2019), "The Relationship between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis", *frontiers in Psychology*, volume 10, article 284, March 2019.

دراسة كوتسامينا وآخرون (2019) بعنوان "العلاقة بين الاحتراق الوظيفي، الاكتئاب و القلق: دراسة تحليلية"، حيث هدف هذه الدراسة هو التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والاكتئاب و القلق، بالنظر إلى أن الاحتراق الوظيفي هو نتيجة للإجهاد المزمن وأن بيئات العمل يمكن أن تؤدي في كثير من الأحيان إلى ردود فعل فلقة، أيضا التحقيق في العلاقة بين الإرهاق والقلق، استخدم الباحث أسلوب المسح المقطعي لعدد من الدراسات حول الموضوع محل الدراسة والتي نشرت خلال الفترة 2007-2018، وكشفت النتائج التي توصل إليها عن عدم وجود تداخل قاطع بين الاحتراق الوظيفي والاكتئاب والاحتراق الوظيفي والقلق، مما يشير إلى أنها بنى مختلفة وقوية وينبغي أن تركز الدراسات المقبلة على استخدام تصاميم طويلة أكثر من أجل تقييم العلاقات السببية بين هذه المتغيرات.

ان ما يميز دراستنا هذه انا مختلفة تماما عن الدراسات السابقة المذكورة أعلاه من ناحية الحدود المكانية والزمانية والبشرية والموضوعية، فطبيعة المؤسسة محل الدراسة مؤسسة وطنية اقتصادية عمومية الناشطة في مجال الصناعة سنة 2025م، ومن ناحية الفئة المستهدفة من الدراسة (كل الافراد العاملين بالمؤسسة) من جهة اخرى، بالإضافة الى أداة الاستبانة المعتمد في الدراسة والقائمة على مقياس (Maslach & Jackson, 1981) والذي يعتبر من بين اهم مقاييس الاحتراق الوظيفي.

1- الادبيات النظرية للاحتراق الوظيفي

يعد طبيب النفس الأمريكي Freudenberger اول من اقترح مصطلح الاحتراق الوظيفي في الادبيات الاكاديمية سنة 1974، عندما قام بمعية مجموعة من زملائه بنشر مجموعة من الأبحاث المتخصصة بمجلة (Journal of Social Issue) بناءا على واقع تجربته الخاصة على بعض المتطوعين العاملين معه بإحدى عيادات الرعاية الصحية الخيرية في مدينة نيويورك، كما شهدت فترة الثمانينات من القرن الماضي البداية الفعلية لحقبة تطور مفهوم الاحتراق الوظيفي خاصة مع الاسهامات الكبيرة لكل من الباحث (Pines)، والباحثة (Christina Maslash).

1-1- تعريف الاحتراق الوظيفي

عرف المحلل النفسي الأمريكي هربرت فريدن برجر (H. Freudenberger, 1974) الاحتراق الوظيفي بأنه: مجموعة من استجابات جسمية وانفعالية سلبية متعلقة بالضغط المستمرة في بيئة العمل لدى الموظفين في المهن الإنسانية والذين يرهقون أنفسهم ويستنزفون طاقاتهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة. (اليمني، 2023، ص 1111) ويعد تعريف (Maslash and Jackson) التعريف الأكثر استخداما في الادبيات الاكاديمية، حيث يشير الاحتراق الوظيفي كنموذج سلوكي Syndrome يشمل الانتهاك العاطفي او الانفعالي Emotional Exhaustion، وسلبية العلاقات الشخصية Depersonalization، ونقص الإنجاز الشخصي reduced personal accomplishment التي يمكن ان تحدث للأفراد الذين يعملون مع الأشخاص بشكل عام. (Lubbadeh, 2020, p 08) أي ان الابعاد الأساسية المشكلة لظاهرة الاحتراق حسب Maslash تتمثل في:

- الانتهاك العاطفي او الانفعالي Emotional Exhaustion.
 - سلبية العلاقات الشخصية، والقائمة على فقدان العنصر الإنساني في التعامل مع الأشخاص المستفيدين من الخدمة وزملاء العمل Depersonalization.
 - نقص الإنجاز الشخصي، أي الشعور بتدني الإنجاز والمساهمة الشخصية في العمل reduced personal accomplishment.
- وفي نفس السياق ترى (Maslash et al, 1996) بان الاحتراق الوظيفي ما هو الا تجربة إنهاك، حيث يصبح الأفراد الذين يعانون منه متشائمين تجاه قيمة مهنتهم ويشكّون في قدرتهم على الأداء. (Koutsimani & all, 2019, p 02) وعليه فإن معالجة الاحتراق الوظيفي أمر بالغ الأهمية ليس فقط للتقدم التنظيمي ولكن أيضاً لحماية السلامة المهنية والصحة النفسية للموظفين. (Zeng & Hu, 2024, p 01) والقدرة على تحقيق التميز التنظيمي الذي لم يعد خيارا بل أصبح ضرورة حتمية للبقاء والازدهار في مجالها. (هلال، 2025، ص 468)
- ويرى (Lambert et al, 2012) ان الاحتراق الوظيفي هو حالة من الاستياء والتوتر والالم النفسي التي تصيب الفرد نتيجة للاعباء الزائدة في العمل وطبيعة التفاعل مع الآخرين داخل بيئة العمل سواء رؤساء او زملاء او عملاء، وتؤدي الى تعرض الفرد لاستنزاف ذهني وعاطفي وجسدي. (ابو حديد ، 2022، ص 16)
- من خلال التعاريف السابقة الذكر يمكن ان نستخلص ما يلي:
- ينتج الاحتراق الوظيفي عن كثرة أعباء العمل وضغوط العمل داخل المنظمة.
 - يمكن اعتبار الاحتراق الوظيفي حالة نفسية تظهر على الفرد العامل في صورة اجهاد نفسي، واتجاهات سلبية تجاه عمله ومنظّمته.
 - عندما يعاني الفرد العامل من الاحتراق الوظيفي، فان ذلك سينقص من رغبته وحيويته، وبالتالي تنخفض مستويات انتاجيته وادائه.

- يمكن للآثار السلبية للاحتراق الوظيفي ان تشمل كل من الافراد العاملين الذين يصابون به، والمنظمة التي يعملون بها، والأشخاص الذين يتعاملون معهم.

1-2- اعراض الاحتراق الوظيفي

هناك مجموعة من الاعراض التي يمكن ان يستدل بها الفرد العامل في المنظمة للكشف عن تعرضه لظاهرة الاحتراق الوظيفي والتي يمكن ايجازها في: (الصباحي، 2022، ص 491)

- اذا كنت تجد نفسك بأنك شخص مختلف في مقر عملك كثير النقد.
- اذا انعدمت رغبتك في العمل.
- اذا كنت لا تستطيع التواصل مع زملاء العمل والمراجعين.
- اذا انعدم تركيزك.
- ليس لديك إحساس بالرضا.
- تواجه صعوبات في النوم.
- لديك الام جسدية كثيرة.

وهناك من قسم هذه الاعراض او المظاهر الى الاشكال التالية: (الحلي، 2020، ص 21)

1-2-1- **مظاهر نفسية انفعالية:** وهي عبارة عن الإرهاق النفسي والعصبي، والشعور بعدم الرضا عن النفس والاحساس بالعجز عن القيام بالدور المطلوب، ويضاف الى ذلك الميل الى تبرير التقصير في العمل وتوجيه اللوم الى الاخرين، وضعف التركيز في العمل والنسيان.

1-2-2- **مظاهر جسدية:** تتمثل في الإرهاق الجسماني والميل الى العزلة، مع بعض المشكلات الصحية، مثل الصداع وارتفاع ضغط الدم.

1-2-3- **مظاهر اجتماعية:** وتظهر في وجود مشكلات في العلاقات الاجتماعية مع الاخرين وعدم الرغبة في التعاطي معهم، والدخول في نوع من العزلة الاجتماعية.

1-2-4- **مظاهر ترتبط بالعمل:** مثل اللامبالاة، وعدم وجود الدافعية للعمل، والتأخر في العمل، وظهرت اتجاهات سلبية نحو العمل، وعدم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل.

كما تختلف هذه الاعراض من شخص لآخر ومن فترة لآخرى، كما انه كلما اجتمعت كل هذه الاعراض واستمرت في نفس الشخص سيقود ذلك الى وجود مستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي، وعليه وجب على الفرد والمنظمة الوقوف على مصادر ومسببات هذه الاعراض.

1-3- مصادر ومسببات الاحتراق الوظيفي

لقد اكدت عديد الدراسات والأبحاث ان بروز ظاهرة الاحتراق الوظيفي في أوساط الافراد العاملين داخل المنظمات المختلفة يعود الى مجموعة متنوعة ومختلفة من المصادر والمسببات التي يمكن ان نصنفها الى ما يلي:

1-3-1 مصادر شخصية: قد يرجع الاحتراق الوظيفي لمصادر شخصية ترتبط بسمات شخصية الفرد، لذلك اهتم الباحثون بالدور الذي تلعبه الشخصية في التعرض للضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي. (Nasir & Riwzan, 2019, p 210) فعلى الرغم من أن متغيري بيئة العمل وسياق المنظمة هما العاملان المتنبأان بالاحتراق الوظيفي إلا أن الدراسات أكدت أن هناك بعض الخصائص الشخصية والديموغرافية أيضا تلعب دورا هاما في الاحتراق الوظيفي حسب (Maslach & Leiter, 2017)

1-1-3-1 الجنس: على الرغم من أن البعض يعتقد بعدم وجود علاقة واضحة بين الجنس والإصابة بالاحتراق الوظيفي إلا أن الدراسات تظهر أن النساء والرجال غالبا ما يعانون من مستويات مختلفة من الاحتراق، فالنساء أكثر عرضة للإصابة بالاحتراق بحكم المهام الأخرى المنوطة بهن، ولأنهن معرضات للاستنزاف الوجداني بشكل كبير، بينما نجد أن الرجال أكثر عرضة لعدم القدرة على تشخيص الاتجاه المناسب تجاه الأفراد الذين يعملون معهم. (بباح، 2019، ص 129)

1-1-3-2 السن: ان ظاهرة الاحتراق الوظيفي محكومة بعوامل تتعلق بالاستعدادات وتجبرات سابقة لدى الموظف (مصباحي، 2017، ص 39)، حيث تؤكد عديد الدراسات على وجود علاقة وطيدة تجمع بين السن والاحتراق الوظيفي، حيث ان الافراد العاملين الأقل سن هم الأكثر عرضة لظاهرة الاحتراق الوظيفي مقارنة بنظرائهم الأكبر سنا والذين تزيد أعمارهم عن الثلاثين او الأربعين سنة او أكثر، ويعود سبب ذلك الى الخبرة التي يكتسبها العامل مع مرور الوقت والتي تجعله متحكما أكثر في جميع جوانب العمل، مع إمكانية اشباعه لعديد الحاجات والرغبات الشخصية والاجتماعية، ضف الى ذلك تبنينهم وتطبيقهم لاستراتيجية فعالة لمواجهة المصادر المشكلة للاحتراق الوظيفي.

1-1-3-3 الحالة الاجتماعية: الأفراد المتزوجون أقل عرضة للإصابة بالاحتراق من الأفراد غير المتزوجين، إذ أن الأطفال والأسرة يكونون مصدرا للمشاعر الحية ويمثلون حاجز يحول دون فقدان المشاعر، كما أن أولئك الذين لديهم أسر غالبا ما يكونون في عمر متقدمة نسبيا، وأكثر نضجا، ولديهم أهداف وطموحات أكثر عقلانية (بباح، 2019، ص 130) من العاملين الشباب الراغبين في تأسيس وضمان مستقبلهم، وفي الجهة المقابلة هناك من يرى بان الفرد العامل المتزوج قد يكون مستوى الاحتراق الوظيفي لديه مرتفعا مقارنة بالغير متزوج بسبب الأعباء والمصاريف والالتزامات العائلية الاضافية، ضف الى ذلك بعض المشاكل العائلية والاسرية التي قد تشكل مصدرا مهم لارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي.

1-1-3-4 الوظيفة: ارتبطت الدراسات الأولى حول موضوع الاحتراق الوظيفي بقيادة الباحث Freudenberger والباحثة Christina Maslach بالافراد العاملين في مجال الخدمات الطبية لارتباطها الوثيق بالموضوع، ومن ثم الى مجال الخدمات الإنسانية كالتعليم، لتشمل خلال السنوات الأخيرة معظم الوظائف، بحكم ان الاحتراق الوظيفي ظاهرة نفسية إنسانية ترتبط بالافراد العاملين في مختلف الأنشطة والوظائف، الا ان درجة وقوته وانتشاره بين الوظائف تختلف بحكم اختلافها وتباينها، فهناك بعض الوظائف التي تتميز بخصائص أكثر صعوبة وتعقيدا واجهادا ومسؤولية عن غيرها.

1-2-3-1 مصادر إدارية وتنظيمية: تلعب البيئة الداخلية للمنظمة بما فيها مجموعة العوامل الإدارية والتنظيمية والاجتماعية دورا هاما في تشكيل وتكوين الاحتراق الوظيفي بالمنظمات المختلفة، حيث اشارت العديد من الدراسات الى ان اهم مسببات الاحتراق الوظيفي هي:

- الضغط المهني.
- عبء العمل الزائد.
- صراع وغموض الدور.
- ظروف العمل الغير مناسبة.
- نقص فرص التطور الوظيفي.
- غياب الدعم والمساندة الإدارية والاجتماعية.
- أنظمة تعويض وحوافز غير فعالة.

1-4-4- ابعاد الاحتراق الوظيفي:

طورت الباحثة والمفكرة كريستينا ماسلاش مع زميلتها سوزان جاكسون Maslach & Jackson عام 1981 مقياسا لدراسة الاحتراق الوظيفي تشكل من ثلاث محاور او ابعاد تحت اسم (Maslach Burnout Inventory)، حيث يعتبر هذا الأخير من بين أبرز وأهم المقاييس التي قدمت حول الاحتراق الوظيفي، حيث تتشكل هذه الابعاد من:

1-4-4-1- البعد الأول: الاجهاد الانفعالي Emotional Exhaustion:

مثل فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية، وفقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة. وهذا الشعور بالإرهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، حينما يشعر الموظف انه لم يعد قادرا على الاستمرار في العطاء او تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل. ومن الاعراض الشائعة للإرهاك العاطفي شعور الموظف بالرغبة والفرح حين التفكير بالذهاب الى العمل صباح كل يوم. وتحدث حالة الانهك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور. (عاشور، 2020، ص 65)

1-4-4-2- البعد الثاني: تبلد المشاعر الإنسانية Depersonalions:

النتيجة المنطقية للإجهاد الانفعالي الحاصل للفرد في البعد الأول، حيث يلجأ لوضع حاجز عاطفي كوسيلة دفاعية أولية، وذلك بتبني المعاملة السلبية في العلاقات الإنسانية مع الأفراد الآخرين من خلال تجريد الصفة الأدمية عنهم، سواء كانوا من خارج المنظمة أو داخلها (عملاء، زملاء، مدراء) ومعاملتهم كأنهم أشياء جامدة وليسوا كائنات بشرية. لهذا يصبح الفرد فاقدا للعنصر الإنساني أو الشخصي في تعاملاته اليومية وتحليه فقط بالصفات السلبية كالقسوة وتحجر القلب وبرود المشاعر واللامبالاة. (شهري و عدمان، 2022، ص 77)

1-4-4-3- البعد الثالث: تدني الإنجاز الشخصي Reduced Personal Achievement:

الفرد الى تقييم أدائه ذاتيا بصورة سلبية، مما يشعر الفرد بأنه غير قادر على توفير المساعدة المطلوبة منه، وانه غير جدير بعمله ومهنته ونقص تقديره لذاته والضعف والاكتئاب وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط، كما يشعر الفرد في هذه الحالة لعدم

الكفاءة والقدرة على الإنجاز والوصول الى تحقيق الأهداف المطلوبة منه، وانخفاض مستوى أدائه وانه غير مؤهل للتعامل مع الآخرين. (نصر و القبي، 2023، ص 190)

2- الدراسة الميدانية

يتضمن هذا الجزء الجانب الميداني للدراسة وذلك بعد تحديد الإطار النظري للموضوع، حيث يشتمل على إجراءات الدراسة الميدانية، بالإضافة الى اختبار فرضيات الدراسة.

2-1- إجراءات الدراسة الميدانية

2-1-1- أداة الدراسة (الاستبانة): لقد اشتملت على محورين أساسيين هما:

2-1-1-1 المحور الأول: المتغيرات الشخصية والوظيفية: وقد اشتملت على المتغيرات التالية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة.

2-1-1-2 المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي: تضمن هذا المحور (26) سؤالاً او عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية المكونة لمقياس - ماسلاش للاحتراق الوظيفي- الذي طوره الباحثان (Maslash & Jakson, 1981) على النحو التالي:

- البعد الأول: بعد الإجهاد: الذي تضمن 08 عبارات.
- البعد الثاني: بعد تبدل المشاعر: الذي تضمن 09 عبارات.
- البعد الثالث: بعد تراجع الشعور بالإنجاز: الذي تضمن 09 عبارات.

2-1-2- اختبار اعتدالية التوزيع: تم استخدام اختبار كولومجروف-سميرنوف (Kolmogorov-Samirnov) للتأكد من إعتدالية التوزيع؛ أي أن نتائج المحصلة من الإستبانة المستعملة في الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، حيث أشارت وأكدت النتائج الموضحة في الجدول الموالي أن مستوى المعنوية لجميع محاور الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)؛ وعليه يمكن القول بأن بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، الأمر الذي يسمح بإجراء مختلف الإختبارات المعملية للإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة.

جدول (01): نتائج إختبار (Kolmogorov-Samirnov) لأبعاد الدراسة مجتمعة

متغيرات أداة الدراسة	عدد الفقرات	مستوى المعنوية
بعد الإجهاد	08	0.12
بعد تبدل المشاعر	09	0.22
بعد تراجع الشعور بالإنجاز	09	0.21
أبعاد أداة الدراسة مجتمعة	26	0.16

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

2-1-3- ثبات أداة الدراسة (الاستبانة): تم استخدام معادلة معامل الاتساق الداخلي (Cronbach Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة وأن الاستبانة المستعملة في الدراسة ستعطي نفس النتائج في حالة إعادة توزيعها.

جدول (02): نتائج إختبار كرومباخ ألفا لأبعاد الدراسة منفردة ومجموعة

الأبعاد	رقم	الأبعاد الفرعية	معامل الثبات
الاحتراق الوظيفي	1	الإجهاد	0.89
	2	تبلد المشاعر واللامبالاة	0.93
	3	تراجع الشعور بالإنجاز	0.94
أبعاد أداة الدراسة مجتمعة			0.96

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

2-1-4- مقياس تحليل الدراسة: لقد تم استخدام مقياس (ليكرت الرباعي) للإجابة على أسئلة الدراسة والمتعلقة بمستوى إدراك وتقييم العاملين ظاهرة الإحتراق الوظيفي في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات الجزائرية، بحيث أخذ هذا المقياس الشكل التالي:

(4) = يحدث دائما، (3) = يحدث غالبا، (2) = يحدث نادرا، (1) = لا يحدث أبدا.

والجدول التالي يوضح مقياس تحليل نتائج الدراسة ومجالات المتوسطات الحسابية مع مستوى التقييمات المعتمدة في هذه الدراسة:

الجدول (03): مقياس تحليل نتائج الدراسة

المجال	[1,60 – 1,00]	[2,20 – 1,61]	[2,80 – 2,21]	[3,40 – 2,81]	[4,00 – 3,41]
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحثين

2-1-5- مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في كل العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات (ORFEE)، والمقدر عددهم بـ (256) عاملا، والموزعين على النحو التالي كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول (03): توزيع موظفي المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات المختارة للدراسة

العامل	مؤسسة (ORFEE)
إطار مسير	3
إطار متوسط	39
عون تقني (تحكم)	133
عون تنفيذ	81
المجموع	256

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المعلومات المقدمة من قسم إدارة الموارد البشرية في المؤسسة قيد الدراسة

2-1-6- عينة الدراسة: يوضح الجدول الموالي عينة الدراسة المستهدفة، والنهائية القابلة للدراسة والتحليل على النحو التالي:

الجدول (04): الاستبانات الموزعة والمسترجعة

العامل	مؤسسة (ORFEE)
عدد عمال المؤسسة	256
الاستبانات الموزعة	150
الاستبانات المسترجعة	137

تشخيص واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات

17	الاستبيانات المستبعدة
120	الاستبيانات الصالحة
%46,87	النسبة مقارنة بعدد أفراد المجتمع
%80	النسبة مقارنة بعدد الاستبيانات الموزعة

المصدر: من إعداد الباحثين

2-1-7- تحليل خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية: من أجل الإلمام بجميع جوانب موضوع

الدراسة يجب تقديم عرض تفصيلي لأهم الخصائص الشخصية والوظيفية التي يتمتع بها المستجيبون والموضحة في الجدول التالي:

جدول (05): توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	88	73.3
	أنثى	32	26.7
	المجموع	120	100
العمر	≥ 30	21	17.5
	$30 > - \geq 50$	38	31.5
	$50 >$	61	50.8
	المجموع	120	100
الحالة الاجتماعية	أعزب	32	26.7
	متزوج	84	70.0
	مطلق/أرمل	04	03.3
	المجموع	120	100
المؤهل العلمي	أقل من البكالوريا	23	19.2
	دبلوم	30	25.5
	ليسانس	30	25.5
	مهندس	37	30.8
	المجموع	120	100
الخبرة	≥ 5	14	11.7
	$5 > - \geq 20$	43	35.8
	$20 >$	63	52.5
	المجموع	120	100
الوظيفة	مسؤول	25	20.8
	إداري	25	20.8
	عامل	70	58.3
	المجموع	120	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال قراءة معطيات الجدول أعلاه ان أغلبية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور بنسبة قدرها 73.3%، كما ان

معظمهم يتجاوز سن 30 سنة بنسبة تجاوزت 80%، الامر الذي جعل النسبة الأكبر من افراد عينة الدراسة متزوجين بنسبة

قدرت بـ 70%، كما ان جلهم متحصل على شهادة سواءا دبلوم، ليسانس، مهندس بنسبة تجاوزت أيضا 80%، وأكثر من

50% من افراد عينة الدراسة خبرة طويلة في مجال العمل تجاوزت 20 سنة، كما ان اكثر من 50 % من المستقصين يزاولون وظيفة عامل.

2-2- اختبار فرضيات الدراسة

سيتم في هذا الجانب من الدراسة اختبار فرضيات الدراسة الأربعة على النحو التالي:

2-2-1- اختبار الفرضية الأولى

تنص الفرضية الأولى على ان "هنالك مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات"، ولاختبارها تم اعداد الجدول الموالي:

الجدول (06): استجابات افراد عينة الدراسة نحو محور الاحتراق الوظيفي

الترتيب	مستوى الملاءمة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	رقم العبارة
البعد الأول: الاجهاد:					
3	منخفض	0.94	1.99	أشعر بأني مرهق نفسيا بسبب عملي.	01
1	متوسط	1.04	2.35	أشعر بالإجهاد لأن طاقتي البدنية قد أستنفذت بالكامل مع نهاية يومي بالعمل.	02
2	متوسط	1.06	2.30	أشعر كأنني أبذل جهدا كبيرا يفوق طاقتي وقدراتي عند أداء عملي.	03
4	منخفض	1.10	1.95	أشعر بالإحباط بسبب ما عايشته من تجارب في عملي.	04
8	منخفض	0.93	1.65	أشعر بالضيق أثناء ممارستي لعملي.	05
5	منخفض	0.99	1.73	العمل مع الآخرين يوميا ولفترات طويلة يسبب لي ضغطا نفسيا كبيرا.	06
16	منخفض جدا	0.95	1.56	أشعر أن عملي سيؤدي بي إلى الإخيار.	07
11	منخفض جدا	0.99	1.60	أشعر أن حياتي أصبحت تافهة وبلا معنى بسبب عملي.	08
-	منخفض	0.76	1.89	المتوسط الحسابي للبعد الأول:	
البعد الثاني: تبدل المشاعر:					
6	منخفض	0.99	1.67	أشعر بأني أتعامل مع بعض الزملاء في العمل وكأنهم أشياء لا بشر.	09
11	منخفض جدا	0.97	1.60	أصبحت أكثر قسوة مع الناس منذ توليت هذا العمل.	10
24	منخفض جدا	0.84	1.44	يجعلني هذا العمل متسلطا.	11
15	منخفض جدا	0.90	1.57	لا يهمني ما يحدث للزملاء من حولي.	12
7	منخفض	0.91	1.66	لا أستطيع التعامل بحدوء مع المشاكل الإنفعالية التي قد تواجهني مع الآخرين أثناء ممارستي لعملي.	13
25	منخفض جدا	0.80	1.41	أصبحت شخصا غير مبال بالعمل.	14
10	منخفض	0.93	1.61	أصبحت أشعر أن القيم فقدت معناها بالعمل.	15
8	منخفض	0.91	1.65	أصبحت أكثر إنفعالا لدرجة أن أخطاء بسيطة من الآخرين توترني.	16
13	منخفض جدا	0.89	1.58	فقدت الإهتمام والحماس إتجاه عملي.	17
-	منخفض جدا	0.73	1.57	المتوسط الحسابي للبعد الثاني:	
البعد الثالث: تراجع الشعور بالإنجاز:					
18	منخفض جدا	0.78	1.52	لا أتعامل بكفاءة مع مشاكل العمل.	18
17	منخفض جدا	0.76	1.53	لا أشعر أن لي تأثير إيجابيا في حياة الآخرين من خلال عملي.	19
19	منخفض جدا	0.81	1.51	يستمر المسؤول عني في لومي على بعض المشاكل التي أعاني منها في عملي.	20
20	منخفض جدا	0.79	1.50	يصعب علي خلق جو عمل مريح مع زملائي.	21

تشخيص واقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات

22	أشعر بأنني لم أعد قادرا على تحقيق أشياء ذات قيمة أو نفع في عملي في الأونة الأخيرة.	1.58	0.89	منخفض جدا	13
23	أشعر بأنني أصبحت غير فعال في أدائي لعملي.	1.38	0.70	منخفض جدا	26
24	لا أشعر بالحياة والنشاط أثناء إنجازي لعملي.	1.49	0.72	منخفض جدا	21
25	ليس لدي الرغبة في تطوير أدائي أو تحقيق إنجازات أخرى في عملي.	1.45	0.74	منخفض جدا	23
26	أشعر بدافعية ضعيفة لأداء عملي.	1.48	0.84	منخفض جدا	22
المتوسط الحسابي للبعد الثالث:					-
المتوسط الحسابي لمحور الاحتراق الوظيفي (كل الابعاد مجتمعة)					-
					منخفض
					0.65
					1.65

يوضح الجدول اعلاه استجابات أفراد عينة الدراسة نحو محور الاحتراق الوظيفي، حيث تم قياس المحور بـ (26) عبارة مجزأة الى ثلاث ابعاد رئيسية متمثلة في كل من بعد الانحجار، بعد تبلد المشاعر، بعد تراجع الشعور بالانجاز، ويتبين من قراءة نتائج الجدول اعلاه ان مستوى الاحتراق الوظيفي لدى افراد عينة الدراسة في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات منخفض، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة 1.65، في المجال [1.38-2.35]، كما بلغت قيمة الانحراف المعياري للمحور ككل (0.65) درجة.

وجاء ترتيب العبارات من حيث درجة الموافقة عليها حسب استجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

في المرتبة الأولى العبارة رقم (02) وهي "أشعر بالإجهاد لأن طاقتي البدنية قد استنفذت بالكامل مع نهاية يومي بالعمل" بمتوسط حسابي قدر بـ 2.35 (درجة موافقة متوسطة)، وبانحراف معياري بلغ 1.04، وهذا دليل على أكثر من نصف افراد عينة الدراسة يبذلون قصار جهودهم الفكرية والبدنية اثناء تأدية أعمالهم ومهامهم اليومية في سبيل تحقيق أهدافهم واهداف المؤسسة.

في المرتبة الثانية العبارة رقم (03) وهي "أشعر كأنني أبذل جهدا كبيرا يفوق طاقتي وقدراتي عند أداء عملي" بمتوسط حسابي قدر بـ 2.30 (درجة موافقة متوسطة)، وبانحراف معياري بلغ 1.06، وهذا ما يدعم الإجابات المقدمة في العبارة الثانية، أي ان نسبة معتبرة من افراد عينة الدراسة يرون انهم يبذلون جهدا كبيرا يتجاوز طاقاتهم وقدراتهم الفكرية والنفسية الجسمية في بعض الأحيان والمواقف التي تستدعي ذلك.

في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (23) وهي "أشعر بأنني أصبحت غير فعال في أدائي لعملي" بمتوسط حسابي قدر بـ 1.38 (درجة موافقة منخفضة جدا)، وبانحراف معياري بلغ 0.70، وهذا ما يوضح بان مستوى أداء الافراد العاملين بالمؤسسة محل الدراسة يبقى دائما مرتفع بغض النظر عن الحالات النفسية التي يمكن ان يمر بها.

وعليه يتم رفض الفرضية الأولى التي تنص على ان "هنالك مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات" وإقرار الفرضية البديلة التي تنص على ان "هنالك مستوى منخفض من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات".

2-2-2- اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على ان "أكثر ابعاد الاحتراق الوظيفي وجودا وانتشارا لدى افراد عينة الدراسة بالمؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات هو بعد الاجهاد"، ولاختبارها تم اعداد الجدول الموالي:

الجدول (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتراق الوظيفي وابعاده

الرقم	أبعاد الدراسة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	T	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية	مستوى التقييم
1	الإجهاد	1.89	0.76	1	-8.62	119	*0.00	منخفض
2	تبلد المشاعر	1.57	0.73	2	-13.83	119	*0.00	منخفض جدا
3	تراجع الشعور بالإنجاز	1.50	0.64	3	-16.95	119	*0.00	منخفض جدا
	الاحتراق الوظيفي	1.65	0.65	-	-14.11	119	*0.00	منخفض

يوضح الجدول اعلاه مستويات أبعاد الاحتراق الوظيفي، حيث تراوحت درجات تقييم أبعاده بين المنخفضة والمنخفضة جدا، حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (1,50 – 1,89)، والتي تم التحقق من مدى معنويتها من خلال تطبيق اختبار (One Sample T-Test) على كل بعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي والذي أظهر أن قيمة (T) لأبعاد الاحتراق الوظيفي منفردة ومجموعة كانت محصورة ما بين (-16,95 ~ -8,62)، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$). وبالتالي فإن هذه النتائج تشير إلى وجود تشابه وانسجام في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة ومعنويتها. حيث جاء بعد "الإجهاد" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي منخفض (1,89)، ليأتي بعده "تبلد المشاعر" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي منخفض جدا (1,57)، ثم جاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بعد "تراجع الشعور بالإنجاز" بمتوسط حسابي منخفض جدا (1,50)، وهذا ما يتوافق وترتيب الأبعاد المشكلة للاحتراق الوظيفي لعدد الدراسات والأبحاث المقدمة حول موضوع الاحتراق الوظيفي، وحسب مقياس ماسلاش وزميلتها سوزان جاكسون (Maslach & Jackson, 1981) المعتمد في هذه الدراسة.

وعليه يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على ان "أكثر ابعاد الاحتراق الوظيفي وجودا وانتشارا لدى افراد عينة الدراسة بالمؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات هو بعد الاجهاد".

2-2-3- اختبار الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على انه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وابعاده عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير افراد عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية"، واختبار هذه الفرضية تم اعداد الجداول التالية الخاصة بالمتغيرات الشخصية المعتمدة في هذه الدراسة والمتمثلة في:

2-2-3-1- حسب متغير الجنس

جدول (08): نتائج اختبار (Independent Sample Test) على الاحتراق الوظيفي وابعاده تبعاً لمتغير الجنس

المصدر	أبعاد الدراسة	درجات الحرية	T	الدلالة الإحصائية
الجنس	الإجهاد	118	0.69	0.49
	تبلد المشاعر	118	0.88	0.38
	تراجع الشعور بالإنجاز	118	0.50	0.61
	الاحتراق الوظيفي	118	0.76	0.44

تظهر البيانات الواردة في الجدول اعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الاحتراق الوظيفي بين العاملين بالمؤسسة الوطنية (ORFEE) تعزى لمتغير (الجنس)؛ إذ كانت قيم (T) لأبعاد الاحتراق الوظيفي منفردة ومجموعة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$). وتعني هذه النتيجة بأن مستوى إدراك وتقييم العاملين لمستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة قيد الدراسة لا يختلف بين الرجال والنساء.

2-2-3-2- حسب متغير العمر

جدول (09): اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) على الاحتراق الوظيفي وابعاده حسب متغير العمر

المصدر	أبعاد الدراسة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
العمر	الإجهاد	0.62	117	0.31	0.85	0.22
	تبلد المشاعر	0.17	117	0.08	0.91	0.53
	تراجع الشعور بالإنجاز	0.51	117	0.25	0.52	0.44
	الاحتراق الوظيفي	0.50	117	0.25	0.37	0.11

يتبين من البيانات الواردة في الجدول اعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الاحتراق الوظيفي بين العاملين في المؤسسة الوطنية (ORFEE) تعزى لمتغير (العمر)، حيث كانت قيم (F) لأبعاد الاحتراق الوظيفي مجموعة ومنفردة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وتعني هذه النتيجة بأن مستوى إدراك وتقييم العاملين لدرجة وجود الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة لا تختلف باختلاف (العمر).

2-2-3-3- حسب متغير الحالة الاجتماعية

جدول (10): اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للاحتراق الوظيفي وابعاده حسب متغير الحالة الاجتماعية

المصدر	أبعاد الدراسة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
الحالة الاجتماعية	الإجهاد	0.50	117	0.25	0.42	0.65
	تبلد المشاعر	0.17	117	0.08	0.16	0.84
	تراجع الشعور بالإنجاز	0.26	117	0.13	0.31	0.73
	الاحتراق الوظيفي	0.18	117	0.09	0.20	0.81

يتبين من خلال قراءة البيانات الواردة في الجدول اعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الاحتراق الوظيفي بين العاملين بالمؤسسة الوطنية (ORFEE) تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية). إذ كانت قيم (F) لأبعاد الاحتراق الوظيفي منفردة ومجموعة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$). وتعني هذه النتيجة بأن مستوى إدراك وتقييم العاملين لدرجة وجود الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة قيد الدراسة لا تختلف باختلاف (الحالة الاجتماعية).

2-2-3-4- حسب متغير المؤهل العلمي

جدول رقم (11): اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للاحتراق الوظيفي وابعاده حسب متغير المؤهل العلمي

المصدر	أبعاد الدراسة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
المؤهل العلمي	الإجهاد	8.57	116	2.85	5.41	*0.00
	تبلد المشاعر	6.34	116	2.11	4.29	*0.00
	تراجع الشعور بالإنجاز	3.44	116	1.14	2.88	0.54
	الاحتراق الوظيفي	5.86	116	1.95	5.05	*0.00

يوضح الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الاحتراق الوظيفي بين العاملين بالمؤسسة الوطنية (ORFEE) تعزى لمتغير (المؤهل العلمي). إذ كانت قيم (F) لأبعاد الاحتراق الوظيفي منفردة ومجمعة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، باستثناء بعد "تراجع الشعور بالإنجاز" الذي أظهر عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي) إذ بلغت قيمة (F) (2,88) وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وتعني هذه النتيجة بأن مستوى إدراك وتقييم العاملين لدرجة وجود الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة قيد الدراسة تختلف باختلاف (المؤهل العلمي) إلا في بعد "تراجع الشعور بالإنجاز"، ولمعرفة مصادر الفروق تم استخدام اختبار (Scheffe)، الموضح في الجدول الموالي:

جدول (12): إختبار (Scheffe) على الاحتراق الوظيفي وابعاده تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الأبعاد	الحرية	أقل من البكالوريا	دبلوم	ليسانس	مهندس	المتوسط الحسابي
بعد الإجهاد	أقل من البكالوريا	—	—	*0.00	—	1.51
	دبلوم	—	—	—	—	1.84
	ليسانس	*0.00	—	—	—	1.95
	مهندس	—	—	—	—	1.85
بعد تبلد المشاعر	أقل من البكالوريا	—	—	*0.00	—	1.15
	دبلوم	—	—	—	—	1.49
	ليسانس	*0.00	—	—	—	1.95
	مهندس	—	—	—	—	1.51
الاحتراق الوظيفي	أقل من البكالوريا	—	—	*0.00	—	1.37
	دبلوم	—	—	—	—	1.58
	ليسانس	*0.00	—	—	—	2.01
	مهندس	—	—	—	—	1.60

يتضح جلياً من خلال قراءة الجدول أعلاه ان هناك اختلاف في مستوى الاحتراق الوظيفي وبعديه (بعد الاجهاد، بعد تبلد المشاعر) يعزى الى متغير المؤهل العلمي، حيث ان مستوى الاحتراق الوظيفي لدى افراد عينة الدراسة جاء ضعيف لدى الافراد ذو المستوى العلمي أقل من البكالوريا، مقارنة بالافراد الاخرين ذوو المؤهل العلمي (دبلوم، ليسانس، مهندس) والذين

حققوا مستويات احتراق وظيفي متوسط، وقد يعزى ذلك الى ان الافراد العاملين بالمؤسسة محل الدراسة وذوو المؤهل العلمي أقل من البكالوريا يزاوون اعباء روتينية لا تتضمن اعمال فكرية وذهنية ذات مسؤولية كبيرة مقارنة بنظرائهم.

2-3-5- حسب متغير الخبرة

جدول (13): اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) على الاحتراق الوظيفي بأبعاده حسب متغير الخبرة

المصدر	أبعاد الدراسة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
الخبرة	الإجهاد	0.85	117	0.42	0.72	0.48
	تبلد المشاعر	0.34	117	0.17	0.31	0.73
	تراجع الشعور بالإنجاز	0.14	117	0.07	0.16	0.84
	الاحتراق الوظيفي	0.24	117	0.12	0.28	0.75

يتجلى من الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الاحتراق الوظيفي لدى افراد عينة الدراسة تعزى لمتغير (الخبرة)، حيث كانت قيم (F) لأبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة ومنفردة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وتعني هذه النتيجة بأن مستوى إدراك وتقييم العاملين لدرجة وجود الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة قيد الدراسة لا تختلف باختلاف (الخبرة).

وعليه يتم رفض الفرضية الثالثة التي تنص على انه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وابعاده عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير افراد عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية" وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وابعاده عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير افراد عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وبعديه المتمثلين في (بعد الاجهاد، بعد تبلد المشاعر) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير افراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح فئة (دبلوم، ليسانس، مهندس) مقارنة بفئة أقل من بكالوريا".

2-3-3- اختبار الفرضية الرابعة

تنص الفرضية الرابعة على انه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وابعاده عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير العاملين بالمؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الوظيفية".

جدول (14): اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) على الاحتراق الوظيفي بأبعاده حسب متغير الوظيفة

المصدر	أبعاد الدراسة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة الإحصائية
الوظيفة	الإجهاد	0.64	117	0.32	0.54	0.58
	تبلد المشاعر	1.61	117	0.80	1.52	0.22
	تراجع الشعور بالإنجاز	0.83	117	0.41	0.99	0.37
	الاحتراق الوظيفي	0.96	117	0.48	1.13	0.32

يتضح من الجدول اعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير المبحوثين لمستوى وجود الاحتراق الوظيفي بين العاملين في المؤسسة الوطنية (ORFEE) تعزى لمتغير (الوظيفة)، حيث كانت قيم (F) لأبعاد الاحتراق الوظيفي مجتمعة ومنفردة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، وتعني هذه النتيجة بأن مستوى إدراك وتقييم العاملين لدرجة وجود الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة قيد الدراسة لا تختلف باختلاف (الوظيفة). وعليه يتم قبول الفرضية الرابعة التي تنص على انه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وابعاده عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير العاملين بالمؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الوظيفية".

2-2-4- اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على انه "واقع الاحتراق الوظيفي السائد بين صفوف العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات (ORFEE) لا يرتقي الى المستوى المطلوب".

يتبين من خلال قراءة بيانات الجدول رقم (06) والجدول رقم (07) ان مستوى الاحتراق الوظيفي لدى افراد عينة الدراسة في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات منخفض، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة 1.65، كما جاء بعد "الإجهاد" في المرتبة الأولى من حيث مستوى الانتشار لدى افراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي يقدر بـ (1,89) وهذا ما يدل على مستوى منخفض لهذا البعد، في حين كان من الأفضل ان يكون مستوى الاحتراق الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة منخفض جداً.

وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على ان "واقع الاحتراق الوظيفي السائد بين صفوف العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج أدوات الإينوكس والفضيات (ORFEE) لا يرتقي الى المستوى المطلوب".

الخاتمة:

أصبح الاحتراق الوظيفي من أبرز أمراض العصر الحديثة الشائعة والمنتشرة في اوساط الافراد العاملين في المنظمات المختلفة سواء العمومية منها او الخاصة، والذي له آثار سلبية عديدة ومتنوعة سواء على الفرد او المنظمة على حد سواء، لذلك اضحى لزما على المنظمات الوقوف على مستويات الاحتراق الوظيفي الموجودة بها، والبحث عن مسبباتها ومصادرها.

وبناء على الدراسة الميدانية التي قمنا بها حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الوطنية لإنتاج الإينوكس والفضيات (ORFEE)، توصلنا إلى جملة النتائج التالية:

- مستوى الاحتراق الوظيفي لدى افراد عينة الدراسة بالمؤسسة الوطنية لإنتاج الإينوكس والفضيات (ORFEE) منخفض.
- أكثر ابعاد الاحتراق الوظيفي وجودا وانتشارا لدى افراد عينة الدراسة بالمؤسسة محل الدراسة هو بعد الاجهاد.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وابعاده عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير افراد عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وبعديه المتمثلين في (بعد الاجهاد، بعد تبلد المشاعر) في تقدير افراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي وابعاده عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) في تقدير العاملين بالمؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الوظيفية.

- على ضوء نتائج الدراسة الميدانية، يمكن اقتراح مجموعة من الحلول والتوصيات الموجهة لوضعي السياسات في المجال ذو الصلة بالموضوع بالمؤسسة محل الدراسة، وفي مقدمتهم مسؤوليها خاصة الإدارة العليا للمؤسسة:
- إن أفضل الطرق للحد من الاحتراق الوظيفي تركز على الارتقاء برعاية الافراد العاملين الشخصية والمهنية على كافة المستويات النفسية، والجسمية، والانفعالية، والروحية، عبر مختلف محطات مساره المهني منذ التحاقهم بالمؤسسة الى غاية سن التقاعد.
- فتح نادي ومكتبة داخل المؤسسة للعاملين ليتسنى لهم قضاء فترات الراحة القانونية بها، لاسترجاع امكانياتهم وشحن طاقاتهم.
- القيام بحملات تحسيسية وتوعوية دورية للأفراد العاملين بالمؤسسة حول خطورة ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وتقديم الارشادات اللازمة حول استراتيجيات التعامل معه والحد من اثاره السلبية، وكيفية مجابهة الضغوط داخل المؤسسة وخارجها.
- تبني استراتيجيات قائمة في الأساس على تكسير الجمود والروتين، من خلال تبني سياسة تدوير العاملين، بحيث لا يمكن الموظف في وظيفته أكثر من 5 سنوات، فمن غير المعقول أن يزاوِل العامل نفس العمل حتى يحال للتقاعد.
- الاهتمام أكثر بالجانب الترفيهي للعاملين باستحداث برامج ترفيهية من شأنها تحديد طاقات الموظفين، سواءا على مستوى المنظمة او خارجها، على سبيل المثال تخصيص يوم لتكريم بعض العاملين خاصة منهم المتميزين وبحضور عائلاتهم، او القيام بمسابقات رياضية او ثقافية، أو الخروج لرحلات ترفيهية جماعية داخل الوطن او حتى خارجه خلال عطلة نهاية الأسبوع أو خلال العطل لتقوية العلاقات الاجتماعية والمساندة الاجتماعية ما بين زملاء العمل وتقريب الإدارة العليا من الموظفين.
- تشخيص أسلوب توزيع الأعمال بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة بما يتفق بين مواصفات الفرد والوظيفة، ومراعاة جانب العدل والانصاف في توزيع الأعباء على الأفراد، أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب مع القضاء على غموض وتعارض الدور، لزيادة الشعور بالرضا والمسئولية والاستقلالية في العمل.

وفي الأخير يمكن اقتراح مجموعة من الدراسات والبحوث المستقبلية ذات الصلة بموضوع الاحتراق الوظيفي على شاكلة:

- دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- علاقة الاحتراق الوظيفي بالتسرب الوظيفي والأداء الوظيفي والولاء التنظيمي.
- دراسة مقارنة لمستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين المؤسسات العمومية والخاصة.

- 1- Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). **The Relationship Between Burnout, Depression, and Anxiety: A Systematic Review and Meta-Analysis.** *Frontiers in Psychology*, VOL 10, N° (284).
- 2- Lubbaddeh, T. (2020). **Job Burnout: A General Literature Review.** *International Review of Management and Marketing*, Vol 10, N° 03.
- 3- Nasir, F., & Riwzan, R. (2019). **Organizational Commitment and Job Burnout Effect on Turnover Intention Among Private Hospitals in Karachi.** *JISR management and social sciences & economics (JISR-MSSE)*, Vol 17, N° (02).
- 4- Zeng, P., & Hu, X. (2024). **A Study of the Psychological Mechanisms of Job Burnout: implications of person- job fit and person-organization fit.** *frontiers in psychology*.
- 5- اليماني زكي أبو بكر ، (2023)، الاحتراق الوظيفي وأثره على جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات -دراسة ميدانية على مجموعة المستشفيات الحكومية بمحافظة اب، مجلة جامعة البيضاء، المجلد 05، العدد 04.
- 6- ابو حديد منذر فوزي ، (2022)، واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في بمدينة الحميل، رسالة ماجستير في برنامج الإدارة العامة، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل.
- 7- الحلبي خالد، (2020)، ظاهرة الاحتراق الوظيفي بالمكتبات المدرسية: دراسة تحليلية لآراء اختصاصي المكتبات المدرسية ومصادر التعلم في قطر، الفهرست، المجلد 18، العدد 69.
- 8- الصبحي منار محمد، (2022)، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين في وزارة الشؤون البلدية والقروية -دراسة تطبيقية على الاداريين العاملين بأمانة محافظة جدة، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد 03، العدد 27.
- 9- بياح سعد، (2019)، القوة التنظيمية وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي للعامل في المؤسسة الجزائرية -دراسة ميدانية ببلديات مقرات دوائر ولاية المسيلة-، أطروحة دكتوراه في علم اجتماع الإدارة والعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الوادي.
- 10- شهري منى & عدمان مريزق، (2022)، دراسة تحليلية لواقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المديرية المركزية لبريد الجزائر (ولاية بومرداس)، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 15.
- 11- عاشور وليد محمد عبد الحليم، (2020)، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الأمن الاجتماعي للعاملين، المجلة الجزائرية للامن الإنساني، المجلد 05، العدد 02.
- 12- مصباحي حكيمة، (2017)، علاقة الاحتراق الوظيفي بأداء العاملين بمديرية الجمارك -دراسة ميدانية على عينة من اعوان الجمارك بالوادي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الوادي.
- 13- نصر فرج علي & القبي الطيب محمد، (2023)، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالاداء الوظيفي -دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية-، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة سرت، المجلد 06، العدد 01.
- 14- هلال نوال. (2025). واقع ممارسة التفكير الاستراتيجي ودوره في تحقيق التميز التنظيمي :دراسة ميدانية على عينة من الصغيرة والمتوسطة لولاية وهران .مجلة التكامل الاقتصادي، 468 .