

تاريخ القبول: 2026/04/30

تاريخ الإرسال: 2026/01/29

تاريخ النشر: 2026/05/23

أثر الاحتراق النفسي على نية المغادرة النهائية للعمل لدى سائقي
- فرع وهران SNTR الشاحنات بالشركة الوطنية للنقل البري

The effect of Burnout on the intention to leave work (intention to turnover) for Drivers at National Road Transport Company (SNTR) ORAN BRANCH

محمد بن عدة¹، فراح العربي²، حداب محي الدين³

جامعة معسكر (الجزائر)، mohamed.benadda@univ-mascara.dz

جامعة معسكر (الجزائر)، l.ferrah@univ-mascara.dz

جامعة معسكر (الجزائر)، m.haddab@univ-mascara.dz

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى وجود تأثير الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإرهاق العاطفي، الإنجاز الشخصي و تبدد الشخصية) على نية المغادرة النهائية للعمل لدى السائقين بالشركة الوطنية للنقل البري SNTR . ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي، ولغرض جمع البيانات الأولية تم الاعتماد على أداة الاستبيان والمقابلة المنظمة مع أفراد عينة الدراسة المقدر عددهم بـ 48 سائق، قمنا بتحليل البيانات المحصل عليها، باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS 20. و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يشعر السائقين بمستوى متوسط من الاحتراق النفسي.

- لدى سائقي الشركة نية متوسطة لمغادرة الشركة نهائياً.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاحتراق النفسي على نية مغادرة العمل لدى سائقي الشاحنات.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، الإرهاق العاطفي، الإنجاز الشخصي، تبدد الشخصية، نية المغادرة النهائية للعمل.

Abstract:

This study aimed to find out the effect of Burnout with its dimensions (Emotional exhaustion, personal achievement, depersonalization) on the intention to leave work (intention to turnover) for Drivers at National Road Transport Company SNTR.

And to achieve the objectives of research, have been used the descriptive methodology and was used questionnaire tool, in addition the organized interview, to collect Data from the study sample, 48 drivers were interviewed, and 48 questionnaires were answered, the obtained Data were analyzed by using the Statistical Analysis Program SPSS20

The study found the following results:

- Drivers are experiencing a moderate level of burnout.
- The company's drivers have a moderate intention to leave the company permanently.
- There is a statistically significant effect of psychological burnout on the intention to leave work.

Keywords: psychological Burnout, Emotional exhaustion, personal achievement, depersonalization intention to leave work.

¹ - المؤلف المرسل: محمد بن عدة، mohamed.benadda@univ-mascara.dz

ازدادت تعقيدات الحياة ومطالبها وحاجاتها، نتيجة تسارع التقدم الحضاري، مما أحدث تغييرات كبيرة في نمط الحياة وفي طريقة العمل، فأصبحت تمثل تحدٍ لقدرات المورد البشري، وضريبة هذا التسارع تتمثل في الضغوط النفسية، التي قد تكون بسبب ظروف العمل، الأجر الغير ملائم، عبئ العمل، غموض الدور، صراع الدور وغيرها من الأسباب، بحيث أن استمرار هذه الضغوط وتراكمها على الفرد، وجهله لطريقة التعامل معها وإدارتها، يؤدي به إلى أعلى مراحل الضغوط ألا وهي الاحتراق النفسي والذي يعبر عن حالة من النفاذ التام والحاد للطاقة والاستنفاد الكلي، نتيجة تحميل النفس أكثر من طاقتها، وهذا ما له تأثير كبير على الصحة النفسية والجسدية للعامل، وينعكس بالسلب على أدائه وعلى جودة الحياة الوظيفية، وهذا ما قد يكون سببا قويا لتشكل نية مغادرة العمل لديه، وهذه الأخيرة تعد مؤشرا لمعرفة توجهات العمال حيال البقاء أو مغادرة العمل، وهنا على المنظمة أن تدرك نوايا عمالها تفاديا لدوران العمل وما يترتب عنه من أعباء وتكاليف البحث عن عمال جدد وتوظيفهم وتدريبهم والوقت المستغرق في هذه العمليات، كما عليها أن تدرك ضرورة الحفاظ على مواردها البشرية، وأن تحقق رضاهم الوظيفي والتزامهم التنظيمي، حتى تحافظ على استقرارها وبقائها في السوق.

من بين الفئات تعرضا لظاهرة الاحتراق النفسي، فئة سائقي الشاحنات، فهم يعانون من بعض المشكلات المرتبطة بعملهم كازدياد حجم العمل، عبئ العمل، عدم تنظيم أوقات العمل، الأجر الغير مناسب للجهد المبذول، سوء ظروف العمل، غياب الدعم والمساندة الاجتماعية، وهذا ما يسبب لهم ضغوطا قد تتأزم وتؤول إلى حالة الاحتراق النفسي، فتستنفذ طاقتهم، وتتأثر حالتهم النفسية والجسدية، ويبدوون بتكوين اتجاهات سلبية نحو عملهم وبالتالي البحث عن فرص عمل أفضل من عملهم الحالي حتى يتركوه. ومنه يمكننا طرح الإشكالية التالية: هل يوجد تأثير لمتلازمة

الاحتراق النفسي على نية المغادرة النهائية للعمل لدى سائقي الشاحنات بالشركة الوطنية للنقل عبر الطرقات (SNTR)؟

2. الإطار النظري لمتغيرات الدراسة:

1.2 الاحتراق النفسي: تناولت العديد من الدراسات والبحوث الاحتراق النفسي من عدة زوايا وتعددت التعريفات فمنها ما يشير إليه كوضع نفسي، وآخر يعتبره حالة سلوكية، ومنهم من تناوله من حيث أسبابه وأثره الإجمالي (الجمالي وآخرون، 2003)، وسنوجز أهم التعريفات التي تناولت الاحتراق النفسي حسب التسلسل الزمني:

1974 Freudenberger: هو حالة من الإنهاك، تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم. (عبدلي، 2019، ص 59).

1976 Christina Maslach: هو متلازمة ضائقة نفسية شديدة مرتبطة بالعمل وتتميز بثلاث مظاهر التعب العاطفي الشديد، تبدد الشخصية الواضح، والشعور بانخفاض الانجاز الشخصي (Nicolas, 2009, p. 09).

1977 FORET: هو مجموعة من المظاهر السلبية كالإرهاق وعدم الاهتمام بالعمل وعدم الاهتمام بالآخرين والشعور بالعجز والسلبية في تقدير الذات. (بوفرة، 2017، ص 13).

1977 Christina Maslach: هو حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السلبية مثل التوتر وعدم الاستقرار والميل للعزلة وأيضاً بالاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء. (مدوري، 2022، ص 219)

1980 CHer ————— niss: هو عملية تتغير فيها سلوكيات العمل والمواقف بشكل سلبي، استجابة للإجهاد المرتبط بالعمل، وحسب هذا التعريف

فإن الاحتراق عملية تتضمن ثلاث خطوات: اختلال التوازن بين الموارد والطلبات التوتر العاطفي والتعب والإرهاق، والتغيرات في المواقف والسلوكيات. (HANSEZ et al, pp. 08-09)

Pines and Aronson 1981: هو حالة من الإجهاد البدني والذهني والعصبي، وهي حالة تحدث نتيجة العمل مع الناس والتعامل معهم لفترات طويلة وفي أوضاع تتطلب بذل مجهودات عاطفية مضافة. (مدوري، 2015، ص 25)

Maslach 1982: هو متلازمة أو مجموعة أعراض الإجهاد العصبي، واستنفاد الطاقة الانفعالية، والتجرد من الخواص الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الانجاز الشخصي في المجال المهني، وهي مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس. (عمورة، 2014، ص 25)

1986 عسكر و آخرون : هو تلك التغيرات السلبية في سلوك الفرد، كرد فعل لضغوط العمل ومن أهم مظاهره أداء العمل بطريقة روتينية، ومقاومة التغيير ونقص الدافعية وفقدان الابتكار. (نوار و حشاني، 2015، ص 184).

Maslach and Al 1996: هو حالة من الإرهاق يسخر فيها الفرد من قيمة مهنته، ويشك في قدرته على الأداء. (Knani & Pierre, 2013, p. 404)

Reece and Brandt 2002 : هو الشعور بالاستنزاف العاطفي، العقلي، والجسمي يوما بعد الآخر حتى يصل الشخص إلى ما بعد الإنهاك، وحالة من الشعور بفقدان الإحساس. (بوفرة، 2017، ص 15)

2008 محمد الصيرفي: هو استجابة للضغط المستمر المزمّن، الذي يؤدي إلى إنهاك جسمي ونفسي للفرد وينشأ كنتيجة للضغط والعوامل الشخصية، وعوامل متعلقة

بالعمل والتي تزيد عن طاقة الفرد وقدرته على التحمل، وأعراضه : هي أعراض فيزيولوجية وسيكولوجية وسلوكية. (بوفرة، 2017، ص 16)

Moss 2011: هو الشعور بالإرهاك و الذي ربما يتطور إلى درجات عالية، عندما يعيش الفرد الكثير من الضغوط والقليل من الرضا. (بوفرة، 2017، ص 16)

2.2 أبعاد الاحتراق النفسي: يعتبر الاحتراق النفسي متلازمة ثلاثية الأبعاد حسب **ماسلاك و جاكسون 1986** حيث عرفاه على أنه "يشمل الإرهاق العاطفي وتبدد الشخصية وانخفاض الانجاز الشخصي" وهذا التعريف يبرز أبعاد الاحتراق النفسي. (أ)- **الإرهاق العاطفي:** هو البعد المركزي للاحتراق والمظهر الأكثر وضوحا لهذه المتلازمة المعقدة فعندما يصف الناس أنفسهم بأنهم يعانون من الإرهاق فإنهم في أغلب الأحيان يشيرون إلى تجربة الاحتراق. (Maslach et al, 2001, p 403)، يمكن وصفه بأنه نقص الطاقة والذي يمكن أن يظهر على المستوى الجسدي أو العاطفي أو المعرفي. (HANSEZ et al, p. 07)

(ب)- **تبدد الشخصية:** هو محاولة الفرد وضع مسافة بينه وبين متلقي الخدمة، كما يستخدم الناس التباعد المعرفي من خلال تطوير موقف غير مبال أو ساخر عندما يكونون مرهقين و مثبطين، فالابتعاد هو رد فعل فوري للاحتراق. (Maslach, 2001, p. 403) و يعتبر تبدد الشخصية رد فعل سلبي اتجاه الآخرين يمكن أن يتسم بالتهيج و فقدان المثالية وموقف من الانسحاب. (HANSEZ et al, p. 07)

(ج)- **انخفاض الانجاز الشخصي:** عدم الكفاءة هو ميل الفرد إلى تقييم عمله بشكل سلبي إضافة إلى المزاج الاكتئابى وانخفاض احترام الذات وانخفاض الروح المعنوية وعدم القدرة على الإدارة. (HANSEZ et al, p. 07)

3.2 نية المغادرة النهائية للعمل: نية مغادرة العمل هي الرغبة الطوعية للفرد في ترك وظيفته، وبما أن النية تفسر السلوك الفعلي، فإن نية مغادرة العمل، هي الخطوة السابقة للمغادرة الفعلية للعمل، كما أنها احتمال تقديري فقد تؤدي إلى الترك الفعلي وإذا تم اكتشاف هذه النوايا وتمت معالجة الأسباب المؤدية إلى تشكلها قد يتوقف الأمر عند هذا الحد ومن خلال التعريفات التالية سيتم التطرق إلى هذا المفهوم بشكل تفصيلي.

- **Moday, Porter and steers 1982:** هي التقدير الشخصي للموظف حول

احتمالية ترك المنظمة قريباً. (Ngoc, 2019, p. 05)

- **Tett and Meyer 1993:** هي الرغبة الواعية والمتعمدة لمغادرة المنظمة.

(Ngoc, 2019, p. 05)

- **Guchait 2007:** هي رغبة واعية وعن قصد لترك المنظمة. (فكري مصطفى،

2020، ص 17)

- **Cho and Al 2009:** هي الرغبة الواعية والمدروسة في مغادرة المنظمة.

(Ngoc, 2019, p. 05)

- **Basak et Al 2013:** نية المغادرة تشير إلى النية الواعية والمتعمدة لترك

المنظمة. (Livie Angraeni, 2014, p. 641)

- **Dai et Al 2019:** هي اتجاه لدى الموظف نحو وضع حد نهائي طوعاً لعلاقة

العمل التي تربطه بالمنظمة في المستقبل القريب (حمدي، 2019، ص، ص 09-

10)، ومن الملاحظ وجود ندرة في تعريفات نية مغادرة العمل وقد ارجع **Bester**

2012 ذلك إلى أن هذا المفهوم يفسر نفسه بنفسه، دون الحاجة إلى وضع تعريف

له، فنية مغادرة العمل هي بمثابة خطة الفرد لترك وظيفته الحالية، والبحث عن

وظيفة جديدة في المستقبل القريب. (أبوسيف و أبوسيف، 2023، ص 34)

2-3. نية مغادرة العمل و دوران العمل: يوجد فرق بين دوران العمل ونية مغادرة العمل، حيث أن دوران العمل يعبر عن الترك الفعلي للعمل، وانتقال الفرد إلى منظمة أخرى بينما نية مغادرة العمل هي النية التي تسبق الترك الفعلي وهي احتمال تقديري بأن الفرد ينوي ترك وظيفته الحالية كذلك تعتبر نية مغادرة العمل أفضل متنبأ بالترك الفعلي للعمل. واعتبر **Mobley 1982** أن نية ترك العمل هي الخطوة الأخيرة في عملية اتخاذ القرار اتجاه ترك العمل الفعلي (أبوسيف و أبوسيف، 2023، ص 34).

وأثبتت العديد من الدراسات وجود تأثير معنوي لنوايا ترك العمل على الترك الفعلي للعمل الأمر الذي يجعل بحسب **Fang 2001** إمكانية استخدام مصطلح نوايا ترك العمل بدلا من دوران العمل أمرا منطقيا وممكنا (عمورة، 2014، ص 57). أشارت نظرية السلوك المخطط حسب (**Ajezn 2001**) إلى أن دراسة نية ترك العمل تعتبر مؤشرا مهما وضروريا لتوقع السلوك الفعلي في ترك العمل، وتؤدي عملية ترك العاملين للمنظمة إلى تكاليف كبيرة كانهخفاض الأداء العام للمنظمة بالإضافة إلى فقدان المعرفة التي يتمتع بها العاملون المغادرون، والنفقات العالية لاختيار وتعيين عاملين جدد، وتوفير التدريب والتأهيل للعاملين الجدد، لذلك اهتم الباحثون بشكل كبير في دراسة ووضع معيار محدد لمعرفة سبب ترك العاملين للمنظمة سواء كان هذا الترك طوعا أو إكراه (زكريا اسحاق و ابوسن، 2022، ص 380).

2-4. أبعاد و محددات نية مغادرة العمل:

2-4-1. أبعاد نية مغادرة العمل: يمكن تصنيف أبعاد نية مغادرة العمل إلى ما يلي:

(أ) - **عدم الانضباط:** هو الحالة التي يكون فيها الموظف غير مهتم وغير منضبط بالأوقات المحددة للدخول والخروج من العمل (عدم الالتزام بأوقات العمل)، وهذا ما قد يدل على نيته في مغادرة العمل.

(ب) - **عدم المشاركة الفعالة:** هو عدم تقديم الموظف لمشاركة فعالة كعدم تقديم أفكار تساعد في حل المشاكل المواجهة في العمل.

(ج) - **عدم الاهتمام:** هو الحالة التي يكون فيها العامل غير مهتم بتفاصيل عمله مما يدل على عدم رغبته في التطور و التقدم الوظيفي. (العبيد، 2020، ص، ص 42-43)

2-4-2. محددات نية مغادرة العمل: يمكن ضبط محدداتها بما يلي:

(أ) - **الرضا الوظيفي:** يقوم العاملون بتقييم عملهم بتقييمات تتراوح بين عمل مرضي جدا إلى عمل غير مرضي أبدا، ويعرف الرضا الوظيفي بأنه حالة ايجابية من المشاعر تنتج عن التقييم الايجابي لعمل الفرد، أو عن رد الفعل نتيجة الخبرة التي يحصل عليها العامل أثناء قيامه بعمله، و كلما ازدادت درجة رضا العامل كلما أصبح أكثر تعلقا بعمله، وأكثر إقبالا على العمل، أكثر قدرة على البقاء ضمن المنظمة، أكثر قدرة على أداء عمله بفعالية مقارنة بالعامل ذي المستوى المنخفض من الرضا الوظيفي، الأمر الذي أكدته العديد من الدراسات (Lepine, Erez and Patton 2001, Johnson 2002) ويجدر بالذكر أن المستويات المنخفضة من الرضا الوظيفي وصولا إلى عدم الرضا الوظيفي قد تنتج عن أسباب متعددة أوردتها العديد من الأبحاث والدراسات من بينها Oladele 2009, Bokti and Talib 2009, Ahsan, Abdullah, Fie and Alam 2009 منها: التعويضات الغير كافية، الثقافة التنظيمية الغير ملائمة، انعدام الأمن الوظيفي، قلة التقدير الايجابي لشؤون العاملين و عدم وجود المرونة في جداول العمل، الإنهاك العاطفي والاحتراق

الوظيفي، انعدام الدعم الاجتماعي التنظيمي، المناخ التنظيمي الغير ملائم. وقد تم توثيق العلاقة العكسية بين الرضا الوظيفي و نية مغادرة العمل عن طريق العديد من الباحثين، إذ أكد **Ojedokun 2008** أنه كلما ارتفعت مستويات الرضا الوظيفي لدى العامل كلما قل تفكيره بإمكانية مغادرة العمل، وفي إطار مماثل طرح Purani and Sahadev 2007 في دراسة قام بها في الهند الرضا الوظيفي كمؤشر هام على العديد من المتغيرات التنظيمية وأكد على أن العاملين الذين يبقون في العمل لمدة أطول ولديهم مستويات أعلى من الرضا الوظيفي هم الأقل قابلية لترك العمل. (عمورة، 2014، ص،ص 59-60)

ب)- الدعم الاجتماعي: يشير الدعم الاجتماعي إلى العلاقات الايجابية والتعاملات التي تتم بين الأفراد بهدف تبادل وتشارك ما لديهم من موارد ضمن الأطر الرسمية والغير رسمية، وفي بيئة العمل يشير إلى الدرجة التي يدرك بها العامل بأن زملاؤه في العمل يقدمون له الدعم والتشجيع ويهتمون لأمره، ويتخذ الدعم الاجتماعي أشكالاً مختلفة ضمن العمل ويتدرج من وجود الاحترام المتبادل بين العاملين إلى المساعدة المباشرة وتقديم العون لأي منهم مروراً بالدعم العاطفي وتقدير الجهود، وعادة يصبح العامل الذي يتلقى درجة أعلى من الدعم الاجتماعي أقل عرضة لأن تتشكل لديه نوايا مغادرة العمل، إذ يصبح هذا العامل أكثر اطلاعا على حاجاته الاجتماعية المتمثلة بالانفتاح على الآخرين والتقدير والقبول الذي يتلقاه منهم، كما يصبح معتادا على توافر هذا الدعم عند حاجته، كما أشارت العديد من الدراسات نذكر منها Lee 2004 , Bakker, Demerouti and Schaufeli 2003 إلى أن الدعم المقدم من الإدارة الإشرافية يقود إلى العديد من المخرجات التنظيمية الايجابية، إذ تقل مستويات الضغط الوظيفي ونوايا ترك العمل وتزيد الإنتاجية والالتزام التنظيمي وتزيد فعالية الأداء. (عمورة، 2014، ص،ص 60-61)

(ج) - **الذكاء العاطفي:** الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على إدراك مشاعره ومشاعر غيره والتفريق بينهما واستخدام المعلومات والحقائق للسيطرة على أساليب التفكير والتصرف، ويعبر الذكاء العاطفي على قدرة الفرد على الفهم، التعديل والتعبير عن مشاعره والتأقلم مع الضغوط الناتجة عن البيئة وعن العمل، ويتصف العاملون ذوي الدرجة العالية من الذكاء العاطفي بالتفاؤل والسعادة والقدرة على الإدارة والتغيير وحل المواقف الحرجة والتأقلم مع الضغوط، وقد اعتبرت بعض الدراسات ومنها Goleman 1998 , Sjober 2001 بأن هذا العامل يتنبأ بعدد من المخرجات التنظيمية والاتجاهات نحو العمل، حيث أن الفرد ذو الذكاء العاطفي المرتفع تكون لديه القدرة على تلقي المشاعر والاتجاهات السلبية في العمل وتحويلها إلى مشاعر واتجاهات ايجابية، وتبعاً لما ذكر فقد تم إثبات العلاقة السلبية بين الذكاء العاطفي ونوايا مغادرة العمل الأمر الذي أكدّه الباحث **Ajay 2009** في مراحل اتخاذ قرار مغادرة العمل: (التفكير في الاستقالة، نية البحث عن عمل آخر ونوايا ترك العمل). (عمورة، 2014، ص 61)

(د) - **نظام الأجور والمكافآت:** إن النجاح في العمل يتطلب مبادرة إستراتيجية ذات أهداف قابلة للتنفيذ ونتائج قابلة للقياس وينبغي على الإدارة العليا باستمرار أن تبحث عن كيفية مكافأة العاملين بأفضل الطرق والاعتراف بمساهمات العاملين وانجازاتهم، وقد أفاد الاستطلاع الذي أجرته Salary.com إن 34,2% من العاملين الذين يشعرون بأن هناك اعتراف غير كاف بعملهم أو عدم تقدير لموهبتهم وقدراتهم قاموا بترك وظائفهم بحيث أن للمكافآت تأثير مباشر على الرضا الوظيفي وعلى النية في ترك العمل. وفي المقابل يبدي العمال التزاماً أكبر ميلاً إلى البقاء في المؤسسة عندما يشعرون بأن قدراتهم، مجهوداتهم وأدائهم يتم الاعتراف بها وتقديرها كما أكدت العديد من الدراسات بأن الاعتراف والتقدير ليس مهما فقط في

معادلة أداء العاملين وإنما له نفس القدر من الأهمية في معادلة البقاء في العمل.
(بوعوة و بوصبع، 2021، ص 25)

هـ- **ارتباط العاملين:** لقد تنبّهت المنظمات إلى أهمية ارتباط العاملين في المنظمة كمصدر رئيسي للميزة التنافسية، ولمواجهة التحديات التنظيمية والتي تتضمن زيادة الأداء والإنتاجية في ظل التراجع الاقتصادي. ويشير مفهوم ارتباط العاملين إلى مدى التزامهم بأهداف وقيم منظماتهم ومدى مساهمتهم في تحقيق نجاح المنظمة.

و حسب **Jamrog 2004**: فإنه يجب على المنظمات أن تضع استراتيجيات واضحة من أجل المحافظة على الأفراد الموهوبين والتميزين لديها وضمان ارتباطهم والاستفادة من مهاراتهم والاعتماد بدرجة أقل على الأجور والاستحقاقات التقليدية وبدرجة أكبر على خلق بيئة تسمح بنمو وتطور العاملين فمن خلال استخدام إستراتيجية التطوير سيتم إثراء العاملين وبالتالي تعزيز مستويات الرضا لديهم.

حسب **Schaufeli and Bakker 2004** : يعتبر العاملين المرتبطين بالمنظمة أقل ميلا إلى ترك العمل ومغادرة منظماتهم وعلاوة على ذلك ارتباط العاملين يؤثر بشكل ايجابي على الدخل التشغيلي، هامش التشغيل، هامش صافي الربح، الاحتفاظ بالعاملين، التغيب والأخطاء النوعية وبالتالي لها تأثير كبير على نجاح المنظمة، وقد أثبتت الدراسات وجود علاقة ارتباط ايجابية بين ارتباط العاملين والالتزام بالمنظمة وعلاقة ارتباط سلبية بين ارتباط العاملين والنية في مغادرة العمل (السليمان، 2016، الصفحات 45-46).

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها:

1.3. إجراءات الدراسة:

الجدول(1): إجراءات الدراسة

منهج الدراسة وصفي- لوصف مستويات الاحتراق النفسي و مستويات نية مغادرة العمل لدى سائقي الشاحنات.

مجتمع الدراسة سائقي الشاحنات بالشركة الوطنية للنقل البري SNTR- فرع وهران.

عينة الدراسة 48 سائق شاحنة وهو عدد السائقين المتوفر خلال فترة التريص، من مجموع 80 سائق.

المصدر: من إعداد الباحثين

3-2. أدوات الدراسة:

المقابلة: وهي احد أدوات البحث العلمي، التي تقوم على الحوار بين الباحث وعينة الدراسة للحصول على المعلومات المطلوبة وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على المقابلة المنظمة.

المقابلة المنظمة: وهي المقابلة التي يتم الإعداد لها وتنظيمها وفقا لعدد المشاركين، إذ يتم توجيه الأسئلة بصورة منظمة ومرتبطة لكل شخص، وإجابات الأسئلة تكون من خلال قائمة محددة مسبقا مثلا: أوافق محايد، لا أوافق.

3-2-1. مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي:

تم إعداده من قبل ماسلاك وجاكسون سنة 1981، يتمتع المقياس بخصائص سيكومترية جيدة، ويصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي، يتكون المقياس من 22 فقرة موزعة على ثلاثة (3) أبعاد كما يلي:

الجدول (2): أبعاد و فقرات مقياس الاحتراق النفسي

البعد	عدد الفقرات	الفقرات
الإرهاق العاطفي	9	1,2,3,6,8,13,14,16,20
تبدد الشخصية	5	5,10,11,15,22
انخفاض الانجاز الشخصي	8	4,7,9,12,17,18,19,21

المصدر: (حموش، 2019، ص 240)

تتم الإجابة على عبارات المقياس من خلال بعدين:
بعد التكرار: أي الاستجابة لمدى تكرار الشعور بالاحتراق النفسي، وذلك من خلال
تدرج سباعي كما يلي:

جدول (3): درجات سلم مقياس الاحتراق النفسي

الإجابات	أبدا	عدة مرات في السنة	مرة في الشهر	عدة مرات في الشهر	مرة في الأسبوع	عدة مرات في الأسبوع	يومية
النقاط	0	1	2	3	4	5	6

المصدر: (حموش، 2019، ص 240)

بعد الشدة: ويعبر عن درجة قوة الإحساس بالاحتراق النفسي وتصنف كما يلي:

جدول (5): درجات شدة الاحتراق النفسي

الانجاز الشخصي	تبدد الشخصية	الإرهاق العاطفي	
أكثر من 39	أكثر من 13	أكثر من 27	مرتفع
38 - 32	12-7	26-17	متوسط
أقل من 31	أقل من 6	أقل من 16	منخفض

المصدر: (وردة، 2016، ص 379)

وبما أن بعد الإرهاق العاطفي وبعد تبدد الشخصية بعدين سلبيين، وبعد الانجاز الشخصي بعد ايجابي، فإننا إذا ما أردنا الحصول على الدرجة الكلية للاحتراق النفسي فإننا نعكس عبارات البعد الأخير لتصبح كلها سلبية وبالتالي نقوم بجمع درجات الفرد على كل الفقرات، وقد اقترح هذا الإجراء من طرف عدد من الباحثين

قاموا بدراسات ميدانية، استعانوا فيها بمقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، نذكر منهم:

فريحات والريضي (2010). (وردة، 2016، الصفحات 379 - 380)

احتراق نفسي مرتفع: إرهاق نفسي مرتفع، تبدد شخصية مرتفع، انجاز شخصي منخفض (3 مؤشرات خطيرة).

احتراق نفسي متوسط : في حال إيجاد مؤشرين خطيرين.

احتراق نفسي منخفض : في حال إيجاد مؤشر واحد خطر (البلاطة، 2020، ص 38)

مقياس نية مغادرة العمل: يتضمن المقياس على 12 عبارة مقسمة على 3 أبعاد كما يلي:

جدول (6): أبعاد و فقرات مقياس نية مغادرة العمل

البعد	عدد العبارات	العبارات
عدم الانضباط	4	1,2,3,4
عدم المشاركة الفعالة	4	5,6,7,8
عدم الاهتمام	4	9,10,11,12

المصدر: (حموش، 2019، ص 240)

3-3. مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة: الجدول التالي يوضح مستوى

الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة، ودرجة كل بعد من أبعاده.

جدول (9): مستويات الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة

الأبعاد	الحد الأدنى	الحد الأعلى	المتوسط الحسابي	درجة البعد
الارهاق العاطفي	3	54	27,54	مرتفع
الانجاز الشخصي	5	48	26,22	منخفض
تبدد الشخصية	0	23	8,75	متوسط
الاحتراق النفسي	0	2	0.89	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي

SPSS20

من خلال الجدول يتضح أن المتوسط الحسابي لبعد الإرهاق العاطفي بلغ (27.54) وهو أكبر من (27)، وهو بذلك يقع في المستوى المرتفع. ويمكن القول أن السائقين بالشركة الوطنية للنقل البري يعانون من إرهاق عاطفي مرتفع. بلغ المتوسط الحسابي لبعد الانجاز الشخصي (26.31)، وهو أقل من (31)، وهو بذلك يقع في المستوى المنخفض. ويمكن القول أن السائقين بالشركة الوطنية للنقل البري يعانون من انخفاض الانجاز الشخصي.

بلغ المتوسط الحسابي لبعد تبدد الشخصية (8.75)، وهو أكبر من (7)، وهو بذلك يقع في المستوى المتوسط، إذ يمكن القول أن السائقين بالشركة الوطنية للنقل البري يعانون من تبدد الشخصية بمستوى متوسط. وبالتالي فإن الاحتراق النفسي لدى السائقين بالشركة الوطنية للنقل البري يفسر بمستوى مرتفع من الإرهاق العاطفي، ومستوى منخفض من الانجاز الشخصي، ويليه مستوى متوسط من تبدد الشخصية.

3-4. مستوى نية مغادرة العمل لدى أفراد العينة:

جدول(11): مستويات نية مغادرة العمل لدى أفراد العينة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
0.74	3.23	نية مغادرة العمل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي

SPSS20

من خلال الجدول يتضح أن المتوسط الحسابي لنية مغادرة العمل بلغ (3.23)، وبالمقارنة مع المتوسط المرجح، فإنه يمكن القول أن السائقين بالشركة الوطنية للنقل البري لديهم نية متوسطة لمغادرة العمل.

4. عرض و مناقشة النتائج:

إختبار الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للاحتراق النفسي على نية المغادرة النهائية للعمل لدى سائقي الشاحنات بالشركة الوطنية للنقل البري. تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression لدراسة تأثير الاحتراق النفسي على نية المغادرة النهائية للعمل وكانت النتائج كما يلي:

جدول(13):مخرجات اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية

الرئيسية

معامل التحديد	اختبار F	Sig	B
0.096	5.98	0.018	2.950
			0.323

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي

SPSS20

يتضح من خلال الجدول أن مستوى الدلالة بلغ (0.018) وهو أقل من مستوى المعنوية المحدد (0.05)، وتدعمه قيمة F التي بلغت (5.98) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وهذا ما يشير إلى معنوية النموذج. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.096)، وهو ما يشير إلى أن التباين في الاحتراق النفسي يفسر 9.6% من التباين في نية مغادرة العمل ويمكن صياغة معادلة الانحدار كما يلي:

نية مغادرة العمل = $0.323 + 2.950(\text{الاحتراق النفسي})$ ، بالتالي تقبل الفرضية الرئيسية القائلة بأنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للاحتراق النفسي على نية المغادرة النهائية للعمل لدى سائقي الشاحنات بالشركة الوطنية للنقل البري. ويمكن تفسير هذه

النتيجة في ضوء ما أشارت إليه بعض الدراسات في كون أن الاحتراق النفسي من اشد العوامل تأثيرا بتكوين نوايا ترك العمل.

وذكر **نيهاموس** أن الاحتراق النفسي هو انعكاس للضغوط النفسية، الناتجة عن ازدياد عبئ العمل، وبالإسقاط على الشركة محل الدراسة فإن السائقين لديهم عبئ عمل كبير بسبب نقص عدد السائقين فخلال فترة 6 أشهر الماضية كان فيه استقالة لـ 31 سائق، وبحكم أن الشركة لديها 80 شاحنة، فإنه بالضرورة تزداد طلبات العمل على 49 سائق المتبقون، وربما أيضا بسبب نظام العمل المعتمد لديهم (7 أيام عمل و يوم للراحة). كما يجد السائقين سوء تنظيم للعمل من طرف الشركات الطالبة لخدمة النقل ويتمثل المشكل في عدم ضبط واحترام أوقات تفريغ الحمولة. وكل ما سبق ذكره يعد من أسباب الضغوط التي يتعرض لها السائقين والتي قد تصل بهم إلى درجة الاحتراق النفسي، وقد تكون سببا في تشكل نوايا مغادرة العمل لديهم. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من **ريم عمورة** التي أشارت إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على نوايا ترك العمل لدى العاملين، إذ قدر مستوى الدلالة بـ(0.0001)، ودراسة **Beatrix Cole** والتي أشارت إلى وجود علاقة موجبة بين الاحتراق النفسي ونية مغادرة العمل، ودراسة **Nur Laily and al** والتي أشارت إلى أن الاحتراق النفسي يؤثر على نية دوران العاملين، ودراسة **Emad Ahmed and al** التي أشارت إلى وجود علاقة معنوية بين نية ترك الوظيفة والاحتراق الوظيفي.

5. خاتمة:

لضمان تحقيق المنظمة لأهدافها بكل فعالية من الضروري التركيز على الإستراتيجيات التي تخفض من مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفيها، حيث توصلت الدراسة إلى أن سائقوا الشركة الوطنية للنقل عبر الطرقات يشعرون بمستوى

متوسط من الاحتراق النفسي، ومستوى متوسط في نية المغادرة النهائية للعمل، كما أكدت هذه الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاحتراق النفسي على نية مغادرة العمل لدى سائقي الشركة الوطنية للنقل عبر الطرق (SNTR)، ويمكن تفسير هذه النتائج، لأن عملهم في حد ذاته يشكل مصدرا للضغط، التي بتراكمها تتحول إلى حالة من الاحتراق النفسي، وذلك لأن السائقين يقضون وقتاً طويلاً في الطرقات، وهذا ما يثير مشكل عدم التوازن بين العمل و الحياة الخاصة، كما أنهم عرضة لعدة مخاطر تهدد أمنهم و سلامتهم، هم وغيرهم من مستخدمي الطريق، كالحوادث، كما أن أكثر ما يرهقهم هو ساعات الانتظار الطويلة، والتي قد تصل إلى أيام صف إلى ذلك التعويضات المالية التي يحصلون عليها والتي لا تتناسب مع الجهد المبذول، وكل هذا يستنزف طاقتهم ويتعبهم نفسياً وجسدياً، ويؤدي إلى تكوينهم اتجاهات سلبية نحو عملهم، وهنا تكون البادرة الأولى لتشكيل نوايا ترك العمل لديهم، بحثاً منهم عن فرص عمل أفضل من حيث الظروف المادية والمعنوية.

6. التوصيات:

انطلاقاً مما سبق، نتقدم ببعض التوصيات والتي يمكن أن تساعد في تخفيف مستويات الاحتراق النفسي ومستويات نية المغادرة لدى سائقي الشركة: على إدارة الشركة الوطنية للنقل البري، أن تولي اهتماماً خاصاً بفئة السائقين، للتخفيف من حدة الاحتراق النفسي التي يتعرضون لها، وحتى لا يصلون إلى مستويات أخطر من ذلك، وهذا ما سيخفف من نيتهم للمغادرة ويعالج مشكل المغادرة الفعلية للعمل.

على الإدارة تقديم المساندة والدعم الاجتماعي، من خلال التقرب من السائقين والاستماع إلى مشاكلهم وانشغالاتهم ومحاولة حلها حتى لا تتأزم الأمور، وذلك

انطلاقاً من محاولة معرفة مسببات الإرهاق والإجهاد لديهم و مسببات استنفاد الطاقة والإحباط الذي يتعرضون له.

عليها بإعادة النظر في نظام العمل المعتمد بغرض تمكين السائق من الموازنة بين عمله و حياته الخاصة.

عليها بإلزام الشركات الطالبة لخدمة النقل بأوقات محددة و مضبوطة لتفريغ الحمولة، لأن الانتظار هو أكثر ما يرهق سائقيكم و يستنفذ طاقتهم.

عليها بتهيئة الظروف المناسبة للعمل.

عليها بإرضاء السائقين من الناحية المادية، بإعطائهم المستحقات المالية المناسبة لجهودهم المبذولة.