

الإرهاب التنظيمي وأثره على الاحتراق الوظيفي

بحث تحليلي لآراء عينة من العمال في المركب المنجمي للفوسفات بئر العاتر تبسة – فترة الدراسة 2019-

Organizationalterrorism and its impact on functional combustion
Studyperiod 2019 -Analyticalresearch of the views of a sample of workers in the
mining phosphate well of AterTebessa-

عبد القادر فلفول، جامعة قالمة، الجزائر.

felfoul.abdelkader@univ-guelma.dz

سليم مجلخ، جامعة قالمة، الجزائر.

medjelakh.salim@univ-guelma.dz

وليد بشيشي*، جامعة قالمة، الجزائر.

bechichi.walid@univ-guelma.dz

تاريخ التسليم: (2019/09/14)، تاريخ المراجعة: (2020/05/30)، تاريخ القبول: (2020/08/29)

Abstract :

ملخص :

The study aimed to determine the level of organizational terrorism and functional combustion in the phosphate-mining complex and to study the extent of the effect of organizational terrorism on occupational combustion. A field study was conducted by directing the questionnaire to a sample of workers. The study found that the workers agree with the phenomenon of internal terrorism and terrorism Management and terrorism among employees of workers, and workers have a sense of burning career. It turns out that terrorism among workers has a significant impact on functional combustion, due to tribal intolerance

Keywords: Burnedout; Organizational terrorism; mining complex; Internal terrorism; career exhaustion

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الإرهاب التنظيمي والاحتراق الوظيفي في المركب المنجمي للفوسفات بئر العاتر، ودراسة مدى تأثير ظاهرة الإرهاب التنظيمي على الاحتراق الوظيفي، وتم القيام بدراسة ميدانية عن طريق توجيه الاستبيان لعينة من العمال، وتبين أن العمال يوافقون على وجود ظاهرة الإرهاب الداخلي وإرهاب الإدارة والإرهاب بين العاملين للعاملين، كما تبين أن الإرهاب بين العاملين له أكثر تأثير على الاحتراق الوظيفي

الكلمات المفتاحية: الإرهاب التنظيمي، الاحتراق الوظيفي، الإرهاب الداخلي، الإنهاك الوظيفي، المركب المنجمي.

مقدمة:

يعتبر موضوع الإرهاب التنظيمي من المواضيع التي لم تلقى أهميتها في الدراسات العربية، رغم أن أغلب الإدارات والمنظمات والجامعات تعاني من هذه الظاهرة، ذلك ناتج عن غياب ثقافة المعاملة والإحساس بالمسؤولية، حيث أن ظاهرة الإرهاب ليست محصورة في الجبال بل هي في الأصل في قلوب الرجال وفي معاملاتهم، فمثلا تسلط المدير والقائد، على مرؤوسيه يعتبر إرهابا، لذلك تم دراسة هذه الظاهرة وربطها بالاحتراق الوظيفي لدى العمال ذلك أن الاحتراق الوظيفي ينتج عن العديد من الأمور مثل ضغوط العمل والصراع التنظيمي، وقد تم تقسيم الدراسة إلى قسمين قسم نظري وقسم تطبيقي.

1.1 إشكالية الدراسة: من خلال ما تم التطرق له فإن إشكالية الدراسة تكمن في: ما مدى تأثير أبعاد ظاهرة الإرهاب التنظيمي على الاحتراق الوظيفي لدى العمال؟

2.1 فرضيات الدراسة: تتمثل في الآتي:

- ✓ يؤثر الإرهاب بين العاملين تأثيرا طرديا معنويا على الاحتراق الوظيفي؛
- ✓ يؤثر الإرهاب ضد المنظمة تأثيرا طرديا معنويا على الاحتراق الوظيفي؛
- ✓ يؤثر إرهاب العاملين تأثيرا طرديا معنويا على الاحتراق الوظيفي؛
- ✓ يؤثر الإرهاب الداخلي تأثيرا طرديا معنويا على الاحتراق الوظيفي؛
- ✓ يؤثر الإرهاب الخارجي تأثيرا طرديا معنويا على الاحتراق الوظيفي؛
- ✓ ارتفاع أبعاد الإرهاب التنظيمي والاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

3.1 أسباب اختيار الموضوع: أذكر انه عندما تخرجت في مرحلة اللسانس أردت أن أتقدم للعمل في المركب المنجمي للفوسفات واقترح ذلك على والدي فقال لي أن تبقى بطالا على أن تعمل في المنجم فقلت له هل العمل صعب لهذه الدرجة فأجابني قائلا: بان الإدارة وتعسفها يقتلان أكثر من التعب الجسدي، وبقية هذه العبارة عالقة في ذهني. الأمر الذي دفعني إلى الخوض في هذه الدراسة.

4.1 الدراسات السابقة:

- دراسة نداء صالح مهدي ومؤيد يوسف نعمة الساعدي، في مجلة الإدارة والاقتصاد سنة 2016 العدد 109، تحت عنوان: **بناء مقياس الإرهاب التنظيمي في منظمات التعليم العالي**، حيث تم في هذه الدراسة بناء مقياس للإرهاب التنظيمي في منظمات التعليم العالي، لعينة ضابطة من التدريسيين قدرة ب (30) تدريسي في عدد من كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني، لتجريب المقياس عليهم وبيان مدى وضوح فقراته، استطلعت آرائهم من خلال استبانة جرى بنائها بعد حصر الإنتاج الفكري لعدد من أشهر الباحثين في كتابات الإرهاب الدولي والإرهاب التنظيمي واستخراج أنواع الإرهاب ومكوناته وأبعاده وأهم المصطلحات التي تقترب منه، اعتمد البحث منهج البحث القائم والتحليل البعدي للوصول إلى أهدافه لكونه يحتوي على عدد من المناهج ضمنا، كما اعتمدت أدوات إحصائية لامعلمية (Non-Parametric) لتحليل البيانات بهدف إجراء اختبارات الصدق والثبات والاتساق للمقياس، بعد أن

أجريت اختبارات صدق المحكمين (الصدق الظاهري وصدق المحتوى) وذلك بعرضه على خبراء في مجال الاختصاص، خرج البحث بمقياس يتألف من (74) فقرة تغطي أنواع ومكونات الإرهاب وممارساته. كما تأكد أن المقياس المعتمد يمكن قياس ظاهرة الإرهاب التنظيمي.

- دراسة مؤيد الساعدي ونداء صالح مهدي وسعدية حابف كاظم السلطاني، في مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية و الادارية والمالية سنة 2018 العدد 10 بعنوان: الإرهاب التنظيمي وانعكاساته على ضغوط العمل بحث استطلاعي تحليلي لآراء عينة من التدريسيين في هيئة التعليم التقني، وقد كان الهدف من البحث هو تقديم عرض فكري لمتغيري (الإرهاب التنظيمي) و(ضغوط العمل) بوصف الأول متغير تفسيري والثاني متغير استجابي ومن ثم اختبار انعكاسات الإرهاب التنظيمي على ضغوط العمل، وقد اختيرت عينة قصدية من العاملين ومن شريحة التدريسيين حصراً قوامها (200) تدريسيًا في عدد من كليات ومعاهد هيئة التعليم التقني، استطعت آرائهم من خلال استبانة أعدت لهذا الغرض، اعتمد البحث منهج البحث القائم والتحليل البعدي للوصول إلى أهدافه، كما اعتمدت أدوات إحصائية لامعلمية (Non- Parametric) لتحليل البيانات، وخرج البحث باستنتاجات وتوصيات كان من أهمها أن أبعاد الإرهاب التنظيمي لا تعمل بمعزل عن بعضها وأنها نتيجة لحالة عامة (الإرهاب العام) كان من أهمها أسلوب الإدارة البيروقراطي وضعف الروابط بين الإدارة والعاملين بما ينعكس على رفع ضغوط العمل، مما يستوجب أن تتوجه الإدارات إلى تعزيز العوامل الشعورية وفسح مجال الخطأ للعاملين بوصفه حالة صحية تقود للتعلم وليس للعقاب.

4.1 منهجية الدراسة:

2. القسم النظري

1.2 الإرهاب التنظيمي: الإرهابيون في المعجم الوسيط وصف يطلق على الذين يسلكون سبيل العنف والإرهاب لتحقيق أهدافهم السياسية (2018. OnLine)، والإرهابي في المنجد، من يلجأ إلى الإرهاب لإقامة سلطته. أما في اللغات الأخرى، فالإرهاب يعني رعب (terror)، ويعني خوف أو تهديد غير مألوف وغير متوقع، وقد أصبح المصطلح يأخذ معنى جديد في الثلاثين سنة الأخيرة، كاستخدام العنف وإلقاء الرعب بين الناس (جاسم، 2011، ص9).

ويرى ريتش (Reich, 1998,p03) بأن الإرهاب أمر منطقي وإستراتيجية عقلانية، يحاول من خلالها طرف واحد فرض إرادته على آخرين، لزيادة قوته وتحقيق أهدافه (Reich,1998,p03) كما أشار إلى أن أولئك الذين يفرضون إرادتهم على الآخرين، يبررون سلوكهم من خلال خداع الذات، هذه العملية تمكنهم من فك ارتباط أنفسهم بالقواعد الأخلاقية، التي عادة ما تقيد أفعالهم (Reich,1998,p04)

1.2.2 مفهوم الإرهاب التنظيمي: يعرف الإرهاب التنظيمي، على أنه تصرفات أي عضو في المنظمة يتم اتخاذها لتعزيز جدول الأعمال الشخصي، فيقضي على نفسه ويقوّض رفاة المنظمة وتتميتها على

المدى الطويل، وينكر حقوق الأعضاء الآخرين في المنظمة، وعادة ما يرتبط الإرهاب التنظيمي بقيادة المنظمة، أو الموظفين في المراكز العليا في التنظيم (Caldwell, 2010, p160). وتجدر الإشارة إلى أن مفهوم الإرهاب التنظيمي ينطلق من مفاهيم الإرهاب ذاتها، وخاصة الإرهاب السياسي، الذي يستخدم للحصول على منافع سياسية، وينتشر بشكل كبير في شتى أصقاع العالم. والجدول الموالي يحدد أوجه التشابه بين الإرهاب السياسي والإرهاب التنظيمي.

الجدول 1: أوجه التشابه بين الإرهاب السياسي والإرهاب التنظيمي.

عامل الإرهاب	الإرهابيون السياسيون	الإرهاب التنظيمي
هدف مدرك	متابعة جدول أعمال شخصي لمعالجة الأخطاء المتصورة لأولئك الذين يحكمون لتحقيق نتيجة سياسية، لإظهار القوة.	متابعة جدول أعمالهم الشخصي في حكم الآخرين لتحقيق نتيجة سياسية وتعزيز قوتهم الشخصية.
معاملة الآخرين	الآخرين بالنسبة لهم وسيلة لتحقيق أهدافهم، عليهم واجبات قليلة مستحقة تجاه الأفراد أو المجتمع.	الموظفون وسيلة لتحقيق أهدافهم، وعليهم واجبات قليلة تجاه الموظفين أو المنظمة.
المساءلة	مسؤولون أمام أنفسهم وليس لأحد غيرهم مسألتهم، تصورهم لما هو جيد يكون لقضيتهم هم فقط.	مسؤولون أمام أنفسهم وليس لأحد غيرهم مسألتهم تصورهم لما هو جيد يكون لقضيتهم فقط.
استخدام تهديدات والخوف	اتخاذ إجراءات باستخدام التخويف، واستخدام القوة والعنف لإصدار بيان سياسي.	إدارة من خلال التخويف، واستخدام القوة للاحتفاظ بمكانتهم.
الشعور بالاستحقاق	يعتقدون أن نظرتهم للعالم هي وجهة النظر الصحيحة، وأن لديهم الحق في التصرف دون ضبط النفس، من أجل تحقيق الغايات المرجوة.	يعتقدون أن نظرتهم إلى المنظمة هي وجهة النظر الصحيحة، وأن لديهم الحق في فرض إرادتهم كقادة دون ضبط النفس.
منظور أخلاقي	المطالبة بحق أخلاقي من جانب واحد لفرض إرادتهم على الآخرين، مع الاعتقاد بأن نظرتهم للعالم صحيحة وعادلة.	المطالبة بحق أخلاقي في فرض إرادتهم على الآخرين داخل المنظمة، بالإضافة إلى إدراكهم بأن الأهداف التي يضعونها للمؤسسة صحيحة وعادلة.
عواقب الإجراءات	يعتقدون أن أفعالهم تبرر العواقب على الإدلاء ببياناتهم السياسي	يعتقدون أن تصرفاتهم تصب في مصلحة المنظمة، وتبرر العواقب التي تحدث.

Source: Cam Caldwell, (2010) "Organizational Terrorism" and Moral Choices – Exercising Voice When the Leader is the Problem, Journal of Business Ethics, 97, p.161.

يوضح الجدول أعلاه، أن القادة في المنظمات الإرهابية يتصرفون تماماً كما يتصرف الإرهابيون السياسيون، وهم مقتنعون بأن تلك التصرفات تصلح فقط في القضايا التي تعنيهم. فالقائد الذي يبرر عقابانية سلوكه، تحت نظرية أنه يعرف الأفضل، وله الحق في الحكم من جانب واحد، هذا القائد يعاني من الغطرسة، التي تنتهك حقوق الآخرين، مفترضا عن طريق الخطأ أن موافقة الآخرين على حكمه، تعني تخليهم عن حقوقهم

2.1.2 أقسام الإرهاب التنظيمي: ينقسم الإرهاب التنظيمي إلى أربعة أقسام (المساعد، 2016، ص 120-129):

- ✓ **الإرهاب الداخلي:** وهو مرتبط بالجو العام في المنظمة، والذي يعد جزء من ثقافتها، بسبب الفلسفات الإدارية المتعاقبة، التي تشجع نوعاً من الخوف بين العاملين، حتى تحملهم على الطاعة والإذعان لقرارات الإدارة، ورغبات القادة؛
- ✓ **إرهاب الإدارة للعاملين:** ويعد من أكثر أنواع الإرهاب التنظيمي شيوعاً، ويتمثل فيما تسببه سياسات الإدارة من خوف للعاملين؛
- ✓ **الإرهاب بين العاملين:** وهو الممارسات المختلة الناتجة عن السلوك السيء، التي تسبب الخوف بين العاملين، كالتمتر والاستقواء وغيره؛
- ✓ **الإرهاب الموجه للمنظمة:** هذا النوع تتسبب فيه منظمات منافسة أو إرهابية متخصصة، أو قد يكون من العاملين تجاه منظماتهم. أو من طريق الإدارة، أو المجتمع نتيجة تعارض قيم المنظمة مع قيم المجتمع؛
- ✓ **إرهاب ضد المنظمة:** قد تكون المنظمة هي الضحية المقصودة (الشركة، أو الجامعة)، وقد تكون جزء من المنظمة (وكالة، أو إدارة مكتب)، أو قد تكون الفرع المحلي أو المرافق المادية الأخرى للمنظمة ويمكن للإرهاب ضد المنظمة أن يستهدف مجموعة من العاملين (رسميين أو غير الرسميين) أو مدير المنظمة الذي يسمى بالشخص المحوري داخل المنظمة ويمكن أن يكون هذا الإرهاب ضد المنظمة متباين بين مواقف العاملين والجرائم المهنية التي تشمل (التجسس، البوح بالسرار مقابل عمولات مالية، الاحتيال).

3. الاحتراق الوظيفي: الاحتراق الوظيفي (Burned out) حالة يصل إليها الموظف يفقد فيها الموظف

الرغبة في العمل، علاوة على تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله، وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير من مدة سبع سنوات وأكثر (سماهر، 2010، ص9).
لذلك بادر العديد من الشركات والبنوك في الدول الصناعية إلى تقادي هذه الحالة قبل حدوثها وذلك بأن تعمل على أن لا يمكث الموظف في عمله أكثر من 5 سنوات ومن ثم يتم نقله إلى قسم أو إدارة أخرى لكي يكتسب مزيداً من الخبرة والمعرفة، والتغيير بدافع حفزه لمزيد من الإنتاجية والحماس للعمل، وأيضاً لتقادي وقوعه في مصيدة الاحتراق الوظيفي، وفي المملكة والدول العربية هناك بعض

الشركات والبنوك التي تعتمد على هذا المنهج الإداري الحميد، وشركة ارامكو السعودية من ابرز الشركات الرائدة في المنطقة التي تعمل بهذا المنهج الإداري الفعال. ولكن في القطاع الحكومي في المملكة والدول العربية نجد أن الموظف قد يمكث في وظيفته بدون تغيير أو تطوير مدة طويلة قد تصل إلى 20 عاماً وربما بعض الموظفين يبدأ مسيرته العملية ويتقاعد وهو في قسم أو إدارة معينة بدون أي تطوير أو تغيير.

ولاشك إن مثل هذا الموظف والإداري يكون فريسة سهلة للاحتراق الوظيفي، وبالتالي ضحية سائغة لأسلوب ونظام العمل غير المرن، كما أن الإدارة والجهاز الذي يعمل فيه ضحية أيضاً، لأن أداء وإنتاجية الإدارة والجهاز الذي يعمل فيه ستكون متدنية جداً بل قد تكون معدومة، مما يؤثر حتماً على إنتاجية وكفاءة الجهاز الإداري ككل. اعتبر (هربرت فردنيرجر) المحلل الوظيفي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق الوظيفي burnout إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974م، وناقش تجاربه الوظيفية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته الوظيفية في مدينة نيويورك. ولكن أعمال كرسنتين ماسلاك Maslach أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق الوظيفي. وقد عرفت ماسلاك الاحتراق الوظيفي بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبدل الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني. وعادة ما يكون هناك لبس وغموض عن مفهوم الاحتراق الوظيفي وارتباطه بالضغط الوظيفية نتيجة التداخل في التعريف بين المصطلحين. ويمكن التفريق بين هذين المصطلحين في ثلاث خصائص:

- يحدث الاحتراق الوظيفي من ضغوط العمل الوظيفية نتيجة تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل.
 - يحدث الاحتراق للذين عادة ما يتبنون رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسؤوليات المهنية.
 - يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها (ملحيس، 2017).
- وقد حظيت ظاهرة الاحتراق الوظيفي باهتمام العديد من الباحثين نظراً لآثارها السلبية على الناس في مجال العمل والانجاز.

1.3 أبعاد الاحتراق الوظيفي: يمكن تلخيص أبعاد الاحتراق الوظيفي في الآتي: (p472، Adams، 1963):

1.1.3 الإنهاك الوظيفي: وهو فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية، وفقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة. وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد الوظيفي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادراً على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل. ومن الأعراض الشائعة للإنهاك العاطفي شعور الموظف بالرهبة والفرع حين التفكير بالذهاب إلى

العمل صباح كل يوم. وتحدث حالة الإنهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات الوظيفية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور.

2.1.3 الشعور بتدني الإنجاز: ويتسم بميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبيا، وشعوره من خلال ذلك بالفشل، وكذلك تدني إحساسه بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين. ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل. وكذلك بسبب الحالات التي تخفق فيها محاولات الموظف باستمرار في تقديم نتائج إيجابية، تؤدي إلى ظهور أغراض للتوتر والاكنتاب، وعندما يعتقد الموظف أنه لن تكون لجهوده نتيجة فعالة فإنه يتخلى عن تلك المحاولات.

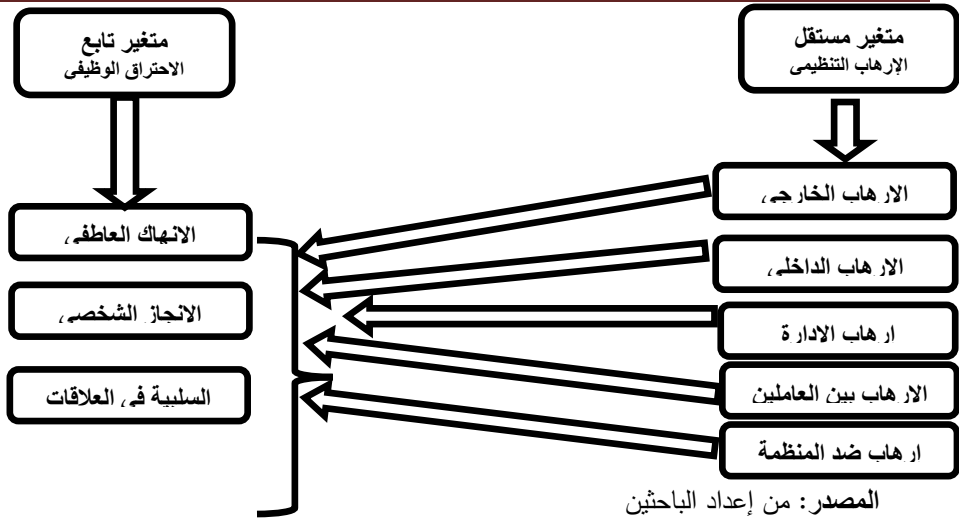
3.1.3 فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل: ويتمثل في نزوع الموظفين نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، سواء كان هؤلاء المستفيدين من داخل المنظمة أو خارجها. ويعني ذلك فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر. وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة، والنشأوم، وكثرة الانتقاد، وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وللمستفيدين وللمنظمة، ويتصف كذلك بالبرود، وعدم المبالاة، والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة، وقلة العناية بهم. ويظهر ذلك في الانسحاب من خلال اللجوء إلى فترات طويلة للراحة، أو المحادثات المطولة مع زملاء العمل، أو على الهاتف.... الخ. إن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر به الموظف والذي قد يؤثر على أداء العمل في حالات الطوارئ. وبالتالي فهو يمثل وسيلة للتعامل مع الاستنزاف العاطفي للموظف، ويستخدم كوسيلة دفاعية للتقليل من الشعور بالذنب والإحباط الناتجين عن العمل. وتعد المستويات المتوسطة من فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة وضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف.

4. الجانب التطبيقي:

1.4 الأنموذج الفرضي للدراسة: قبل القيام بالدراسة لابد من تحديد مخطط لها مما يساعد إظهار طبيعة

العلاقة بين متغيرات البحث، وهذا ما يبينه بالشكل 1.

الشكل 1: الأنموذج الفرضي للبحث



يظهر من الشكل 1، أن متغير الإرهاب التنظيمي يتم قياسه من خلال (الإرهاب الخارجي، الإرهاب الخارجي، إرهاب الإدارة للعاملين، الإرهاب بين العاملين، إرهاب ضد المنظمة) وهو متغير مستقل، والأبعاد الخاصة بالاحتراق الوظيفي هي (الإنهاك العاطفي، الإنجاز الشخصي، السلبية في العلاقات) يتم اعتمادها في الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع.

2.4 مقاييس الدراسة: تم الاعتماد على عدد من المقاييس، المستخدمة سابقاً، التي تمتاز بالثبات والمصدقية العالية، مع بعض التعديلات على الفقرات بما يخدم توجهات هذه الدراسة. والجدول 1 يبين عدد فقرات المقياس لكل محور.

الجدول 1: أبعاد محاور الدراسة

المتغيرات	الأبعاد	الفقرات	المقياس
الإرهاب التنظيمي	الإرهاب الخارجي	9	(الساعدي والشاهين، 2015)
	الإرهاب الخارجي	9	
	إرهاب الإدارة للعاملين	9	
	الإرهاب بين العاملين	9	
	إرهاب ضد المنظمة	9	
	مجموع العبارات للمحور الأول	45	
الاحتراق الوظيفي	الانهاك العاطفي	9	(Al Qarni, 2000)
	الإنجاز الشخصي	8	
	السلبية في العلاقات	5	
	مجموع العبارات للمحور الثاني		
المجموع الكلي للاستمارة		67	

المصدر: مؤيد يوسف الساعدي ونداء صالح الشاهين، (2016). بناء مقياس الإرهاب التنظيمي في منظمات التعليم العالي، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة 39، العدد 109،

Al Qarni, A. (2000). Media and the psychological burnout, a study of the work pressures levels in the media institutes. KSA.

استخدم مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس، لقياس فقرات الدراسة، بحيث أخذ هذا

المقياس الشكل التالي: إعطاء 5 علامات للاختيار موافق تماماً؛ 4 علامات للاختيار موافق؛ 3

علامات للاختيار إلى حد ما؛ علامتين للاختيار غير موافق؛ وعلامة واحدة للاختيار غير موافق

إطلاقاً. وتمثل هذه الأرقام مساحة من المقياس كنسبة مئوية، هي: للرقم 1 تكون أقل من 20%؛ للرقم 2 تكون أقل من 40%؛ للرقم 3 هي أقل من 60%؛ للرقم 4 هي أقل من 80%؛ للرقم 5 هي 100%.

ومن خلالها يمكن الحكم على إجابات عينة الدراسة. ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي

(الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس

للحصول على طول الخلية أي (4÷5=0.80). وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في

المقياس (بداية المقياس، وهي واحد صحيح)، لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول

الخلايا: من 1 إلى أقل من 1.80؛ من 1.80 إلى أقل من 2.60؛ من 2.60 إلى أقل من 3.40؛ من

3.40 إلى أقل من 4.20؛ من 4.20 إلى 5.

3.4 أداة الدراسة: اعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد قسمت إلى محورين، يقيس المحور الأول

متغير الإرهاب التنظيمي، ويتكون من خمس أبعاد كل بعد يحتوي على 9 فقرات بمجموع 45 فقرة

للمحور. ويقيس المحور الثاني متغير الاحتراق الوظيفي، ويتكون من ثلاث أبعاد مكونة من 22 فقرة.

وقد تم توزيع الاستمارات باستخدام العلاقات الشخصية والأصدقاء وذلك لتسريع العملية. الجدول رقم

1 يبين وصف وترميز متغيرات الدراسة.

4.4 مجتمع وعينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من الموظفين في مختلف المناصب، ونظراً لصعوبة

تحديد عدد أفراد مجتمع البحث، أخذت عينة عارضة (عينة الصدفة). وأمكن الحصول على 132

استجابة، استبعد منها 11 استجابات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، بسبب عدم اكتمال بياناتها

الأساسية، والباقي تم قبوله رغم وجود بعض القيم المفقودة إلا أنه تم استخدام الأساليب الإحصائية

الخاصة في مثل هذه الحالات، وبالتالي أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل، 121 استبانة. وحتى

يتم تحديد مدى كفاية العينة فقد تم استخدام اختبار Kmo. والجدول 02 يوضح ذلك.

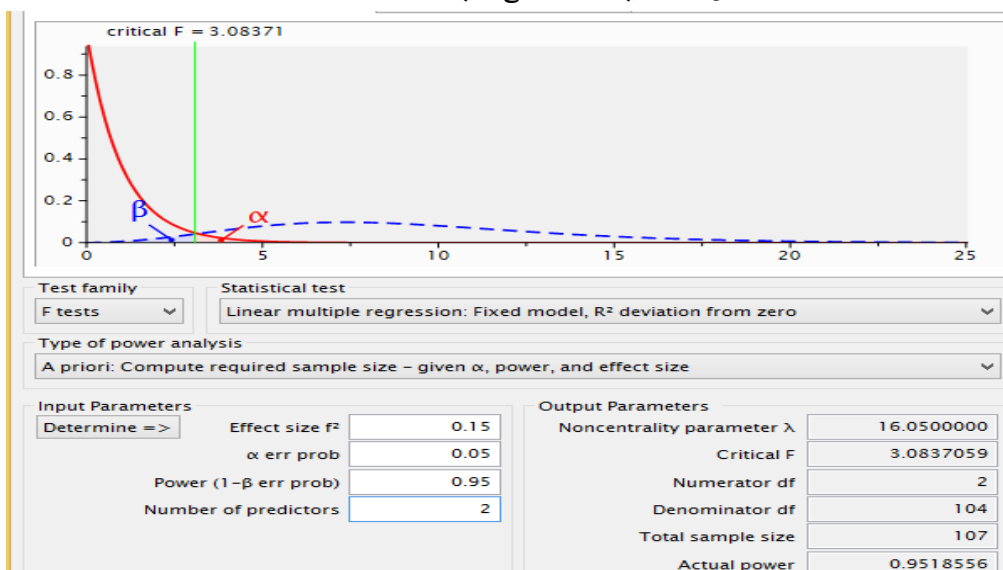
جدول 2: اختبار KMO للكفاية العينة

	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	Sig.
المحور الأول	.809	.000
المحور الثاني	.821	.000
كامل الاستمارة	.801	.000

SPSS V22 المصدر: مخرجات برمجية

يتبين من الجدول 2 أنّ قيمة اختبار KMO أي أكبر من الحد الأدنى المقبول لهذا الاختبار وذلك لكل المحاور وكامل الاستمارة، وبالتالي يكون حجم العينة مناسب في التحليل الحالي. ويتضح من هذا الاختبار أنه معنوي عند كل المستويات الاحتمالية (عند مستوى 0.01 فأقل)، وبالتالي يجب رفض الفرضية العدمية والإقرار بأنّ معاملات الارتباط لا تمثل مصفوفة الوحدة، أي بينها بعض الارتباطات وتصلح لإجراء التحليل العاملي. ولتحديد الحد الأدنى للعينة تم الاستعانة ببرمجية G*POWER والشكل 02 يوضح ذلك:

الشكل 2: تحديد الحد الأدنى للعينة G*POWER



المصدر: مخرجات برمجية G*POWER

يظهر من مخرجات برنامج G*POWER في الشكل 2 أنّ الحجم الأدنى للعينة اللازم لإجراء الاختبار يساوي 107 مفردة، (totalsamplesize=107)، عند قوة تأثير كبيرة، تساوي 95 بالمائة. وقد كان حجم عينة الدراسة يساوي 121.

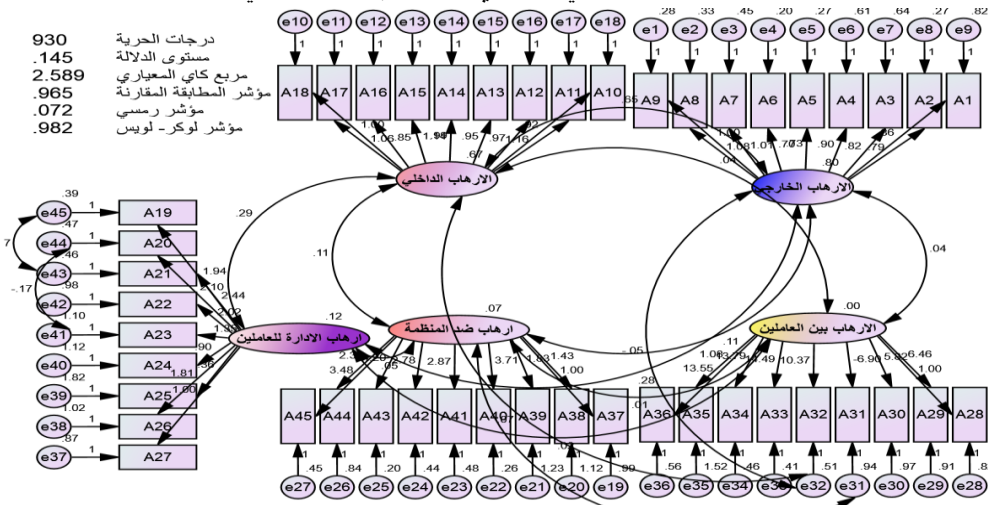
5.4 الوسائل الإحصائية المستخدمة: تم تفرغ وتحليل نتائج البيانات المتحصل عليها من الاستبانة، بواسطة: برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، برنامج أموس (AMOS)، برنامج (G*power). واستخدمت مجموعة من الاختبارات الإحصائية اللازمة للدراسة.

6.4 صدق وثبات المقياس: قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنتها الاستبانة، حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية. وصدق أداة الدراسة يعني أن تكون الاستبانة شاملة لكل البيانات التي تدخل في عملية التحليل، وأن تقيس ما صممت لقياسه، وتكون كل مفرداتها واضحة وسلسة، يمكن للمبحوث أن يجيب عليها بكل يسر.

1.6.4 الصدق الظاهري: يقصد به مدى انتماء العبارة إلى المجال الذي تنتسب إليه، من حيث الشكل والمضمون والصياغة اللغوية، وهو أبسط أنواع الصدق، ويمكن إجراءه من طرف الباحث نفسه. وفي غالب الأحيان تتم معالجة العبارات غير الصادقة ظاهرياً من خلال إعادة صياغتها. ويمكن اعتماد صدق المحكمين كنوع من الصدق الظاهري (Ferguson, 1981, p104)، من أجل ذلك عُرض مقياس البحث بصورته الأولى على مجموعة من الأساتذة ذوي الخبرة في دراسة السلوك التنظيمي، وذلك للتأكد من الصدق الظاهري له، وفي ضوء ملاحظاتهم جرى إعادة صياغة بعض فقراته لتصبح أكثر دقة ووضوحاً للمستجيبين.

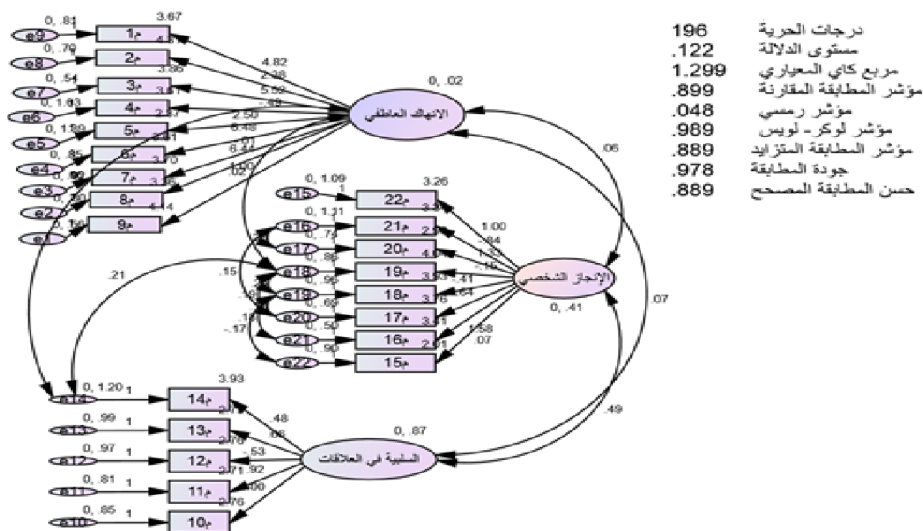
2.6.4 الصدق البنائي (العالمي): يهتم بتحليل الصفة المقاسة إلى عناصر لمعرفة مدى قياسها لما أعدت لقياسه. وتعماد التحليل للعوامل التوكيدي لقياس صدق البناء لمقاييس البحث، والشكلين 3 و 4 يوضحان ذلك.

الشكل 3: التحليل العالمي التوكيدي لمحور الإرهاب التنظيمي.



المصدر: مخرجات برنامج AMOS V.22

الشكل 4: التحليل العاملي التوكيدي لمحور الاحتراق الوظيفي.



المصدر: مخرجات برنامج AMOS V.22

يتضح من مؤشرات جودة المطابقة المستخرجة، والموضحة في الأشكال (4.3) أعلاه، بأن

النماذج قد حازت على قيم جيدة لمؤشرات جودة.

3.6.4 قياس ثبات أداقا لدراسة: يمكن تلخيص أنواع معاملات ثبات درجات الاختبارات، وطرق

قياسها، ومن هذه الأساليب سيتم تطبيق معادلة الفا كرو نباخ Alpha-Cronbach

1.3.6.4 ثبات الدراسة باستخدام ألفا كرونباخ: يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل

بيانات الاستبانة، لإضفاء الشرعية عليها. وعلى ضوء نتائج هذا الاختبار يتم تعديل الاستبانة أو قبولها.

ويستخدم هذا الاختبار فيما إذا كانت أسئلة الاستبانة متناسقة فيما بينها (البياتي، 2005، ص 59).

يحسب من المعادلة:
$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{S^2} \right]$$
 K: عدد مفردات الاختبار؛ $(\sum s_i^2)$: تباين

درجات كل مفردة من مفردات الاختبار؛ (S_i^2) : التباين الكلي لمجموع مفردات الاختبار. والجدول

03 يوضح ذلك

الجدول 3: معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستمارة

المتغيرات	الابعاد	الفا كرونباخ
الإرهاب التنظيمي	الإرهاب الخارجي	.785
	الإرهاب الداخلي	.771
	إرهاب الإدارة للعاملين	.794
	الإرهاب بين العاملين	.886
	إرهاب ضد المنظمة	.709
	مجموع العبارات للمحور الأول	.865
الاحترق الوظيفي	الانهاك العاطفي	.792
	الإنجاز الشخصي	.773
	السلبية في العلاقات	.801
	مجموع العبارات للمحور الثاني	.813
المجموع الكلي للاستمارة		.881

المصدر: مخرجات برمجية SPSS. VER. 22

يتضح من نتائج الجدول 3 أن قيمة ألفا كرونباخ لكامل الاستمارة تساوي 0.881، وكامل الأبعاد كان معدل ثباتها جد مقبول، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات؛ أي أنه في حالة إعادة نفس الاستبيان للاستطلاع مرة أخرى، فإن الاستجابة ستكون ثابتة بنسبة 88%، وهذه النسبة مقبولة جدا في الدراسة.

2.3.6.4 التجزئة النصفية: هناك طرقتان معتمدتان في التجزئة النصفية هما: التجزئة باستخدام معادلة سبيرمان براون والتجزئة باستخدام ثبات قوتمان، لكن الاختبار الأول (سبيرمان براون) يشترط تساوي قيمة كرومباخ ألفا وتساوي التباين، أما اختبار قوتمان لا يشترط ذلك؛ أي أنه سوف يتم اختيار الاختبار المستخدم على أساس نتائج الدراسة.

تعتمد طريقة التجزئة النصفية على تجزئة الاستبيان إلى نصفين، ومن ثم إيجاد معامل الارتباط بين نصفي الاختيار بطريقة بيرسون r_{12} ، وبعد ذلك يتم تصحيح معامل الارتباط بواسطة معادلة (سبيرمان براون).

spearman

وبالنسبة لمعامل ثبات جثمان للتجزئة النصفية، فهو لا يتطلب أن يكون التباين فيها متساوي لكلا المجموعتين كما لا يتطلب أن يكون معامل ألفا كرومباخ متساوي للنصفين، ويحسب من خلال القانون

التالي: **G1**

وباستخدام برمجية SPSS وتجزئة العبارات الخاصة بالدراسة إلى قسمين القسم الزوجي والقسم الفردي تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول 4.

جدول 4: نتائج اختبار التجزئة النصفية لمعامل قوتمان ومعامل سبيرمان براون

معامل ألفا كرونباخ	القسم الأول للعبارات	معامل ألفا كرونباخ للقسم الأول	.950	
		عدد العبارات	34a	
	القسم الثاني للعبارات	معامل ألفا كرونباخ للقسم الثاني	.924	
		عدد العبارات	33b	
	العدد الإجمالي للعبارات		67	
الارتباط بين القسم الأول والثاني		.726		
معامل سبيرمان براون				
	.841			
معامل قوتمان				
	.838			
	المتوسط	التباين	الانحراف المعياري	عدد العبارات
القسم الأول	78.18	388.679	19.715	34a
القسم الثاني	94.49	307.337	17.531	33b
العدد الإجمالي	172.67	1197.647	34.607	67
القسم الأول خاص بالعبارات التالية a: 1-3-5-7-9-11-13-15-17-19-21-23-25-27-29-31-33-35-37-39-41-43-45-47-49-51-53-55-57-59-61-63-67				
القسم الثاني خاص بالعبارات التالية b: 2-4-6-8-10-12-14-16-18-20-22-24-26-28-30-32-34-36-38-40-42-44-46-48-50-52-54-56-58-60-62-64-66				

SPSS V 22 المصدر: مخرجات برمجية

ومن خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة التباين وقيمة ألفا كرونباخ ليست متساوية للقسامين. وبالتالي سيتم اعتماد قيمة غوتمان، والتي وجد أنها 0.838؛ أي أن قيمة الثبات حسب اختبار غوتمان بلغة 75 بالمائة وهي مقبولة جدا.

7.4 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة (الإجابة على أسئلة الدراسة): للإجابة على أسئلة الدراسة الثلاث، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المحاور، وكذلك الوسط الحسابي الكلي والانحراف المعياري الكلي للمحاور، والجدول 5 يوضح النتائج.

الجدول 5: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد الدراسة.

المتغيرات	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
الإرهاب التنظيمي	الإرهاب الخارجي	3.22	.725	محايد
	الإرهاب الداخلي	3.81	.681	موافق

إرهاب الإدارة للعاملين	4.15	.601	موافق
الإرهاب بين العاملين	4.38	.552	موافق بشدة
إرهاب ضد المنظمة	2.01	.782	غير موافق
الانهاك العاطفي	3.89	.802	موافق
الإنجاز الشخصي	3.92	.901	موافق
السلبية في العلاقات	4.01	.723	موافق

SPSS V22 المصدر: مخرجات برمجية

من خلال النتائج المبينة في الجدول 5 نلاحظ أن أغلب أبعاد الإرهاب التنظيمي حظيت بالموافقة على وجودها إلا بعد الإرهاب بين العاملين فقد كانت عليه موافقة كبير مما يبين أن العلاقة بين العاملين أيضا ليست جيدة وتشوبها الكثير من الشوائب حيث تبين أن أكثر المشاكل بين العمال سببها النزاع القلبية، أما بالنسبة لبعد الإرهاب ضد المنظمة فلم تتم الموافقة عليه وذلك لأن المؤسسة لا يوجد لها أي مؤسسة منافسة فهي مؤسسة منجمية تصدر منتوجاتها للخارج. نلاحظ أن الأبعاد الاحتراق الوظيفي أيضا حظيت بالموافقة ومن الأسباب التي لمس أنها تتعب العاملين هي توقيت العمل الذي لا يعتبر ثابتا، حيث يعملون 8 ساعات ثلاث أيام في بداية الليل وثلاث أيام في نهاية الليل وبداية الصباح وثلاث أيام في النهار.

8.4 تأثير أبعاد الإرهاب التنظيمي على الاحتراق الوظيفي: حتى يتم تحديد أثر كل بعد على الاحتراق الوظيفي سيتم استخدام تحليل المسار كالتالي:

1.8.4 البعد الأول (الإرهاب الخارجي): الشكل 5 يوضح ذلك:

الشكل 5: النموذج البنائي لأثر بعد الإرهاب الخارجي على الاحتراق الوظيفي



المصدر: مخرجات برمجية AMOS V22

من خلال الشكل 5 نلاحظ أن بعد الإرهاب الخارجي يؤثر تأثيرا طرديا بمعامل 0.24 على الاحتراق الوظيفي، وللتأكد من صلاحية التقدير لابد من حساب مؤشرات النموذج وهي موضحة في الجدول 6،

جدول 6: نتائج تقدير علاقات التأثير المباشرة بين الإرهاب الخارجي والاحتراق الوظيفي

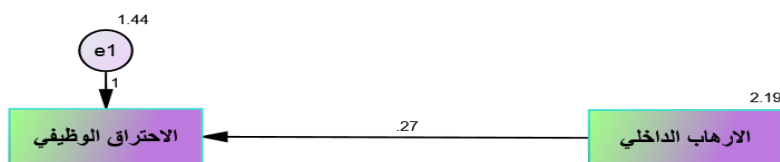
	Estimate	S.E.	C.R.	P
الإرهاب الخارجي	2.390	.176	13.601	***
e1	1.460	.107	13.601	***
الإرهاب الخارجي <--- الاحتراق الوظيفي	.240	.041	5.894	***

المصدر: مخرجات برمجية AMOS V22

من خلال نتائج التقدير نلاحظ أن القيمة الاحتمالية أقل من 0.01 وبالتالي فهي معنوية، كما نلاحظ أن قيمة CR أكبر من 1.694 وبالتالي فالنموذج معنوي؛ أي أن الإرهاب الخارجي يؤدي إلى زيادة الاحتراق الوظيفي.

2.8.4 البعد الثاني (الإرهاب الداخلي): الشكل 6 يوضح ذلك:

الشكل 6: النموذج البنائي لأثر بعد الإرهاب الداخلي والاحتراق الوظيفي



المصدر: مخرجات برمجية AMOS V22

من خلال الشكل 6 نلاحظ أن البعد الخاص بالإرهاب الداخلي يؤثر تأثيراً طردياً بمعامل 0.27، أي أن كلما ارتفع الإرهاب الداخلي أثر في الاحتراق الوظيفي بنسبة 27 بالمائة. وللتأكد من صلاحية التقدير لابد من حساب مؤشرات النموذج وهي موضحة في الجدول 7.

الجدول 7: نتائج تقدير العلاقات التأثير المباشرة بين الإرهاب الداخلي والاحتراق الوظيفي

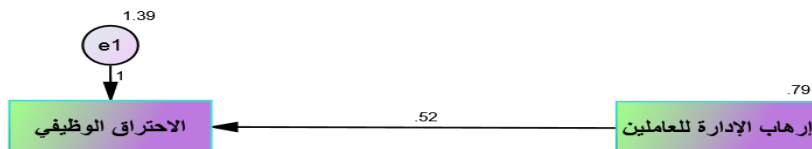
	Estimate	S.E.	C.R.	P
الإرهاب الداخلي	2.188	.161	13.601	***
e1	1.443	.106	13.601	***
الإرهاب الداخلي <--- الاحتراق الوظيفي	.265	.042	6.283	***

المصدر: مخرجات برمجية AMOS V22

من خلال نتائج التقدير نلاحظ أن القيمة الاحتمالية أقل من 0.01 وبالتالي فهي معنوية، كما نلاحظ أن قيمة C R أكبر من 1.694 وبالتالي فالنموذج معنوي، حيث تبين أن تأثير الإرهاب الداخلي على الاحتراق الوظيفي للعمال لا يختلف كثيراً عن الإرهاب الخارجي.

3.8.4 البعد الثالث (إرهاب الإدارة للعاملين): الشكل 7 يوضح ذلك

الشكل 7: النموذج البنائي لأثر بعد إرهاب الإدارة للعاملين على الاحتراق الوظيفي



المصدر: مخرجات برمجية AMOS V22

من خلال الشكل 7 نلاحظ أن إرهاب الإدارة للعاملين يؤثر تأثيراً طردياً بمعامل 0.52 وهو تأثير كبير نوعاً ما مما يبين أن ممارسات الإدارة على العاملين سيئة مما يؤدي إلى رفع مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين، وللتأكد من صلاحية التقدير لابد من حساب مؤشرات النموذج وهي موضحة في الجدول 8.

جدول 8: نتائج تقدير علاقات التأثير المباشرة بين إرهاب الإدارة العمومية

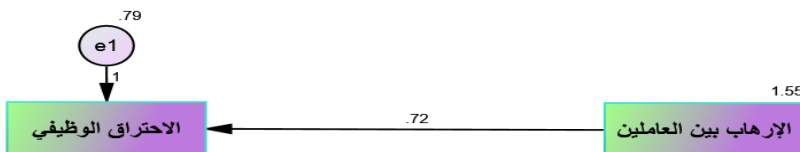
	Estimate	S.E.	C.R.	P
إرهاب الإدارة للعاملين	.794	.058	13.601	***
e1	1.385	.102	13.601	***
إرهاب الإدارة للعاملين --> الاحتراق الوظيفي	.517	.069	7.524	***

المصدر: مخرجات برمجية AMOS V22

من خلال نتائج التقدير نلاحظ أن القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 وبالتالي فهي معنوية، كما نلاحظ أن قيمة CR أكبر من 1.694 وبالتالي فالنموذج معنوي، حيث نلاحظ أن إرهاب العاملين يؤثر بدرجة كبيرة على الاحتراق الوظيفي، مما يبين أن ارتفاع عدم الإحساس بالعمال من طرف الإدارة فإن ذلك يؤدي إلى انخفاض مردوديتهم.

4.8.4 البعد الرابع (الإرهاب بين العاملين): الشكل 8 يوضح ذلك:

الشكل 8: النموذج البنائي لأثر بعد الإرهاب بين العاملين على الاحتراق الوظيفي



المصدر: مخرجات برمجية AMOS V22

من خلال الشكل 8 نلاحظ أن الإرهاب بين العاملين يؤثر تأثيراً طردياً بمعامل 0.72 في الاحتراق الوظيفي، وهو تأثير كبير قد يتفاجأ به من لا يعرف طبيعة المنطقة، إلا أنه كان متوقعاً، وذلك لأن روح القلبية بين العمال مرتفعة جداً كما أن التوظيف أيضاً يتم فيه مراعاة الجانب القبلي، ولذلك

فتأثير الجانب القلبي أدى إلى ارتفاع تأثير الإرهاب بين العاملين على الاحتراق الوظيفي. وللتأكد من صلاحية التقدير لابد من حساب مؤشرات النموذج وهي موضحة في الجدول 9.

الجدول 9: نتائج تقدير علاقات التأثير المباشرة بين الإرهاب بين العاملين والاحتراق الوظيفي

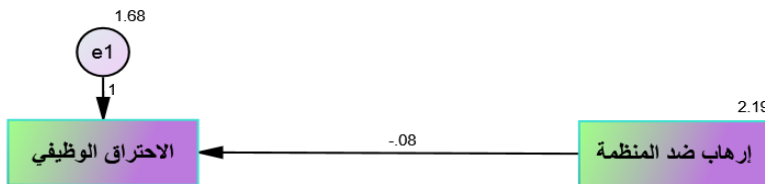
	Estimate	S.E.	C.R.	P
الإرهاب بين العاملين	1.550	.114	13.601	***
e1	.791	.058	13.601	***
الإرهاب بين العاملين <--- الاحتراق الوظيفي	.721	.037	19.418	***

المصدر: مخرجات برمجية AMOS V22

من خلال نتائج التقدير نلاحظ أن القيمة الاحتمالية أقل من 0.01 وبالتالي فهي معنوية، كما نلاحظ أن قيمة C R أكبر من 1.694 وبالتالي فالنموذج معنوي.

5.8.4 البعد الخامس (إرهاب ضد المنظمة): الشكل 9 يوضح ذلك

الشكل 9: النموذج البنائي لأثر بعد إرهاب ضد المنظمة على الاحتراق الوظيفي



المصدر: مخرجات برمجية AMOS V22

من خلال الشكل 9 نلاحظ أن بعد الإرهاب ضد المنظمة له تأثير عكسي جد ضعيف على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين. وللتأكد من صلاحية التقدير لابد من حساب مؤشرات النموذج الموضحة في الجدول 10.

الجدول 10: نتائج تقدير علاقات التأثير المباشرة بين الإرهاب ضد المنظمة والاحتراق الوظيفي

	Estimate	S.E.	C.R.	P
الإرهاب ضد المنظمة	-.085	.046	-1.864	.062
e1	2.188	.161	13.601	***
الإرهاب ضد المنظمة <--- الاحتراق الوظيفي	1.679	.123	13.601	***

المصدر: مخرجات برمجية AMOS V22

من خلال نتائج التقدير نلاحظ أن القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05 بالنسبة للعلاقة التأثيرية بين الإرهاب ضد المنظمة والاحتراق الوظيفي وبالتالي فالأثر غير معنوي.

5. خاتمة: تم في هذه الدراسة تسليط الضوء على ظاهرة نعاني منها كثيرا في الجزائر وهي ظاهرة الإرهاب التنظيمي حيث تم ربطه بالاحتراق الوظيفي وقد تم إعداد استبيان لذلك حيث تم إخضاع الاستبيان قبل دراسته إلى مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تحدد مدى صدق وثبات هذه الإجابات وقد اجتازت محاور الدراسة بأبعادها التي تم تحويلها إلى نموذج وفق أسلوب نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) كل اختبارات الصدق البنائي، مع وجود المطابقة المطلوبة، إذ تراوحت قيمة المؤشرات بين قبول وقبول مثالي، مما يعني قبول النموذج هيكلياً وإحصائياً؛ وقد بينت الدراسة أن هناك ارتفاع في ظاهرة الإرهاب التنظيمي بين العاملين يرجع سبب هذا الارتفاع إلى ظاهرة القلبية المتفشية في المنجم؛ كما تبين عدم وجود ظاهرة الإرهاب التنظيمي ضد المنظمة؛ كما انه وجد ارتفاع ظاهرة الاحتراق الوظيفي نسبيا في المركب المنجمي؛ كما تبين أيضا أن الإرهاب التنظيمي بين العاملين يؤثر تأثيرا طرديا كبيرا بمعامل 0.72 في الاحتراق الوظيفي، أي أن ارتفاع الإرهاب بين العاملين يؤدي الى ارتفاع الاحتراق الوظيفي مما يقلل من مردوديتهم وحبه للعمل وتحمسهم له؛ أما بالنسبة لأثر الإرهاب التنظيمي ضد المنظمة على الاحتراق الوظيفي فقد وجد أنه لا يؤثر وذلك لأنه لا يوجد إرهاب ضد المؤسسة باعتبارها الوحيدة.

- قائمة المراجع:

أولا - المراجع باللغة العربية:

- البياتي محمود مهدي. (2005). تحليل البيانات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS، عمان.
- المساعدي مؤيد يوسف. (2016). بناء مقياس الإرهاب التنظيمي في منظمات التعليم العالي. مجلة الإدارة والاقتصاد.
- سماهر مسلم عياد أبو مسلم. (2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة. أسبابها وكيفية علاجها، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- حمدي، غادة. (2017). أمراض الاحتراق الوظيفي وطرق العلاج- <https://al-jalag.com/article/140171> . 02 20, 2018, sur
- جاسم، علي، محمد. (2011). لمقاومة والارهاب في القانون الدولي. مجلة كلية الرادين الجامعة العراقية.

- ملحي نادية. (بلا تاريخ). الاحتراق الوظيفي. تاريخ الاسترداد 02 20, 2018، من : http://www.gulfkids.com/ar/index.php?action=show_art&id=840&ArtCat=3

ثانيا - المراجع باللغة الأجنبية:

- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. The Journal of Abnormal and Social Psychology.
- Caldwell, C. (2010). Organizational Terrorism and Moral Choices – Exercising Voice When the Leader is the Problem. Journal of Business Ethics.

-
- Ferguson, G. (1981). Statistic and Lysisin Psychology and Education. Mc Graw Hill, N.Y.
 - Reich, W. (1998). Origins of Terrorism: Psychologies, Ideologies, Theologies. Washington: Woodrow Wilson International Center for Scholars.